

Informe tècnic de valoració de les ofertes presentades en el procediment de contractació relatiu al “Servei de neteja, desinfecció, desratització i desinsectació i recollida selectiva de residus sòlids urbans de l’edifici U (Barcelona) i al servei de neteja, desinfecció, desratització i desinsectació de les seus territorials de la Universitat Oberta de Catalunya”

Expedient HSE00010/2025 - Lots 1 i 2

1. Antecedents

La convocatòria d’aquest procediment es va publicar en data 20 de juny de 2025 al Perfil del Contractant d’aquesta entitat. El termini fixat per a la presentació de les proposicions era el dia 7 de juliol de 2025 a les 14.00h.

Les empreses que han estat admeses en el present procediment són:

Lots	Empresa admesa
1	MULTIANAU S.L
1	L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU
1	LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS S.L.
1	CLANSER
1	SERNET SERVEIS SL
2	L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU
2	SERNET SERVEIS SL

En data 17 de juliol de 2025, es reuní la Mesa de Contractació per procedir a l’obertura del Sobre núm. 2 de les ofertes presentades i admeses, que conté la proposta tècnica la valoració de la qual depèn d’un judici de valor, i es remeteren als serveis tècnics perquè procedissin a la seva valoració.

2. Criteris d’adjudicació

De conformitat amb allò establert a l’apartat X del Quadre de Característiques del Plec de Clàusules Particulars, els criteris d’adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor són els següents per ambdós lots:

TOTAL DE PUNTS que s'adjudiquen mitjançant els criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor Lot 1 i Lot 2	40 Punts
Criteris i subcriteris	Distribució de la puntuació
1. Descripció detallada de la memòria tècnica on es descrigui el funcionament del servei incloent la següent informació (fins a un màxim de 18 punts): • Relació de l'equip humà de treball del centre. Ha de ser suficient per donar satisfacció a les necessitats pel que respecte als serveis objecte de la licitació, indicant com a mínim: - o Relació de llocs de treball. - o Categories professionals - o Dedicació setmana i anual - o Nombre d'hores setmanals i anuals totals que es dedicaran al centre. • Programació de les freqüències periòdiques de neteja, de netejador/a i especialista, especificant la metodologia que s'utilitzarà per planificar aquestes tasques i el format en què, es lliurarà a cada treballador. • Resum del Pla de gestió del servei on es descriguin els mitjans que es utilitzaran per gestionar el dia a dia del servei, comandaments assignats, formats utilitzats en la gestió diària del servei, mitjans de comunicació posats a disposició per l'empresa adjudicatària per garantir la localització de les persones designades per ella com interlocutors i coordinadors del servei amb la UOC. Cal indicar quin perfil de treballador es proposa per dur a terme les tasques d'interlocució amb la UOC i coordinació del servei. • Planificació i posada en marxa del servei a l'inici on es detalli la	18 punts: Si la proposta inclou de manera detallada tots els punts descrits, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei, i aportant aspectes de valor afegit que puguin millorar la realització dels treballs. 15 punts: Si la proposta inclou de manera detallada tots els punts descrits, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei, sense aportar aspectes de valor afegit. 12 punts: Si la proposta inclou, de manera detallada 3 dels 4 punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei 9 punts: Si la proposta inclou 3 dels 4 punts descrits, però amb algun grau de detall inferior o amb informació incompleta en algun apartat. 6 punts: Si la proposta inclou, de manera detallada 2 dels 4 punts descrits anteriorment aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. 3 punts: Si la proposta inclou, de manera detallada 1 dels 4 punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei.

planificació inicial del servei i els mitjans proposats per a la seva perfecta posada en marxa.	1 punt: A les propostes que descriguin de manera incompleta tots els elements descrits anteriorment. 0 punts: Si no es compleixen cap de les anteriors opcions o la proposta és una simple transcripció del plec tècnic.
2. Descripció detallada del pla de formació, del pla de Prevenció i Medi ambient, certificant que compleixen la normativa vigent, que es posaran a disposició del servei, valorant-se els següents punts: (puntuació màxima 6 punts): • Descripció detallada del pla de formació contínua que l'empresa té previst que faci el personal del servei, indicant la temàtica de els cursos, continguts i hores de formació dels cursos. • Descripció detallada del Pla de riscos laborals on s'inclouï: - o El Pla de riscos laborals aprovat per l'empresa i les actuacions per dur a terme en relació amb la coordinació d'activitats empresarials. - o El compromís, amb indicació de dates, de quan i com es realitzarà l'avaluació de riscos laborals del centre, així com la implantació del pla preventiu, i el seguiment de la seva compliment. - o Dades específiques dels riscos detectats i/o aportats del centre objecte de aquest contracte i la planificació d'actuacions a realitzar. • Descripció detallada del Pla de medi ambient, on s'inclouï: - o El pla previst, de cara a la retirada selectiva de residus i el circuit.	6 punts: Si la proposta inclou, de manera detallada tots els punts descrits, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. 4 punts: Si la proposta inclou, de manera detallada 2 dels 3 punts descrits, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. 3 punts: Si la proposta inclou, de manera detallada 1 dels 3 punts descrits, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. 1 punt: A les propostes que descriguin de manera incompleta tots els elements descrits. 0 punts: Si no es compleixen cap de les anteriors opcions o la proposta és una simple transcripció del plec tècnic.

- o La gestió dels envasos i de els residus produïts a la realització del servei de neteja. - o Les mesures que es prendran en la realització del servei de cara a l'estalvi energètic i a l'estalvi d'aigua.	
3. Descripció detallada de l'organització del servei que durà a terme la empresa adjudicatària, especificant: (Puntuació màxima de 16 punts) • Descripció dels mitjans humans aportats per l'empresa adjudicatària per realitzar el control i freqüència de la supervisió del servei contractat. • Descripció dels protocols de neteja que utilitzar en les tasques de neteja sol·licitades al plec. • Descripció de la metodologia i tractaments de neteja que cal realitzar segons els materials i superfícies de neteja objectes d'aquesta licitació. • Descripció de la capacitat de resposta a possibles ampliacions del servei i/o activitats puntuals mantenint l'execució efectiva del servei. Cal indicar el temps de resposta de l'empresa a la petició d'un nou servei o l'atenció a una emergència, mantenint en tot cas els preus unitaris establerts en la proposta econòmica, a la proposta d'hores extres i a la proposta d'ampliació de metres quadrats. • Protocol que seguirà l'empresa adjudicatària davant la necessitat de donar cobertura de baixes i absentisme. Caldrà indicar els dies des de la baixa efectiva del treballador/a als que l'empresa substitueix les baixes. • Descripció del sistema de comunicació que se seguirà entre la empresa adjudicatària i la UOC per el seguiment de l'execució del contracte. • Descripció d'una proposta de mesura de satisfacció de l'usuari final del servei, que inclogui com mínim els	16 punts: Si la proposta inclou de manera detallada tots els punts descrits. Aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei, i aportant aspectes de valor afegit que puguin millorar la realització dels treballs. 13 punts: Si la proposta inclou de manera detallada tots els punts descrits. Aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei, sense aportar aspectes de valor afegit. 10 punts: Si la proposta inclou, de manera detallada 6 dels 7 punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. 8 punts: Si la proposta inclou, de manera detallada 5 dels 7 punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei, 6 punts: Si la proposta inclou, de manera detallada 4 dels 7 punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei.

