

VALORACIÓ TÉCNICA DE LES OFERTES AVALUABLES MITJANÇANT CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR, PRESENTADES PELS LICITADORS EN RELACIÓ AL SERVEI DE NETEJA DELS EDIFICIS PROPIETAT DE L'INSTITUT CATALÀ DE FINANCES SITUATS A GRAN VIA DE LES CORTS CATALANES 635 I VIA AUGUSTA 252-260 DE BARCELONA (Exp. 04/2025)

ANTECEDENTS

Informació sol·licitada als proveïdors

En relació a la contractació basada en l'Acord marc dels serveis de neteja (Exp. CCS 2022-1), per a la contractació servei neteja als edificis propietat de l'Institut Català de Finances (en endavant ICF), situats a Gran Via de les Corts Catalanes 635 i Via Augusta 252-260 de Barcelona, i a efectes de valorar els criteris que depenen d'un judici de valor, es va sol·licitar en el Plec de Clàusules Administratives Particulars a les empreses licitadores que presentin una memòria explicativa per tal de valorar l'adequació del servei que prestaran a l'edifici i les seves característiques.

Un cop revisada la documentació aportada en aquest sentit pels licitadors, la unitat de Serveis Generals, que és la que més coneixements tècnics té sobre el servei licitat, procedeix a l'elaboració d'un document amb l'estudi comparatiu de les propostes presentades, amb la proposta de valoració de les memòries explicatives.

Proveïdors analitzats

S'han analitzat nou empreses que han presentat proposta en el marc de la licitació, i que es reproduïxen a continuació:

- MULTIANAU, S.L., NIF B50819507.
- L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, S.A.U., NIF A08426108.
- RAMCON EMPRESA DE SERVICIOS, S.A., NIF A08371114.
- LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO, S.A., NIF A33123498.
- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L., NIF B60579240.
- SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS, S.A.U., NIF A08259541.
- IMAN CLEANING, S.L., NIF B80967284.
- ILUNION MEDIO AMBIENTE Y LIMPIEZA, S.A., NIF A79384525.
- SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L., NIF B25301631.

Criteris de valoració

Els criteris d'adjudicació subjectius, que depenen d'un judici de valor, són els enunciats a l'apartat K del quadre resum de característiques i en l'annex núm. 7 del Plec de Clàusules Administratives Particulars i que es reproduïxen a continuació:

CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT UN JUDICI DE VALOR
(màxim de 30 punts)

Metodologia o pla de treball (màxim de 30 punts):

Els licitadors hauran d'aportar una memòria explicativa per tal de valorar l'adequació del servei que prestaran als edificis i les seves característiques. **La memòria, que no podrà superar un total de 15 pàgines, inclosos tots els apartats, en un full mida DIN-A 4, un tipus de lletra mínim 11 i un interlineat senzill, i haurà de seguir de manera obligatòria l'estructura d'apartats que es desglossa a continuació.** Els aspectes a valorar son:

- Adequació del pla de treball a les característiques de cadascun dels edificis, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència d'usuaris, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten (fins a 5 punts).

En aquest apartat **els licitadors han de donar una explicació que doni resposta als següents aspectes** en relació als serveis objecte del contracte:

- Les casuístiques específiques del servei atenent al nivell de freqüència dels usuaris, el nombre de persones treballadores i els serveis que es desenvolupen als edificis. Hauran de reflectir els elements del servei i la periodicitat de les tasques de l'activitat que es desenvolupa.
- Els procediments específics que es preveuen.
- El detall de les tasques vinculades als diferents horaris.

Es valorarà el nivell d'adequació del pla de treball a les particularitats de l'edifici i el detall en l'explicació de procediments i tasques.

- Mecanismes d'adaptabilitat als canvis produïts per trasllats de les unitats, reajustament d'horaris o a causa d'emergències i/o situacions imprevistes (fins a 7 punts).

En aquest apartat **els licitadors han de proposar un sistema que permeti donar resposta a sol·licituds de modificació en relació a la prestació del servei.** A part de fer referència a l'adaptabilitat a canvis sol·licitats per l'entitat, caldrà fer referència a un **pla reactiu que esclareixi la capacitat tècnica i logística de gestionar situacions imprevistes.**

Es valorarà el detall i l'originalitat dels mecanismes d'adaptabilitat a les modificacions o situacions imprevistes, així com la inclusió d'una previsió realista de temps de reacció.

- Procediments operatius per a les tasques de neteja (fins a 5 punts).

En aquest apartat **els licitadors han de proposar un procediment per dur a terme les tasques de neteja més habituals** en el desenvolupament de la prestació del servei, **així com el procediment per dur a terme tasques**

esporàdiques que degut a les seves característiques requereixen aparells i/o estris específics.

*Es valorarà el **grau de descripció dels procediments i la seva adaptació en relació a les característiques de l'edifici i els seus usos.***

- Supervisió del servei (fins a 5 punts).

