



INFORME TÈCNIC

Assumpte: Valoració de les proposicions del Sobre B del Servei de neteja dels edificis municipals de la Canonja.

1. ANTECEDENTS

El Consell Plenari dels 3 de desembre de 2024 va aprovar l'expedient de contractació i el plec de clàusules administratives particulars (PCAP) i el plec de prescripcions tècniques (PCT) que han de regir la contractació dels treballs de referència.

El dia 12 de febrer de 2025 té lloc la mesa de contractació per la obertura dels sobres A (documentació administrativa) i B (documentació subjecte a un judici de valor), obtenint proposicions de les 13 empreses següents: Sernet Serveis SL, Evobac Integral Services SLU, Iman Cleaning SL, Multianau SL, Tècniques de neteges SL, Gesman Facility Services, Serveo servicios auxiliares SA, Nortex Outsourcing global SL, City Net serveis integrals de neteja SL, Serveis de personal i neteja SL, Servicios especiales de limpieza SA, Clanser SA i Servicios Auxiliares Arena SL.

2. CRITERIS DE VALORACIÓ

L'Annex 1 del PCAP determina els criteris subjectes a judici de valor, que en total sumen 35 punts del total de l'adjudicació, sent els següents:

"Programa de Treball fins un màxim de 15 punts

Estudi, justificació, organització i planificació del temps i tasques per a l'execució del servei de forma satisfactòria. Distribució adequada i optimitzada de la càrrega de treball per a cada centre, amb indicació dels horaris i de la càrrega de treball per categoria professional, tot aplicat als edificis objecte de la prestació del servei i adaptat a les diferents zones i característiques dels edificis, amb elements de revisió, verificació i comunicació a l'Ajuntament de les incidències i de l'evolució de les tendències de neteja. Planificació i justificació de les actuacions específiques per a les neteges a fons d'aquells centres on s'hagin de portar a terme (entenent per neteges de fons, totes aquelles que no tinguin caràcter diari i setmanal), i en especial en els períodes de: Vacances d'estiu (part del mes de juny, juliol agost i part del mes de setembre), Nadal i Setmana Santa, o èpoques d'inactivitat a l'edifici, es valorarà amb la següent distribució:

Programa de Serveis i Freqüències fins un màxim de 5 punts

Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació fins un màxim de 2 punts

Sistema de Registre i Accés a la Informació fins un màxim de 3 punts

Sistemes de planificació de neteges a fons fins un màxim de 5 punts

Pla de formació al personal vinculat al contracte fins un màxim de 10 punts

Es valorarà la qualitat de la proposta de formació a les persones que executaran el servei, cal que tingui a veure amb l'objecte del contracte i tenint en compte la seva adequació a les funcions i responsabilitats a realitzar, que concreti el sistema de detecció de necessitats formatives i el sistema d'avaluació de l'impacte de la formació i es consideraran especialment com a excel·lents aquells que tinguin en compte l'especialització en prevenció de riscos laborals amb la finalitat de prevenir la sinistralitat laboral, formació en els projectes de neteja a utilitzar durant cada servei així com actualitzar al personal assignat a l'objecte del contracte de les mesures de protecció millora del medi ambient compatibles amb la prestació del servei."

Així mateix, l'Annex 1 del PCAP determina els criteris de valoració automàtica, en el qual s'atorguen fins un màxim de 10 punts per l'ús de productes que disposin d'ecoetiqueta (1 punt per cada producte fins a un màxim de 10 punts i productes) i s'atorguen 5 punts si l'empresa disposa de certificació de gestió de qualitat ISO 9001:2015, entre d'altres.

Les empreses licitadores han presentat la declaració de confidencialitat per algunes parts de la seva proposta, per la qual cosa, hi ha parts de la valoració tècnica que s'expliquen de forma general en el present informe i sense noms comercials o de tècniques de neteja.





3. VALORACIÓ DELS CRITERIS NO AUTOMÀTICS (SOBRE B)

Per a la valoració tècnica s'ha realitzat una anàlisi comparativa detallada, amb exhaustiu examen de les ofertes i s'ha comprovat el compliment dels requeriments del PCT. En aquest informe i per cada criteri de valoració no automàtica s'explica en cada cas, què es valora en positiu i què en negatiu, tenint en compte els avantatges i beneficis de cada proposta sobre el conjunt del servei i segons la comparativa d'avantatges entre les diferents propostes.

S'atorguen 0 punts en aquell criteri o subcriteri que no quedi degudament justificat a nivell tècnic i a les propostes que no aporten informació tècnica sobre un determinat criteri.

En examinar les memòries tècniques per tal de valorar la documentació del sobre B, s'ha detectat que tres empreses han presentat informació susceptible de generar contaminació documental entre sobres. Concretament:

- L'empresa TÈCNIQUES DE NETEJA informa que disposa de la certificació ISO 9001:2015 i també detalla a la pàgina 7 de la seva proposta que utilitzarà pel contracte productes ECO i biodegradables, que disposen d'etiqueta ECOLABEL, que confirma també en la pàgina 2 quan posa de manifest que utilitzarà productes anomenats ECO (amb certificat Ecoembes/Ecolabel/certificació europea), formulats a base de materials d'origen natural i altament biodegradables. No quantifica el nombre de productes amb ecoetiquetes que adscriurà al servei, de manera que no es pot traduir aquesta informació en el nombre de punts que obtindrà del Sobre C.
- L'empresa CITY NET SERVEIS INTEGRALS DE NETEJA SL afirma a les pàgines 1 i 23 de la seva proposta que està certificada en ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001.

Per tant, del contingut del Sobre B de les dues empreses anteriors es desprèn que l'empresa pot obtenir 5 punts del Sobre C d'un total de 75 punts, el que suposa un 6,67% de la puntuació del Sobre C, sent un total del 5% dels punts de l'adjudicació.

- L'empresa SERVICIOS AUXILIARES ARENA manifesta a la pàgina 29 de la seva proposta que aporta 3 consumibles amb ecoetiqueta, per tant, es desprèn l'obtenció de 3 punts d'un total de 75 del Sobre C, sent 4% del total del Sobre C i un total del 3% dels punts de l'adjudicació (Sobre B més Sobre C).

Per part de la tècnica que subscriu el present informe no es té en compte aquesta afectació de forma negativa en la valoració en tant que no va associada directament a cap criteri de valoració no automàtic i **per tractar-se d'una informació poc significativa pel resultat final de l'adjudicació, si bé, en qualsevol cas, caldrà estar al criteri que determini la mesa de contractació.**

3.1. CRITERI 1. Programa de treball. Màx. 15 punts.

El programa de treball es divideix en 4 subcriteris. A continuació s'exposa la valoració d'aquests subcriteris per cadascuna de les propostes, tenint en compte els aspectes considerats de forma positiva.

En la valoració del "**Programa de Serveis i Freqüències**" es considera de forma positiva:

- La realització de visites prèvies per determinar la programació definitiva abans de l'inici del servei i/o la justificació del programa proposat.
- La programació detallada amb el personal de neteja en cada centre, freqüències de neteja en cada centre i els dies de realització de les tasques, associant tasques amb productes, EPIS i maquinària proposats.
- Les programacions que augmenten les neteges amb hores addicionals a les requerides al PCT i/o augmenten les freqüències de neteja d'alguna de les neteges previstes al PCT i/o presenten més detall de tasques de neteja respecte les requerides al PCT.
- El compliment dels horaris de neteja per centre establerts al PCT.

En la valoració del "**Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació**" es considera de forma positiva:

- Una major dedicació de la persona supervisora respecte el requisit al PCT de 15 hores





setmana i/o amb la major part de la jornada inspeccionant els centres directament i/o adscrivint una persona responsable de centre d'entre el personal netejador en cada dependència.

- L'ús d'una aplicació informàtica amb la planificació de les tasques de neteja que permet introduir modificacions i replanificacions o incidències que resulta en un tipus checklist de tasques de manera que el personal va registrant i verificant les tasques realitzades. Aporten també punts de control dins de les rutes de treball del tipus NFC, QR o similar en diferents zones dels centres per aquesta verificació de tasques.
- Visites de supervisió periòdiques i sistemàtiques amb freqüència determinada per cada centre i visites aleatòries, concretant el nombre i periodicitat. Es valoraran millor les propostes amb una freqüència de supervisió in situ a tots els centres del contracte amb freqüència mensual o inferior, en tant que visites menys freqüents dels centres poden perjudicar la qualitat.
- Realització d'auditories internes del personal de qualitat de l'empresa, diferent a la persona supervisora.
- Realització d'auditories externes per part d'una empresa externa.
- Enquestes de satisfacció dels usuaris/es dels centres i/o del personal de l'Ajuntament.
- Anàlisi de tota la informació i indicadors registrats de qualitat resultant un valor de qualitat i propostes de millora. També que es verifiqui el seguiment i resultat d'aquestes propostes de millora.

En la valoració del **"Sistema de Registre i Accés a la Informació"** es considera en positiu que:

- El Sistema de control de presència es realitzi amb programa informàtic que permeti el fitxatge des del mòbil o des de tablet o aparell instal·lat als centres. Es puntua millor el fitxatge presencial als centres que el fitxatge des del telèfon mòbil en tant que es considera que ofereix majors garanties que s'està iniciant la jornada al centre de treball. Si és amb el mòbil ha de quedar clar que l'empresa facilitarà smartphones al personal perquè pugui dur a terme aquesta tasca.
- El sistema de registre inclogui la planificació de les tasques i permeti identificar l'hora d'inici d'una tasca i l'hora final de cada persona treballadora.
- El programa envia avisos o alertes per informar d'absències, retards o similars de manera que facilita la substitució per garantir el servei.
- Aquest programa de control de presència és el mateix que el programa de gestió i planificació del servei o consta la vinculació de dades entre ambdós programaris.
- Els fitxatges, registre de tasques realitzades i geolocalització del personal és accessible per l'Ajuntament en remot i en temps real.
- El control es complementa amb algun altre sistema com el fixatge per escrit de control dels horaris de realització per exemple dels lavabos i/o el control mitjançant trucada telefònica i visita al centre.
- Emeten informes del resultat del registre, permetent anàlisi i exportació de dades.
- L'Ajuntament té accés a l'aplicatiu informàtic de registre i té accés a la informació en temps real, sense limitacions, incloent el registre i resolució de les incidències.

En la valoració tècnica dels **"Sistemes de planificació de neteges a fons"** es considera de forma positiva:

- La realització de visites prèvies per comprovar l'estat de neteja i planificar les neteges a fons segons les necessitats concretes de cada centre.
- Un calendari detallat de les neteges a fons, indicant exactament quan es realitzaran en cadascun dels centres.
- La proposta de més neteges a fons a les previstes al PCT i/o més hores de treball i/o més freqüència.





- La proposta de neteges a fons per situacions d'inclemències meteorològiques, després d'obres i similars.

A continuació s'exposa de forma motivada la valoració tècnica de cadascuna de les propostes:

SERNET SERVEIS SL

- Programa de Serveis i Freqüències: 1 punt.

L'empresa indica que presentarà si resulta adjudicatària les tasques diàries i horari cada setmana i les tasques mensuals, trimestrals i anuals i l'adscripció de l'operari/a que correspongui segons un diagrama Gant. Compleix amb les freqüències requerides al PCT sense aportar cap millora dels requisits i preveu les mateixes tasques requerides al PCT. Presenta unes normes generals d'actuació de les que s'intueix que pot arribar a realitzar alguna tasca addicional com la neteja de neveres on escaigui, retirar les pintades i guixades de façanes, però sense una programació concreta associada a cada centre.

No presenta un programa de serveis amb les tasques diàries que realitzarà en cada centre, per tant, costa valorar com programarà el servei, més enllà de la informació ja requerida al PCT. Compleix els requisits del PCT però aporta una planificació molt general i poc concreta, de manera que costa valorar el programa de serveis i freqüències, motiu pel qual s'atorga 1 punt.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 0,5 punts.

Proposen una aplicació informàtica amb accés web per visualitzar les tasques de neteja realitzades i també el control horari (Timenet i Plataforma Online Vigilant) que permet fer un seguiment en temps real de la ubicació del personal. El sistema de control es basa en un Checklist a omplir pels treballadors/es. Proposa la realització de visites mínimes mensuals de la persona supervisora sense determinar si les visites seran a tots els centres i també vistes aleatòries a criteri de la pròpia empresa, sense determinar-ne la periodicitat o quins seran els criteris de decisió. Aporta un sistema d'autocontrol amb checklist, que resulta en un bon sistema, però no especifica quines tasques concretes inclourà el checklist.

La revisió i verificació es realitzarà amb visites mensuals mínimes de la supervisora i visites aleatòries sense concretar-ne la quantitat ni el criteri que seguirà per planificar-les. Es valora de forma negativa que no proposa altres sistemes de supervisió addicionals com auditories internes per persona diferent a la supervisora, auditories externes, enquestes de satisfacció, indicadors de qualitat i l'anàlisi de tota aquesta informació amb verificació del resultat de les propostes de millora. Tampoc aporta la figura del/la responsable de centre, ni major dedicació de la persona supervisora als centres, més enllà de les 15 h/s del PCT, motius pels quals s'atorguen 0,5 punts.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 1 punt.

L'empresa proposa una APP amb els programes anteriorment esmentats per visualitzar la realització de tasques i fitxatges, amb usuari i contrasenya per l'Ajuntament, sent la mateixa APP per a la gestió i planificació i per al control de presència. Es veu entrada i sortida del personal, es coneix la ubicació de la persona treballadora, s'observa en temps real la ubicació, vacances, calendari. Compliment del registre de la jornada laboral previst per la llei (sense especificar). El sistema de control de presència no es presencial als centres i es realitza des del telèfon, concretant que els telèfons han de tenir la ubicació activa, però no queda clar que l'empresa faciliti telèfons al personal per a garantir el control de presència. No presenta cap altre sistema de registre addicional i no exposa l'enviament d'advertiments automàtics per absències i similars.

No queda clar si l'Ajuntament podrà accedir a la informació del contracte en temps real, ja sigui el control de presència o la planificació del servei.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 2 punts.

L'empresa indica que presentarà un pla de treball anual amb les neteges a fons amb un diagrama de gantt, però es considera de forma negativa que no aporta aquesta planificació en la proposta. Per planificar tenen en compte temporades de menor afluència, vacances.