paràmetres que es mesuraran, com es valoraran i la seva periodicitat.	4 punts: Si la proposta inclou, de manera detallada 3 dels 7 punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. 3 punts: Si la proposta inclou, de manera detallada 2 dels 7 punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. 2 punts: Si la proposta inclou, de manera detallada 1 dels 7 punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per determinar per part del contractant si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. 1 punt: A les propostes que descriguin de manera incompleta tots els elements descrits anteriorment. 0 punts: Si no es compleixen cap de les anteriors opcions o la proposta és una simple transcripció del plec tècnic.
--	--

3. Valoració

3.1 Lot 1

3.1.1 Descripció detallada de la memòria tècnica on es descrigui el funcionament del servei (fins a 18 punts):

NOTA: L'anàlisi tècnica de totes les propostes no ha permès identificar millores substancials o diferenciadores en la metodologia d'execució dels treballs que impliquin un valor afegit en la qualitat del servei (eficiència, noves pràctiques o tecnologies) respecte a les pràctiques sol·licitades als plecs, que és un dels aspectes principals als efectes d'atorgar la puntuació màxima de 18 punts. Tot i que s'han ofertat millores per algunes de les empreses, aquestes no tenen la repercussió suficient al contracte com per otorgar la puntuació de 18 punts en aquest apartat.

A) MULTIANAU S.L

Relació de l'equip humà de treball del centre:

El licitador aporta una sèrie de taules on es presenta la distribució del personal assignat al servei en diferents àrees de treball, classificades segons tres tipus de risc i nivell d'exigència (alt, mig i baix).

En aquestes taules s'indica el personal assignat a cada zona, els horaris corresponents, així com el còmput d'hores setmanals i anuals diferenciant entre el servei de neteja ordinari i el servei d'especialista.

Els totals de dedicació anuals indicats en la proposta ascendeixen a 6.292 hores, de les quals 572 hores corresponen específicament al servei d'especialista.

A més, el licitador presenta un calendari específic per al mes d'agost, on es detallen els horaris del personal que prestarà servei durant aquest període. En aquest mes, es preveu una dedicació de 60 hores setmanals per al servei ordinari i 6 hores setmanals per al servei d'especialista, amb un total de 286 hores de servei durant el mes.

La proposta inclou un quadre resum amb la totalitat d'hores de servei anuals, que ascendeixen a 6.587 hores/any.

Finalment, s'indica la dedicació anual de l'equip d'especialistes de l'equip mòbil encarregat de la neteja de vidres i zones de difícil accés, amb una previsió de 50 hores/any.

En definitiva, la proposta presentada pel licitador inclou una relació detallada de l'equip humà assignat al servei, així com la distribució horària prevista per a cada perfil professional. Aquesta informació respon adequadament al nivell de detall i servei requerit als plecs, tant pel que fa a la composició de l'equip com a la cobertura horària. Per tant, ofereix resposta als paràmetres mínims que sobre aquest subcriteri es detallen al PCP.

Programació de les freqüències periòdiques de la neteja:

La proposta presentada, descriu amb detall les freqüències de neteja dels diferents elements i espais, incloent terres, passadissos, banys, entre d'altres. La documentació incorpora una descripció de les tècniques a emprar, així com dels mitjans humans i físics previstos per a l'execució de les tasques, tant per netejador/a o especialista.

A mode d'exemple,



Pel que fa al format del quadre de treball que rebrà el personal, es lliura un horari amb la distribució de les zones de treball per a cada dia de la setmana.

En definitiva, la proposta presentada pel licitador mostra un nivell de detall adequat pel que fa a la programació de les freqüències de neteja dels diferents elements, especificant la metodologia emprada per a la planificació de les tasques i el format que es lliurarà als treballadors, complint les exigències dels plecs.

Resum del Pla de gestió del servei:

El licitador presenta una taula que resumeix els punts del pla de gestió del servei, on s'identifiquen els comandaments assignats per a la correcta gestió, planificació i organització del servei; aquesta estructura es concreta en tres figures clau: direcció tècnica, cap de servei i encarregat del centre.

Es recull en aquest pla, els formats a emprar per a la gestió diària del servei, on la comunicació entre els responsables de la UOC i els responsables del servei per part del licitador assignats al serà bidireccional, instantània i disponible en temps real durant les 24 hores del dia. Aquesta comunicació permetrà transmetre automàticament les dades relatives a les incidències associades al servei mitjançant diversos mètodes. Addicionalment s'indica que totes les incidències podran ser comunicades telefònicament al Call-Center d'atenció al client designat en el contracte. Per garantir una resposta eficient i immediata, Multianau disposa d'un equip de reten format per sis treballadors que cobreixen les 24 hores del dia, així com d'un ampli parc de maquinària preparat per fer front a qualsevol incidència o servei extraordinari que pugui sorgir.

Pel que fa als canals de comunicació per a la gestió diària del servei, la proposta contempla diverses vies per a la notificació d'incidències: a través d'un call center operatiu 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, mitjançant trucada a la seu de Barcelona, o bé contactant directament amb el cap de servei o coordinador, tant per telèfon com per correu electrònic.

S'inclou també una descripció del perfil professional de l'interlocutor proposat, qui actuarà com a referent davant la UOC. Aquest professional compta



En definitiva, la proposta presentada pel licitador detalla adequadament els mitjans previstos per a la gestió diària del servei, els comandaments assignats, els canals de comunicació i el perfil del coordinador, que actuarà com a interlocutor amb la UOC. Aquesta informació es considera coherent amb els requeriments establerts en els plecs i contribueix a garantir una gestió eficient i estructurada del servei. D'aquesta manera, ofereix cobertura a tots els aspectes requerits expressament al PCP respecte d'aquest subcriteri.

Planificació i posada en marxa del servei:

El licitador indica que, abans de l'inici del servei, es durà a terme una planificació adaptada a les característiques de l'edifici i a les necessitats específiques de la UOC. Aquesta planificació inclourà, entre d'altres, les dades del centre, persones de contacte, plantilla de treballadors, protocols específics, pla de treball, eines i productes, així com la planificació del cronograma del servei i el calendari de visites.

La fase d'estudi s'iniciarà a partir de la notificació d'adjudicació, moment en què es començarà a definir la planificació detallada. Un cop adjudicat el contracte, el cap de servei duria a terme una avaluació in situ per concretar el detall de l'abast dels serveis.

Abans de l'inici efectiu del servei, es preveu la realització d'una reunió amb la plantilla, i en el moment de la signatura del contracte es definiran els factors tècnics i s'establiran les pautes de gestió. També es contempla una reunió amb els departaments de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) i amb els responsables de la documentació d'avaluació de riscos, incloent una visita

conjunta a les instal·lacions per detectar les mesures adequades en matèria de prevenció.

Pel que fa a la implementació del servei, la metodologia proposada es descrita en detall, i en resum inclou els següents punts:

-

I

I

Durant les primeres setmanes, el licitador preveu una avaluació de la planificació de tasques i rutes de treball, mitjançant visites continuades del cap de servei per revisar el volum de càrrega de treball i ajustar-lo si cal. A la tercera setmana, s'instal·laran codis QR per analitzar dades i optimitzar els temps de treball. A la quarta setmana, es durà a terme una reunió d'avaluació amb els responsables de la UOC per revisar la implantació del servei i aplicar les modificacions necessàries.

