



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 I GESTIÓ DE RESIDUS DE DIFERENTS DEPENDÈNCIES I OFICINES VINCULADES AL PARC D'ATRACCIONS DEL TIBIDABO DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, CONTRACTACIÓ BASA 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.

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 de les diferents dependències i oficines vinculades al Parc d'atraccions del Tibidabo, 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 ADMESSES

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

- ✓ ACCIONA FACILITY SERVICES, 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, inspecció i vestuari del servei ordinari de neteja fins a 15 punts.

Amb l'objectiu d'avaluar la seqüència de processos ordinaris de cada licitador, de manera que es pugui analitzar l'operativitat de cadascuna d'elles als efectes del present contracte, i com d'idònia, és la seva adaptació, els licitadors hauran d'aportar una proposta amb una descripció detallada relativa als protocols per a la planificació,



supervisió i inspecció del servei ordinari de neteja que aplicaran específicament per a l'execució dels serveis previstos per les dependències de referència i que hauran d'incloure un pla d'assegurament de la qualitat de la prestació del servei. També es valorarà el vestuari del personal adscrit al contracte.

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 a les instal·lacions; que es detalli àmpliament els protocols i la planificació del servei de neteja ordinària (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, per estances i per divisions. 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 un llistat-resum dels informes i comunicats dels serveis diari i ordinari planificat (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.

Les propostes s'avaluaran per comparació tenint en compte que la millor puntuació s'atorgarà a la proposta més idònia que resulti atesa la tipologia de serveis que BSM y CBSA gestiona, i l'abast i àmbit de cobertura tècnica que ha de donar.

En el cas que es consideri que la proposta no respon adequadament a les necessitats i/o l'objecte de l'activitat, la informació facilitada no sigui rellevant o consisteixi en la simple repetició de la informació existent als plecs de bases, la puntuació que s'atorgarà en el criteri afectat serà de 0 punts.

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



Amb l'objectiu de poder avaluar la seqüència de processos en els supòsits excepcionals, com la celebració d'actes o esdeveniments dins del Parc, de cada licitador, de manera que es pugui analitzar l'operativitat de cadascun d'elles als efectes del present contracte, com la idoneïtat de la seva adaptació, els licitadors hauran d'aportar una proposta amb una descripció detallada relativa als protocols per a la planificació, supervisió i inspecció del servei extraordinari 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.

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 extraordinari 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 extraordinaris urgents amb un menor temps de resposta i canals de comunicació àgils i complets que puguin contemplar els major escenaris possibles (serveis extraordinaris 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.

Les propostes s'avaluaran per comparació tenint en compte que la millor puntuació s'atorgarà a la proposta més idònia que resulti atesa la tipologia de serveis que BSM y CBSA gestiona, i l'abast i àmbit de cobertura tècnica que ha de donar.

En el cas que es consideri que la proposta no respon adequadament a les necessitats i/o l'objecte de l'activitat, la informació facilitada no sigui rellevant o consisteixi en la simple repetició de la informació existent als plecs de bases, la puntuació que s'atorgarà en el criteri afectat serà de 0 punts.

Seguiment de qualitat: fins a 10 punts.

Amb l'objectiu de poder seleccionar aquella oferta que ofereixi uns estàndards de qualitats alts i que permeti complir amb els objectius mediambientals, els licitador hauran

de fer la seva proposta relativa al pla de control de qualitat on queri clar tots els indicadors i procediment d'avaluació de la qualitat, protocol d'auditories internes, per controlar i supervisar els processos de treball i Sistema d'enquesta de satisfacció dels usuaris per tal d'avaluar la qualitat percebuda. 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.

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 amb terminals d'opinió i enquestes. Es valorarà que aquestes dades recollides, es presentin als responsables de BSM y CBSA 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).

Les propostes s'avaluaran per comparació tenint en compte que la millor puntuació s'atorgarà a la proposta més idònia que resulti atesa la tipologia de serveis que BSM y CBSA gestiona, i l'abast i àmbit de cobertura tècnica que ha de donar.

En el cas que es consideri que la proposta no respon adequadament a les necessitats i/o l'objecte de l'activitat, la informació facilitada no sigui rellevant o consisteixi en la simple repetició de la informació existent als plecs de bases, la puntuació que s'atorgarà en el criteri afectat serà de 0 punts.