Les zones i situacions on proposa realitzar les neteges a fons són correctes i també la llista de les tasques de fons que realitzarà, però manca el sistema de planificació concret i les periodicitats anuals de les neteges a fons, per tant, no queda clar el sistema de planificació de les neteges anuals, no es pot valorar si les neteges a fons seran les adequades a cada edifici ni com desenvoluparà la planificació.

Però es valora en positiu la proposta de neteges a fons addicionals a les requerides al PCT, en concret, neteges de zones pintades, obres o manteniment, averies, fuites d'aigua, equivalents. També que posen a disposició màquines per les neteges a fons (fregadores, bastides, escombradores), per la qual cosa s'atorguen 2 punts al sub criteri.

EVOBAC INTEGRAL SERVICES SLU

- Programa de Serveis i Freqüències: 3,5 punts.

Presenta un programa de serveis i freqüències més detallat que el del PCT per tots els centres, especificant la periodicitat de tasques de neteja no detallades al PCT, com per exemple, la neteja en el cas del CEIP la Canonja dels enrajolats dels lavabos semestral, el subministrament semestral d'escombres dels lavabos, la neteja diària d'algun mobiliari, la neteja dels radiadors, de cadires, butaques, cendres exteriors, el fregat de l'escala d'accés, neteja dels fluorescents i llums de sostre semestral. O també les neteges dels mostradors del Castell de Masricart i l'abrillantat del terra.

Millora algunes freqüències de neteja i neteges addicionals al PCT, per exemple del mobiliari general, requerida al PCT com a 2 d/s en proposa la neteja cada dia, a l'Edifici Època millora l'escombrat i mopejat i la neteja del mobiliari de 2 d/s a diari. Al Local Jove millora la neteja dels vidres de la porta d'entrada de setmanal segons PCT a diari. En general especifica la neteja de les obertures de l'aire condicionat per tots els edificis, incorpora la neteja de les màquines del gimnàs en el cas del pavelló i el camp d'esports. Al poliesportiu millora la neteja dels vidres de l'entrada de 2 d/s al PCT a diària.

Per tots els centres en conjunt ofereix les mateixes hores setmana previstes al PCT, però els horaris de prestació del servei difereixen en alguns centres respecte el requerit al PCT. Més concretament, al Poliesportiu es requereix de 06 a 11 h i proposa de 06 a 10,15 h, al Castell de Masricart de 07 a 10 h i proposa de 06 a 09 h, al Camp d'esports el PCT preveu de dilluns a divendres de 09 a 12 h i proposa de 06 a 11 h, a l'Època es requeria de 06 a 12 h i preveu de 06 a 11 h i a l'espai Mammuthus al PCT es fixa de 07 a 10 h i proposa de 18 a 21 hores.

La programació de serveis és detallada amb el personal per cada centre i freqüència de les tasques, proposa algunes tasques no requerides i millora la freqüència d'altres tasques. No obstant això, es valora en negatiu que manca una visita prèvia abans de la programació definitiva de les tasques i proposa canvis d'horaris respecte el sol·licitat al PCT, especialment pel que fa al canvi d'horari de l'Espai Mammuthus no es considera adient en tant que l'horari de neteja es solaparia parcialment amb l'horari d'obertura al públic, poden generar interferències amb el públic usuari. S'atorguen 3,5 punts al criteri per les mancances detectades i canvis d'horari.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 1,5 punts.

Proposa per cada centre una persona responsable entre el personal de neteja, per la comanda de material i comprovar les tasques al final de la jornada, en comunicació amb el personal de supervisió i la dedicació de 5 hores a la setmana d'una persona encarregada de la plantilla de l'empresa, diferent de la persona supervisora del contracte.

Presenta un Pla de Qualitat en el qual el mètode consisteix en:

Inspeccions periòdiques mensuals sobre una mostra representativa del conjunt d'edificis, diferents tipus d'espais, lavabos, despatxos (anomenada Ruta d'Observacions). En les inspeccions hi aniran els responsables municipals. Es comprova el grau de compliment de les tasques (amb el control de les operacions), i el control de la qualitat, anàlisi del grau de neteja percebut, nivell de neteges a fons realitzat, correcte funcionament de les màquines, estat del vestuari i EPI's, compliment decòrum personal, horaris entrada i sortida.

S'acorden compromisos de millora i se'n fa el seguiment. Però no queda clar com es gestionarà





aquesta informació i si es disposarà d'una aplicació informàtica per al control, revisió i verificació del servei.

Enquestes de satisfacció, sense definir si van dirigides als usuaris/es dels centres o a l'Ajuntament.

Controls interns per part del Departament propi de qualitat i medi ambient que entre altres funcions té la d'assegurar que les especificacions dels contractes han estat enteses pel seu personal.

En té en compte en positiu que la supervisió a través de les inspeccions és adequada i mensual però, es valora en negatiu, que no concreta quants centres es consideraran com a mostra representativa per la supervisió de manera que no determina la freqüència de la supervisió, tampoc queda clar un programa de planificació i supervisió ni la realització d'auditories externes, motius pels quals no s'atorga la màxima puntuació en aquest sub criteri.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 1 punts.

Proposa un quadrant de treball amb control presencial a cada centre, amb hora d'entrada, hora de sortida i firma. Aquest quadrant es complimenta de forma manual. Aquest sistema de control d'assistència es complementa mitjançant una trucada diària del personal de neteja a l'empresa, a l'entrada i a la sortida, i queda registrat, però manca el registre d'ubicació de la trucada.

El sistema de registre és als propis centres però es realitza manualment, la qual cosa, dificulta l'accés a la informació i les dades sobre la gestió del servei. No permet l'enviament d'alertes per absències i no facilita l'anàlisi de resultats i exportació de dades. No queda clar que l'Ajuntament pugui disposar de l'accés a la informació.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 4 punts.

Les tasques de reforç detallades són adequades per les neteges a fons i inclouen sòcols, sostres, marquesines, vidres, pissarres, arxivadores, Radiadores, entre d'altres, no especificades al PCT. L'empresa detalla els reforços de neteja durant Setmana Santa, estiu i Nadal al CEIP la Canonja, a l'edifici Època i al Mammuthus, reforços a l'estiu per Castell Masricart, Setmana Santa al Local de Joventut, Setmana Santa i Nadal al Camp d'Esports, Setmana Santa i estiu al Polieportiu. El fet que el sistema de planificació prevegi les neteges de reforç amb un calendari només en les èpoques anteriors implica que no queda clar el sistema de planificació proposat en altres èpoques de l'any per les neteges a fons .

La proposta és detallada en quant a tasques i aquestes són adients pels edificis, aportant calendari detallat de planificació amb més tasques de neteja que les requerides al PCT, però no inclou altres neteges de fons com després d'obres, pintura i similars ni millora els requisits dels plecs, ni més hores de neteges a fons, motiu pel qual no s'atorga la puntuació màxima del sub criteri.

IMAN CLEANING SL

- Programa de Serveis i Freqüències: 3 punts.

El programa de serveis amb freqüències i horaris compleix els requisits establerts al PCT, especificant que seran adaptables a les necessitats de cada centre. Presenta la dedicació de cada persona treballadora en cada centre, en nombre d'hores i dies a la setmana, amb la distribució de la càrrega de treball en cada centre, de manera que la programació de serveis i freqüències queda molt clara, però sense associar cada neteja amb el producte i maquinària proposat. Tampoc aporta neteges addicionals o més detallades respecte el PCT.

La programació de serveis és detallada amb el personal per cada centre i freqüència de les tasques, però no proposa algunes tasques addicionals ni millora la freqüència d'algunes neteges i manca una visita prèvia abans de la programació definitiva, motius pels quals s'atorguen 3 punts.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 1,75 punts.





Proposa un Pla de control de qualitat i supervisió del servei, que consisteix en el Control directe visual periòdic i aleatori amb resolució d'incidències. Auditories de control de qualitat internes de l'empresa, amb llista de verificació mòbil que permet afegir fotos, ubicació amb geolocalització i incorporar les casuístiques de cada edifici en concret incloent possibles punts crítics. A l'auditoria pot estar present una persona responsable de l'Ajuntament.

Proposen una persona responsable de centre. I hi haurà una única persona interlocutora per tot el contracte, de la qual en detalla les tasques i freqüències, que inclouen la inspecció visual cada setmana de totes les zones a netejar de totes els edificis, revisió de productes i subministraments, entrevista setmanal amb el personal, anotarà les millora a realitzar, etc. Mensualment realitzarà una revisió específica per àrees i més detall, neteja de taquilles, miralls, escriptoris i equips electrònics.

Proposen una aplicació informàtica específica de gestió operativa del servei, que permet gestionar el servei de manera remota i en temps real, tot el personal responsable disposa de tauletes, portàtils i dispositius, que permetran compartir informació en temps real amb l'Ajuntament. Aplicació amb els mòduls de planificació i control de tasques i freqüències, gestió de les incidències, quadrants i presència, quadret de comandaments (KPI) i Informes.

Tot el personal de neteja disposa de mòbils i amb la APP registraran tots els serveis realitzats, totes les tasques estaran etiquetades amb codi QR/etiqueta NFC, permet reassignar tasques als operaris/es, fàcilment visible pel personal quines tasques té pendents, permet cronometrar tasques, adjuntar foto, firmar la tasca, etc., de manera que des del quadre de comandaments es pot veure en temps real el compliment de cada recorregut. El programa permet l'anàlisi de la informació i propostes de millorar i verificar el resultat de les propostes de millora.

Es valora de forma positiva el nivell detall de la metodologia de supervisió, control i verificació i les visites setmanals i mensuals a tots els centres per part de la persona supervisora, en tant que es considera que es podrà realitzar amb les hores subrogables i amb una major dedicació de treball in situ als centres, també l'adscripció d'una persona responsable de centre. No obstant això, no queda clar que les auditories internes siguin realitzades per personal diferent a la persona supervisora i no es proposen auditories externes, ni enquestes de satisfacció, motiu pel qual no s'atorga la màxima puntuació.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 2,50 punts.

El control de presència es realitza dins la mateixa APP de gestió, basada amb aparells de fixatge amb targeta, Pin, etc. que permet comprovar l'inici i final d'activitat des d'un mòbil amb control de geoposicionament i no es registra fins que s'està al centre de treball (no es pot fixar des de casa) o per balisa bluetooth col·locada als centres, dispositius multiusuari, també control presència des de web. Als centres on no es pugui instal·lar l'aparell el control de presència es realitzarà amb trucada.

Aporten una APP per a realitzar les auditories i una altra APP per la gestió i planificació del servei, esmentada anteriorment, però no queda clar si les dues APPS permeten connectar la informació i obtenir resultats globals del servei. La APP de gestió operativa del servei permet gestionar el servei de manera remota i en temps real i proposen compartir la informació en temps real amb l'Ajuntament. Aporten una plataforma own cloud que permetrà tenir actualitzada tota la informació del servei. Proposen reunions setmanals durant els primers dos mesos i visites amb l'Ajuntament als centres.

Per les absències de personal el sistema de control de presència enviarà un sms i correu electrònic al responsable del servei en temps real, permeten les adequacions necessàries.

Es valora de forma positiva el sistema de d'accés a la informació que és en temps real per l'Ajuntament permeten el seguiment en temps real del pla de treball. No s'atorga la màxima puntuació del sub criteri en tant que pel sistema de registre no queda clar que les dues APPS aportades vinculin les dades entre si i permetin creuar la informació sobre el servei registrada.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 4 punts.

Cataloguen les neteges a fons com les que superen la freqüència setmanal que es proposen fora de l'horari d'obertura dels centres sempre que sigui possible. Algunes neteges a fons són les previstes al plec com la desincrustació de calç, neteja de vidres, terrats, lluminàries, però d'altres són addicionals i no especificades al PCT com el decapat de paviments, tractament base de paviments tèxtils i la





neteja de reixes. Especifica la metodologia de treball i estris i maquinària, sent adequada a cada tasca, incloent la maquinària requerida al PCT (hidronetejadora, rotativa). Presenta un calendari detallat anual de quan es realitzaran les neteges a fons a tots els centres.

La proposta és més detallada que el PCT, amb més tasques a fons, i aquestes són adients pels edificis, aportant calendari detallat de planificació, però no inclou altres neteges de fons com després d'obres, pintura i similars ni millora els requisits dels plecs, ni més hores de neteges a fons, motiu pel qual no s'atorga la puntuació màxima del sub criteri.

MULTIANAU SL

- Programa de Serveis i Freqüències: 3,5 punts.

Realitza i presenta un anàlisi de les característiques dels centres a netejar que justifiquen la programació dels treballs de neteja de forma adequada. Planificació del servei a curt, mitjà i llarg termini. Defineix zones catalogades amb necessitat de neteja alta, mitjana o baixa segons la possible proliferació de patògens i contacte amb les persones, divideix el nombre d'hores segons aquesta catalogació, sent el resultat final el mateix nombre d'hores de neteja i freqüències que les requerides al PCT per cada neteja.

Detalla els protocols a seguir per a la neteja de diferents zones i objectes de cada centre de treball, diferenciant bé les tècniques a utilitzar dels mitjans materials adequats, els quals són adients a les tasques objecte del contracte, però no acaba de quedar clar com es traslladaran aquests protocols i tècniques al personal de neteja.

No millora els requisits i freqüències del PCT tot i que explica de forma molt detallada i adient com es realitzarà el servei amb la dedicació de cada persona treballadora en cada centre, en nombre d'hores i dies a la setmana, però no aporta major dedicació ni detall respecte els requisits del PCT. Preveu una anàlisi inicial però no visites abans de determinar la programació definitiva, motius pels quals s'atorguen 3,5 punts.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 2 punts.

Proposa una Plataforma de Gestió Telemàtica i una APP de planificació i gestió també consultable per l'Ajuntament (demo a la seva web).

Permet realitzar Checklist telemàtic perquè el personal pugui confirmar les tasques realitzades diàriament en cada centre amb punts de control QR, permet la re planificació dels treballs en temps real i l'establiment de noves rutes i comprovar les tasques pendents. El sistema controla que s'han prestat les hores contractades; però també que s'han realitzat en els horaris establerts i les zones planificades. De forma prèvia s'ha entrat la ruta de treball de cada centre a la APP.