Un cop finalitzada la fase d'implementació, es preveu la realització de millores continuades sobre la planificació inicial, amb l'objectiu de donar resposta a possibles noves necessitats que puguin sorgir.

La proposta s'acompanya d'un diagrama de Gantt, que ordena cronològicament les tasques descrites per a la correcta implementació del servei.

En definitiva, la proposta presentada pel licitador mostra una planificació estructurada i detallada de la fase prèvia i de la implementació del servei, amb una metodologia clara, recursos definits i mecanismes de seguiment i millora contínua. Es considera que aquesta planificació respon adequadament als requisits dels plecs i contribueix a garantir una posada en marxa eficient i adaptada a les necessitats de la UOC. Així doncs, dóna resposta a tots els aspectes rellevants per a aquest subcriteri.

Distribució de la puntuació:

De conformitat amb la valoració efectuada, es considera oportú atorgar al licitador un total de **15 punts**, ja que la seva oferta inclou, de manera detallada, tots els punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per determinar si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. Per tant, és procedent per tant l'assignació d'aquesta puntuació, en els termes establerts als plecs.

B) L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN. SA

Relació de l'equip humà de treball del centre:

El licitador aporta una taula detallada de l'equip assignat al contracte, on es desglossa la dotació per categoria professional (5 netejadors/es i 1 especialista), així com les hores diàries, setmanals i anuals assignades a cada treballador/a.

Els còmputos setmanals totals indicats són de 125 hores/setmana per al servei ordinari i 28,25 hores/setmana per al servei d'especialista, amb un còmput total anual de 6.589 hores/any.

La proposta inclou dues taules amb calendaris individuals per treballador, que cobreixen de dilluns a divendres, amb les franges horàries de cobertura del servei. A més, es presenta un gràfic detallat de la distribució horària, hora per hora, amb la indicació que aquesta planificació podrà ser modificada segons les necessitats puntuals que pugui tenir la UOC en el centre.

La proposta presentada pel licitador inclou de manera detallada i estructurada la relació de l'equip humà assignat al servei, així com la planificació horària corresponent. Es considera que la dotació de personal i la seva distribució responen adequadament al nivell de detall requerit en els plecs, i que són suficients per garantir la correcta prestació del servei objecte de la licitació. Per tant, respon adequadament a tots els aspectes a avaluar respecte d'aquest subcriteri.

Programació de les freqüències periòdiques de la neteja:

Es presenta una proposta detallada de la programació de les freqüències periòdiques de neteja, tant per al personal de neteja ordinària com per als especialistes.

Mitjançant un diagrama explicatiu, s'exposa la metodologia per a l'adequació del pla de neteja a les característiques del centre, estructurada en diverses fases:

-

■

■

■

Com a exemple, s'adjunta una proposta de calendari anual del servei de neteja, on es detallen les tasques amb freqüència setmanal, quinzenal, mensual, trimestral, semestral i anual.

A més, es presenta una fitxa de planificació periòdica de treball, que mostra el format dels documents que reben els treballadors/es, incloent-hi:

També s'inclou un model de fitxa de planificació diària i periòdica, amb informació sobre el centre, l'operari, l'horari i les tasques assignades.

En definitiva, la proposta presentada pel licitador en aquest apartat mostra un alt nivell de detall pel que fa a la programació de les freqüències de neteja, la metodologia de planificació i el format documental que es lliurarà al personal. Es considera que aquesta documentació compleix amb les especificacions establertes en els plecs i, per tant, cobreix tots els elements a observar respecte d'aquest subcriteri.

Resum del Pla de gestió del servei:

Es presenta un pla de gestió complet que abasta la definició del servei de neteja d'espais, el subministrament de materials consumibles, la retirada de contenidors higiènics, la recàrrega de

bacteriostàtics, així com els serveis de desinfecció, desratització, desinsectació i la recollida selectiva de residus.

S'exposa l'àmbit del servei, amb la descripció de la situació i emplaçament del centre, incloent-hi els condicionants i la superfície (m²) per a cada any de vigència del contracte.

Pel que fa a la gestió diària del servei, es presenta un quadre de comandaments on es desglossen els diferents departaments implicats

amb indicació de:

-

S'indica que els responsables disposaran de telèfon mòbil d'atenció 24h els 365 dies de l'any.

A més, es detallen les funcions específiques de cada figura clau del servei: gestor del contracte, supervisors, coordinador de servei, equip de netejadors/es, personal de manteniment i especialistes. Aquesta descripció permet identificar clarament les responsabilitats i rols de cada membre de l'equip.

S'adjunten fitxes dels gestors responsables, com ara la

Es destaca que tot el personal gestor disposa de formació adequada i experiència professional suficient.

També es presenta l'estructura de l'equip d'especialistes, amb una breu descripció de la seva formació per a cada tipus d'operació específica. El licitador informa que actualment disposa de repartits pel territori estatal.

S'explica el procés operatiu de coordinació: abans de l'inici dels serveis, el Cap d'Operacions concertarà una reunió amb la UOC per coordinar els detalls. Un cop definides

Pel que fa a la comunicació, es presenta un esquema del procés comunicatiu entre l'empresa, el departament tècnic i de supervisió, els clients i els treballadors. La UOC disposarà d'una fitxa de comunicació amb e

Finalment, es descriu el sistema de canals de comunicació immediata per a la gestió d'incidències, considerat pel licitador com una oportunitat de millora contínua, i s'adjunta un diagrama de flux de la sistemàtica aplicada.

La documentació presentada pel licitador mostra un alt grau de detall i organització, responent plenament als requeriments del plec. La proposta recull de manera clara i estructurada els mitjans per a la gestió diària del servei, els comandaments assignats, els formats utilitzats, els canals de

comunicació i les persones interlocutors amb la UOC, garantint una gestió eficient i transparent del servei. D'aquesta manera, descriu amb el detall necessari tots els aspectes establerts als plecs sobre aquest subcriteri.

Planificació i posada en marxa del servei:

El licitador presenta una planificació detallada de la implementació del servei en format de calendari, a partir de la data d'inici del contracte. Aquesta planificació permet visualitzar les diferents fases i fites principals, agrupades per tipologia de tasques, com ara:

- [REDACTED]

Adicionalment, es descriuen de manera específica les accions a dur a terme durant aquesta fase, entre les quals destaquen:

- [REDACTED]
- [REDACTED]

El material a utilitzar en aquesta fase es troba recollit a les fitxes de protocol de neteja incloses a l'apartat 3 de la proposta.

La proposta presentada pel licitador mostra una planificació clara, estructurada i coherent de la fase d'implementació del servei, amb una descripció detallada de les accions, els recursos i els terminis previstos. Aquesta planificació respon adequadament als requeriments dels plecs respecte d'aquest subcriteri i contribueix a garantir una posada en marxa ordenada i eficient del servei.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada tots els punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per determinar si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. No obstant, no aporta aspectes de valor afegit, motiu pel qual es considera oportú atorgar al licitador 15 punts.

C) LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS S.L.

