

INFORME TÈCNIC D'AVALUACIÓ DE LA PROPOSTA AVALUABLE MITJANÇANT L'APLICACIÓ CRITERIS QUE DEPEN D'UN JUDICI DE VALOR, QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA DELS PARQUÍMETRES DE LA CIUTAT DE BARCELONA PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, CONTRACTACIÓ BASADA EN L'ACORD MARC PER A LA CONTRACTACIÓ CENTRALITZADA, PRÈVIA HOMOLOGACIÓ, DEL SERVEI DE NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS DE LES DEPENDÈNCIES, INSTAL·LACIONS I ZONES VINCULADES A BARCELONA SERVEIS MUNICIPALS, S.A I CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A.

Número d'expedient: 2023CO0219ACV06

I. OBJECTE DE L'INFORME

El present informe conté la valoració de les ofertes subjectes segons el parer de valor per a la contractació basada relativa a la contractació dels serveis de neteja dels parquímetres de la ciutat de Barcelona, per a BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S. a.

Es procedeix a realitzar la valoració de les ofertes de conformitat amb l'estipulat en la documentació que regeix la present contractació.

II. EMPRESES ADMESES

Les empreses que han presentat proposta en termini i forma són les següents:

- ✓ SERVEO FACILITY MANAGEMENT, S.A.
- ✓ SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS, S.A.U.

III. CRITERIS APLICABLES

CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR: fins a 40 punts.

Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei preventiu de neteja fins a 20 punts.

Els licitadors hauran d'aportar una proposta amb una descripció detallada relativa als protocols per a la metodologia de l'execució del servei, proposta relativa a l'organització i distribució del personal, identificació de mitjans utilitzats per justificar el nivell d'assoliment del servei, periodicitat d'informació a BSM d'incidències i mesures correctores, planificació anual inicial i mensual de les tasques a realitzar a cada una de les instal·lacions, pla de treball individual del personal i el pla de manteniment de la maquinaria, la planificació, supervisió i inspecció del servei preventiu de neteja que aplicaran específicament per a l'execució dels serveis previstos pels

parquímetres de referència i que hauran d'incloure un pla d'assegurament de la qualitat de la prestació del servei.

Aquesta proposta contribuirà a seleccionar aquella oferta que presenti una millor planificació i organització dels serveis preventius, que contribuirà a garantir una millor execució del contracte, en la mesura que es podrà dimensionar la proposta tècnica amb les necessitats definides per part de l'entitat.

Contingut mínim de la proposta:

Es donarà la millor puntuació a aquell licitador que presenti una proposta detallada, exhaustiva i idònia a l'objecte del contingut, la planificació del servei, les eines i recursos emprats en el desenvolupament de les tasques requerides en el Plec Tècnic i les mesures preses en l'anàlisi dels resultats de les inspeccions en l'execució del servei, en tant que siguin adequades i idònies per garantir una correcta execució del servei.

Es valorarà que l'empresa designi un encarregat del servei present en totes les execucions i que sigui un interlocutor amb una major presència en el servei; que es detalli àmpliament els protocols i la planificació del servei de neteja preventiva (amb descripcions de la freqüència, tècniques de neteja i mitjans emprats) i que sigui adient a les descrites en el Plec Tècnic; que es detalli l'organigrama de l'empresa i el servei amb una organització del servei de forma individual.

Es valorarà que es prevegi els plans de treballs individuals i tasques individuals de cada treballador on es proposi una descripció i una periodicitat que s'ajusti a les necessitats de les instal·lacions descrites al Plec i es valorarà també els mitjans de comunicació com telèfons mòbils, tauletes, portàtils...

Es valorarà una reunió amb els responsables de BSM on s'aportarà llistat-resum dels informes i comunicats dels serveis diari i preventius planificats com a mínim un cop al trimestre i es valorarà que es pugui fer cada mes o cada dos mesos (fitxes de client, plans de serveis i freqüències, plans de treballs individualitzats, registres del serveis de neteges, calendaris de serveis, qüestionaris d'avaluació de la neteja, control d'incidències, informes d'accions correctives immediates, actes de reunions...).