Les dades poden ser extretes en diferents formats facilitant l'anàlisi de les dades. L'empresa entregarà telèfons smartphones al personal que no en tingui garantint l'execució d'aquesta tasca.

Es valora en positiu, la proposta d'una persona responsable de cada centre i la supervisió setmanal per part de la persona encarregada de l'empresa per verificar el compliment de les tasques. També la realització d'una auditoria interna mensual per la recollida de dades de qualitat pel responsable del dept. de qualitat (prova de control ultravioleta amb pintura invisible als centres que comprovarà quan faci les auditories) amb el resultat d'avaluació de cada centre, de la què en resulta els Índex de qualitat d'una zona i el càlcul de l'índex de qualitat global per cada centre. Aporten una fitxa d'inspecció de les instal·lacions, una Fitxa d'avaluació de la qualitat adient per la revisió i verificació.

Proposen la realització d'auditories externes anuals per organisme independent amb periodicitat anual i també la realització de Qüestionaris d'opinió que els usuaris/es poden omplir amb codi QR. La proposta també facilita l'anàlisi de tota la gestió del contracte, aportant informes de resultats a l'ajuntament amb obtenció d'estadística amb Big data que permet per exemple filtrar les incidències i generar alertes programades segons la reincidències de les incidències. Informe mensual automàtic amb dades.





La supervisió està dissenyada i programada de forma coherent i permet obtenir informació real del resultat del servei relativa a tots els treballs de neteja importants en la prestació del servei com són nombre d'hores de treball, grau de compliment de la oferta, qualitat servei, gestió residus, satisfacció usuaris/es i també, en positiu determina la freqüència de les supervisions mensual i contempla la persona responsable de centre i també l'auditoria externa i les enquestes de satisfacció, per la qual cosa, s'atorga la màxima puntuació.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 2,75 punts.

Proposa el control de presència amb el sistema informàtic Vigilant que registrarà l'hora d'entrada i sortida amb les coordenades GPS de la ubicació on s'està realitzant el fitxatge per comprovar que està al centre, generant una alarma en cas de que el fitxatge es realitzi fora de la zona pre-establerta. L'empresa garantirà la disponibilitat d'smartphones per a tot el personal. Proposen el control d'entrada i sortida i també que les diferents neteges de cada centre s'han realitzat en les franges horàries establertes. Permet generar alarmes i quan el treballador/a fitxa l'entrada li poden sortir incidències del seu centre o altres consideracions com la reprogramació de la neteja (amb Machine Learning). I s'envien alertes per absències de personal.

Permet l'accés de l'Ajuntament a les dades actualitzades en tot moment i accedir a les dades del servei actualitzats a temps real, realitzar modificacions, reajustes i adaptacions concretes davant necessitats.

Es valora positivament l'accés a la informació proposada, però no s'atorga la màxima puntuació del criteri per què el fitxatge no és presencial ni aporten sistema de fitxatge complementari.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 4 punts.

La proposta de neteges a fons és la requerida al PCT, sense aportar altres neteges a fons addicionals o que puguin millorar les prestacions. Presenta un calendari de programació que aporta major detall que el requerit al PCT, en tant que detalla els mesos de l'any en què realitzarà les neteges a fons (per. ex rotativa al camp d'esports al plec es preveus semestral i l'empresa detalla que es realitzarà al juny i al setembre), el qual permet un bon seguiment dels treballs de fons realitzats i la seva previsió. Presenta també els protocols de treball de les neteges a fons, els quals són adients a cada superfície i específics amb les característiques concretes dels centres del contracte

La proposta és detallada en quant a tasques i aquestes són adients pels edificis, aportant calendari detallat de planificació, però no inclou altres neteges de fons com després d'obres, pintura i similars ni millora els requisits dels plecs, ni més hores de neteges a fons, motiu pel qual no s'atorga la puntuació màxima del sub criteri.

TÈCNIQUES DE NETEGES SL

- Programa de Serveis i Freqüències: 4 punts.

El programa de serveis amb freqüències i horaris compleix exactament els requisits establerts al PCT i la programació és detallada amb el personal per cada centre, freqüències i dies de cada neteja, tot i que manca l'assignació de materials i producte en el calendari. Presenta la justificació de la planificació proposada en diferents fases del contracte. Durant la fase 1 de planificació realitzaran visites als centres per determinar els detalls del servei i tindran en compte tots els requisits del PCT, com prioritzar la neteja de l'escola, realitzar una neteja de qualitat, quadrar els horaris. En la fase 2 d'implantació del nou servei adscriurà el personal als centres i realitzarà reunions de coordinació i seguiment i presentarà un pla de treball. En la tercera fase d'execució es lliura a tot el personal el manual de sistemes de neteja, el manual de tècniques de neteja i les fitxes tècniques dels productes i els protocols específics per espais o zones amb instruccions clares i visuals de com cal realitzar els treballs en cada zona. El detall dels protocols i detall de la metodologia de treball diferenciat per tipus de tasques i zones i objectes serà beneficiós per la planificació del servei i instruccions.

No millora els requisits i freqüències del PCT tot i que es valora de forma positiva l'explicació detallada de la programació amb la dedicació de cada persona treballadora en cada centre, en





nombre d'hores i dies a la setmana, però no aporta major dedicació ni detall respecte els requisits del PCT. També es valora en positiu l'anàlisi inicial amb visites abans de determinar la programació definitiva. No s'atorga la màxima puntuació perquè no aporta major servei o neteges més detallades.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 1,50 punts.

Assignarà la persona supervisora subrogada amb una dedicació exclusiva a l'Ajuntament de 15 hores/setmanes, amb telèfon mòbil i tauleta, que tindrà els suport dels supervisors de zona de l'empresa.

Proposa l'eina inofrmàtica FREEMATICA per planificar els quadrants, gestió del servei, estocs, productes, entre d'altres, segons els requisits del PCT i també gestionar els recursos humans, amb consulta i portal de l'empleat. El programa permet el registre de tasques amb codi QR o similar però queda clar que proposin aquesta funcionalitat per a les revisions. Realitzaran un Checklist de la neteja dels lavabos.

Aporten el Pla de control de qualitat fonamentat en els protocols interns i també inclòs en el programa FREEMATICA que permet l'avaluació contínua del servei.

Proposa inspeccions programades com a mínim una inspecció mensual per cada centre en diferents horaris per veure la qualitat en qualsevol moment, l'ajuntament podrà acompanyar en les inspeccions. L'Avaluació d'inspeccions es realitza en altre programa online vinculat a FREEMATICA, s'estableixen uns indicadors del 0 al 10 i les inspeccions seran visuals, de la persona treballadora i de l'àrea física, inspecció de coneixements, etc. Les inspeccions amb disconformitats es traslladen al responsable de qualitat per a la seva resolució. Mensualment s'obtindrà l'avaluació global segons el grau de compliment dels requisits. També proposa inspeccions no programades per gestió d'avisos, queixes, etc. Realització d'auditories internes de l'empresa trimestrals del Dept. de Qualitat de l'empresa amb mapa de "processos". Es lliurarà informe mensual amb els resultats de les valoracions obtingudes.

La supervisió està dissenyada i programada de forma coherent i permet obtenir informació real del resultat del servei relativa a tots els treballs de neteja importants en la prestació del servei com són nombre d'hores de treball, grau compliment oferta, qualitat servei, gestió residus, satisfacció usuaris/es i també determina la freqüència mensual de les supervisions i preveu inspeccions aleatòries. No s'atorga la màxima puntuació perquè no aporta major dedicació de la persona supervisora respecte el PCT ni la persona responsable de centre, així com tampoc realitza enquestes de satisfacció sobre el servei, ni queda clar que es realitzi un control del registre de tasques de neteja en el programa informàtic.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 2,50 punts.

Realitzaran el sistema de registre de presència a través d'un terminal mòbil, en el qual s'instal·la fàcilment l'aplicació del EMF-PEGASUS, que mitjançant la captura d'un codi QR el personal de neteja fitxa l'entrada i a la sortida de la seva jornada de treball. Aquest programa està vinculat amb FREEMATICA que és el sistema de gestió i planificació del servei. Permet el control de presència amb confirmació en temps real, indicant hora d'inici i hora final del personal des del telèfon mòbil. El sistema controla que s'han prestat les hores contractades; però també que s'han realitzat en els horaris establerts i les zones planificades.

El programa envia avisos d'absències, per exemple retard amb màxim de tolerància de 15 minuts, defineix alarmes, permet crear punts de control amb codis QR o similars i definir tasques i assignar-les amb punts de control associats, de manera que permet la re planificació del servei i l'exportació de dades que ha de facilitar l'anàlisi.

Quan el personal de neteja acaba les tasques per zones ha d'emplenar i signar el checklist de verificació, situat a tots els lavabos dels edificis municipals i visibles per tots els usuaris/es.

Es valora de forma positiva el sistema d'accés a la informació, en tant que l'Ajuntament té accés al control de presència i aporten un portal específic per al client on l'Ajuntament té accés als albarans de treball, controls de qualitat, enquestes de satisfacció, informe anual, entre d'altres. També en positiu el registre de punts de control, però es valora en negatiu que el control de presència es realitza amb telèfon mòbil, i no de forma presencial, i tampoc queda clar si l'empresa facilitarà telèfons a tot el





personal per garantir els fitxatges (més enllà de l'smartphone de la persona supervisora) i perquè no aporten altre sistema de control complementari.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 1 punt.

La proposta de neteges a fons és la requerida al PCT, sense aportar altres neteges a fons addicionals o que puguin millorar les prestacions. Presenta un calendari de programació que és el mateix que el requerit al PCT. No inclou altres neteges de fons com després d'obres, pintura i similars. La proposta de sistemes de planificació de les neteges a fons no aporta més informació de programació i calendari de neteges a fons que la requerida al PCT.

GESMAN FACILITY SERVICES

- Programa de Serveis i Freqüències: 4,5 punts.

Proposen la realització d'una auditoria per valorar l'estat de neteja inicial i en 30 dies entreguen el pla de neteja, càrrega de treball per persona i horaris. Realitza un estudi previ per edifici, del qual en resulta un full de ruta que s'entrega per escrit al personal amb temps de neteja de cada zona, productes, mètodes a utilitzar, etc. En 2 mesos entreguen planificació i model organitzatiu definitiu a l'Ajuntament.

El Programa de serveis per centres compleix les freqüències i horaris del PCT, afegeixen alguna tasca de neteja addicional al PCT, com la ventilació diària d'aules, neteja de cadires, radiadors, aparells aire condicionat, pupitres, pissarres digitals i de guix, desempolsat de baranes, superfícies enrajolades, interior dels armaris, sòcols, de manera que la planificació dels centres té major concreció i detall que la prevista al PCT. El pla també especifica quin producte concret s'utilitzarà en cadascun dels paviments, tractant-se de productes correctes al tipus de neteja. Al poliesportiu proposen la neteja de 6 a 10,30 h de dilluns a dissabte 2 persones (PCT de 6 a 11h) però compleixen el còmput de 54 hores/setmana del PCT. Al Castell Masricart la neteja de les lames de la façana es requereixen semestrals i la proposta és anual. Fa proposta de tasques de neteja i fixa de treball per l'Orfeó Canongí, detallant que es farà segons requeriment i ús.

En positiu, presenta la dedicació de cada persona treballadora en cada centre, en nombre d'hores i dies a la setmana, de manera que la programació de serveis i freqüències queda molt clara incloent també els productes i maquinària a utilitzar, aportant major detall al requerit al PCT en tant que especifica més neteges, tot i que no millora les freqüències. Presenta un anàlisi i visita prèvia dels centres. No s'atorga la màxima puntuació del sub criteri en tant que ha modificat l'horari de neteja en mitja hora respectant el mateix torn de treball requerit pel poliesportiu, tot i complir amb el còmput global d'hores a la setmana.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 1,25 punts.

Adscriuen una persona supervisora (reunions setmanals amb l'Ajuntament) amb recolzament del Cap de zona i Director de serveis de l'empresa (reunions trimestrals amb l'Ajuntament). En la planificació dels treballs aporta la periodicitat de les supervisions per cadascun dels centres de treball, sent freqüència diària de supervisió del supervisor/a, trimestral el tècnic/a de qualitat i l'assessor extern i visites anuals de planificació i seguiment del tècnic/a de prevenció i de recursos humans. Control de qualitat amb APP per exercici de la planificació, utilització dels equips de protecció individual i acompliment de les mesures de prevenció establertes, control dels materials i productes emprats. A l'APP es poden registrar les tasques i fer el seguiment de les hores de realització de cadascuna, però no queda clar que el personal hagi de registrar que ha executat cadascuna de les tasques, no aporten punts de control QR o similar als centres.

Partint de la planificació entrada per realitzar en cada centre s'obté trimestralment un Indicador de Qualitat de Neteja per centre, que valora control visual i control de la prestació, amb ítems establerts per cada control que són detallats i correctes. Aporten dues APPs diferents, una de control de qualitat i la segona de control de prestació i no queda clar que es puguin vincular entre sí per verificar millor la prestació del servei.





Es valora de forma positiva la presentació del calendari de supervisió determinant la periodicitat i la supervisió periòdica per part de persona diferent a la supervisor com el personal de qualitat de l'empresa i el registre de tasques, però no aporta major dedicació respecte el PCT, ni queda clar que aportin punts de control en les zones de treball per a poder portar un registre de les tasques efectuades. Tampoc presenten visites aleatòries, ni auditories externes ni tampoc presenten enquestes de satisfacció.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 2,50 punts.

Proposen el control de presència des del mòbil amb el Programa informàtic E-MOVIFREE, entrada i sortida a cada centre amb geolocalització mitjançant telèfon mòbil, amb informació on line, via web i en temps real amb accés per l'Ajuntament. Es poden registrar incidències o generar alarmes. Es poden extreure informes automàtics dels treballs realitzats facilitant l'anàlisi de dades. Aporten un sistema de registre de control de neteges dels lavabos i vestuaris del poliesportiu i camp de futbol amb signatura del treballador/a en zona visible (si es sol·licita també a l'escola).