Relació de l'equip humà de treball del centre:

El licitador presenta un quadre amb la proposta horària per a cinc netejadors/es, un responsable i un especialista, on s'indiquen tant les franges horàries a cobrir, així com la dedicació diària, setmanal, amb una columna específica per al mes d'agost, donant un total de 6.253 h anuals.

Pel que fa a l'especialista la dedicació setmanal serà de 7,25h/setmanals donant un total de 376,5 h/any.

El resum de les hores anuals totals del servei donen com a resultat 6.629,5h, i l'horari serà ininterromput de 6:00h a 19h.

En definitiva, el licitador presenta una relació de llocs de treball, en les categories de netejador i especialista, la dedicació horari setmanal i anual al centre per a cadascun, de forma que satisfan les exigències del plec. Per tant, respon a tots els paràmetres previstos als plecs respecte d'aquest subcriteri.

Programació de les freqüències periòdiques de la neteja:

Es lliura un anàlisi de les diferents zones objecte de neteja, com son oficines i despatxos, sales de reunions i actes, petits magatzems, office, sales tècniques, lavabos, entre d'altres, on per a cadascuna es d'escriu el nivell d'atenció i tractaments necessaris.

S'explica que les freqüències s'efectuaran segons queden reflexades als plecs donat que són d'obligat compliment, i es presenten algunes propostes addicionals com [REDACTED], entre altres accions indicant-ne la freqüència.

El licitador presenta l'estudi i la justificació de les tasques en tres fases diferenciades:

- La [REDACTED]

El licitador presenta una planificació detallada de les tasques de neteja, tenint en compte l'ús específic de cada espai. Les tasques ordinàries es programen de manera regular, mentre que les tasques periòdiques amb menor freqüència es distribueixen proporcionalment al llarg de l'any. Les tasques més espaciades en el temps, es planifiquen durant períodes de menor activitat, prioritzant únicament les actuacions essencials.

S'adjunten exemples de calendaris amb el detall de les tasques assignades als treballadors, tant al personal de servei ordinari com a l'especialista, així com els mitjans necessaris per a la seva execució.

El procés de definició de tasques parteix de les indicacions establertes als plecs. A partir d'aquestes, es redacta un protocol amb la ubicació exacta de les tasques i els materials necessaris. Aquesta llista es valida amb els responsables de la UOC, consensuant la seva idoneïtat i elaborant un pla personalitzat amb rutes, tasques per zona i temps estimats.

Abans de l'assignació definitiva de tasques al personal, es revisen els plecs i l'oferta presentada, incloent-hi les freqüències obligatòries i possibles millores. Es genera una llista detallada de tasques amb protocols, ubicacions i materials, que es contrasta en una reunió amb el responsable

del centre, assignant un nivell d'importància a cada tasca.



En definitiva, el licitador lliura una documentació respectant les freqüències descrites als plecs, indicant la programació de freqüències per als netejadors i especialistes, descrivint en detall com es realitzarà aquesta planificació amb exemples de calendaris setmanals. D'aquesta manera, respon satisfactòriament a tots els paràmetres d'aquest subcriteri.

Resum del Pla de gestió del servei:

El licitador descriu un model de supervisió



Es lliura un diagrama del procés de control de qualitat, format pel personal d'oficines especialistes en camps tècnics i pel personal encarregat de dur a terme el servei de neteja.

Es descriuen els diferents rols del cap de servei, coordinador de Medi ambient, del Tècnic de PRL, la supervisora i l'encarregada de l'edifici, descrivint de forma adequada i en detall les seves funcions i responsabilitats.

En un quadre es divideixen i descriuen per tipologia les diferents supervisions previstes, que podran ser telemàtiques, presencials, aleatòries no concertades, o externes en el cas d'auditories.

S'adjunta un cronograma dels primers sis mesos de servei on s'inclouen tasques de la reunió inicial, l'entrega del pla de formació, pla de treball i fitxes de control, i les supervisions planificades.

Es preveu l'assignació d'una supervisora amb una dedicació de 30 hores setmanals i una àmplia experiència en la gestió de centres de diverses dimensions. A més, es designa una cap de servei amb una dedicació de 20 hores setmanals per a l'equipament de l'Edifici U de la UOC, amb experiència prèvia



Els mitjans de comunicació que es disposaran pel contracte seran telefònics o mitjançant reunions, i es posarà a disposició un servei d'atenció 7x24h per tal de poder donar una resposta ràpida segons les necessitats.

En una taula es presenten els canals habituals de comunicació, que podran ser per telèfon o email, les persones de contacte, i la seva experiència i formació, i es descriu en detall els informes de qualitat:

-

■

■

■

En definitiva, es descriuen els mitjans a emprar per a la gestió del dia a dia, els comandaments assignats, formats utilitzats en la gestió diària del servei, mitjans de comunicació i persona interlocutora amb els responsables de la UOC, i el seu perfil. Per tant, respon satisfactòriament tots els aspectes avaluable d'aquest subcriteri.

Planificació i posada en marxa del servei:

Per a la planificació i posada en marxa del servei de neteja el licitador preveu una primera fase de captació de

La segona fase, correspon al procediment per iniciar el servei,

Per concloure el licitador lliura un calendari amb totes les tasques necessàries per a la gestió del servei, des de tasques prèvies a l'inici del contracte, la definició dels responsables, anàlisi de requisits, reunions, dotació de mitjans tècnics i humans, formació, o enquestes de satisfacció entre d'altres.

En definitiva, la proposta lliurada pel licitador descriu una planificació detallada i ben estructurada de la fase d'implementació del servei, amb una descripció de cada una de les accions, els recursos necessaris i els terminis previstos. Per tant, aquesta planificació respon adequadament a les exigències dels plecs al garantir una posada en servei efectiva, complint tots i cadascun dels requisits que conformen aquest subcriteri.

Distribució de la puntuació:

En conclusió, la proposta lliurada inclou de manera detallada tots els punts descrits, aportant la

informació necessària per determinar la seva adequació per al desenvolupament efectiu del servei. Ara bé, en no acreditar l'aportació d'aspectes que comportin un valor afegit al servei, es considera oportú atorgar al licitador **15 punts**.

D) CLANSER

Relació de l'equip humà de treball del centre:

El licitador presenta la distribució horària proposada per a sis netejadors/es del servei ordinari i l'especialista, indicant les franges horàries, hores setmanals per a cada treballador, i els totals corresponents a 6.272 hores es destinaran a tasques de neteja ordinària, mentre que 369,6 hores corresponen al personal especialista. En total, es preveuen 6.641,6 hores anuals per a la correcta execució del servei.

El servei de neteja es durà a terme en horari intensiu, començant abans de les activitats lectives i laborals, és a dir, 6:00 a 17:00hs, i en una taula resum s'especifica l'horari, les hores setmanals i mensuals com a resum, però es tracta d'una distribució inicialment orientativa, que podrà ser ajustada i modificada segons el criteri de la UOC per adaptar-se millor a les necessitats específiques de cada centre o instal·lació.

En definitiva, el licitador presenta una descripció clara i detallada de la dedicació del personal al servei, mitjançant calendaris setmanals diferenciats per a les categories de netejador i especialista. Aquesta planificació permet visualitzar de manera adequada la dedicació setmanal i anual de cada perfil al centre, complint satisfactòriament amb els requisits establerts en el plec de condicions. D'aquesta forma, es conclou que compleix satisfactòriament amb els aspectes avaluable d'aquest subcriteri.