Pla de gestió de l'equipament fins 5 punts.

Amb l'objectiu de poder avaluar la seqüència de processos per garantir un equipament en les millors condicions possibles per a la millor execució del contracte, el licitador haurà de fer la seva proposta del pla de gestió de l'equipament objecte del contracte. Es valorarà la proposta del pla de conservació, manteniment i substitució, si s'escau, de l'equipament, màquines i eines necessàries per al desenvolupament del servei, amb el seguiment, el programa de revisions/inspeccions i gammes de manteniment, carros de neteja, estris/eines manuals i sistemes de dosificació, màquines aspiradores i equips de motorització del servei.

Es donarà la millor puntuació a aquella oferta que presenti una proposta que permeti una major optimització i agilitat en la gestió de l'equipament en fase d'execució de contracte i que la maquinària ofertada permeti realitzar la prestació amb la millor eficiència i eficàcia. Es valorarà que el pla de conservació i manteniment sigui el més complert possible amb una major freqüència de manteniment i conservació de l'equipament. També es valorarà el menor temps en la substitució de l'element: temps que es trigarà en canviar/substituir un equip o màquina avariada o inoperativa per una nova i/o funcional, des de l'avís o sol·licitud.

Les propostes s'avaluaran per comparació tenint en compte que la millor puntuació s'atorgarà a la proposta més idònia que resulti atesa la tipologia de serveis que BSM y CBSA gestiona, i l'abast i àmbit de cobertura tècnica que ha de donar.

En el cas que es consideri que la proposta no respon adequadament a les necessitats i/o l'objecte de l'activitat, la informació facilitada no sigui rellevant o consisteixi en la simple repetició de la informació existent als plecs de bases, la puntuació que s'atorgarà en el criteri afectat serà de 0 punts.

IV. ANÀLISI DE LES OFERTES

ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.

1) Sistemes de planificació, supervisió, prestació, inspecció i vestuari del servei ordinari de neteja fins a 15 punts.

L'empresa homologada, ACCIONA, descriu en aquest apartat els procediments que seguirà per a la consecució dels treballs ordinaris de neteja.

En primer lloc, desenvolupa detalladament els passos a seguir per a la correcta planificació dels centres, sent: (i) anàlisi de les necessitats; (ii) optimització de recursos; (iii) metodologies innovadores; (iv) seguiment i avaluació de la planificació; i (v) planificació del servei. Dins de cadascun dels subapartats, descriu els objectius que es pretenen amb cada acció, així com els beneficis i eines a utilitzar.

En segon lloc, descriu els seus mecanismes de gestió, supervisió i organització del servei. Per a això, desenvolupa l'organigrama que afecta el servei objecte del contracte actual, indicant concretament les funcions i persones que intervindran de manera directa en el servei. Així mateix, de l'exigit en els plecs, es planteja com a millora l'adscripció d'un/a administratiu/a per a la gestió de CTI, absentismes i suport administratiu del contracte.



Posteriorment, assenyala els circuits de comunicació i seguiment que ostenta, així com les eines i mecanismes de les quals se serveix per a controlar d'una manera eficaç el servei.

Concretament, indica que compta amb un programari CTI per a la gestió, inspecció i seguiment del servei, de manera que aconseguen saber en temps real, quin personal es troba fent quins treballs, si algun treballador/a no s'ha presentat al seu lloc de treball, gestionar incidències, etc. Aquest programari també es trobarà disponible per a BSM, de manera que sigui coneixedor i pugui crear incidències, així com realitzar el seguiment de les incidències ja creades.

D'aquesta manera, descriu de forma desglossada i detallada, totes les aplicacions i opcions de les quals disposa el seu programari, sent totes d'elles d'aplicació al servei i constituint una millora en la inspecció, auditoria i control d'aquest.

No obstant l'anterior, ACCIONA afegeix altres mètodes de control del servei, sent els mateixos: (i) inspeccions periòdiques dels treballs; (ii) satisfacció del client, posant a la disposició d'aquest, una direcció concreta de correu electrònic; (iii) auditories internes de qualitat; i (iv) seguiment i mesurament mensual de no conformitats.