En aquest apartat els **licitadors hauran de descriure el model de supervisió del servei** que realitzaran, concretant eines ordinàries i tecnològiques que permetin aquesta supervisió tan a nivell personal com a nivell dels equipaments implicats en el servei.

*Es valorarà **la claredat i el detall en la descripció** que permeti entendre els mitjans de supervisió als que recorre la licitadora, enumerant-los.*

- Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 5 punts).

En aquest apartat **els licitadors hauran de facilitar una descripció de la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències**, concretant els aspectes següents:

- **Sistema de verificació de la presència** i assistència del personal, incloent explicació del sistema i vinculant-lo a la consecució de l'objectiu.
- **Procediment de cobertura per malaltia, baixa o vacances**, indicant el sistema de suplències proposat per permetre una menor alteració del servei.

*Es valorarà la **qualitat de la descripció** del sistema i la seva **eficàcia** en relació als objectius de l'apartat, obtenir una imatge real de la presència dels treballadors i disposar d'un model àgil i flexible per donar resposta a situacions de no assistència d'un treballador.*

- Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 3 punts).

En aquest apartat **els licitadors hauran de proposar un procediment d'atenció de queixes i reclamacions**.

*Es valorarà que el procediment sigui **transparent, permeti un seguiment en temps real i àgil** i que assoleixi l'objectiu de **donar una resposta adequada a les eventuais incidències que els usuaris poguessin comunicar.***

VALORACIÓ DETALLADA DE LES OFERTES

A continuació es detalla la valoració tècnica de cada subapartat:

Adequació del pla de treball a les característiques de cadascun dels edificis, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència de persones usuàries, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten (fins a 5 punts).

5 punts	Adequació del pla de treball a les característiques de cadascun dels edificis, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència de persones usuàries, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten.	Valoració
ILUNION	- Adequació del pla de treball: - Fa una anàlisi dels dos edificis i planteja un pla específic per a cada centre en funció de la seva activitat. - Detall explicació de procediments i tasques: - La periodicitat de les tasques és la mateixa definida al PPT. - Proposa procediments específics en funció de diverses casuístiques. - Indica les tasques a realitzar per cada torn sense horaris, amb poc detall.	3,50
MULTIANAU	- Adequació del pla de treball: - Fa una anàlisi dels edificis però no distingeix les tasques per edifici. - Detall explicació de procediments i tasques: - Distingeix entre tipus de serveis i zones d'intensitat de neteja i indica un pla de treball en funció dels espais, sense distingir quines són les zones que té cada edifici. - Indica les tasques a realitzar per cada torn distingint per zones d'intensitat.	3,00
L.D. FACILITY	- Adequació del pla de treball: - Fa una anàlisi dels edificis. - Identifica la freqüència de tasques en funció de la catalogació dels edificis com d'afluència mitjana i número alt de treballadors. - Detall explicació de procediments i tasques: - Indica les tasques a realitzar per cada torn i treballador/a per a cadascun dels edificis. - Proposa un calendari de tasques periòdiques per a cada edifici.	4,50

IMAN CLEANING, S.L	- Adequació del pla de treball: - No s'ha fet una anàlisi dels edificis, tan sols s'han reproduït les característiques esmentades al PPT. - Detall explicació de procediments i tasques: - Incorpora una mostra de les tasques a realitzar diàriament per categories de treballadors i per a cadascun dels edificis però no aporten el detall de les tasques vinculades als diferents horaris. - Indica que es proposaran procediments específics però no defineix quins.	2,50
NDAVANT	- Adequació del pla de treball: - Distingeix els tipus de paviments, finestres, vidres i lluminàries de cada edifici i la seva freqüència d'ús, però no la tipologia d'edificis. A més, els confon. - Detall explicació de procediments i tasques: - Indica un calendari setmanal de les tasques a efectuar. - Indica que implantarà plans de treball i protocols de neteja però no els explica.	2,00
LACERA	- Adequació del pla de treball: - No s'ha fet una anàlisi dels edificis. - Detall explicació de procediments i tasques: - Únicament indica que implantarà procediments de neteja per zones i plans de gestió mediambiental sense detallar. Apunta bones pràctiques de neteja d'estalvi de consum de recursos. - Proposa controls interns i de presència dels treballadors.	1,50
SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.	- Adequació del pla de treball: - Fa una anàlisi dels edificis tenint en compte el nombre de treballadors/es del centre, la freqüència de persones usuàries en el centre, i els serveis que es presten. - Planteja un extens pla específic per a cada centre en funció de la seva activitat i per zones de risc i afluència establint freqüències i especificant tasques en cadascun d'ells. - Detall explicació de procediments i tasques: - Proposa una estructura i organització del servei per espais i tasques a desenvolupar i tipus de neteja per horaris.	5,00