Per acabar, es valorarà que la proposta de seguiment de la qualitat, proposi objectius per avaluar i una metodologia periòdica i amb mitjans com terminals d'opinió i/o enquestes i un major manteniment de la maquinaria empleada en l'objecte del servei.

Es donarà la millor puntuació aquella proposta que major detall i informació idònia amb les necessitats establertes porti a BSM. No es valorarà la informació que no sigui rellevant. A la resta de propostes, se les valorarà per comparació.

Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei correctiu de neteja fins a 10 punts.

Els licitadors hauran d'aportar una proposta amb una descripció detallada relativa als protocols per a la planificació, supervisió i inspecció del servei correctiu de neteja que aplicaran específicament per a l'execució dels serveis prevists per les dependències de referència i que hauran d'incloure un pla d'assegurament de la qualitat de la prestació del servei.

Aquesta proposta contribuirà a seleccionar aquella oferta que presenti una millor planificació i organització dels serveis correctius, que contribuirà a garantir una millor execució del contracte, en la mesura que es podrà dimensionar la proposta tècnica amb les necessitats definides per part de l'entitat.

Contingut mínim de la proposta:

Es donarà la millor puntuació a aquell licitador que presenti una proposta detallada, exhaustiva i idònia a l'objecte del contingut, la planificació del servei, les eines i recursos emprats en el desenvolupament de les tasques requerides en el Plec Tècnic i les mesures preses en l'anàlisi dels resultats de les inspeccions en l'execució del servei, en tant que siguin adequades i idònies per garantir una correcta execució del servei. S'haurà de tenir en compte la diversitat d'esdeveniments que es realitzen i la variabilitat en els dispositius a aplicar.

Es valorarà que l'adjudicatari descrigui la metodologia de l'execució del servei correctiu i el procediment de treball en aquesta tipologia de serveis i que s'adapti a les descrites al Plec. Haurà de definir un circuit de comunicació àgil i eficaç per donar resposta lo abans possible a aquest tipus de serveis i que contempli serveis correctius urgents amb un menor temps de resposta i canals de comunicació àgils i complets que puguin contemplar els major escenaris possibles (serveis correctius planificats, no planificats, etc.).

També es valorarà que aquests canals siguin capaços de resoldre incidències amb el personal, maquinaria i amb les gestions de qualsevol urgència. Per acabar es valorarà que aquest servei estiguin supervisats i coordinats.

Es donarà la millor puntuació aquella proposta que major detall i informació idònia amb les necessitats establertes aporti a BSM. No es valorarà la informació que no sigui rellevant. A la resta de propostes, se les valorarà per comparació.

Seguiment de qualitat fins a 10 punts.

Els licitador haurà de fer la seva proposta relativa al pla de control de qualitat on quedi clar tots els indicadors i procediment d'avaluació de la qualitat, protocol d'auditories internes, per controlar i supervisar els processos de treball. Caldrà incloure el model d'enquesta als treballadors de la divisió i el model d'enquesta per a usuaris interns i la metodologia d'anàlisi.

La disposició d'una proposta de seguiment de qualitat permetrà posar en valor les propostes que prevegin mecanismes de control interns així com d'informació de la prestació del servei, la qual cosa permetrà garantir un nivell idoni de qualitat de prestació del mateix, així com introduir les correccions que escaiguin.

Contingut mínim de la proposta:

Es donarà la millor puntuació a aquell licitador que presenti una proposta més exhaustiva i idònia a l'objecte del contingut, que permeti realitzar un seguiment de la qualitat idònia per a la correcta supervisió en fase d'execució del contracte i que permeti realitzar un millor anàlisi de resultat.

Es valorarà que el licitador presenti certificats i distintius de qualitat i que es descrigui un pla de gestió de qualitat del servei amb accions com: auditories externes, auditories internes, enquestes internes, etc.

Es valorarà que aquestes dades recollides, es presentin als responsables de BSM en les reunions de seguiment i que hi hagi els procediments de resolució d'incidències per tipologia i amb una acció correctiva per cadascun dels elements crítics dels servei (persones, equips i tasques).