ACCIONA també exposa que compta amb mecanismes per al control de disponibilitat i estat de maquinària i mitjans materials, desenvolupant els processos que segueix per a dur a terme aquesta tasca.

Desenvolupa els procediments per a la correcta assignació dels recursos humans, establint tres tipus d'assignacions -neteja quan el parc es troba tancat, neteja del parc en temporada baixa, i neteja del parc en temporada alta-, i descrivint la metodologia que seguiran i el nombre de persones a adscriure en cada temps.

Sobre aquest punt, l'empresa homologada ofereix una millora: l'adscripció d'un equip d'especialistes quan es requereixi la utilització de maquinària específica, treballs en alçada, o muntatge de bastides.

Posteriorment, descriu els procediments a seguir per a la gestió de baixes, suplències, i altres absències relacionades amb el personal. Indica, així mateix, els temps màxims de resposta enfront de les absències.

Posa en valor que, en vista que la seva activitat implica el desplaçament d'un alt número de personal, ACCIONA promou determinades accions que fomenten la sostenibilitat del transport dels seus empleats, donant facilitats per a la compra de vehicles elèctrics,

contractant personal amb residència prop del lloc de treball, finançant el desplaçament amb bicicleta, etc.

Per altre banda, relaciona la metodologia, freqüències, procediments i protocols específics, i instruccions que duen a terme durant els seus treballs. Indica, a més, que, a fi de millorar els seus serveis, un (1) mes abans de l'inici dels treballs, així com durant el primer mes d'execució, realitzen una sèrie de treballs destinats a la posada a punt del personal i la maquinària a utilitzar.

S'indica el cronograma de treballs a realitzar.

A continuació, desenvolupen de manera detallada, els canals de comunicació que es poden establir entre BSM i ACCIONA, la uniformitat de la qual disposarà el seu personal, així com la importància d'aquesta, i els mitjans materials que adscriuran al contracte.

Indiquen les millores en innovació tecnològica, dotació d'equipament i materials, i qualitat i medi ambient que resultaran d'aplicació en el contracte, sent:

- Maquinària innovadora i útil per al desenvolupament dels treballs (neteja de lavabos amb escuma activa, conversió de l'aigua en solució de neteja, etc.).
- Instal·lació de canviadors de bebè.
- Implantació i certificació del Sistema de Qualitat ISO 9001 i Medi ambient ISO 14001.
- Utilització de productes ecològics.

Desglossen els procediments a seguir per a la recollida de residus, indicant freqüències i metodologia.

Finalment, proposen com a millora els següents serveis mensuals:

- Control de rosegadors.
- Control i tractament Vespa Velutina.
- Control i tractament processionària.
- Control integrat en centres de restauració (Indústria Alimentària) situats al parc.
- Subministrament i instal·lació de insectocaptors d'ús professional, en els centres de restauració (20 unitats).

Després de l'exposat, i en comparació amb la proposta formulada per SIRSA, aquesta ofereix majors garanties de la consecució de treballs amb qualitat, precisió i control, oferint més mètodes i procediments per a conèixer amb exactitud l'estat dels treballs i la



gestió de les incidències. A més, adscriu al servei tots aquells mitjans, tant materials com humans, idonis per a dur a terme el servei en un parc d'atraccions amb gran afluència de públic en determinades èpoques. Finalment, i com a qualitat a destacar, es premia la prèvia dedicació d'un mes per a la posada a punt de les instal·lacions, així com la dedicació d'un mes una vegada iniciat el contracte, per a consensuar els procediments estipulats per ACCIONA, amb els requeriments de BSM i CBSA.

Puntuació.....15,00 punts

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

Comencen aquest apartat indicant els protocols i mitjans de comunicació que poden utilitzar per a la sol·licitud de servei extraordinari, així com els mecanismes proposats per al seu seguiment i tancament de les incidències.

Posteriorment, i sobre la base de si el servei extraordinari es troba planificat o és una emergència, ACCIONA desenvolupa els mitjans a adscriure per a cada cas, la metodologia, els temps de resposta, així com els mecanismes per a la supervisió (que es realitzaran a través del programari esmentat en l'apartat anterior).

Dins d'aquest apartat es posen en consideració la proximitat del centre d'operacions d'ACCIONA amb el parc d'atraccions, podent socórrer amb personal i maquinària addicional i concreta per a la incidència en poc temps.