	○ Identifica diversos tipus de neteja: ordinària diària, ordinària diària de repàs i ordinària periòdica general i especialitzada, i neteja esporàdica en cas de necessitats extraordinàries, especificant exactament el que es farà, especificant horaris i tipus d'operari, de manera molt detallada. Disposa d'equip d'emergència per a situacions inesperades.	
RAMCON	• Adequació del pla de treball: ○ No fa una anàlisi acurada dels edificis. • Detall explicació de procediments i tasques: ○ Proposa uns plans de treball per horaris de neteja per edifici definint tasques i zones a netejar aportant un quadrant d'hores però sense explicar-ho.	2,75
SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS SAU	• Adequació del pla de treball: ○ Fa anàlisi dels edificis. ○ Proposa un pla de neteja de cadascun dels edificis per zones establint les periodicitats i tasques sense horaris. • Detall explicació de procediments i tasques: ○ Proposa un programa de treball basat en un rati de rendiment Standard en termes de m²/h, però sense aplicació concreta als edificis de l'ICF.	3,50

Mecanismes d'adaptabilitat als canvis produïts per trasllats de les unitats, reajustament d'horaris o a causa d'emergències i/o situacions imprevistes (fins a 7 punts)

7 punts	Mecanismes d'adaptabilitat als canvis produïts per trasllats de les unitats, reajustament d'horaris o a causa d'emergències i/o situacions imprevistes	Valoració
ILUNION	• Detall dels mecanismes d'adaptabilitat a les modificacions: ○ Adaptació a les necessitats del client mitjançant modificacions d'horaris i/o reorganització de les tasques, sense indicar temps de resposta. ○ Adjunta un pla d'adaptabilitat per trasllat d'unitats o obres i un procediment d'actuació per manca de disponibilitat de materials i productes.	6,00

	○ Disposa d'una bossa de personal per cobrir necessitats puntuals, no indica efectius, ni temps de resposta. ○ Disposa d'un telèfon directe de supervisor/a i telèfon d'emergència 24 hores. ○ Indica procediment d'actuació davant d'emergències. • Previsió realista del temps reacció: ○ Temps de reacció davant d'emergències de menys d'una hora. ○ Disposa d'una brigada d'emergències de dues persones i diversos equips auxiliars. ○ Disposa de plataforma integral de control de presència i gestió operativa.	
MULTIANAU	• Detall dels mecanismes d'adaptabilitat a les modificacions: ○ Indica els mecanismes d'adaptabilitat i el temps de reacció: per trasllat d'unitats 24 hores reajustament d'horaris i tasques programades immediat. ○ No indica bossa de personal per cobrir necessitats puntuals. ○ Indica procediment per al registre i seguiment de cada incidència. ○ Disposa d'un equip de reten de treballadors 24/7 per a emergències de 12 persones (4 per torn). ○ Disposa d'un telèfon directe de supervisor/a. • Previsió realista del temps reacció: ○ Temps de reacció davant de les principals emergències de menys d'una hora. ○ Disposa de software de gestió especialitzat en el report d'incidències i peticions. ○ Disposa de telèfon d'atenció al client 24 hores.	6,50
L.D. FACILITY	• Detall dels mecanismes d'adaptabilitat a les modificacions: ○ Adaptació a les necessitats del client mitjançant modificacions d'horaris i/o reorganització de les tasques i bossa de personal sense indicar nombre d'efectius. ○ Disposa d'un telèfon directe de supervisor/a.	6,00

	• Previsió realista del temps reacció: ○ No indica procediment de resolució d'emergències. ○ Temps de reacció davant d'emergències amb equip fix d'emergències 24/7, en trenta minuts. ○ Temps de resolució per a la resta d'eventualitats una hora. ○ Disposa d'un sistema d'estoc i reposició de material de neteja mitjançant programa informàtic. ○ Disposa d'un programa integral de gestió i seguiment d'incidències. ○ Disposa d'una centraleta d'atenció d'urgències 24 hores.	
IMAN CLEANING, S.L	• Detall dels mecanismes d'adaptabilitat a les modificacions: ○ No fan referència a trasllats d'unitats i canvis d'horaris. ○ Ofereixen un estudi tècnic i anàlisi de les noves necessitats. ○ Ofereixen la formació d'una futura bossa de personal per cobrir necessitats puntuals. ○ Disposa d'un telèfon directe de supervisor/a. ○ Procediment de resolució d'incidències diferenciades entre les imputables al proveïdor i les no imputables. ○ Explicació detallada de la gestió de la incidència. • Previsió realista del temps reacció: ○ Temps de resposta de les incidències: Critiques 15 minuts, urgència: 1 hora, ordinària 8 hores i programada 24 hores, sense indicar exemples de cada tipologia. ○ Disposen d'un equip de intervenció immediata per emergències. ○ Disposen d'un programa informàtic de gestió d'incidències. ○ Disposen d'una centraleta d'atenció d'urgències 24 hores.	6,00
NDAVANT	• Detall dels mecanismes d'adaptabilitat a les modificacions	3,00