Es donarà la millor puntuació aquella proposta que major detall i informació idònia amb les necessitats establertes aporti a BSM. No es valorarà la informació que no sigui rellevant. A la resta de propostes, se les valorarà per comparació.

IV. ANÀLISI DE LES OFERTES

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, S.A.

1) Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei preventiu de neteja fins a 20 punts.

L'empresa homologada relata en aquest apartat la metodologia i procediments que seguirà per a l'execució del servei preventiu de neteja.

En primer lloc, SERVEO FACILITY MANAGEMENT, S.A. (d'ara endavant, SERVEO) indica que, per a la correcta execució dels serveis, serà necessària una correcta planificació anual i mensual dels treballs a realitzar. A l'inici de cada mes, es comprovarà que s'han realitzat totes les tasques previstes per al mes anterior, i, en cas negatiu, s'ajustarà la planificació del nou mes per a cobrir les necessitats de tots dos mesos. D'aquesta manera, es preveu la neteja mínima de 30 parquímetres diaris, adscriuint al servei a dos (2) operaris/as. Aquests/as operaris/as tindran un dispositiu mòbil amb accés al GMAO i la planificació del servei diari.

En segon lloc, SERVEO descriu els procediments per a la supervisió, organització i distribució del seu personal. Concretament, aquestes tasques relacionades seran realitzades pel gestor

tècnic i el supervisor del servei amb una freqüència diària. Així mateix, mostra l'organigrama i funcions de les diferents parts que participaran en el contracte.

Posteriorment, s'expliquen els protocols establerts per a assegurar el compliment del servei exposant, de forma resumida, tots els aspectes que s'hauran de tenir en compte i examinar a l'efecte de verificar el bon funcionament del servei.

S'indiquen a continuació, els mitjans que s'adscriuran per a justificar el nivell de compliment del servei, sent aquests GMAO i un CheckingPlan. Paral·lelament, i amb una freqüència aleatòria, proposen la vigilància per rondes a fi de reforçar el sistema de control de fitxatge.

Després del comentat, SERVEO explica els procediments que segueix per a notificar les incidències a BSM i les mesures correctores. D'aquesta manera, es desenvolupen els sistemes establerts per a la comunicació d'incidències (via CAU, GMAO, reunions de seguiment, etc.), així com per a les incidències relacionades amb els recursos materials i amb el personal. Sobre aquesta última, SERVEO indica que compta amb protocols de gestió de les suplències dels seus treballadors/as o disposició de materials necessaris de manera que, davant casos imprevistos, pot suplir al seu personal o dotar de la maquinària o eines necessàries en un temps màxim de dos (2) hores.

Finalment, es descriuen els plans de manteniment amb els quals compta la maquinària a adscriure al servei (motocicleta elèctrica, escombradora, generadors de vapor, etc.), afirmant que, abans casos imprevistos i especials, es disposa de maquinària auxiliar que es podrà adscriure al servei quan així sigui necessari.

No obstant això, si es compara amb la proposta plantejada per SERVEIS INDUSTRIALS REUNITS, SAU (d'ara endavant, SIRSA), SERVEO explica de forma desglossada els procediments a seguir per a l'adequada neteja dels parquímetres, disposant del personal necessari i de mitjans materials que resulten superiors al que s'estableix.

Puntuació.....20,00 punts

2) Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei correctiu de neteja fins a 10 punts.

En aquest apartat, es detallen totes les casuístiques, organització de recursos i altres protocols que afecten el servei correctiu.

En primer lloc, s'estableixen els mitjans de comunicació a través dels quals es canalitzaran les incidències, estant disponibles 24 hores al dia, els 7 dies de la setmana. Aquests mitjans seran: (i) telèfon o correu electrònic; (ii) Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU); (iii) reunions de seguiment; (iv) GMAO; (v) enquestes, i (vaig veure) uns altres.

En segon lloc, s'indiquen els protocols establerts per a complir amb el servei correctiu, diferenciant entre si els treballs es produeixen en horari laboral del personal, o fora d'ell.