Es valora en positiu l'ús de programa informàtic, però en negatiu que el fixatge no sigui presencial als centres en tant que no queda clar que l'empresa faciliti telèfons intel·ligents al seu personal per a garantir aquesta tasca, més enllà del personal de supervisió i encarregat.

Sistema d'accés a la informació es valora de forma positiva en tant que la informació es podrà consultar per l'Ajuntament on line via web en temps real i de forma immediata, i es disposarà de clau d'accés personal i intransferible per accedir al sistema des de qualsevol ordinador, tablet o mòbil mitjançant una navegador web.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 4 punts.

Abans de realitzar les neteges a fons es farà una visita de supervisió per prioritzar les neteges a fons. Aporta les neteges a fons requerides al PCT però en alguns casos amb major concreció de tasques de neteja especialment del mobiliari. Les freqüències són les previstes al PCT detallant el calendari de realització per cada centre i neteja a fons. Especifiquen en quins mesos realitzaran les neteges a fons de cada centre. Després de les neteges a fons es realitzarà supervisió per comprovar-ne el resultat.

La proposta és detallada en quant a tasques i aquestes són adients pels edificis, aportant calendaris detallats de planificació, però no inclou altres neteges de fons com després d'obres, pintura i similars, motiu pel qual no obté la màxima puntuació del criteri.

SERVEO SERVICIOS AUXILIARES SA

- Programa de Serveis i Freqüències: 2,50 punts.

Les freqüències establertes i horaris de neteja dels centres compleixen els requisits del PCT. Les tasques de neteja presentades són les previstes al PCT sense aportar altres tasques diferents ni major detall de feines de neteja. El calendari de programació que presenten és adequat en tant que es determina en quin dia de la setmana, mes i any es realitzaran les diferents tasques en cada centre, tot i que no detallen com distribuiran aquestes tasques entre el personal de neteja. Inclouen en la programació el repartiment de protocols, guies, manuals, per tal que pugui ser consultada com a material de referència durant la seva jornada de treball. No preveuen la realització de visites prèvies als centres abans de presentar la programació definitiva.

Presenta la programació de serveis detallada en quan a calendari però manca l'adscripció del personal als centres, tampoc millora els requisits i freqüències del PCT, i tampoc proposa tasques de neteja addicionals a les requerides, ni justifica la programació ni preveu visites prèvies, motius pels quals s'atorguen 2,50 punts.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 1,50 punts.

Proposen l'aplicació informàtica TMTAM pel control de presència del personal i planificació que permet supervisió automàtica, les fitxes dels treballadors/es on s'inclouen els torns i horaris





programats de cadascun, genera alarmes que poden indicar l'incompliment de la planificació. Es comptarà amb el suport del tècnic de qualitat de l'empresa sense concretar periodicitat ni tasques.

S'aporta el Pla de Qualitat amb les mesures. Utilitzen indicadors KPI per avaluar la qualitat del treball realitzat, compliment dels plecs i normes i el tracte amb el personal de l'Ajuntament. S'emeten informes de qualitat i de verificació (cobertura de llocs de treball, % puntualitat, nivell de neteja, reposició de consumibles, satisfacció en el servei).

Inspeccions planificades setmanals amb la comprovació de checklists, amb nivell de neteja, anomalies detectades i mesures de correcció, però no queda clar si les inspeccions seran setmanals en tots els centres o en alguns. Inspeccions aleatòries amb periodicitat mensual a les rutes de supervisió aleatòries, amb supervisió per part del responsable de qualitat, però no queda clar quantes rutes aleatòries es realitzaran cada mes ni en quins centres. Es comprovarà nivell general de neteja, nivell de les neteges generals a fons i el control d'uniformitat, decor i comportament del personal.

Enquestes d'avaluació de la satisfacció d'usuaris/es i treballadors/es, a través de codis QR distribuïts pels centres que permet també reportar incidències dels usuaris/es i compliment d'estàndards de qualitat mitjançant auditories internes i externes, sense concreció

La supervisió està dissenyada i programada de forma coherent i permet obtenir informació real del resultat del servei relativa a tots els treballs de neteja importants en la prestació del servei com són nombre d'hores de treball, grau compliment oferta, qualitat servei, gestió residus, satisfacció usuaris/es i també determina la freqüència de les supervisions i preveu inspeccions aleatòries. No s'atorga la màxima puntuació perquè no aporta major dedicació de la persona supervisora respecte el PCT ni la persona responsable de centre, ni queda clar que es realitzi un control del registre de tasques de neteja en el programa informàtic i tampoc queda clar que la freqüència mensual d'inspecció sigui a totes els centres del contracte.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 2,5 punts.

Sistema de control de presència presencial. Els treballadors/es fitxaran mitjançant un terminal mòbil fix al centre de treball on registraran la seva presència de forma automàtica trucant al codi del centre (assignat prèviament) i identificant-se de manera individual amb el seu codi personal, però no queda clar que es pugui efectuar el registre de tasques per centre i zona de cada centre. S'envien alertes per absències o retards. Els sistemes de control estan integrats en una plataforma de l'empresa que sincronitza les dades introduïdes per poder analitzar els resultats i generar informes.

Els responsables del servei poden accedir a la revisió de dades de manera immediata, podent consultar les ordres de treball, incidències, informes de verificació, informes de qualitat. S'atorguen 2,5 punts perquè no queda clar el sistema de registre de tasques als centres, ni s'aporten sistemes de control complementaris.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 3,5 punts.

Com preveu el PCT, les neteges a fons es concentraran en períodes on l'ocupació dels centres sigui nul·la o reduïda: Setmana Santa, estiu i Nadal. Pel sistema de planificació aporten un calendari amb la programació de les neteges a fons per cada centre definint exactament el temps que requerirà cada persona treballadora per a realitzar les neteges a fons de cada centre, de manera que concreten en quin mes es realitzarà cada tasca i quina persona la realitzarà.

Les tasques de neteja a fons són les requerides al PCT, sense preveure altres prestacions més específiques. No inclou altres neteges de fons com després d'obres, pintura i similars ni millora els requisits dels plecs, però el sistema de planificació és adequat aportant un calendari molt detallat especificant els temps de cada tasca, motiu pel qual s'atorguen 3,5 punts.

NORTEX OUTSOURCING GLOBAL SL

- Programa de Serveis i Freqüències: 4 punts





Aporta una justificació de la programació basada en la definició de zones catalogades amb necessitat de neteja alta, mitjana o baixa segons el grau d'exigència de neteja en cada espai. Presenta la programació amb el detall de centres i freqüències però sense associar el personal de neteja a les tasques ni indicar els productes i maquinària associats. Millora algunes freqüències de neteja respecte els requisits del PCT. En concret, 3d/s mopejat de terres i papereres (requisit és 2 d/s) a tots els centres del contracte (excepte el mopejat de l'escola i Mammuthus on compleix la freqüència establerta al PCT). Presenta la programació de les neteges específiques que compleix els requisits.

Proposa 7 hores a la setmana addicionals de personal de neteja, sent un total de 315 hores setmanals, excloent l'Orfeó Canongí. Aquest increment de temps es reparteix per totes els centres. Aporta mètodes de neteja no previstos al PCT com el fregat pla on es pugui i l'ús de productes concentrats. Presenta protocols de neteja per neteges no previstes per altres empreses licitadores, com protocols de neteja d'actes festius, de processos electorals, etc.

El programa de serveis és detallat però es troba a falta l'assignació de persona treballadora a les tasques i productes i eines a utilitzar. Millora els requisits establerts al PCT proposant més hores de neteja als diferents centres, millorant la freqüència d'algunes tasques i proposant algun sistema de neteja que millora els requisits. No s'atorga la màxima puntuació perquè el calendari de programa de serveis no reparteix les funcions entre el personal i no hi adscriu els productes ni tampoc realitza una visita prèvia als centres abans de la programació definitiva.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 1,50 punts

L'empresa proposa l'eina informàtica CTI Gestión Calidad per gestionar la planificació, canvis, incidències i visualitzar la planificació per part del personal. Control operatiu: presència, compliment de tasques ordinàries i extraordinàries i control de qualitat del servei amb els indicadors, també amb capacitat de resposta per emergències, agilitat en substitucions, compliment normativa PRL i uniformitat. Aquesta plataforma també s'utilitzarà per al control i revisió de les tasques. Aporten exemple de checklist de supervisió, del que es conclou que els indicadors de control són quantificables i adients amb punts de control en cada inspecció en les que es comproven tasques molt detallades, com per ex. si s'aixequen els cables i es mouen les cadires per la neteja, taques al voltant de les papereres, pols en moldures i marcs. També indicador sobre el consum de consumibles higiènics, compliment amb la reducció de residus (productes concentrats).

Proposen les Inspeccions aleatòries per supervisar neteges diàries, sense determinar la freqüència en cada centre. La Inspecció mensual de qualitat del servei amb auditoria interna pels responsables de Qualitat de l'empresa, en la que s'inclouran els centres de la Canonja en una mostra aleatòria de centres de l'empres, de manera que no acaba de quedar clar amb quina freqüència els centres del contracte seran auditats. Realització d'una Auditoria externa de qualitat, sense determinar freqüència ni centres. Proposa també la realització d'enquestes de satisfacció per a l'usuari/a final en el mateix programa, enquesta monopregunta amb nivell de satisfacció i enquesta multipregunta.

Queda clar que la persona responsable comprovarà diverses vegades a la setmana l'aplicatiu CTI per comprovar registre de tasques, incidències i control presència però no queda clar amb quina freqüència la persona supervisora realitzarà les inspeccions in situ als centres per comprovar la qualitat.

Es valora de forma positiva la metodologia emprada per al control i supervisió (controls de supervisió, resultat enquestes, PRL, compliment de requisits del PCT, etc.) i s'obté el valor final de qualitat. No obstant això, la freqüència de les supervisions i auditories als centres del contracte no queda clara en la proposta, motiu pel qual no s'atorga la màxima puntuació en aquest sub criteri.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 2,75 punts.

Proposa el control de presència amb la mateixa plataforma de planificació CTI que permet assignar el personal a cada centre. A cada centre de treball s'instal·la una tablet o smartphone per registrar el fitxatge, que podrà ser amb Pin o amb targeta NFC. El programa envia alertes per absències, substitucions, gestió de vacances. Informació accessible per l'Ajuntament.





Es valora en positiu el sistema de fitxatge als propis centres que no depèn de la geolocalització de l'smartphone del personal amb gestió d'absències, que l'aplicatiu de presència sigui el mateix que el de gestió del servei facilitant el registre de tasques del personal associat a la planificació de forma directa i la facilitat de consulta i disponibilitat d'informació per part de l'Ajuntament, però no s'atorga la màxima puntuació del criteri perquè no aporta sistema de control complementari visible pels usuaris dels centres.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 5 punts.

Proposa 200 hores anuals addicionals per a millorar les neteges a fons del contracte, destinades al reforç de les neteges ordinàries que es realitzen tot l'any, però que s'efectuaran en èpoques de festius, com Nadal, estiu, setmana santa. Les neteges a fons de reforç proposades serien per ex. més neteja de les pistes al Poliesportiu i vestuaris, neteja a fons de les taules de l'escola, entre d'altres que revertiran en una millora del servei. Aporten també protocols de neteja d'actes festius, de processos electorals, per la neteja d'obres dels centres, millorant també les neteges a fons establertes al PCT. _

S'atorga la màxima puntuació per ser la proposta amb major temps de treball a les neteges a fons i amb la proposta de neteges més adequada als centres que millora els requisits aportant també neteges addicionals a les requerides, com després d'obres, inclemències i similars-

CITY NET SERVEIS INTEGRALS DE NETEJA SL

- Programa de Serveis i Freqüències: 2,5 punts.

Proposa una primera visita als centres per determinar necessitats i per establir un contacte amb el personal a subrogar. El programa de serveis amb freqüències i horaris compleix exactament els requisits establerts al PCT. L'empresa disposa de protocol genèric per tal de seguir unes pautes de neteja que s'entrega al personal, sobre ús d'epis i materials i sobre seguretat, que es van adaptant en funció del centre, del lloc de treball i de les necessitats, diferenciant neteges de materials.

Es valora en positiu la visita prèvia als centres en tant que serà beneficiós per la planificació definitiva del servei, però no concreta com distribuirà el personal entre els diferents centres i no aporta neteges addicionals ni major detall al requerit al PCT.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 0,25 punts.

Realitzarà de forma quinzenal una revisió del servei sense avís previ als treballadors a través del seu responsable de Seguretat, Qualitat i Medi Ambient, i juntament amb els encarregats generals de l'empresa, sense determinar en quants centres es realitzarà la visita ni la durada d'aquesta. Realitzarà observacions preventives de seguretat dels Treballs (OPS) i supervisions de qualitat dels serveis. Presentarà el Pla de control de qualitat per cada centres que inclourà planificació d'inspeccions, metodologia de les mateixes, checklist dels treballs a realitzar, programa de punts d'inspecció, presenta exemple de fitxa de punts d'inspecció, que és adient per al control però no concreta o no queda clar com s'anotaran les dades de qualitat (sembla que en format paper).

Presenta una explicació del control de qualitat general i indeterminada pels aspectes claus que en permetrien valorar la idoneïtat, com el sistema per anotar i analitzar el resultat de les inspeccions i les freqüència i dedicació de supervisió concreta als centres del contracte i l'establiment de punts per controlar les tasques per part del personal en cada centre i zones dels centres. La proposta tampoc contempla auditories externes ni enquestes de satisfacció per valorar la qualitat, amb punts de millora i seguiment del resultat de les millores. De la proposta tampoc es desprèn l'ús d'una aplicació informàtica, ni persona responsable de centre ni major dedicació de supervisió, per la qual cosa s'atorguen 0,5 punts a aquest sub criteri.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 0,5 punts.

L'empresa posa a disposició del contracte un software de control horari via web, que permet controlar les hores dels treballadors/es. Es registren i verifiquen hores treballades, temps dedicat als clients,





projectes, despeses i planificar els horaris. No especifica si el sistema de fixatge si és presencial o mitjançant mòbil la qual cosa es considera tècnicament essencial per valorar la idoneïtat del sistema. No es desprèn de la proposta cap vinculació entre aquest sistema de registre i el sistema de control de qualitat proposat.