Programació de les freqüències periòdiques de la neteja:

La proposta presenta un exemple de planificació anual de les tasques de neteja, amb horaris, dedicació per treballador i distribució per zones. S'explica que, si l'empresa resulta adjudicatària, es completarà i lliurarà la planificació durant el primer mes. També es preveu una reunió inicial amb la UOC i amb la plantilla subrogada per recollir informació i ajustar el pla de treball. La planificació inclourà tasques, freqüències, zones assignades, protocols i un check-list d'autocontrol per a cada treballador, amb accés digital o en paper.

Es lliura també per aquest apartat, un pla de treball setmanal per a tot l'any, que inclou un llistat amb el detall de les tasques a realitzar pel netejador/a, la zona de treball en un format calendari.

Ahora, també es presenta un calendari anual de neteges a fons que inclouen tasques mensuals, trimestrals, semestral i anuals dels especialistes, indicant que es podrà ajustar en funció de les necessitats de la UOC.

En aquest apartat també es fa menció a l'adscripció de mitjans tècnics al servei, indicant una relació de maquinària, contenidors, estris entre d'altres, així com els productes de neteja.

Resumint, el nivell de detall de la documentació lliurada es considera adequada al sol·licitat en

aquest apartat, complint amb tots i cadascun dels apartats a detallar.

Resum del Pla de gestió del servei:

Es descriu en detall un model de plantejament del servei el qual s'ha ajustat a les característiques de l'edifici i l'activitat que s'hi desenvolupa, per tal de interferir el mínim possible amb els usuaris.

Es presenta l'organigrama del servei de forma jeràrquica i es descriuen les funcions i responsabilitats de cadascun d'ells, i els nivells de supervisió, desde la diària per part del responsable d'equip, la setmanal per part del supervisor, i una supervisió periòdica per part del cap de projecte.

Es lliura un quadre de comandaments funcional, on es detallen



Es descriuen els mitjans de comunicació, gestió i anàlisi i millora del servei on inicialment, abans de començar el servei s'elaborarà una proposta detallada amb la



S'indica que planificació podrà ser modificada i ajustada, ja

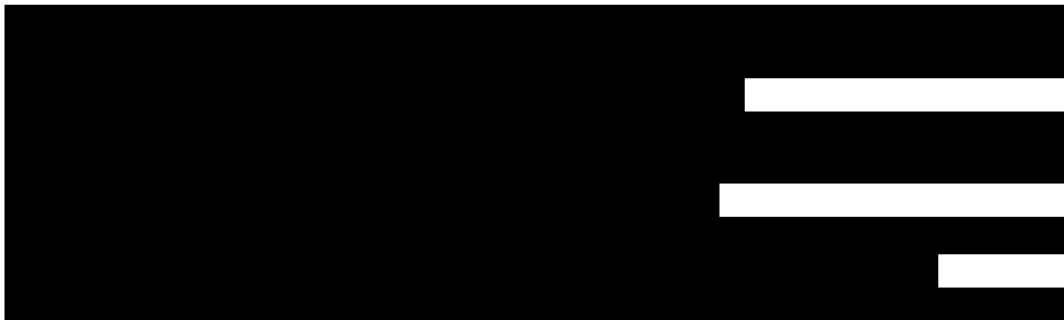


El servei comprendrà informació telemàtica en temps real de fulls de treball diaris pel personal de neteja, on els operaris complimentaran els fulls de treball diaris de les tasques realitzades..

En base a la informatització de les dades dels fulls de treballs (tasques pendents i realitzades i motius de no execució), el sistema actualitzarà el grau de compliment, que podrà ser visualitzat per el Cap de serveis, la Supervisora i el Responsable d'edifici.

Pel que fa al registre i seguiment de la gestió de residus es realitzarà un seguiment informàtic de les dades i els certificats de gestió de residus especials.

Quant al registre i seguiment del control de qualitat, les inspeccions de qualitat seran realitzades per part del Cap de Serveis i la Supervisora de forma periòdica. La inspecció consistirà en avaluar diferents aspectes del servei a través de la llista de verificació de control de qualitat telemàtic que es resumeixen en les següents iniciatives:

- 

S'indica que l'empresa disposa d'una plataforma de formació, a la qual hi podrà accedir el personal de neteja i responsables pel control i seguiment del pla de formació.

Per al correcte seguiment del contracte es fa una proposta amb els següents informes i reunions:

- [REDACTED]

Tots aquests informes seran informatitzats en la base de dades de l'eina tecnològica a emprar per aquest servei.

Es presenten els diferents mitjans comunicatius i de gestió dels que disposaran el supervisor, i el responsable d'equip i les diferents funcionalitats d'aquest.

El licitador explica que, per garantir una execució òptima del servei de neteja, s'elaborarà un pla de treball anual específic que detallarà les tasques a realitzar, la seva freqüència, durada i distribució al llarg de l'any, així com l'assignació concreta a cada operari. Durant la fase d'implantació,

La proposta organitzativa inclou un pla detallat amb l'

Un cop aprovada la proposta, es duen a terme accions per garantir un bon inici del servei,

[REDACTED] plans anuals permeten generar fulls de treball diaris, en format digital o paper, amb les tasques assignades, l'ordre i el moment d'execució. Els operaris han de registrar les tasques realitzades, i si el registre és digital, la informació es recull en temps real; si és manual, es recull setmanalment per informatitzar-la.

En resum, la proposta del licitador presenta de forma exhaustiva i detallada els mitjans per a la gestió diària del servei, els comandaments assignats, els formats utilitzats, els canals de comunicació i les persones interlocutores amb la UOC, que dona resposta a les especificacions del plec en quant a la planificació de la gestió del servei. És a dir, ofereix resposta a tots els elements que integren aquest subcriteri.

Planificació i posada en marxa del servei:

Amb l'objectiu d'assegurar una posada en marxa òptima i eficient del servei, el licitador descriu una fase inicial centrada en el reconeixement detallat dels centres, on es podrà fer una diagnosi precisa del servei, identificar punts crítics i establir estratègies d'actuació específiques per a cada centre, on es durà a terme un reconeixement exhaustiu de cada centre per part de l'equip de supervisió.

Abans de l'inici del contracte, es designarà el Cap de Serveis i l'equip de supervisió amb tres setmanes d'antelació. Un cop assignats, es durà a terme una reunió inicial amb els tècnics del centre per recollir informació rellevant sobre l'històric del servei anterior, les mancances detectades i les oportunitats de millora, així com les especificitats del funcionament del servei, per elaborar un pla de treball personalitzat que respongui a les necessitats concretes del centre.

Posteriorment, s'indica que es planificaran almenys tres visites prèvies per conèixer de prop la realitat del centre, per inspeccionar les instal·lacions i identificar-ne les característiques específiques, revisar la distribució de consumibles i equipaments, així com a validar els protocols de neteja, i establir contacte amb el personal del servei per recollir la seva visió i revisar l'organització interna.

Aquestes visites es faran dins les dues setmanes prèvies a l'inici del servei i donaran lloc a la creació de dossiers específics per a cada centre, que recolliran tota la informació clau i serviran de base per a l'elaboració de l'Estudi de Necessitats i el pla de treball detallat. Seguidament, s'inclou a la proposta la cronologia de la posada en funcionament del servei, amb les fites descrites en aquest apartat.