	○ Indica com procedirà en casos de neteges especials o de reajustaments d'horaris dels centres però sense gaire detall. ○ No indica que disposi de telèfon directe de supervisor/a. ○ Disposa d'una bossa de personal per cobrir necessitats puntuals, no indica quants efectius. ○ Compromet la resolució de falta d'estoc de productes en una hora. Control mitjançant aplicació. ○ Ofereix una brigada mòbil composta per 5 especialistes i 10 persones netejadores. ● Previsió realista del temps reacció: ○ Ofereix un temps de resposta per neteges especials, obres i trasllat d'unitats: immediat, i un temps de resposta per reajustament d'horaris i/o trasllat de les persones treballadores: cinc dies. ○ Disposa d'un programa informàtic de gestió d'incidències. ○ No indica que disposi d'una centraleta d'atenció a urgències. ○ Gestiona incidències però no ofereix un procediment d'emergències.	
LACERA	● Detall dels mecanismes d'adaptabilitat a les modificacions ○ Procediment de resolució d'incidències diferenciades entre les imputables al proveïdor i les no imputables, sense més detall. ● Previsió realista del temps reacció ○ Ofereix com a temps de resposta per emergències: 1 hora, per baixa no programada: 1 hora. ○ Ofereix un servei de guàrdia 24/365 compost per dues persones i diversa maquinària. ○ Ofereix un sistema d'estoc i reposició de material de neteja mitjançant programa informàtic. Es disposa d'un estoc mínim de seguretat. ○ Disposa d'un telèfon directe dels responsables del servei 24/7. ○ Disposa d'una centraleta d'emergències 24/7, resposta en 30 minuts.	4,00

	○ Disposa d'un programa informàtic de gestió d'incidències.	
SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.	• Detall dels mecanismes d'adaptabilitat a les modificacions: ○ Detalla molt concretament els mecanismes d'adaptabilitat a les modificacions o situacions imprevistes i la seva gestió. ○ Disposa d'un protocol d'adaptació per reajustament d'horaris, planificacions i reprogramacions i un protocol d'aprovisionament al centre per evitar falta de material. ○ Disposa d'un programa informàtic de gestió, control i comunicació del servei. ○ Indicadors de qualitat. Informes mensuals. • Previsió realista del temps reacció ○ Ofereix un temps de resposta per a incidències o emergències de 40 minuts. ○ No indica temps de resposta per trasllats i/o reajustament d'horaris, planificacions (total, parcial o tancament total). ○ Ofereix un equip d'emergències fix al servei de dues persones 24/365. ○ Ofereix una centraleta 24/7.	6,00
RAMCON	• Detall dels mecanismes d'adaptabilitat a les modificacions: ○ Aporta un protocol d'implantació de les modificacions detallat. ○ Disposa de 8 brigades mòbils 24/365 per casos d'emergència però no especifica el nombre de persones. ○ Procediment d'actuació per manca de disponibilitat de materials i productes. ○ No indica centraleta 24/7. • Previsió realista del temps reacció: ○ No indica temps de resposta per a cap situació. ○ No ofereix eines de gestió d'incidències.	2,50
SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS SAU	• Detall dels mecanismes d'adaptabilitat a les modificacions: ○ Procediment de resolució d'incidències diferenciades entre les imputables al proveïdor i les no imputables.	5,50

	○ Indica l'existència d'un registre de incidències, que no s'explica el funcionament. ○ Disposa de brigades d'especialistes amb 14 operaris qualificats, equipats amb 7 furgonetes i maquinària especialitzada. ○ Disposa d'un equip de guàrdia format per 3 netejadores. ● Previsió realista del temps reacció: ○ Ofereixen un temps de resposta emergències: 1 hora. ○ Ofereix un telèfon 24/7. ○ No ofereix eines de gestió d'incidències.	
--	---	--

Procediments operatius per a les tasques de neteja (fins a 5 punts)

5 punts	Procediments operatius per a les tasques de neteja	Valoració
ILUNION	Enumera 23 tasques de les neteges més habituals. Descriu suficientment el procediment per dur-les a terme. Especifica eines, materials i màquines de neteja. No especifica si hi ha tasques que requereixen EPIs.	4,50
MULTIANAU	Enumera 10 tasques entre neteges habituals i específica. Descriu àmpliament el procediment per dur-los a terme. Sistema propi de neteja. Especifica eines, materials, productes i màquines de neteja. No especifica si hi ha tasques que requereixen EPIs.	3,50
L.D. FACILITY	Enumera 6 tasques de les neteges més habituals. Descriu àmpliament el procediment per dur-les a terme. Especifica eines, materials, productes i màquines de neteja. No especifica si hi ha tasques que requereixen EPIs.	3,00
IMAN CLEANING, S.L	Enumera 19 tasques de les neteges que inclouen les més habituals però les descriu sintèticament. Especifica eines, materials i màquines de neteja, i fa esment a EPIs.	3,75
NDAVANT	Enumera 20 tasques entre neteges habituals i específica i descriu àmpliament els procediments per dur-les a terme. Especifica eines, materials, productes i màquines de neteja, i fa esment a EPIs.	4,50
LACERA	Enumera 9 tasques de les neteges més habituals i les detalla àmpliament. Especifica eines, materials, productes i màquines de neteja, i fa esment a EPIs.	3,25

SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.	Enumera 31 tasques entre neteges habituals i especifica les detalla àmpliament. Especifica eines, materials, productes i màquines de neteja i especifica les tasques que requereixen EPIs.	5,00
RAMCON	No identifica cap de les tasques de neteja més habituals ni indica cap procediment per dur-les a terme. Únicament fa un apunt de com es realitzaran les tasques de neteja específiques, amb un grau baix de descripció.	0,50
SERVICIOS INDUSTRIAL ES REUNIDOS SAU	No identifica cap de les tasques de neteja més habituals ni indica cap procediment per dur-les a terme. Únicament explica quines són les neteges ordinaries i quines les específiques, amb un grau baix de descripció.	1,00

Supervisió del servei (fins a 5 punts)

5 punts	Supervisió del servei.	Valoració
ILUNION	- Claredat i detall en la descripció: - Aporta un model clar i detallat de supervisió, basat en el control de presència dels operaris, de les activitats realitzades i de qualitat, però no indica si aquesta és presencial o telemàtica. - Inclou reunions anuals, trimestrals, mensuals i una trucada setmanal i aporta calendari. Ofereix informes diari per a les incidències, mensual de planificació i anual que inclou memòria. - Generació d'informes recurrents, sense especificar de quina manera seran tramesos a l'ICF. - Ofereixen un telèfon directe del/la supervisor/a.	4,00
MULTIANAU	- Claredat i detall en la descripció: - Aporta un model de supervisió mixt, presencial i virtual. - Diversos nivells de supervisió: - Direcció tècnica i cap del servei telemàtica amb periodicitat mensual. - Supervisió interna: Presencial amb periodicitat diària amb control de tasques i rutes de treball informades a la plataforma. Setmanalment amb control d'incidències.	4,50

	▪ Supervisió externa: amb periodicitat mensual d'avaluació de qualitat i anual auditoria externa dels processos. ○ Informe de servei mensual accessible per ICF a través de la plataforma. ○ Dues reunions anuals. ○ Telèfon directe de supervisor/a. ○ Plataforma de gestió de personal MULTIANAU CONTROL però no indica si el hardware necessari pels treballadors l'aporta Multinau.	
L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCI ÓN, S.A.U	• Claredat i detall en la descripció: ○ Model de supervisió basat en una supervisió presencial diària per part del/de la responsable del centre i control de seguiment de tasques amb informe mensual. Indica que presentarà les dades presencialment a l'ICF. ○ Ofereix telèfon directe de supervisor/a. ○ Realitza una verificació de la qualitat del serveis a través d'una plataforma, dades informades pel propi personal. Inclou la concreció de mitjans, indicant periodicitat: • Metodologia interna (autocontrol del personal, control del responsable del centre i controls automatitzats Move Work). • Metodologia externa (supervisió operativa, supervisions tècniques, controls microbiològics, enquestes de satisfacció auditoria interna i auditoria externa).	5,00
IMAN CLEANING, S.L	• Claredat i detall en la descripció: ○ Aporta un model de supervisió basat en supervisions setmanals durant els dos primers mesos, passant posteriorment a supervisions mensuals. ○ Ofereix un interlocutor únic pels dos edifici, amb disponibilitat 24/7. ○ Realitza visites amb el client. ○ Facilita informes generats a través d'una aplicació, sense indicar freqüència de lliurament, ni com es traslladaran a l'ICF. ○ Inclou la concreció de mitjans, sense indicar la periodicitat:	4,50

	▪ Control visual aleatori sense especificar periodicitat. ▪ Auditories de control de qualitat, amb dades a través d'una aplicació. ▪ Auditoria interna.	
NDAVANT	• Claredat i detall en la descripció: ○ Aporta un model de supervisió basat en una metodologia de dues etapes: ▪ Supervisió estructural directa (setmanal, quinzenal i mensual). No indica si es presencial o telemàtica. Coordinació de qualitat i medi ambient ▪ Supervisió presencial de l'encarregat (amb periodicitat diària, quinzenal, mensual). ▪ Reunió mensual amb el client. ○ Supervisió de les tasques d'especialista mitjançant una App, i inspeccions sorpresa. ○ Ofereix un telèfon de l'encarregat del servei disponible 365 dies. ○ Mitjans: ▪ Presentació d'informes generats a través d'aplicació i reunions amb el client, mitjançant un mòdul per a la gestió de qualitat. ▪ Aplicació informàtica de control d'incidències.	4,50
LACERA	• Claredat i detall en la descripció: ○ Aporta un model de supervisió basat en un sistema de gestió de la qualitat, mitjançant un programa informàtic però no detalla la proposta. ○ Inspeccions in situ. No indica periodicitat. ○ Reunions mensuals amb el client de seguiment del servei. ○ No indica disponibilitat del/de la supervisor/a ○ Ofereix com a mitjans: ▪ Programari de gestió. ▪ Indicadors de qualitat, control de les revisions de neteja, registre de neteges i actuacions periòdiques en el servei, enquestes de satisfacció ▪ Auditories internes i externes per supervisió del servei. ○ Elaboren un informe per al client.	4,50

SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.	• Claredat i detall en la descripció: ○ Aporta un model de supervisió basat en visites setmanals de control i mensuals de qualitat. Es planifiquen reunions prèvies a l'inici del servei. S'ofereix suport de responsable de producció i tècnic de PRL. ○ Proposa una supervisió diària presencial per part del responsable del centre. ○ Indica que es presentaran informes mensuals de qualitat. ○ Ofereix una supervisora amb disponibilitat 24/7. ○ Es proposen reunions mensuals amb supervisora, cap del projecte i client. ○ Inclou la concreció de mitjans, indicant la periodicitat: ▪ Indicadors de qualitat. ▪ Reunions internes mensuals. ▪ Programari de gestió.	5,00
RAMCON	• Claredat i detall en la descripció: ○ Aporta un model de supervisió basat en visites setmanals i mensuals calendaritzades per part del supervisor/a. ○ Ofereix una supervisora amb disponibilitat 24/7. ○ S'ofereixen reunions mensuals amb l'ICF. ○ Inclou la concreció de mitjans, indicant la periodicitat: ▪ Proposa un protocol de supervisió visual: planificació execució, recollida de dades i accions correctives i propostes de millora. ▪ Indicadors de qualitat. ▪ Informes mensuals de supervisió. ○ El model de supervisió es basa en els fulls de seguiment manuals omplerts pels operaris. No es recorre a aplicacions per dur a terme la supervisió del servei.	3,00
SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS SAU	• Claredat i detall en la descripció: ○ Aporta un model de supervisió basat en visites setmanals. ○ Ofereix una supervisora amb disponibilitat 24/7. ○ Inclou la concreció de mitjans, indicant la periodicitat: • Sistema de control i gestió manual.	3,00

	• Programa de reunions de coordinació. ○ Ofereix informes setmanals, mensuals i memòria anual.	
--	---	--

Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 5 punts)

5 punts	Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències	Valoració
ILUNION	• Verificació presència: ○ Ofereixen un sistema basant en una aplicació que envia un avís automàtic al supervisor per falta de marcatges. • Procediment de gestió de baixes o vacances: ○ Avisades amb menys de 24 hores: ▪ Mobilitza un operari BackUp, oferint una resposta temps inferior a 1 hora. ○ Avisades amb més de 24 hores: ▪ Envia un nou treballador, pertanyent a borsa.	4,00
MULTIANAU	• Verificació presència: ○ Ofereixen un sistema basat en una aplicació que registra el fitxatge. L'aplicació envia un avís automàtic al responsable del centre, per falta de marcatges i emet informes. • Procediment de gestió de baixes o vacances: ○ Imprevistes: ▪ Cobertura mitjançant bossa-reten de treballadors en una hora a partir dels 20 minuts de retard. No indica quants treballadors disposa. ▪ L'hora no treballada es recuperarà o quedarà a disposició per serveis extraordinaris. ○ Previstes: ▪ Cobertura per substitucions mitjançant cartera de professionals formats.	3,75
L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCI ÓN, S.A.U	• Verificació presència: ○ Es realitzarà mitjançant una aplicació amb NFC de control que registra el fitxatge. L'aplicació envia un avís automàtic per falta de marcatges al responsable del centre. • Procediment de gestió de baixes o vacances:	3,25

	○ Imprevistes: ▪ Disposa de protocol de substitucions d'urgència del personal: a partir de 30 minuts de retard, recerca de personal adient. ▪ Disposa de 12 equips mòbils. ▪ Compromet un temps de substitució 60 minuts. ▪ El client pot consultar les dades de les absències a través de l'aplicació. ○ Previstes: ▪ Substitucions mitjançant recerca de candidats.	
IMAN CLEANING, S.L	• Verificació presència: ○ Ofereix un sistema basat en una aplicació mitjançant la qual es fitxa i es controla 24x7. L'aplicació envia un avís automàtic per falta de marcatges al responsable del centre. • Procediment de gestió de baixes: ○ Imprevistes: ▪ no indica temps de substitució ▪ Indica que crearà una bossa de treballadors, però no de quants treballadors ni que la tingui actualment . ▪ Brigada mòbil com a últim recurs. ○ Previstes: ▪ Substitucions mitjançant bossa de treball (xarxa de centres IMAN temporing).	2,50
NDAVANT	• Verificació presència: ○ Ofereix un sistema basat en una aplicació mitjançant NFC per controlar recursos humans i materials. L'aplicació envia un avís automàtic per falta de marcatges als responsables i al client. ○ Fitxatge a través de l'aplicació. ○ Generació d'informes per aquesta eina. • Procediment de gestió de baixes o vacances: ○ Imprevistes: ▪ Es rep avís als 10 minuts de detectar l'absència. Substitució amb un termini màxim de 30 minuts ▪ Personal de backup de 10 netejadors/es i 5 especialistes ▪ Brigada mòbil com a últim recurs.	5,00