Aporta una explicació general sobre el mètode de fixatge, de manera que no queda clar i costa valorar la idoneïtat del sistema de registre. No queda clar el sistema d'informació ni si l'Ajuntament tindrà accés en temps real a totes les dades. S'atorguen 0,5 punts pel software de control via web.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 1 punt.

No explica com realitzarà les neteges, més enllà del calendari general de freqüències requerides al PCT i que *"disposarà de personal extra que de forma periòdica realitzarà la neteja dels espais menys accessibles o que requereixen de material específic. Per exemple: vidres, prestatgeries altes, patis interiors, quartets d'arxius."*

La proposta de neteges a fons és la requerida al PCT, sense aportar altres neteges a fons addicionals o que puguin millorar les prestacions. Presenta un calendari de programació que és el mateix que el requerit al PCT. No inclou altres neteges de fons com després d'obres, pintura i similars. La proposta de sistemes de planificació de les neteges a fons no aporta més informació de programació i calendari de neteges a fons que la requerida al PCT.

SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA SL (SERVINET)

- Programa de Serveis i Freqüències: 5 punts.

La proposta de planificació serà confirmada en cas de resultar adjudicatari amb visites als centres per valorar l'adequació de la Proposta Organitzativa de la oferta amb les necessitats reals.

Proposen un anàlisi del risc dels espais per valorar si requereixen neteges de repàs dins una mateixa jornada, considerant aflluència continuada, usos, freqüència, ús i nivell d'ocupació, tipus espai (espais tancats tenen major risc d'embrutiment), obtenint un risc alt, mitjà i baix coherent. Aporten unes tasques de neteja més detallades que les requerides al PCT, com per ex. la ventilació dels centres, neteja de telèfons, teclats, pantalles, empremtes dels vidres i portes, pissarres, dispensadors de materials, piques, vaixelles de cuines, etc.

Aporten també neteges de repàs diari que milloren les freqüències de neteja establertes al PCT i aporten tasques addicionals de neteja, per exemple per zones d'aflluència d'usuaris/es, zones de contacte, tasques generals de fons, potes, racons, cablejats, en lluitament de metalls, descongelat de neveres i frigorífics, neteja i buidat de papereres de les voreres dels accessos als edificis (tasca no prevista al PCT), porxos i entrades als edificis, neteja de bujols de reciclatge, extintors, estors, interruptors, mopejat humit de despatxos amb freqüència diària (al PCT es requereix a 2 dies setmana), neteja a fons de les aules de psicomotricitat (matalassos, espatlleres, etc). Pels especialistes aporten també major detall de neteja del PCT incloent la neteja dels entapissats, seients, tendals, catifes, cortines, tumbones, eliminació de pintades i grafitis, etc, neteja de vidres en cas de pluja, excrements de coloms.

Aporten 66 hores addicionals a les requerides al PCT. Adscriuen al contracte també un segon especialista de la plantilla de l'empresa que no prové de la subrogació de suport a l'especialista del contracte per realitzar les tasques més ràpid i reduir les afectacions als centres i també per vigilància i suport en tasques de risc com plataforma elevadora i treballs amb escala, tot i que no concreta el nombre d'hores. Adscriuen al servei 1 equip d'emergències fix al servei, per atendre necessitat sempre que calgui. Proposa que les 1.000 hores de la bossa d'hores del PCT la pugui realitzar el propi personal del contracte la qual cosa pot contribuir a millorar la motivació de la plantilla. S'entrega a tot el personal un quadern amb els procediments i sistemes de neteja.

Presenten visités prèvies abans de la planificació definitiva, la programació és detallada per centres amb adscripció de personal, recursos i freqüències en cada centre. La proposta presentada incorpora tasques de neteja no especificades al PCT i millores de freqüències de tasques i proposa més hores





de neteja respecte el PCT, per personal netejador i especialista, motius pels quals s'atorga la màxima puntuació del sub criteri.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 2 punts.

Un cop la proposta estigui aprovada s'entrarà dins al sistema informàtic de gestió del servei FREEMATICA, visible en temps real, que permet visualitzar la planificació del servei, grau de compliment de les tasques per cada persona treballadora, permet introduir reorganitzacions del servei i gestió d'incidències, del que se n'extreuen els indicadors de qualitat, informes mensuals presències-absències, valoracions mensuals qualitat, informe trimestral resultat servei, informe trimestral queixes i suggeriments, informe trimestral de satisfacció del client.

Assignarà una persona Responsable de cada centre i la persona supervisora realitzarà el seguiment 90% de jornada presencialment als centres supervisant el servei i realitzarà l'anàlisi de qualitat global del servei en base a diferents indicadors provinents dels diferents controls de qualitat. El programa FREEMATIC tindrà el checklist de tasques que el personal anirà registrant segons punts de control als centres. El personal de neteja i de supervisió disposa de smartphone i vehicles d'empresa, més un portàtil per la persona de supervisió.

Proposen també la Supervisió interna de PRL per part del responsable de qualitat de l'empresa. La realització d'una Auditoria de qualitat externa anual per empresa especialitzada que avaluarà també el grau de compliment de les hores del PCT, bossa d'hores, avaluació d'absències versus substitucions. Per garantir la qualitat i proposen també un Sistema de control i geolocalització dels especialistes amb sistema de geoposicionament de flotes (GPS) instal·lat als vehicles. També presenten una bústia suggeriments i instal·lació de codis QR amb enquestes de valoració, més reunions amb els responsables municipals.

La supervisió està dissenyada i programada de forma coherent i permet obtenir informació real del resultat del servei relativa a tots els treballs de neteja importants en la prestació del servei. També, es considera positiu pel servei la freqüència de les supervisions amb dedicació de la persona supervisora el 90% de la jornada els centres garantint així una supervisió elevada als centres, contempla la persona responsable de centre i també l'auditoria externa i les enquestes de satisfacció, per la qual cosa, s'atorga la màxima puntuació. En positiu també es té en compte la geolocalització en temps real del personal especialista, sent la única proposta que aporta aquesta forma de verificació i supervisió del servei. Per tot l'esmentat, s'atorga la màxima puntuació del sub criteri.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 1,5 punts.

Es valora en positiu que el sistema de registre del control de presència es realitzi mitjançant la mateixa APP FREEMATICA que és la del control, gestió i planificació del contracte, facilitant la traçabilitat entre el control de presència i el registre de tasques. També de forma positiva l'accés a la informació en temps real per l'Ajuntament. No obstant això, no expliquen el sistema de fixatge del personal, si haurà de ser presencial als centres o a través dels telèfons mòbils, la qual es considera determinant en aquest sub criteri. Tampoc present altre sistema de control complementari.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 4,5 punts.

Proposa com a neteges a fons el reforç en centres escolars en vacances com preveu el PCT, reforços també segons programacions d'actes, finals d'obra, accidents amb materials als centres (incendis, inundacions, esfondraments, etc), manifestacions i actes multitudinaris, actes vandàlics, nous edificis.

Presenta major detall de neteges a fons respecte els requisits del PCT, aportant també unes millores de freqüències d'algunes serveis, com per exemple neteja de les lames de totes els edificis bianual, neteja de fons de marcs, bastiments, porticons amb màquina d'aigua osmotitzada, catifes i entapissats de cadires amb màquina de vapor tres cops any, etc. Aporta un calendari concret amb les hores i mesos d'execució de les neteges a fons, adequat a les necessitats del servei. S'atorguen 4,5 punts en tant que no presenta major dedicació en hores per les neteges a fons.

SERVICIOS ESPECIALES DE LIMPIEZA SA (SELSA)





- Programa de Serveis i Freqüències: 4,5 punts.

L'empresa presenta unes fitxes per cada centre, amb la neteja, la freqüència de cada neteja i el personal destinat a fer cada una de les tasques, sense indicar la relació de productes i maquinària en aquesta mateixa programació, complint els requisits del PCT en quant a horaris i nombre d'hores de neteja per centres. Presenta millora en les freqüències d'algunes tasques respecte els requisits del PCT i presenta neteges addicionals al PCT, per exemple treure la pols i neteja de mobiliari, ordinadors i aparells informàtics de les aules de l'escola, el mobiliari de despatxos del Castell de Masricart es realitza 2 dies/setmana; la neteja de terres i portes (treure ditades) dels ascensors de tots els centres es realitza diàriament; el buidat de papereres dels despatxos del poliesportiu es proposa 2 d/s, entre d'altres augments adequats al servei. Com a tasca de neteja no prevista al PCT detalla la neteja dels ascensors. Es té en compte en positiu també la programació de serveis individual de cada persona treballadora durant una setmana, en tant que una persona presta servei en diferents centres i és una millora en l'exposició de la programació del servei.

No obstant això, no aporta major nombre d'hores de neteja als centres respecte els requisits el PCT ni realitzen visites prèvies abans de determinar la programació i freqüències definitives.

En positiu, presenta la dedicació de cada persona treballadora en cada centre, en nombre d'hores i dies a la setmana, de manera que la programació de serveis i freqüències queda molt clara, tot i que no hi inclou els productes i maquinària a utilitzar i millora les freqüències d'algunes neteges i proposa tasques addicionals com la neteja dels ascensors. No s'atorga la màxima puntuació del sub criteri en tant que no presenta la visita prèvia als centre i no aporta més hores de neteja i no s'especifiquen els productes en la programació de tasques.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 1,75 punts.

Proposa la dedicació d'una persona encarregada/supervisora per a realitzar la inspecció i control. Presenta un pla d'inspecció dels centres especificant en quin mes es realitzarà la inspecció de cada centre, del que es conclou que la inspecció de la persona encarregada del contracte es realitzarà quatre cops a l'any a l'Edifici Època i a l'Espai Mammuthus i tres cops a l'any a la resta de centres. Una de les supervisions anuals coincideix amb les neteges a fons del centre, la qual cosa es té en compte en positiu. Les inspeccions es realitzaran en diferents dies de la setmana (aleatori). Proposen auditoria interna mensual del sistema de gestió de qualitat.

Presenten un pla de qualitat i de millora continua que s'avaluarà amb indicadors que s'obtindran de dues plataforma informàtiques diferents, per una part l'aplicació Tam Tam Professional, que consisteix en un sistema de gestió i supervisió destinat a la qualitat, de manera que la persona supervisora descarrega els ítems de qualitat d'una zona identificada amb codi QR i li aplica la valoració de qualitat. Aquesta plataforma també serà la de gestió de les incidències (amb la generació de tiquets que permeten el seguiment) permetent adscriure-les a una persona treballadora per a la seva realització. Permet planificar i adscriure les tasques al personal de manera que permet comparar les tasques efectuades respecte les tasques planificades i supervisar així el compliment del servei i el personal registra les tasques de neteja realitzades. La plataforma Tam Tam ofereix la possibilitat de realitzar enquestes de satisfacció a realitzar pels serveis tècnics municipals. No proposa la realització d'enquestes per part dels usuaris/es dels centres.

La segona plataforma és VisiOn i determina els indicadors següents: Compliment de l'horari (10 controls mensuals aleatoris dels fitxatges), uniformitat del personal (10 controls mensuals in situ i aleatoris), Aspecte de l'utilatge i estris (5 controls al mes), Reserves de material (3 controls al mes), Prevenció de riscos laborals (3 controls al mes), Percepció dels responsables de l'Ajuntament (1 enquesta trimestral). Alguns d'aquests controls de qualitat es realitzen mensualment in situ en alguns centres, incrementant així la freqüència de supervisió in situ als centres indicada de 3 o 4 dies any de la persona encarregada. Els indicadors no satisfactoris es registren a la plataforma Vision i se'n controla la resolució i resultat.

La supervisió està dissenyada i programada de forma coherent i permet obtenir informació real del resultat del servei relativa a tots els treballs de neteja importants com són nombre d'hores de treball, grau compliment oferta, qualitat servei, gestió residus, satisfacció usuaris/es, però no s'atorga la





màxima puntuació perquè no aporta major dedicació de la persona supervisora respecte el PCT, ni consta la figura de la persona responsable de centre, ni tampoc aporta una auditoria externa per part d'una empresa aliena. No es té en compte de forma negativa que s'utilitzin dues plataformes en tant que la proposta especifica que es combinaran les dades de les dues plataformes, facilitant l'anàlisi de dades de tota la informació i el seguiment i resultat de les propostes de millora.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 2,90 punts.

El control de presència es realitza amb la plataforma Tam Tam Geo, que és la mateixa de registres de les tasques i planificació, que permet el fitxatge presencial als centres. També proposen el fitxatge d'entrada i/o sortida als centres mitjançant un smartphone. Els treballadors/es s'identificaran amb un codi personal i es permetrà el fitxatge en els centres pròxims al dispositiu. Tot el personal del servei de neteja disposarà d'un smartphone subministrat per l'empresa. Les dades dels fitxatges són accessibles per l'empresa i per l'Ajuntament, permet consulta i anàlisi de dades. I es poden extreure informes de control i compliment

Es valora en positiu el sistema de fitxatge als propis centres que no depèn de la geolocalització de l'smartphone del personal amb gestió de les absències, que l'aplicatiu de presència sigui el mateix que el de gestió del servei facilitant el registre de tasques del personal associat a la planificació de forma directa, però no s'atorga la màxima puntuació del criteri perquè no aporta sistema de control complementari visible pels usuaris dels centres.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 3,75 punts.

Presenta un calendari amb la previsió de neteges a fons del CEIP a la Canonja, Castell Masricart, el Camp d'Esports i el Local de l'Àrea de Joventut, sent les neteges a fons previstes al PCT que es realitzaran en les franges temporals sense ús dels centres. En aquests tres centres preveu alguna tasca més específica respecte el PCT com la neteja de joguines, sòcols, sales tècniques, telèfons, estanteries, cadires, armaris i arxius, rètols. El sistema de planificació de les neteges a fons és a través de l'aplicatiu Tam Tam igual que la resta de neteges.

Presenta major detall de neteges a fons respecte els requisits del PCT. Aporta un calendari concret amb les hores i mesos d'execució de les neteges a fons pels quatre centres indicats anteriorment, adequat a les necessitats del servei. S'atorguen 3,75 punts en tant que no presenta major dedicació en hores per les neteges a fons, no presenta neteges addicionals per després de obres, inclemències meteorològiques, etc. I tampoc concreta la planificació amb detall per la resta de centres del contracte.

CLANSER SA

- Programa de Serveis i Freqüències: 4,90 punts.