El cap de serveis actuarà com a interlocutor principal amb el centre durant tota la vigència del contracte, i serà responsable de designar els supervisors que s'encarregaran del servei i de garantir-ne el bon funcionament i la qualitat. Per fer-ho, elaborarà un informe mensual basat en el seguiment setmanal dels supervisors, on es detallaran les incidències detectades, les queixes i reconeixements dels usuaris, les millores observades, així com altres aspectes interns i externs que hagin pogut influir en el servei, com obres, absències o manca de materials. A més, es faran inspeccions aleatòries presencials per avaluar la qualitat estètica de la neteja. Aquest sistema de seguiment plantejat, s'explica que permetrà mantenir un coneixement constant i actualitzat de la situació del centres al llarg de tot el contracte.

En definitiva, la proposta presentada pel licitador ofereix una planificació exhaustiva i ben estructurada de la fase d'implementació del servei, amb una descripció clara i detallada de les accions previstes, els recursos assignats i els terminis establerts. Aquesta planificació demostra una comprensió acurada dels requisits dels plecs i permet una posada en servei eficaç, alineada amb les exigències tècniques i operatives del contracte.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, el licitador en la seva proposta inclou de manera detallada tots els punts descrits,

aportant la informació necessària per determinar si la seva oferta és adequada per al desenvolupament efectiu del servei, sense incloure aspectes que li aportin un valor afegit. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **15 punts**.

E) SERNET SERVEIS SL

Relació de l'equip humà de treball del centre:

El licitador indica que els llocs de treball estaran formats per 6 treballadors que ocupen l'horari des de les 6 del matí fins a les 17/17.30h, de dilluns a divendres tot l'any. No obstant al mes d'agost es reduirà el servei a la meitat de temps.

Setmanalment el licitador proposa augmentar el servei a unes 138 hores setmanals, que en resultaran ser unes 6587 anuals.

Quant a les categories professionals, actualment l'equip de neteja el formen 5 netejadors, més 1 especialista, més 1 responsable d'equip.

Per a la dedicació setmanal i anual, setmanalment els netejadors omplen més de 127 hores setmanals, i anualment unes 6.063 hores.

En definitiva, la proposta fa referència als llocs de treball, categories professionals, i descriu adequadament els horaris i hores setmanals i anuals per al perfil netejador/a, respondent satisfactòriament a tots els paràmetres que conformen aquest subcriteri.

Programació de les freqüències periòdiques de la neteja:

Es lliura una taula on s'indica la zona de treball, la freqüència i la descripció de tasques, i una programació de freqüències periòdiques i les diferents particularitats.

El licitador ha presentat una proposta per a la prestació del servei de neteja, destacant una organització acurada i un sistema de control rigorós. Es preveu que cada centre disposi d'un estoc mínim d'un mes de material de neteja i consumibles higiènics, sota control de l'empresa adjudicatària mentre la UOC no indiqui el contrari.

S'ha planificat una neteja intensiva amb fins a cinc repassos diaris als banys i tres repassos a menjadors, oficines i punts de contacte com portes, poms, botoneres i interruptors. Aquesta neteja de repàs es garantirà durant tot l'horari d'obertura. Els repassos es faran preferentment amb baïetes pretractades amb desinfectant virucida homologat. En cas de discrepàncies en les freqüències de neteja, prevaldran les indicades a l'estudi tècnic del servei.

A nivell general, abans de l'inici del torn de tarda es repassaran superfícies com banys, oficines, ascensors, vestíbuls, despatxos i sales. S'indica que es presentaran dos plans de treball previs a l'execució del contracte: un amb les tasques diàries i horaris setmanals, i un altre amb les tasques mensuals, trimestrals i anuals. Els treballadors hauran de complementar un check list diari per controlar les zones netes i brutes.

La proposta inclou normes generals d'actuació, com repetir la neteja si es detecta brutícia o a petició del centre, aplicar tractaments antical, netejar zones de pols acumulada, descongelar i netejar neveres dues vegades l'any, eliminar guixades a façanes i gestionar la recollida selectiva de residus. També es contemplen neteges a fons en cas d'obres, avaries o segons la planificació periòdica.

Pel que fa als sanitaris, es garantirà el subministrament i col·locació de paper higiènic, sabó i paper eixugamans i s'intensificaran les tasques de desinfecció de punts de contacte freqüent. Les tasques obligatòries de neteja general inclouen la neteja a fons de mobiliari, alicatats, vidres, fusteries, rètols, grafitis, terres, parets, sostres, lluminàries i entapissats.

Finalment, es preveuen visites mensuals de la supervisora de zona per garantir el correcte seguiment del contracte, així com inspeccions aleatòries segons criteri de l'empresa.

A la proposta es descriuen els quadrants amb tasques i horaris per cada treballador i es presenta un exemple de format a entregar als treballadors, que relaciona la zona, amb l'horari i les tasques a realitzar.

En conclusió, la proposta presentada pel licitador en aquest apartat evidencia un elevat grau de detall pel que fa a la programació de les freqüències de neteja, la metodologia de planificació i el format documental que es facilitarà al personal. Es considera que la documentació aportada s'ajusta plenament a les especificacions establertes en els plecs i compleix amb escreix tots els requisits d'aquest subcriteri.

Resum del Pla de gestió del servei:

El licitador descriu en aquest apartat una supervisió rigorosa del servei mitjançant diversos mecanismes:

- Assignació d'una persona responsable de la supervisió al centre, amb comunicació directa amb el personal de neteja via telèfon mòbil proporcionat per l'empresa.
- Monitoratge en temps real de les tasques a través de la plataforma, amb check-in i seguiment del compliment del servei.
- Realització de visites mensuals, periòdiques i aleatòries per part de la supervisora per verificar l'execució del contracte.
- Disponibilitat d'un telèfon d'atenció 24/7 per a urgències o incidències.

La supervisió estarà a càrrec d'una persona amb més de 20 anys d'experiència, i el suport del departament d'operativa format per quatre professionals que gestionaran el dia a dia dels operaris/es.

En definitiva, la proposta del licitador descriu en aquest apartat, de forma molt resumida, els mitjans destinats a la supervisió diària del servei i la persona assignada i el seu perfil, els models de comunicació i formats, per comunicar-se internament, complementant la informació d'altres comandaments implicats en la gestió directiva del servei per a la gestió global de la gestió del contracte de l'empresa i els mitjans de comunicació amb la UOC en altres apartats, pel que en el seu conjunt, la proposta és detallada pel que fa al sol·licitat en aquest punt. Malgrat tractar-se d'una proposta breu, ofereix resposta expressa i satisfactòria a tots els aspectes d'aquest subcriteri.

Planificació i posada en marxa del servei:

El licitador descriu que abans d'iniciar la prestació del servei s'executarà un Pla d'Acolliment personalitzat de la posada en marxa del servei per tal d'aconseguir una ràpida adaptació dels treballadors.

El licitador també ha presentat el seu compromís amb la gestió de la salut, el benestar i l'adaptació dels llocs de treball dels seus treballadors, seguint una guia pròpia que inclou diverses accions i protocols. Entre aquests, destaquen mesures per evitar la discriminació per edat i

gènere, un pla d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones, i un protocol específic per prevenir l'assetjament sexual i per raó de sexe. També es promou la salut i el benestar del personal, amb un pla de formació estructurat en cinc fases: anàlisi, disseny, impartició, avaluació i resultats, acompanyat d'un dossier de presentació.