Es desenvolupen, a continuació, les mesures establertes per als casos d'incidències derivades de la mala execució de les tasques del servei ordinari, o del vandalisme.

Finalment, s'indiquen els sistemes de comprovació implementats per a la justificació que els serveis correctius han estat executats; així com la disposició de recursos addicionals, tant personals com materials, sempre que així sigui requerit.

Aquesta proposta, en comparar-se amb l'exposat per SIRSA, resulta més completa, perquè ofereix millors opcions i mesures de reacció davant possibles sol·licituds de serveis correctius. Així mateix, es contempla el control a posteriori de la incidència, assegurant d'aquesta manera, que el servei ha estat dut a terme de la millor manera possible i amb els més alts estàndards.

Puntuació.....10,00 punts

3) Seguiment de qualitat fins a 10 punts.

Com a informació inicial, SERVEO indica que compta amb els següents certificats relacionats amb la qualitat: UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001 i el seu Manual de Qualitat i Gestió Mediambiental.

A continuació, desenvolupa els protocols seguits per l'empresa sobre el control de la qualitat dels serveis que presten. D'aquesta manera, descriu en una taula els controls que durà a terme, les accions, el responsable i la seva periodicitat. Entre aquests controls, destaquen, a part dels intrínsecament relacionats amb el servei, les enquestes mensuals de satisfacció, el "mystery shopping", o les reunions de seguiment.

Finalment, explica els procediments a seguir per a l'elaboració i registre dels informes de seguiment del servei, efectuant les accions correctores que siguin necessàries per a assegurar la qualitat del servei.

La proposta presentada per SERVEO és adequada i idònia; no obstant això, SIRSA presenta majors mètodes de control i seguiment de la qualitat del servei.

Puntuació.....8,00 punts

Puntuació total.....38,00 punts

SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS, SAU

1) Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei preventiu de neteja fins a 20 punts.

L'empresa homologada comença aquest apartat explicant la metodologia que utilitzarà per a l'execució del servei, facilitant per a això, un diagrama de flux on es reflecteixen tots els passos a seguir.

A continuació, explica l'organització i distribució del seu personal. Per a això indica, en un primer moment, que per a les neteges ordinàries disposarà de dues (2) netejadors/as, així com d'una bossa d'hores per a campanyes extraordinàries de 2.112 hores.

Indica els procediments de neteja, adjuntant per a això un pictograma amb l'ordre en el qual netejaran els parquímetres, així com que tots els productes a utilitzar contenen el distintiu Ecoetiqueta Flor de la UE.

Assenyala els mètodes que utilitza per a la planificació anual inicial i mensual de les tasques a realitzar.

Posteriorment, identifica els mitjans materials que utilitzarà, sent els mateixos, de manera general: l'aplicació GMAO, un/a operari/a administratiu/a a l'efecte de que totes les dades es trobin actualitzats en les degudes plataformes, dues (2) motocicletes elèctriques amb bagul, etc.

Continua la seva explicació indicant els plans de treball individuals assignats al servei ordinari, així com els mètodes que promou per al control horari i la presència del seu personal, utilitzant per a això l'aplicació YOYAESTOY.

Després de l'exposat, assenyala els procediments a seguir per a la substitució del seu personal, distingint entre absències no programades i programades. Així mateix, indica que el personal, en tot moment, estarà regit per les directrius de supervisors i directors.

Finalment, s'indiquen una sèrie de mesures que implanta l'empresa per a controlar el nivell de qualitat prestat, utilitzant per a això: enquestes, informes, auditoria interna, etc.

No obstant això, si es compara amb la proposta plantejada per SERVEO, aquesta resulta bastant similar, perquè desglossa detalladament els protocols i actuacions a seguir per a la correcta execució del servei, posant a la disposició d'aquest, una bossa d'hores per a possibles ampliacions.

Puntuació.....20,00 punts

2) Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei correctiu de neteja fins a 10 punts.