El programa de serveis compleix els horaris del PCT i les tasques de neteja són les requerides al PCT, diferenciant les necessitats altes, mitjanes i baixes. Aporten 36 hores anuals addicionals de neteja respecte les requerides al PCT. Presenten el cronograma detallat per edifici que inclou les freqüències programades de neteja per a cada àrea específica i per tot un any (cronograma de tots mesos), de manera que determinen per cada centre en quins dies concretes es realitzaran els treballs diaris, setmanals i mensuals, sense incloure en aquesta programació els productes i maquinària de cada tasca.

Realitzen visites prèvies als centres i reunions amb el personal que hi treballa per valorar els serveis i reunions amb l'Ajuntament per concretar les mancances detectades anteriorment i possibles millores. En total 3 visites prèvies durant 2 setmanes abans de començar, en concret: 1. Anàlisi Inicial i Preparació, 2. Desenvolupament del Pla de Servei, 3. Implementació i Coordinació (reunions d'acolliment), 4. Formació del Personal, 5. Monitoratge i Avaluació, 6. Millora Continuada i Innovació, 7. Prevenció i Sostenibilitat i 8. Gestió de la Relació amb el Client. Proposen personal de la seva plantilla per atendre possibles urgències, sense concretar, amb 2 vehicles industrials.





En positiu, presenta un augment significatiu de dedicació al servei amb més hores de neteja respecte el PCT, la qual cosa es té en compte de forma molt positiva, presenta la programació amb la dedicació de cada persona treballadora en cada centre, en nombre d'hores i dies a la setmana, de manera que la programació de serveis i freqüències queda molt clara, tot i que no hi inclou els productes i maquinària a utilitzar en cada tasca i no aporta tasques de neteja addicionals a les requerides, motiu pel qual no s'atorga la màxima puntuació del sub criteri.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 1,75 punts.

Aporten un augment de jornada de la persona subrogable que passaria de 15 h/s a 20 h/s, tot i que aquesta persona no es substitueix en vacances. Adscriuen al contracte el 5% de dedicació del director de l'empresa, 5% de dedicació de la directora de recursos humans i també adscriuen un tècnic de medi ambient i PRL per la qualitat del servei i riscos laborals. Reunions periòdiques o quan sol·liciti l'Ajuntament. Informes mensuals.

Proposa Inspeccions periòdiques. Es complimentarà una fitxa individual de qualitat per a cadascuna de les dependències, realitzant-se un mínim de 10 edificis/dependències per torn analitzades, però no queda clar quants torns es realitzaran, per tant, no queda clara la dedicació i periodicitat concreta de les inspeccions. Es supervisa Qualitat de la neteja, Control en les neteges periòdiques, Funcionament de maquinària, Compliments d'accions formatives, Control de l'uniforme de treball i EPI's, Control horari, Compliments d'accions correctives i millores, Anàlisi Enquestes de Satisfacció dels Usuaris, Termini de compliment d'accions. També visites aleatòries a cada centre al començament amb periodicitat setmanal, quinzenal o mensual segons necessiti cada centre. En inspeccions es fan controls directes i l'empresa es proposa 8 Accions de millora a l'any que avaluen amb indicadors de processos.

Les Auditories Internes de Qualitat són subcontractades a empresa externa, controls indirectes, en els que es tenen en compte les dades del programa de gestió del servei FREEMATICA, els controls de fitxatge del personal i les fitxes de control de gestió del servei. I proposen Auditoria externa si escau per comprovar que el servei prestat és el proposat i contractat. No queda clar quan escaurà realitzar aquestes auditories externes, per tant, no queda clar si es realitzaran.

De tota l'avaluació en resulta l'Informe final de qualitat: Comparativa entre les hores registrades en el programa FREEMATICA i les hores del contracte, Consum de productes de neteja, per categoria i quantitat consumida, Anàlisi de les enquestes, etc., que també permet verificar les tasques realitzades, amb punts de control en les rutes de neteja per zones (mínim d'un codi QR per planta). Dictamen final amb propostes per millorar el servei de neteja. Tindran 4 setmanes per solventar les mancances detectades.

Realitzen Enquestes de qualitat dels clients, codi QR al taulell d'anuncis que podrà ser escanejat per un smartphone, única resposta de valoració del servei.

Es valora en positiu l'augment d'hores de la persona supervisora, les auditories internes, l'aplicació informàtica de gestió del servei amb el registre de les tasques, les enquestes de satisfacció, i tota la metodologia per valorar la qualitat que és molt coherent i adequada, però no s'atorga la màxima puntuació del criteri en tant que no queda clara la dedicació i periodicitat concreta de les inspeccions en cada centre. La proposta obté 1,75 punts.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 3 punts.

Proposen la mateixa aplicació de gestió i planificació, sent l'aplicació FREEMATICA: Plataforma centralitzada per a la gestió de tasques i projectes, control d'assistència en temps real, enviant avisos de retards en l'entrada o sortida. Permet fitxatge mòbil amb geolocalització en temps real o tablet als punts d'accés als centres i comprovar en temps real les tasques en curs i Permet la planificació de torns, modificacions i reorganitzacions i gestió de les incidències.

Aporten també un control de presència complementari, amb el registre d'assistència basat en fitxatges telefònics, terminals telefònics instal·lats en ubicacions estratègiques dins dels centres de treball. Proposa un Pla de cobertura de l'absentisme, per garantir una cobertura total. En absències no





programades si Ajuntament està conforme primer proposaran realitzar més hores al personal de la plantilla (sense superar les 40 h/s). Temps màxim serà de 30 minuts per la cobertura de personal a partir de l'avís de la incidència. Software de gestió de persones SAGE (baixes, vacances, personal disponible), que no es compta de forma negativa en tant que l'aplicació de control presencial i l'aplicació de gestió del servei és la mateix i aquest software és específic per la gestió de recursos humans.

Tota la informació pot ser consultable per l'Ajuntament en temps real, segons el nivell de detall que es determini. L'eina realitza anàlisi i emet informes i permet exportació de les dades.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 4,5 punts.

L'empresa presenta un calendari per cada mes de l'any especificant exactament en quines dates realitzarà les neteges a fons previstes al PCT, complint també la freqüència determinada al PCT. Aporta millores de les neteges a fons respecte el PCT, per exemple incorpora les neteges per obres, reparacions o manteniment d'estructures dels centres del contracte o per inclemències meteorològiques com epidèmies, inundacions i per situacions imprevistes. Al calendari indica unes dates previstes per realitzar neteges a fons que es corresponen a "millores respecte el PCT", però no queda clar quines neteges a fons realitza aquets dies de millores addicionals al PCT, de manera que no es podent tenir en compte.

Presenta un calendari concret amb les hores i mesos d'execució de les neteges a fons per tots els centres, també aporta neteges a fons addicionals a les requerides, però no s'atorga la màxima puntuació en tant que no presenta major dedicació en hores per les neteges a fons.

SERVICIOS AUXILIARES ARENA SL.

- Programa de Serveis i Freqüències: 1 punt.

Les freqüències establertes i horaris de neteja dels centres compleixen els requisits del PCT, sense aportar major detall de les tasques de neteja a realitzar. Proposen l'avaluació prèvia dels espais per determinar àrees prioritàries, per realitzar planificació proposa tot l'equip humà necessari de la seva empresa durant màxim 7 dies. Setmanalment pengem el seu programa de serveis en un xat compartit amb el personal, el programa es realitza en fulls excels i també es publica l'estoc de productes i estris. Proporcionen al personal el Manual Operatiu Bàsic que és de lectura obligada amb signatura per tot el personal, presenten les fitxes bàsiques amb les operacions de neteja que són adients al servei.

No presenta un programa de serveis amb les tasques diàries que realitzarà en cada centre, per tant, costa valorar com programarà el servei, més enllà de la informació ja requerida al PCT. Compleix els requisits del PCT però aporta una planificació molt general i poc concreta, de manera que costa valorar el programa de serveis i freqüències.

- Sistema d'Autocontrol, Revisió i Verificació: 1,50 punts.

L'empresa proposa el Programa Vigilant per realitzar el control i supervisió en temps real, també realitza el control de presència, entrada i sortida del personal. Des del Programa Vigilant es realitza la planificació i gestió de les tasques, i també es pot planificar les incidències i comprovar el registre de tasques realitzades segons planificació en cada centre, que s'entén que utilitzen per al control i supervisió però no per a donar les ordres de planificació al personal, en tant que com s'exposa en el sub criteri anterior l'empresa proposa el repartiment de fulls de treball en excel en un xat amb el personal. Permet la lectura de tags NFC o similar per comprovar l'estat d'una ruta, punts de control en zones dels centres i comprovar les tasques, que utilitzen per al control però no per la planificació.

Proposa també Inspeccions in situ als centres trimestral, sent la fase d'observació i anàlisi de les tasques comprovant amb un checklist el temps de realització de les tasques per cada persona treballadora, la correcta planificació de totes les tasques de neteja necessàries, la correcta adequació entre les tasques executades i les planificades, la qualitat de les mateixes i el compliment de tota la normativa. Presentació d'informes semestrals amb estadístiques dels treballs realitzats. Realització





d'auditories internes sense determinar freqüència ni metodologia ni personal que les realitza. Controls sorpresa sense determinar la periodicitat o criteris per als quals es realitzen. Proposta de millores però sense determinar-ne el seguiment i avaluació.

Enquestes de satisfacció pels usuaris/es i Ajuntament. Gestió de l'absentisme: es formarà un equip de 4 persones per fer front a l'absentisme, cobertura de vacances, baixes IT, o situacions sobrevingudes, aquest operari també estarà connectat al xat de gestió del servei, i junt amb l'alerta per incompliment horari que ens proporciona el programari de Vigilant, es garanteix la cobertura del servei en un màxim d'una hora.

La supervisió està dissenyada i programada de forma coherent i permet obtenir informació real del resultat del servei relativa a tots els treballs de neteja importants com són nombre d'hores de treball, grau compliment oferta, qualitat servei, gestió residus, satisfacció usuaris/es, però no s'atorga la màxima puntuació perquè no aporta major dedicació de la persona supervisora respecte el PCT, ni tampoc aporta una auditoria externa per part d'una empresa aliena i les inspeccions in situ als centres són superiors a un mes.

- Sistema de Registre i Accés a la Informació: 1 punt.

Es valora en positiu que el control de presència es realitzi amb el Programa Vigilant. La identificació de la persona treballadora es pot fer mitjançant targeta NFC o APP MOBIL, amb SIM GPRS incorporada i enviament de la informació online. Es poden reportar les incidències i el seu estat en temps real però no s'exposa el sistema d'accés a la informació.

Tampoc s'entén el sistema de registre, en el sentit que des del Programa Vigilant es realitza la planificació i gestió de les tasques i el control de presència amb mòbil i s'envia la planificació al personal en full excel mitjançant un xat, quan la programació es podria enviar de forma automàtica des del programa i permetria la re planificació automàtica del servei. Explicació molt general sobre el mètode de fixatge, de manera que no queda clar si el fixatge serà presencial als centres i costa valorar la idoneïtat del sistema de registre, en tant que no queda clar el sistema d'informació ni si l'Ajuntament tindrà accés en temps real. S'atorga 1 punt per l'aplicació informàtica Vigilant.

- Sistemes de planificació de neteges a fons: 0 punts.

No aporta el sistema de planificació de les neteges a fons, per la qual cosa s'atorguen 0 punts.

3.2. CRITERI 2. Pla de Formació. Màx. 10 punts.

En la valoració del **"Pla de Formació"** s'han considerat de forma positiva les propostes que compleixen els següents requisits:

- La formació és adequada a l'objecte del contracta i a les funcions i la proposta detalla el temari concret de cada curs de formació, de manera que és possible valorar-ne la idoneïtat.
- Proposen formació diferenciada per tipus de categoria, en tant que les tasques del personal especialista són significativament diferents a les de personal netejador.
- Proposen formació també pel personal de supervisió.
- La formació és obligatòria pel personal i així es desprèn de forma clara de la proposta, ja que si és opcional es podria arribar a donar el cas que la formació no s'acabi executant o només s'executi de forma parcial per part de personal.
- Proposen un sistema de detecció de les necessitats i actualitzen les formacions.
- Proposen un sistema d'avaluació de l'impacte de la formació que contingui proves de capacitació del personal i comprovació in situ durant els treballs del bon assoliment de la formació realitzada.
- El temari dels cursos de PRL és adequat i diferent per cada categoria professional. Cal remarcar que totes les propostes contemplen cursos de PRL, de manera que es té en consideració per valorar també el nombre d'hores a aquesta formació.





- Aporten cursos específics pel personal de nova incorporació.

SERNET SERVEIS SL

- Pla de formació: 5 punts.

El pla de formació s'adequa a l'objecte del contracte, però és genèric i no diferenciat segons categoria de netejador/a o especialista, per tant, no és específic per cada tipus de treball de neteja. El contingut de la formació és el següent: ús de màquines i eines, mètodes més eficaços, productes i dosis, perillositat dels productes (dosis, mesclures), procediments de prevenció del personal i també pels usuaris/es dels centres, tècniques de neteja, formació individual dels EPI's i gestió de residus. Formació d'ús i neteges dels materials, com guardar els materials, manteniment de maquinària, equips i utilitatge, però no concreta les hores de dedicació a cada ítem de formació.

Del contingut anterior se'n desprèn la Formació específica en PRL però manquen les hores i dedicació. La persona responsable de PRL impartirà cursos de seguretat i prevenció, la persona responsable de qualitat farà els cursos de responsabilitat social i qualitat. La resta de temàtiques es realitzaran per empresa externa.

Disposen de personal a la plantilla destinat a formació que defineixen els objectius de la formació i organitza els seguiments, establint eines de gestió pel seguiment del pla de formació, per tant, és qui determina les necessitats formatives. No obstant això, no detalla quines seran les eines de seguiment de la formació. La pròpia empresa disposa d'un Pla d'acolliment intern de l'empresa personalitzat però manca detall.

Es valora en positiu el contingut de les formacions però no es pot acabar de valorar la idoneïtat del pla en tant que no aporta el temari específic de cada curs ni les hores de dedicació a cada curs. Tampoc detalla el sistema per avaluar l'assoliment satisfactori dels cursos de formació, ni específica que la formació sigui obligada pel personal. S'atorguen 5 punts pels motius negatius exposats anteriorment i per tractar-se d'una proposta genèrica de la qual és difícil valorar-ne la idoneïtat.