	○ Previstes: ▪ Substitucions mitjançant bossa de treballadors o contractacions programades amb antelació.	
LACERA	• Verificació presència: ○ Ofereix un sistema basat en una aplicació de verificació de presència mitjançant NFC que genera informes. L'aplicació també envia un avís automàtic per falta de marcatges als responsables. • Procediment de gestió de baixes o vacances: ○ Imprevistes: ▪ Substitució en menys de 30 minuts mitjançant bossa de candidats d'un 20% de la plantilla total del contracte. ○ Previstes: ▪ Substitucions mitjançant bossa de treball.	5,00
SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.	• Verificació presència: ○ Ofereix un sistema basat en una aplicació que envia un avís automàtic per falta de marcatges als responsables. • Procediment de gestió de baixes o vacances: ○ Imprevistes: ▪ Els retards, absències, baixes, incompliments d'horaris i d'hores de servei, es cobriran el 100% en un màx. de 30 minuts. ▪ Ofereix una borsa de treball. ▪ Dues vies de substitució: ➤ Retard, es recuperarà el temps perdut el mateix dia i pel mateix operari sense aportar treballadors addicionals. ➤ Baixa de curta durada (1 dia), immediata cobertura pel personal adscrit al mateix centre sense aportar treballadors addicionals. ➤ Baixa de llarga durada (> 1 dia) coberta pel personal extern en plantilla. ○ Previstes: ▪ Personal adscrit o substitut.	5,00

RAMCON	• Verificació presència: ○ Ofereix un sistema basat en una aplicació que envia un avís automàtic per falta de marcatges als responsables. • Procediment de gestió de baixes o vacances: ○ Imprevistes: ▪ Substitució immediata ampliant la jornada del personal del centre ▪ Si no és possible, cobertura de personal per a emergències en 30 minuts o bé brigada mòbil. ○ Previstes: ▪ Substitucions mitjançant ampliació de jornada del personal del centre per a baixes <15 dies. Per a baixes superiors, noves contractacions.	2,50
SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS SAU	• Verificació presència: ○ Ofereix un sistema basat en una aplicació de control de presència mitjançant trucada des de telèfon fix de recepció que genera informes. L'aplicació envia un avís automàtic per falta de marcatges als responsables. • Procediment de gestió de baixes: ○ Imprevistes: ▪ Resolució en 30 minuts. Si és per retard, les hores es cobriran pel mateix treballador. ▪ Si no és per retard, es cobrirà amb equips de guàrdia de 15 netejadors i 10 especialistes. ○ Previstes: ▪ Operari suplent de la mateixa categoria professional de la bossa de treballadors.	5,00

Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 3 punts)

3 punts	Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions	Valoració
ILUNION	Es proposa un procediment de gestió de queixes i reclamacions que es comunica al cap del servei, que obre un tiquet a un programa informàtic. Canals: • Telèfon 24 hores. • Correu electrònic.	1,50

	• Plataforma web LUCIA. • Bústia de suggeriments. Seguiment de la queixa i/o reclamació a través del programa. Anàlisi de les queixes i cerca de solució. No indica temps de resolució. Ofereixi un compromís de seguiment i millora contínua.	
MULTIANAU	Es proposa un procediment de gestió de queixes i reclamacions que es comunica al tècnic del departament de qualitat. Canals: • Codi QR. • Bústia de queixes. Es compromet l'inici de les accions correctives en el termini de 2 hores. Es realitzen enquestes de satisfacció Es compromet un temps màxim de resolució de les queixes i/o reclamacions de 24 hores. Es proposa una reunió mensual amb el cap del servei per millores.	2,75
L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCI ÓN, S.A.U	El proveïdor no fa referència a queixes i/o reclamacions tal i com es sol·licitava en aquest apartat sinó que entén l'apartat com a gestió d'incidències. Tot i així s'entén que el procediment de gestió que volen proposar seria el mateix que per incidències, que suposa que la comunicació s'adreça al gestor del servei i al supervisor/a. Canals: • Centraleta d'urgències • Supervisor/a. • Programa de gestió MoveWork • Bústia de suggeriments • Enquestes de satisfacció Es proposa un seguiment en temps real i incloure propostes de millora en els informes mensuals.	1,00
IMAN CLEANING, S.L	Es proposa un procediment de gestió de queixes i reclamacions que es comunica a l'encarregat del servei. Canals: • Plataforma own cloud • Telèfon • Correu electrònic • Bústia de suggeriment • Enquesta de satisfacció Indiquen un temps de resposta immediat i temps de resolució màxim de 7 dies i per temes urgents 24 hores. Ofereix un compromís de seguiment i millora contínua.	2,75