Comença aquest apartat indicant que, per als serveis correctius, SIRSA utilitzarà, a més dels canals habituals (telèfon disponible 24 hores), un Sistema Integral de Gestió Operativa

(SEGUEIXO) que li permet planificar, controlar i avaluar les tasques i accions necessàries per al compliment dels objectius.

Amb això, pretén oferir una resposta immediata a les accions que es produeixin, disposant ràpidament del personal necessari per a actuar en la incidència.

Finalment, indiquen que disposen d'un servei de reforç per a cobrir les necessitats, tant de serveis ordinaris com extraordinaris, amb una resposta inferior a 30 minuts.

L'indicat resulta correcte i adequat, en contemplar-se mecanismes idonis per a acatar les incidències que poguessin sorgir durant la vigència del contracte. No obstant això, les mesures i actuacions proposades per SERVEO resulten superiors, en oferir major capacitat de personal disponible, així com protocols de control per a assegurar l'execució del servei.

Puntuació.....8,00 punts

3) Seguiment de qualitat fins a 10 punts.

Com a informació prèvia, SIRSA assenyala les diferents certificacions amb les quals compte: UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004, OSHAS 18001:2007, entre altres.

Així mateix, indica les mesures a utilitzar per a conèixer la qualitat del servei prestant, resultant:

1. Auditoria externa – “*mystery shopping*”, dispositiu *happy or not*, entre altres.
2. Auditoria interna.
3. Realització activa d'enquestes.
4. Control de presència.
5. Controls de qualitat.
6. Enquestes a treballadors/as.

Desglossa detalladament els protocols i procediments per a la resolució d'incidències de qualsevol tipus (falta de personal, falta d'uniformitat, falta de vestuari, etc.).

Finalment, descriu la formació que rebrà el personal de SIRSA a fi de millorar el servei prestat, amb les últimes tecnologies.

En comparació amb l'altra empresa homologada, SIRSA presenta múltiples opcions per a controlar i seguir la qualitat del servei a prestar, resultant totes elles idònies i que assegurin que el contracte pugui ser controlat adequadament.

Puntuació.....10,00 punts

Puntuació total.....38,00 punts



Ajuntament
de Barcelona

V. RESUM DE PUNTUACIONS OBTINGUDES

El resum de les puntuacions obtingudes són les següents:

VALORACIÓ CRITERI JUDICI DE VALOR				
CRITERIS	PUNTUACIÓ MÀXIMA			OBSERVACIONS
		SERVEO	SIRSA	
Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei preventiu de neteja	20,00	20,00	20,00	
Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei correctiu de neteja	10,00	10,00	8,00	
Seguiment de qualitat	10,00	8,00	10,00	
TOTAL PUNTUACIÓ	40,00	38,00	38,00	
OBSERVACIONS				

VI. CONCLUSIÓ

Després d'avaluar les diferents ofertes presentades, s'han obtingut els següents resultats:

Quant als "Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei preventiu de neteja", totes dues empreses homologades presenten propostes aptes i idònies per a l'execució del servei, desglossant el personal que adscriuran, els mitjans materials, i els procediments a seguir per a assegurar el compliment dels objectius.

Sobre el criteri "Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei correctiu de neteja", SERVEO presenta millors procediments d'acció davant les situacions imprevistes de servei, disposant de major personal i millors mitjans per a fer front als requeriments sol·licitats. No obstant això, la proposta aportada per SIRSA resulta menys beneficiosa per a BSM, ja que de les mesures ofereixes no s'albira tanta rapidesa com amb les previstes per SERVEO.

Finalment, sobre el criteri "Seguiment de qualitat", SIRSA presenta majors garanties de seguiment de la qualitat del servei, per tant, la major puntuació. Per contra, a SERVEO se li atorga una puntuació menor en oferir mesures que, encara que resulten també idònies per al servei, no superen en quantitat a les propostes per l'altra homologada.

En conclusió, les dues empreses passen a la següent fase de licitació sense destacar-se incidents en la valoració relativa als criteris de judici de valor.

A Barcelona, a data de la signatura electrònica.

Rubén Guimerà Dehesa

Cap de la Unitat de Compres

Barcelona de Serveis Municipals, S.A