EVOBAC INTEGRAL SERVICES SLU

- Pla de formació: 7 punts.

L'empresa proposa la realització de 8 cursos de formació pel personal tots relacionats amb l'objecte del contracte, concretant el contingut mitjançant el temari concret i nombre d'hores a cadascun dels cursos, sent els següents: 1) Curs de prevenció de riscos laborals de 6 h presencial (amb 2 h per COVID) específic pel lloc de treball de cada persona treballadora amb contingut molt adequat sobre normativa, EPI's, etiquetatge dels productes, higiene personal, manipulació de residus, risc elèctric, protecció contra incendis, utilització d'escapes portàtils, neteja després de fumigacions, etc. 2) Curs de sistemes de neteja de 10 hores presencials per personal netejador, amb continguts sobre missió en cada centre, preparació del carro, codis de colors, dilucions, etc. 3) Curs de neteja i tractament de terres presencial de 10 hores per personal netejador amb els tipus de sòls i tipus de tractament en cada cas (rebaixat, diamantat, cristal·litzat, etc. 4) Curs de neteja del mobiliari presencial amb durada de 10 hores per personal netejador amb contingut de tipus de mobles i objectes i tipus de neteja en cada cas, centres especials, etc. 5) Curs de neteja de vidres presencial, sense determinar les hores. 6) Curs de estalvi energètic de 6 hores presencial per tot el personal, ús racional de l'electricitat, pilots permanents, ús racional de l'aigua, energies renovables, ventilació dels edificis, etc. 7) Curs de ús i dosificació dels productes ecològics presencial de 6 hores destinat a tot el personal, productes, etiquetatge, qualitat, classificacions, toxicitat, etc. 8) Curs de gestió de residus presencial de 10 hores per tot el personal amb contingut de com separar i recollir selectivament els residus municipals.

Preveu un curs específic de prevenció de riscos laborals de 6 h detallant-ne el contingut i temari, sent aquest correcte a les tasques a executar. Proposa que la persona supervisora en les visites in situ de seguiment de la qualitat al centres realitzi l'avaluació i seguiment de l'assoliment de les formacions,





però no en concreta la metodologia ni les mesures de millora que aplicarà per a les formacions amb continguts no assolits.

Es valora positivament el contingut dels cursos, el qual és molt adequat i amb molt alt nivell de detall i diferenciat per categories. No obstant això, manca que els cursos siguin obligats pel personal i no aporten cap formació específica del nou personal, ni preveuen o no queda clar el sistema de detecció de necessitats formatives.

IMAN CLEANING SL

- Pla de formació: 6 punts.

Proposa la realització de 8 cursos relacionats amb l'objecte del contracte, en concret: 1) Curs d'acollida de nou personal d' 1 hora, 2) Sistemes de neteja i productes de 4 hores, 3) Curs d'estris i màquines de neteja de 3 hores, 4) Curs de recollida selectiva i gestió de residus de 4 hores, 5) Bones pràctiques ambientals de 3 hores, 6) Prevenció de riscos laborals bàsic de 5 hores, 7) Curs de treballs en alçada de 8 hores i 8) Curs de neteja professional en escoles de 6 hores. Preveu un curs específic de Prevenció de riscos laborals bàsic de 5 hores.

Per la formació de nous empleats no contempla cursos de formació com a tal, però sí que especifica que la persona encarregada del contracte formarà el nou personal suplent i substitut.

Es valora de forma positiva el contingut de les formacions, l'empresa tot i que aporta el temari de cada curs, algun és genèric i poc concret a les tasques del contacte (no conté per exemple cursos específics de com netejar els mobles, dosificacions i combinacions de productes, etc.). Tampoc consta si els cursos són opcionals o obligatoris, no aporta cap sistema concret per avaluar el resultat de les formacions i per comprovar si el personal ha assolit els coneixements, mes enllà de les comprovacions que es fan en les inspeccions de qualitat mensuals, però amb explicació general sense determinar l'avaluació.

MULTIANAU SL

- Pla de formació: 8,5 punts.

L'empresa proposa 15 cursos anuals (5 cursos anuals per a cada categoria professional). Els cursos pel personal de neteja són els següents: 1) Curs inicial per personal de nova incorporació "neteja d'immobles" de 10 hores (neteja de terres, parets, ús de màquines, etc.), 2) Maneig i dosificació de productes de 10 hores, 3) Expert en neteja d'immobles de 15 hores, 4) Prevenció de riscos laborals i covid-19 de 10 h, 5) Ergonomia i higiene postural de 10 h, 6) Sensibilització ambiental per personal de neteja de 15 h, 7) Neteja, Higiene, benestar i salut en edificis públics de 15 h, 8) Primers auxilis de 10 h, 9) Emmagatzematge i manipulació de productes químics de 10 h, 10) Seguretat i salut en activitats de neteja de 15 h, 11) Gestió sostenible de residus de 10 h.

Els cursos pel personal especialista proposats són els següents: 12) Neteja de vidres de 15 h, 13) Prevenció en la neteja de vidres en alçada i ús de perxa de 10 hores, 14) Prevenció del risc per ús de màquines per tractaments a fons de 10 h i 15) Ergonomia i higiene postural per especialistes de 10 h, 16) Sensibilització ambiental per especialistes de 15 h, 17) Procediments de treballs en alçada de 15 h, 18) Ús dels EPI's de 10 h, 19) Emmagatzematge i manipulació de productes químics de 10 h, 20) Especialista en neteja mecànica de 15 h, 21) Conducció eficient i seguretat vial de 10 h.

La proposta contempla cursos diferenciats pel a personal supervisor, amb contingut molt adequat, en concret: 22) Actuació en situacions d'emergència de 10 h, 23) Seguretat i salut en activitats de neteja de 15 h, 24) Converses difícils i resolució de conflictes de 10 h, 25) Gestió eficaç del temps de 15 h, 26) Ergonomia i higiene postural de 10 h, 27) Emmagatzematge i manipulació de químics de 10 h, 28) Millora de processos operatius, prevenció i medi ambient de 15 h, 29) Gestió positiva de conflictes de 10 h, 30) Qualitat del servei i atenció al client de 10 h, 31) Sensibilització ambiental de 15 h.





Aporta un calendari i planificació de tots els cursos i una àmplia explicació del desenvolupament i funcionament de cada curs segons categoria i detall de temari. Els cursos es realitzaran preferentment a la Canonja, amb campus virtual, formadors interns i externs. Cada curs consta de 2 sessions presencials als centres de neteja i 2 sessions online, es posa a disposició dels alumnes el temari complet. Realitzen també el seguiment de les capacitacions del personal avaluant si han assolit els coneixements mitjançant una prova

El contingut dels cursos està completament relacionat amb l'objecte del contracte, és molt adequat al servei i diferenciat per categories, preveu cursos específics de prevenció de riscos laborals, té un curs específic pel nou personal i disposen del departament de RRHH que dissenya, organitza i analitza les necessitats i les demandes de formació, elaborant accions formatives a mida. La proposta és molt adequada, però no s'atorga la màxima puntuació perquè no consta si els cursos són obligats o opcionals pel personal, la qual cosa és essencial en la valoració d'aquest criteri.

TÈCNIQUES DE NETEGES SL

- Pla de formació: 6,50 punts.

Proposa la realització de 7 cursos de formació, sent: 1) Pla d'acollida de 2 hores per tot el personal, 2) Tècniques de neteja i metodologia de treballs de 3 hores per netejadores, 3) Ús de productes de neteja de 2 hores per netejadores i substitucions, 4) Formació en la planificació de les tasques de 2 hores, 5) Prevenció de riscos laborals de 10 hores, 6) Gestió de residus de 4 hores per tot el personal, 7) Medi ambient de 10 hores per tot el personal. El contingut de la formació respon a l'objecte del contracte però hi ha altres propostes amb un contingut més específic pel servei. Proposa també un pla de formació contínua per adaptar-se a les noves tècniques.

No especifica si són cursos obligats o opcionals. Aporten un campus virtual perquè el personal pugui realitzar els cursos. Disposen d'oficina a Esplugues de Llobregat amb aula de formació per a 15 persones, però també es podran realitzar als centres de la Canonja. El personal formador ha realitzat cursos especialitzats de gestió ambiental d'empreses de neteja de 80 hores. La formació serà dins l'horari laboral del personal, coordinant sempre per no afectar el servei.

No aporta cap sistema concret per avaluar el resultat de les formacions i per comprovar si el personal ha assolit els coneixements, mes enllà de les comprovacions que es facin en les inspeccions de qualitat mensuals.

El contingut és adequat però alguns cursos són de temari general, sense incloure cursos específics de com netejar els mobles, dosificacions i combinacions de productes, etc. No consta que siguin obligats i no aporta formació concreta pel personal supervisor, per la qual cosa s'atorguen 6,50 punts.

GESMAN FACILITY SERVICES

- Pla de formació: 7,50 punts.

Proposa els següents cursos: Cursos de neteja i manteniment: 1) Neteja professional i desinfecció Nivell bàsic 10 hores, 2) Neteja professional i desinfecció nivell avançat 20 hores, 3) Tècniques de neteja professional 8 hores, 4) Perfeccionament en Tècniques i Mètodes de neteja 8 hores, 5) Supervisió per responsables de neteja 8 hores, 6) Treball de neteja en Alçada 15 hores, 7) Productes i neteja 8 hores, 8) Curs professional per Especialistes de neteja 15 hores, 9) Neteja i tractament de paviments 10 hores, 10) Neteja mecànica de terres 8 hores, 11) Maneig d'equips i maquinària de neteja 8 hores, 12) Monogràfic de tractaments de terres 8 hores, 13) Monogràfic productes de neteja i desinfecció 8 hores, 14) Monogràfic neteja de mobiliari 8 hores.

Cursos de prevenció de riscos laborals: 14) PRL per personal de neteja 8 hores, 15) Prevenció de riscos laborals per especialistes 8 hores, 16) Riscos laborals específics del centre 8 hores, 17)





Manipulació de productes químics 8 hores, 18) Treballs en alçada 8 hores, 19) Ergonomia i manipulació de càrregues 8 hores, 20) Seguretat i higiene en el treball 8 hores, 21) Manipulació de maquinària de neteja 8 hores, 22) Manteniment i reparació de maquinària de neteja 16 hores.

Cursos de gestió ambiental: 23) Gestió Medi ambiental 20 hores, 24) Gestió de residus i tècniques de reciclatge 6 hores, 25) Gestió de residus perillosos i tècniques de reciclatge 6 hores, 26) Sensibilització medi ambiental i pràctiques d'estalvi 6 hores, 27) Energètic, sistemes de Gestió medi ambiental 20 hores, 28) Qualitat en el lloc de treball 4 hores, 29) Control de qualitat 4 hores, 30) Gestió de queixes i reclamacions 8 hores. Concreta formació per personal nou, netejadors/es, especialistes i supervisors/es. Les modalitats de formació poden ser presencials, incloent practica en alguns cursos, o a distància amb manuals, CD's interactius, tutories de recolzament, etc, o formació mixta. La presencial a l'aula de l'empresa o als centres.

En positiu l'empresa promourà l'accés del personal al Carnet professional de neteja de nivell Bàsic de 110 hores i del Carnet Professional de Neteja Qualificat de 180 hores.

Formació contínua. Entrega un diploma al personal, però no aporta cap sistema concret per avaluar el resultat de les formacions i per comprovar si el personal ha assolit els coneixements, mes enllà de les comprovacions que es facin en les inspeccions de qualitat mensuals.

Es valora de forma positiva el contingut i temari específic i adequat, la diferenciació per personal, cursos concrets pel personal supervisor, la previsió de cursos específics de prevenció de riscos laborals per les 3 categories de netejador/a, especialista i supervisor/a, el curs específic pel nou personal, però no consta que els cursos siguin obligats pel personal ni exposen com s'avaluarà la formació.

SERVEO SERVICIOS AUXILIARES SA

- Pla de formació: 6,50 punts.

L'empresa proposa els següents cursos de formació: A l'inici del contracte 1) PRL en el lloc de treball de 8h, 2) Gestió mediambiental. Segregació i gestió de residus de 8 h, 3) Gestió i sensibilització mediambiental de 8 h. Formació tècnica pel personal netejador/a: 4) Curs de tècniques de neteja de 8 h, 5) Curs especialista en tractament de paviments de 8 h, 6) Curs de neteja de vidres en edificis i locals de 8 h. Els cursos de formació no són obligatoris pel personal, si no que són a demanda dels propis treballadors/es.

Utilitzaran la plataforma de formació on line. S'inclou formació pràctica amb simulacres d'execució però no s'explica de forma general i no queda clar en quines formacions es realitzarà. Reunions periòdiques amb els/les treballadors/es per rebre opinions sobre la formació. Inclouran també xerrades de motivació sense determinar quantes ni a qui van dirigides. Presenten cursos de PRL, també pels nous empleats/es que es es dividirà en Acollida i PRL

Tot el personal de nova incorporació rebrà un mínim de 24 hores de formació inicial diferenciada per categoria per part l'empresa, a més de les xerrades informatives i la formació On Job Training. La formació de nou personal.

El contingut és adequat però alguns cursos són de temari general, sense incloure cursos específics de com netejar els mobles, dosificacions i combinacions de productes, etc. No consta que siguin obligats i no aporta formació concreta pel personal supervisor, per la qual cosa s'atorguen 6,50 punts.

NORTEX OUTSOURCING GLOBAL SL

- Pla de formació: 7 punts.





Proposa els cursos següents adequats a l'objecte del contracte i amb temari detallat: 1) Neteja de superfícies de 30 h, 2) Gestió de residus de 40 h, 3) Gestió ambiental ISO 14001:2015 de 35 h, 4) Gestió eficaç del temps de 25 h, 5) Atenció al client de 50 h, 6) Prevenció riscos laborals bàsic de 50 h, 7) Primers auxilis de 30 h. Aporta el calendari d'execució dels cursos amb proposta de dates. Tots els cursos són online excepte el de neteja que és mixt. No queda clar que els cursos siguin obligatoris pel personal.