La proposta presentada resulta correcta i idònia per als treballs a realitzar, sent superior a la de SIRSA, ja que resulta més adaptable i eficaç amb les característiques del servei i el lloc d'execució. La informació es mostra de forma ordenada i coherent, podent-se identificar i comprendre amb facilitat com es durà a terme el servei, i avaluant si l'exposat resulta viable i adaptat a la realitat de BSM.

Puntuació.....10,00 punts

3) Seguiment de qualitat: fins a 10 punts.

Dins d'aquest epígraf, tornen a posar en valor tots els procediments desglossats en el primer apartat i que suposen un seguiment de la qualitat del servei, sent, a tall d'exemple, la creació d'incidències mitjançant el seu programari, l'adscripció de



personal concret per al mesurament d'objectius, els seus mecanismes per a controlar la disponibilitat i estat de la maquinària, etc.

Indica que establirà uns acords de nivell de servei i indicadors clau, que serviran per al correcte mesurament de la qualitat.

A més, ACCIONA assenyala el protocol i diagrama que seguirà per a la gestió de les incidències rutinàries, així com els temps de respostes segons el nivell de gravetat i urgència.

Finalment, es descriuen els mecanismes a través dels quals coneixeran el grau de satisfacció dels usuaris del parc d'atraccions.

ACCIONA presenta opcions que, en comparació amb l'aportat per SIRSA, engloben o controlen molts més aspectes sobre la qualitat del servei. No obstant això, ambdues resulten idònies i aplicables a l'activitat a desenvolupar per a BSM.

Puntuació.....10,00 punts

4) Pla de gestió de l'equipament fins 5 punts.

En primer lloc, ACCIONA descriu la maquinària i equipament que es posarà a la disposició del servei, així com el pla de conservació, manteniment i substitució que es tindrà en compte.

Com a aspectes que valorar favorablement dins d'aquest apartat, cal comentar la proximitat amb el centre d'operacions d'ACCIONA, la qual cosa implica rapidesa i plena disponibilitat de maquinària i altres elements que puguin ser necessaris per a determinats tipus de neteja.

Així mateix, indiquen que compten amb personal especialitzat en el manteniment de la maquinària, així com amb un pla de manteniment que segueixen de manera exhaustiva, assegurant en tot moment que l'equipament a utilitzar és innovador, respectuós amb el medi ambient i que es troba en perfectes condicions.

Finalment, i en comparació amb el presentat per SIRSA, totes dues propostes resulten, quant a nivell de serveis i qualitat, idònies i apropiades a les condicions del parc d'atraccions, ja que s'han exposat mesures suficients i correctes a fi d'aconseguir el millor pla de manteniment de la maquinària a adscriure, oferint mitjans materials i humans suficients com per a fer front a qualsevol tipus d'incidència que pugui sorgir.



Puntuació.....5,00 punts

Puntuació total.....40,00 punts

SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS, SAU

1) Sistemes de planificació, supervisió, prestació, inspecció i vestuari del servei ordinari de neteja fins a 15 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. D'aquesta manera, separa els treballs a realitzar, sobre la base del següent:

- Serveis ordinaris, que comprenen: la neteja prèvia a la temporada d'obertura; la neteja prèvia a l'obertura; el manteniment durant l'obertura; la neteja a la finalització; les neteges especials i la neteja de l'àrea panoràmica.
- Serveis periòdics, els quals seran realitzats per netejadors/as i especialistes en funció del treball a realitzar.

Indica les freqüències de neteja de cada dependència del parc, d'acord amb el que s'estableix en els plecs que regeixen la present contractació.

Posteriorment, assenyalat que establirà un control de ruta per a la neteja dels lavabos, de manera que adscriurà a un/a (1) operari/a de manera fixa per a cada unitat de lavabos. Desenvolupa els seus procediments de treball i el monitoratge d'aquests.

Com a serveis addicionals, SIRSA indica que subministrarà productes, consumibles, dispensadors, ambientadors, catifes, i altres utensilis per a la correcta execució dels treballs, així com neteja del sistema d'extracció de les campanes dels restaurants, o serveis de manteniments preventius i correctius anti-plagues (amb caràcter bimensual).