Es contempla l'avaluació dels llocs de treball tenint en compte l'edat, així com la inserció i reinserció de treballadors de més edat i la seva transició cap a la jubilació. A més, es preveu un pla d'acollida tant per al client com per als treballadors, oferint la formació necessària per al seu desenvolupament i promoció interna.

El licitador resalta la seva cultura organitzativa centrada en les persones, considerant tant els clients com els treballadors com el principal actiu. Es defineixen com un equip humà entusiasta, dinàmic i compromès amb la qualitat, la transparència i la vocació de servei. Valors com la flexibilitat, la capacitat d'adaptació, la disponibilitat horària, el rigor i l'excel·lència són elements clau que, segons el licitador, els diferencien dins d'un mercat altament competitiu.

Pel que fa a la resolució de conflictes laborals, l'empresa licitadora indica que disposa d'un mediador dins del departament de Recursos Humans per atendre qualsevol incidència o dubte dels treballadors. Així mateix, es comprometen a seguir els criteris del Tribunal Laboral de Catalunya, promovent la resolució voluntària de conflictes, tant col·lectius com individuals, ja siguin d'interpretació normativa o d'interessos.

En definitiva, el licitador descriu el procés inicial d'adaptació al nou contracte posant el focus en les polítiques empresarials i els seus valors de forma detallada, el qual permet clarament visualitzar com es farà aquesta transmissió als nous treballadors, però manca detall sobre la planificació inicial del servei operatiu, el reconeixement del centre i necessitats específiques, i el com s'incorporaran els mitjans necessaris a fi de permetre una correcta posada en funcionament del servei. Per tant, no ofereixen el nivell de detall que s'exigeix al PCAP per a aquest subcriteri.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada 3 dels 4 punts descrits anteriorment aportant la informació necessària per determinar per part del contractant que és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **12 punts**.

3.1.2. Descripció detallada del pla de formació, del pla de Prevenció i Medi ambient, certificant que compleixen la normativa vigent, que es posaran a disposició del servei (fins a 6 punts):

A) MULTIANAU S.L

Pla de formació continuada:

El Pla Formatiu de la proposta de formació serà impartit per un Centre de Formació qualificat i es desenvoluparà en modalitat semi-presencial. Cada curs constarà de

[REDACTED] es destaca que les hores de formació no es consideraran com a temps de servei prestat.

[REDACTED]

[REDACTED]

La formació inicial proposada està dirigida específicament al personal de nova incorporació. Aquesta formació es concreta en la realització d'un curs general previ a l'inici de l'activitat laboral, amb l'objectiu principal de garantir que tots els treballadors disposin d'una base formativa mínima abans d'exercir les seves funcions. El sistema formatiu plantejat assegura una dedicació adequada per part del treballador, [REDACTED]

[REDACTED]

S'adjunta el pla de formació en format de quadre resum, on s'indica el nom del curs, la duració i el temari. La proposta inclou Prevenció de Riscos Laborals, [REDACTED] i la descripció dels temes, [REDACTED]

[REDACTED]

Es lliura una planificació de la formació on s'indica la modalitat (presencial o online) i el número de sessions amb la seva duració.

En definitiva, la proposta lliurada descriu amb alt grau de detall la formació prevista pel licitador, la qual inclou la temàtica dels cursos, els continguts i les hores de formació, donant ple compliment a tots els requisits sol·licitats per aquest subcriteri.

Pla de Riscos Laborals:

El licitador exposa que es compromet a lliurar, amb caràcter previ a l'inici de l'activitat, tota la documentació necessària per garantir una correcta coordinació d'activitats empresarials. Aquesta documentació inclou [REDACTED]

[REDACTED]

S'expressa també el compromís per part del licitador a complir amb una sèrie de requisits generals durant la prestació del servei. Entre aquests, es [REDACTED]

[REDACTED]

També es preveu l'anàlisi i comunicació dels riscos detectats a les instal·lacions de la UOC, així com la proposta de mesures preventives i d'actuació en situacions d'emergència, per a la seva avaluació i validació per part dels responsables de la Fundació.

Finalment, el licitador indica que disposa de la certificació ISO 45001:2018, norma internacional que estableix els requisits per a un sistema de gestió de la seguretat i salut en el treball. Aquesta certificació acredita la capacitat de l'empresa per identificar riscos, aplicar mesures de control i reduir de manera efectiva lesions, malalties i incidents laborals.

Es compromet a impartir un pla de formació en matèria de seguretat laboral dirigit específicament als riscos reals que poden afectar els treballadors durant la seva activitat, dissenyat de manera específica i proactiva a partir d'un estudi previ d'avaluació dels principals riscos existents a les instal·lacions.

La classificació dels riscos de la proposta, s'ha realitzat en funció del

Aquesta metodologia

permet ajustar la formació a les

Es lliuren una sèrie de taules de severitat i probabilitat que defineixen els nivells baixos mitjos i alts que pot tenir un risc, i una matriu de probabilitat i impacte que prioritza els riscos.

Finalment s'establirà el temari del curs de formació per a cadascun dels riscos detectats, la persona amb la formació adequada per a impartir-ho i les dades concretes en que es portarà a termini.

S'adjunta un quadre amb les dates previstes per a la realització de l'avaluació de riscos i les activitats a realitzar, començant de un a deu dies abans de l'inici del servei, amb una reunió entre

que té com a objectiu principal

Amb el mateix nivell de detall es descriuen les resta d'accions a realitzar, com

A continuació el licitador presenta una sèrie de taules amb la identificació dels riscos detectats per al servei ordinari i especialista, com neteges en alçada en zones interiors i exteriors, o polits i abrillantats de paviments.

En definitiva, la proposta presentada inclou una descripció exhaustiva del pla de prevenció de riscos laborals, detallant les actuacions previstes per a la coordinació d'activitats empresarials, la planificació de l'avaluació de riscos, el pla preventiu i el sistema de seguiment i control del seu compliment. A més, s'hi incorporen dades específiques sobre els riscos propis del centre i les

accions corresponents, complint així amb les exigències establertes als plecs. Així doncs, s'evidencia que aquesta proposta presenta un pla de riscos laborals degudament detallat, de conformitat amb l'exigut als plecs.

Pla de Medi Ambient:

Es lliura una matriu de classificació dels residus a gestionar, segons sigui matèria orgànica, paper i cartró, vidre, envasos lleugers o rebuig general.

En el marc del procés d'ambientalització, el licitador estableix com a objectiu principal la

Amb una àmplia experiència en la gestió de residus com a servei complementari en centres on presta serveis de neteja i manteniment, l'empresa descriu que ha desenvolupat un sistema que combina diversos factors per garantir-ne l'efectivitat.