Realitzaran un anàlisi de les competència del personal actual segons les tasques requerides al PCT identificant alguns aspectes clau com l'ús segur de productes químics, procediments de neteja específica i compliment de normatives ambientals. Per comprovar l'assoliment dels coneixements realitzaran qüestionaris i avaluacions durant la formació. S'entrega certificat als assistents.

El contingut dels cursos és més general que altres propostes i aporta menys diversificació de formacions. Es valora molt positivament el curs de Prevenció riscos laborals bàsic de 50 h, sent considerablement superior a altres propostes i també l'avaluació concreta de les formacions, però no consta que sigui formació obligatòria ni tampoc especifica formació pel personal de nova incorporació. S'atorguen 7 punts per l'elevat nombre d'hores en PRL respecte altres propostes.

CITY NET SERVEIS INTEGRALS DE NETEJA SL

- Pla de formació: 8 punts.

Proposa els següents cursos: 1) Curs basic de 60 h obligatori per tot el personal de neteja, 2) Curs 6 h d'ofici per complementar seguretat, 3) Curs de formació del Pla d'assetjament laboral sense concretar nombre d'hores, 4) Curs Primers auxilis sense hores, 5) Curs de Treballs en alçada de prevenció de riscos sense concretar, 5) Curs PEMP amb plataforma elevadora sense concretar, 6) Curs medi ambient i formació de productes ecolabel sense concretar hores.

No especifica com realitzarà el seguiment de l'impacte i resultat de les formacions ni com detectarà noves necessitats. Els cursos proposats totes estan relacionats amb prevenció de riscos laborals. El curs bàsic de neteja obligat per tot el personal ho serà també pel personal de nova incorporació.

Els cursos proposats són a adequats a l'objecte del contracte però són més generals que altres propostes i en alguns no se'n concreta el nombre d'hores i tampoc és diferenciat per categories de personal. Es valora de forma molt positiva que el curs bàsic de 60 hores sigui obligatori per tot el personal de neteja, però l'empresa no detalla les hores de formació de les resta de cursos proposats ni tampoc si són obligats pel personal. S'atorguen 8 punts per la obligatorietat del curs bàsic de neteja, tenint en compte que pràcticament totes les altres propostes no concreten aquest requeriment que és essencial per al compliment d'aquest criteri d'adjudicació durant l'execució del contracte.

SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA SL (SERVINET)

- Pla de formació: 8,5 punts.

L'empresa adscriu al contracte una Plataforma de formació on-line gestionada pel/ la Supervisor/a que actualitzarà constantment la informació de les formacions. Proposa la realització dels cursos següents amb contingut i temari detallats i adequats a l'objecte: 1) Curs de Prevenció de Riscos Laborals Nivell Bàsic (60h); 2) Seguretat i prevenció en treballs en alçada (20h); 3) Seguretat en maneig de plataformes elevadores mòbils de persones (8h); 4) Operador de gòndoles suspeses (6h), 5) Primers auxilis en l'entorn laboral, 5) Situacions de risc vital imminent (4h), 6) Gestió d'emergències, incendi i evacuació (5h), 7) Ús, funcionament i manteniment de la maquinària (4h), 8) Curs en tècniques de neteja i restauració de paviments (4h).

A més de l'anterior, la formació inicial serà sobre 9) Prevenció de Riscos Laborals en el lloc de treball (2h), 10) Sistemes de neteja i protocols de neteja en espais de perillositat mitjana Nivell II, Ús i funcionament del sistema de gestió informàtic (1h), 11) Ús i funcionament del sistema de gestió





informàtic FREEMATICA i Ús i funcionament de l'aplicació de codis QR, Ús i funcionament del portal de l'empleat i 12) Ús i funcionament de la plataforma de formació on-line (0,5h).

Cursos per a personal netejador: 13) Curs en Primers Auxilis en situacions de risc vital imminent (4 h), 14) Actuacions en cas d'emergència, incendi i evacuació (5 h), 15) Gestió i estalvi energètic, gestió de residus i bones pràctiques ambientals en serveis de neteja d'interiors (6 h on-line), 16) Sistemes de neteja, procediments de neteja, ús i funcionament de màquines de neteja bàsiques (1 h), 17) Operacions de manteniment de les màquines de neteja bàsica d'ús habitual (1 h).

A tot el personal d'emergència adscrit al contracte proposa 18) Curs en Primers Auxilis en situacions de risc vital imminent (4 h), 19) Curs de Prevenció de Riscos Laborals Nivell Bàsic (50 h on-line), 20) - Seguretat i prevenció en treballs en alçada (20 h), 21) Seguretat en maneig de plataformes elevadores mòbils de persones (8h), 22) Operador de gòndoles suspeses (8 h presencial), 23) Gestió d'emergències, incendi i evacuació (5h presencial), 24) Ús, funcionament i manteniment de la maquinària (4h presencial), 25) Muntatge i seguretat de treballs amb andamis (8h presencial), 26) Curs en tècniques de neteja i restauració de paviments i mobles (4h presencial).

Especifica que realitzarà les formacions a tot el personal de neteja, en concret "s'impartirà a tot el personal de neteja adscrit en el termini de 2 mesos des de l'inici del servei i/o a partir de l'aprovació del Pla formatiu " del que es desprèn que la formació serà obligada, també realitzarà un control de realització de les formacions, amb reunions de motivació, control d'assistència i connexió i entrega de certificats, i amb informe d'avaluació, mecanismes per comprovar l'aprofitament de la formació rebuda, amb controls in situ per part del responsable d'edifici i la formació és diferenciada per categoria. Es valora de forma molt positiva que la formació sigui obligada, però no s'atorga la màxima puntuació del criteri en tant que manca el temari específic de cada curs, la qual cosa dificulta la valoració de la idoneïtat.

SERVICIOS ESPECIALES DE LIMPIEZA SA (SELSA)

- Pla de formació: 9,50 punts.

Proposa un sistema de detecció de les necessitats formatives, atenent a l'estratègia de formació a segons el grup de persones que l'ha de rebre. Disposa d'un departament de formació de l'empresa que s'encarrega de la correcta selecció de les accions formatives. Analitzen els requeriments de cada lloc de treball i les característiques del personal que realitzarà aquestes tasques, amb observació, entrevistes, enquestes, reunions.

El contingut dels cursos és el següent: 1) Neteja d'edificis 5 h, 2) Neteja de vidres en edificis i locals 5 h, 3) Productes, estris i material de neteja 5 h, 4) Ús de maquinària de neteja 6 h, 6) Mètodes de neteja 5 h, 7) Riscos i mesures preventives de maquinària específica en l'activitat de neteja d'edificis 6 h, 8) Riscos i mesures preventives en la neteja d'edificis 6 h, 9) Riscos i mesures preventives en la neteja d'edificis per al lloc d'especialista i/o vidrier 2 h, 10) Gestió i segregació de residus 2 h, 11) Riscos i mesures preventives en la manipulació i emmagatzematge de productes químics 6 h, 12) Taller d'iniciació d'hàbits saludables 3 h, 13) Igualtat, prevenció de l'assetjament i comportament ètic 4 h, 14) Atenció al client 7 h, 15) Sensibilització mediambiental 4 h, 16) Emergències i primers auxilis 6 h, 17) Gestió d'equips 7 h. Tres dels cursos proposats tenen relació amb riscos laborals

Realitzen una avaluació en concloure cada programa de formació per a comprovar el grau d'aprenentatge i certificar el nivell de qualificació que ha obtingut el treballador/a així com per valorar el contingut de la formació. Presenta un dels instruments de control que exemplifica com valora el curs la persona treballadora, però no queda clar com es valora si s'han assolit els coneixements. Preveu també la formació dels nous empleats/des en l'empresa i en el seu lloc de treball i preveu també una formació pel personal supervisor de gestió d'equips.

El contingut dels cursos està completament relacionat amb l'objecte del contracte, és molt adequat al servei i diferenciat per categories, preveu cursos específics de prevenció de riscos laborals, té un curs específic pel nou personal i disposen del departament de RRHH que dissenya, organitza i analitza les





necessitats i les demandes de formació, elaborant accions formatives a mida. La proposta és molt adequada i específica quantes persones del contracte realitzaran la formació, de manera que la formació s'entén obligada pel personal. No obstant, no s'atorga la màxima puntuació perquè no queda clar com avaluaran l'assoliment dels continguts de la formació.

CLANSER SA

- Pla de formació: 9 punts.

L'empresa ha dividit la formació segons: noves incorporacions, formació general per tota la plantilla, formació continuada per tota la plantilla i formació específica.

Els cursos per al personal de nova incorporació són els següents: 1) Prevenció Riscos Laborals 4 Hores, 2) Mitjans informàtics i utilització portal del treballador 3 Hores (incloent com utilitzar l'aplicació FREEMATICA de gestió del servei), 3) Lectura i interpretació conveni col·lectiu 3 Hores, 4) Tècniques de neteja i utilització de productes 4 Hores, 5) Planificació de tasques i organització del servei 3 Hores.

Aporta cursos de formació obligatòria per avaluació de riscos: 6) Seguretat en Manipulació de Producte Químic 5 Hores, 7) Emergències: Incendi i Evacuació 5 Hores. Formació complementària anual que no queda clar si és obligada o opcional: 8) Tècniques de neteja i utilització de productes, materials, equips i maquinària 8 Hores, 9) Protocol de Serveis i planificació de les tasques 3 Hores, 10) Postures de treball i prevenció de riscos laborals 5 Hores, 11) Gestió de residus , 7,5 hores, 12) Estalvi energètic en el lloc de treball 7,5 Hores, 13) Neteja i desinfecció amb ozó 3 Hores. Formació específica sense especificar si és obligada o opcional: 13) Bones pràctiques ambientals en l'empresa i gestió de residus 5 Hores, 14) Protecció integral contra l'assetjament sexual i altres violències sexuals en l'àmbit laboral 3 Hores.

Formació per especialistes sense determinar si és obligada o opcional: 15) Operador plataformes elevadores mòbils 8 Hores, 16) Prevenció de riscos biològics 6 Hores, 17) Seguretat vial i conducció eficient 4 Hores, 18) Seguretat i Planificació Treball d'alçada 8 Hores.

Formació per personal supervisor sense precisar la obligatorietat: 19) Protocol de serveis i planificació de les tasques 3 Hores, 20) Curs bàsic igualtat de gènere 10 Hores, 21) Postures de treball i prevenció de riscos laborals 5 Hores, 22) Gestió i motivació d'equips 5 Hores, 23) Lideratge d'equips 6 Hores.

En les supervisions verificarà que el personal ha incorporat de forma correcta els nous coneixements al seu treball diari. Posteriorment a la realització dels cursos es lliurarà un justificant que garanteixi el grau d'aprofitament de la formació impartida.

El contingut dels cursos està completament relacionat amb l'objecte del contracte, és molt adequat al servei i diferenciat per categories i amb temari detallat, preveu cursos específics de prevenció de riscos laborals, té un curs específic pel nou personal i identifiquen les necessitats formatives. Es valora molt positivament que com a mínim 10 hores de formació són obligades, però no s'atorga la màxima puntuació del criteri perquè manca o no queda clar el sistema d'avaluació i capacitació del personal després de les formacions.

SERVICIOS AUXILIARES ARENA SL.

- Pla de formació: 4 punts.

Proposa un pla de formació anual per tot el personal, amb: 1) Curs en tècniques de neteja ecològica. 5 hores, 2) Curs gestió en resolució de conflictes. 10 hores, 3) Curs Primers auxilis i DEA. 20 hores, 4) Curs en educació inclusiva. 15 hores, 5) Curs neteja amb Nebulosa. 20 hores i 6) Curs de reciclatge de materials i rebuig. 15 hores. No queda clar si la formació és obligada pel personal, ni es diferencien els tipus de cursos per categories. No exposen si avaluaran la capacitació del personal i





l'assoliment dels objectius de la formació. No presenten cap curs de formació en riscos laborals, que el PCAP determinava com a essencial en el contracte i tampoc proposen formació específica per a nous empleats.

4. RESUM DE LA VALORACIÓ TÈCNICA. CONCLUSIONS.

A la taula següent s'observa el resum de les valoracions atorgades a cada licitadora per cadascun dels criteris i la puntuació i resultat final, de la que en resulta la primera classificada del Sobre B l'empresa CLANSER SA, la segona classificada l'empresa SELSA i la tercera l'empresa SERVINET:

EMPRESA LICITADORA	PROGRAMA DE TREBALL (15 p.)					PLA DE FORMACIÓ (10 p.)	TOTAL
	Programa de serveis i freq. (5p)	Sistema d'Autocontrol, revisió i verificació (2p.)	Sistema de registre i Accés a la Informació (3p.)	Sistemes de planificació de neteges a fons (5p.)	Total		
SERNET SERVEIS SL	1,00	0,50	1,00	2,00	4,50	5,00	9,50
EVOBAC INTEGRAL SERVICES SLU	3,50	1,50	1,00	4,00	10,00	7,00	17,50
IMAN CLEANING SL	3,00	1,75	2,50	4,00	11,25	6,00	17,25
MULTINAU SL	3,50	2,00	2,75	4,00	12,25	8,50	20,75
TÈCNIQUES DE NETEJA SL	4,00	1,50	2,50	1,00	9,00	6,50	15,50
GESMAN FACILIES SERVICES	4,50	1,25	2,50	4,00	12,25	7,50	19,75
SERVEO SERVICIOS AUXILIARES SA	2,50	1,50	2,50	3,50	10,00	6,50	16,50
NORTEX OUTSOURCIN GLOBAL SL	4,00	1,50	2,75	5,00	13,25	7,00	20,25
CITY NET SERVEIS INTEGRALS	2,50	0,25	0,50	1,00	4,25	8,00	12,25
SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA SL	5,00	2,00	1,50	4,50	13,00	8,50	21,50
SERVICIOS ESPECIALES DE LIMPIEZA SA	4,50	1,75	2,90	3,75	12,90	9,50	22,40
CLANSER SA	4,90	1,75	3,00	4,50	14,15	9,00	23,15
SERVICIOS AUXILIARES ARENA SL	1,00	1,50	1,00	0,00	3,50	4,00	7,50

La Canonja, a la data i persona que figura a la signatura electrònica.