A continuació, SIRSA explica els procediments per a la gestió de residus, els seus objectius, els materials i mitjans tècnics que adscriurà, els protocols i procediments generals de neteja, adjuntant per a això pictogrames explicatius.

Com a descripció del servei de neteja previst, SIRSA comença la seva explicació presentant el seu Sistema Integral de Gestió Operativa que li permet planificar, controlar i avaluar les tasques i accions necessàries per al compliment dels objectius. D'altra banda, indica que, durant els dos primers mesos del servei, SIRSA revisarà totes i



cadascuna de les tasques programades a la recerca de la correcta execució del servei, d'acord amb els estàndards establerts per BSM i per la pròpia SIRSA.

Després, descriu els treballs a realitzar i la seva freqüència durant la temporada baixa, per a posteriorment analitzar els seus plans de treballs individual per als serveis ordinaris.

Presenta el seu sistema per a la gestió del manteniment. Aquesta solució permetrà la creació de diferents perfils d'ús atenent les necessitats de cada component de l'equip del servei de neteja i un perfil de supervisió per al tancament de les incidències i les tasques a realitzar. Es diferenciarà també un perfil per a encarregats que permetrà la introducció de parts de serveis, omplir qüestionaris, portar el control d'assistències, etc. i perfils d'operaris que són els que faran el treball final. Aquesta aplicació li permetrà, a més, crear quadres resum o assignacions dinàmiques que facilitin identificar les càrregues de treball, gestionar notificacions automàtiques, coordinar activitats, localitzar equips, crear KPIs, o informes i estadístiques de neteja, entre altres.

Continua la seva explicació indicant els beneficis que té la plantilla assignada al servei de neteja, sent, entre altres, un pla de conciliació de la vida laboral i familiar, un pla d'estabilització de la plantilla, etc.

Realitza una descripció del vestuari i EPIs que disposaran els/as treballadors/as adscrits al servei.

Indica i descriu els mètodes que promou per al control horari i la presència del seu personal, utilitzant per a això una aplicació i tenint un procediment per a la substitució del personal.

Posteriorment, desenvolupa les funcions del supervisor.

Per altra banda, explica la seva proposta de seguiment de la qualitat, basant-se en auditories internes, terminals d'opinió i enquestes, les dades de les quals seran traslladats a BSM a través de comunicacions i informes.

Finalment, parla sobre el seu pla de recollida selectiva de residus, així com de les millores ofertes al servei, resultant, l'adscripció de maquinària d'acord amb els principis mediambientals, bateries òptimes, auditories ambientals periòdiques, etc.

Si es compara la oferta presentada per SIRSA amb la proposta plantejada per ACCIONA, aquesta resulta similar, perquè desglossa detalladament els protocols i actuacions a seguir per a la correcta execució del servei, però, no obstant això, la

relació dels procediments no resulta del tot clara ni ordenada, desenvolupant nombroses aplicacions que es poden posar en marxa en el servei, però que no resulten del tot idònies per al tipus de treball a efectuar. La metodologia descrita resulta correcta per al servei, però no queda garantida la seva correcta execució amb els més alts estàndards de qualitat, ni amb procediments de comunicació i gestió d'incidències clar.

Puntuació.....8,00 punts

2) Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei extraordinari 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 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.

Així mateix, indica que, per a aquells serveis extraordinaris no planificats, es podrà gestionar de la manera següent:

- Resposta immediata a través de els/as propis/as treballadors/as del centre.
- Resposta efectiva urgent, en un màxim de 30 minuts, disposant de dues brigades d'especialistes i 20 operaris/as qualificats.

A continuació, indica els procediments per a la resolució d'incidències, així com descriu el servei de reforç per a aquells casos en els quals sigui necessari. Aquest reforç estarà compost per 10 netejadors/as i 2 especialistes.

Reflecteix el vestuari que serà aplicable per als serveis extraordinaris.

Finalment, proposa una sèrie de millores al servei, com els llibres d'incidències, l'embalatge de productes, o els vehicles híbrids, entre altres.

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 ACCIONA resulten superiors, en oferir majors temps de reacció, major capacitat de personal disponible, així com de maquinària, i millors protocols de control per a assegurar l'execució del servei.