NDAVANT	Es proposa un procediment de gestió de queixes i reclamacions que es comunica al supervisor/a. Canals: • Programa CLE360 amb avís a la supervisora. • Telèfon 24 hores. • Correu electrònic. • QR • Bústia de suggeriments • Enquestes El sistema permet realitzar un seguiment real i assegurar la traçabilitat. L'eina genera informes mensuals. Es realitzaran informes trimestrals de millora. S'indiquen com a temps màxim de resolució de les incidències: • Queixa: 48 hores. • Reclamació: 1 hora. • Suggeriment: una setmana.	3,00
LACERA	El proveïdor no fa referència a queixes i/o reclamacions tal i com es sol·licitava en aquest apartat sinó que entén l'apartat com a gestió d'incidències. Tot i així s'entén que el procediment de gestió que volen proposar seria el mateix que per incidències, que suposa que la comunicació s'adreça al gestor del servei. Canals: • Aplicació GLOBAL LACERA. No indiquen plans de millora, pel que es considera que no es garanteix donar una resposta adequada a les eventuais problemàtiques.	0,75
SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.	El proveïdor indica expressament que la gestió de les queixes i reclamacions es tractaran amb el mateix procediment que les incidències. Es proposa un procediment de gestió de queixes i reclamacions que es comunica a la supervisora. Canals: • Aplicació FREEMATICA. • Bústia de suggeriments. • Enquestes de satisfacció. • Enquestes de satisfacció trimestrals. Les mesures i millores a implementar es recolliran a un informe trimestral de queixes i suggeriments. Les incidències seran ateses en un màxim de 40 minuts però no indiquen temps màxim de resolució, el que es considera que dificulta donar una resposta adequada a les problemàtiques.	2,00

RAMCON	Es proposa un procediment de gestió de queixes i reclamacions que es comunica a la supervisora. Canals: • Telefònicament • Correu electrònic S'ofereix realitzar un anàlisi de les dades i millora contínua. Es compromet donar proposta de solució al cap de 5 dies.	1,00
SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS SAU	Es proposa un procediment de gestió de queixes i reclamacions que es comunica a la supervisora. Canals: • Bústia de queixes • Telèfon. • Equip comercial. • Centre de control 24 hores Les incidències es gestionaran en un termini màxim de 48 hores. Hi ha compromís d'analitzar les queixes per implementar accions de millora.	2,00

RESUM DE VALORACIONS

En base a l'exposat, a continuació es detalla el resum de les valoracions que depenen d'un judici de valor.

Criteri	PUNTUACIÓ ASSOLIDA PER LICITADOR								
	ILUNION	MULTIANAU	L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, S.A.U	IMAN CLEANING, S.L.	NDVANT	LACERA	SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.	RAMCON	SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS SAU
Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència d'usuaris, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten	3,50	3,00	4,50	2,50	2,00	1,50	5,00	2,75	3,50
Mecanismes d'adaptabilitat als canvis produïts per trasllats de les unitats, reajustament d'horaris o a causa d'emergències i/o situacions imprevistes	6,00	6,50	6,00	6,00	3,00	4,00	6,00	2,50	5,50
Procediments operatius per a les tasques de neteja	4,50	3,50	3,00	3,75	4,50	3,25	5,00	0,50	1,00
Supervisió del servei	4,00	4,50	5,00	4,50	4,50	4,50	5,00	3,00	3,00
Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències	4,00	3,75	3,25	2,50	5,00	5,00	5,00	2,50	5,00
Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions	1,50	2,75	1,00	2,75	3,00	0,75	2,00	1,00	2,00
PUNTUACIÓ TOTAL CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR	23,50	24,00	22,75	22,00	22,00	19,00	28,00	12,25	20,00

Per tot l'exposat la classificació final que es proposa de les empreses licitadores pel que fa als criteris de valoració que depenen d'un judici de valor, ordenada de manera decreixent, és la següent:

LICITADORA	TOTAL PUNTUACIÓ DELS CRITERIS SUBJECTIUS
SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.	28,00
MULTIANAU	24,00
ILUNION	23,50
L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, S.A.U	22,75
IMAN CLEANING, S.L.	22,00
NDAVANT	22,00
SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS SAU	20,00
LACERA	19,00
RAMCON	12,25

Signat digitalment,

Sra. Elisabet Cornadó Soler
Cap de Serveis Generals

Sra. Montserrat Carulla Mestre
Responsable de Serveis Generals