Puntuació.....7,00 punts

3) Seguiment de qualitat: fins a 10 punts.

Com a informació prèvia, SIRSA assenyala les diferents certificacions amb les quals compta: 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, entre altres:

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

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, a pesar que SIRSA presenta múltiples opcions per a controlar i seguir la qualitat del servei a prestar, resultant totes elles idònies i que asseguruen que el contracte pugui ser controlat adequadament, ACCIONA té en compte més paràmetres per a mesurar la satisfacció i qualitat del servei, resultant per tant, superior.

Puntuació.....9,00 punts

4) Pla de gestió de l'equipament fins 5 punts.

SIRSA desenvolupa diferents plans de gestió de l'equipament, sent, entre altres:

- Pla de manteniment de maquinària.
- Pla de manteniment i conservació de la maquinària.



- Pla de revisió i inspecció, en el qual mensualment, un/a tècnic/a consultarà els informes sobre l'estat de la maquinària.
- Pla de substitució, de manera que en el temps màxim de 24 hores es repararà o substituirà la maquinària afectada; i en el termini màxim de 2 hores, acudirà un tècnic al parc a fi d'observar i arreglar els possibles problemes ocasionats en la maquinària.

A continuació, relaciona els sistemes de comunicació, els productes i consumibles, així com exposa una sèrie de millores al servei, sent, entre altres, l'eliminació de grafitis, una màquina per a l'eliminació de xiclets, dosificadors de productes concentrats, o l'armari per al magatzematge de productes químics.

Després de l'exposat, i en comparació amb l'oferta tècnica presentada per ACCIONA, totes dues ofertes es troben en igualtat de condicions, perquè introdueixen metodologies, procediments i millores idònies i adaptades a les necessitats del parc d'atraccions.

Puntuació.....5,00 punts

Puntuació total.....29,00 punts



V. RESUM DE PUNTUACIONS OBTINGUDES

El resum de les puntuacions obtingudes són les següents:

VALORACIÓ CRITERI JUDICI DE VALOR				
CRITERIS	PUNTUACIÓ MÀXIMA			OBSERVACIONS
		ACCIONA	SIRSA	
Sistemes de planificació, supervisió, prestació, inspecció i vestuari del servei ordinari de neteja	15,00	15,00	8,00	
Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei extraordinari de neteja	10,00	10,00	7,00	
Seguiment de qualitat	10,00	10,00	9,00	
Pla de gestió de l'equipament	5,00	5,00	5,00	
TOTAL PUNTUACIÓ		40,00	29,00	
OBSERVACIONS				

VI. CONCLUSIÓ

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

En quant als "*Sistemes de planificació, supervisió, prestació, inspecció i vestuari del servei ordinari de neteja*", ACCIONA presenta un desglossat i detallat procediment, d'on s'obtindrà una sobrada qualitat del servei. No obstant això, la proposta de SIRSA resulta confusa i desordenada, oferint-se mesures, i procediments correctes per a l'execució del servei, però que no s'acaba de veure la seva adaptació amb l'objecte de contractació.

Sobre el criteri "*Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei extraordinari de neteja*", la informació proporcionada per ACCIONA es mostra de forma ordenada i coherent (qüestió que no succeeix amb l'elaborat per SIRSA), podent-se identificar i comprendre amb facilitat com es durà a terme el servei, així com la seva rapidesa i capacitat de reacció davant situacions sobrevingudes o imprevistes urgents que es puguin produir en les instal·lacions.

En relació amb el "*Seguiment de qualitat*", encara que SIRSA proporciona igualment mesures que resulten idònies i asseguruen una bona qualitat en els serveis, l'indicat per ACCIONA resulta superior, perquè recull majors aspectes a valorar i a tenir en compte, sent, per tant, més completa quant a l'objecte del contracte.

Finalment, sobre el criteri "*Pla de gestió de l'equipament*", totes dues empreses homologades ofereixen mesures que garanteixen el manteniment dels equips i materials adscrits, donant garanties que, en tot moment, la maquinària, els materials i els utensilis que s'utilitzin durant la vigència del contracte es trobarà en perfectes condicions.

A Barcelona, a data de la signatura electrònica.

Rubén Guimerà Dehesa

Cap de l'Àrea de Compres

Barcelona de Serveis Municipals, S.A