En primer lloc, es realitza un

[REDACTED]

A més, es duen a terme campanyes de conscienciació sobre l'ús eficient de l'energia i l'aigua, i presenta els seus objectius i accions a emprendre,

[REDACTED]

Per garantir la correcta implementació del sistema de gestió de residus es

[REDACTED]

S'explica per a cada tipus de residu, de forma clara, l'àmbit d'aplicació, el nivell d'ambientalització i la freqüència, per exemple,

[REDACTED]

La proposta inclou la instal·lació d'illes de reciclatge amb contenidors diferenciats per a les principals fraccions de residus ([REDACTED]), amb contenidors de plàstic ([REDACTED]), clarament identificats i ubicats en zones visibles i accessibles. A més, es preveu la col·locació de dipòsits de major

[REDACTED]

Des del punt de vista estratègic, el Pla de Gestió Integral presentat s'alinea amb els principis de la jerarquia de residus, prioritzant la prevenció, la reutilització i el reciclatge, i minimitzant l'eliminació.

El licitador assumeix la responsabilitat del trasllat dels residus als contenidors municipals corresponents un cop els dipòsits estiguin plens, assegurant així la continuïtat del servei i evitant

acumulacions.

En definitiva, el licitador presenta un pla de medi ambient ben estructurat i detallat, en el qual s'especifiquen les accions previstes per a la recollida selectiva de residus, la gestió dels envasos i dels residus generats pel propi servei de neteja, així com les mesures orientades a l'estalvi d'energia i d'aigua, donant compliment a tots els apartats sol·licitats en aquest subcriteri.

Distribució de la puntuació:

En conclusió, el licitador descriu de manera detallada tots els punts descrits, aportant la informació necessària per constatar la seva adequació al desenvolupament efectiu del servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 6 punts.

B) L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SA

Pla de formació continuada:

El licitador presenta una descripció dels objectius de la formació prevista, com donar a conèixer les diferents tècniques de neteja adequades per a cada superfície, conèixer els productes i la seva correcta aplicació, conscienciar sobre la importància de ser respectuosos amb el medi ambient, proporcionar una visió global dels conceptes bàsics del Pla de Riscos Laborals (PRL) i informar dels riscos específics de l'activitat, donar a conèixer el pla de treball la importància de la LOPD (Llei orgànica de Protecció de Dades) en els serveis a realitzar dins de les dependències del client.

Es presenten les sessions de formació inicials, les sessions de formació de manteniment i posteriorment les d'inici del servei específic d'un client i s'especifiquen, respecte de cadascuna d'elles, els continguts i les temàtiques que s'impartiran.

Es presenta en un gràfic l'estructura genèrica de les diferents sessions de formació dividides en grups que posteriorment s'expliquen detalladament

i
ari a impartir segons el nivell sigui alt, mitjà o bàsic.

Les sessions inicials de manteniment fan referència a la neteja, el medi ambient i la prevenció de riscos laborals i les temàtiques són les següents:

de

Les sessions d'inici del servei específic d'un client contemplaran aquella informació necessària per a adaptar el servei a les característiques pròpies del lloc de treball, on el contingut inclòs en aquestes sessions són:

.

S'adjunta un calendari amb la periodicitat de les sessions de formació amb el nom i codi del curs i la periodicitat. Finalment, es lliura el calendari específic per a la formació continuada dels treballadors, indicant el tipus de lloc de treball i el mes en què es realitzarà el corresponent curs.

En definitiva, la proposta inclou de forma detallada el pla de formació continuada, indicant la temàtica dels cursos, continguts i hores de formació dels cursos d'acord amb les exigències dels plec, és a dir, els requisits a avaluar per aquest subcriteri.

Pla de Riscos Laborals:

En relació amb la prevenció de riscos laborals la proposta descriu la política de l'empresa davant la prevenció de riscos laborals, indicant que ha desenvolupat i certificat un sistema de gestió de la prevenció segons l'especificació ISO 45001.

S'inclou la planificació de la gestió de prevenció de riscos laborals; on incorpora el

ia.

La proposta també incorpora els riscos en general en les dependències de la UOC,

Finalment, la proposta explica com s'executarà la gestió de prevenció de riscos a través de diferents procediments com

Pel què fa a l'avaluació de la gestió de prevenció de riscos s'estableix

La proposta de coordinació d'activitats empresarials contempla tretze actuacions, algunes de les quals són

Els principals riscos detectats a les dependències de la UOC són:

perfícies calentes, disconfort tèrmic, contactes elèctrics, càrrega física de treball postural.

En quant a l'avaluació de la gestió de prevenció de riscos, s'estableix una sistemàtica per a la mesura, anàlisi i millora de la seva eficàcia a partir

En definitiva per tot l'exposat, l'oferta tècnica presentada en aquest apartat dona compliment als criteris de valoració perquè conté una descripció detallada del pla de riscos laborals, les dates de la seva implantació i la gestió del seguiment del seu compliment d'acord amb les exigències dels plecs. Per tant, és perfectament conforme amb l'exigit als plecs.

Pla de Medi Ambient:

La proposta inclou la documentació referent al pla de Medi Ambient on s'explica de manera clara, el lloc, la gestió de residus, el control operatiu en el centre de treball i els residus generats en els centres així com el procediment de recollida, on també es descriuen les característiques dels carretons per a recollida de reciclatge.

El licitador explica la metodologia de la gestió de residus propis que generarà en l'execució del servei segons el tipus de residus, que es classifiquen segons: [REDACTED]

En quant als residus generats pel client, aquests s'identificaran segons la seva perillositat, en especials o no especials segons el Codi Europeu de Residus CER. Una vegada identificats es portaran [REDACTED]

S'adjunta una proposta de distribució de contenidors per centre, on s'indica el tipus de residu [REDACTED] les zones on se situaran, per exemple e [REDACTED]

Gràficament, en un diagrama, s'explica el circuit de residus des de la seva generació fins a la gestió externa d'aquests que permet identificar perfectament el procés, també s'adjunta una imatge aèria de l'edifici i de les zones pròximes on si identifiquen els tipus de contenidors més pròxims.

El licitador té implantat un sistema de gestió ambiental segons la norma UNE-EN ISO 14001 amb l'objectiu d'avaluar, controlar i millorar la situació ambiental. S'exposen mesures relacionades amb l'estalvi energètic i d'aigua, com l'adquisició de maquinària eficient, vehicles elèctrics o híbrids, [REDACTED]

Es mostra de manera resumida la implantació de tècniques de treball per a reduir consums, [REDACTED]

[REDACTED] Seguidament s'expliquen detalladament i de forma adequada les mesures de reducció de productes químics [REDACTED]

Les mesures d'estalvi de recursos en els centres de treball inclouen diferents protocols, [REDACTED]

Finalment, s'inclouen també com altres mesures encarades a l'estalvi energètic i d'aigua, l'establiment d'un sistema centralitzat de recollida de residus ja explicat i les campanyes de sensibilització i consells de bones pràctiques com la mobilitat sostenible i bones pràctiques ambientals.

La documentació lliurada comprèn el detall suficient per a poder entendre com es realitzarà el pla de Medi Ambient, la gestió dels envasos i residus i les mesures que es duran a terme per a l'estalvi energètic i consum d'aigua, d'acord amb les exigències dels plecs, als quals dona oportuna i adequada resposta.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, la proposta del licitador recull el detall de cadascun dels apartats a desenvolupar, ajustant-se als requeriments dels plecs quant a indicar la informació necessària per a determinar si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **6 punts**.

C) LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS S.L.

Pla de formació continuada:

El licitador disposa d'un pla de formació dinàmic, amb especial atenció a les bones pràctiques ambientals, que té com a finalitat millorar les competències dels treballadors, incrementar el seu rendiment, reduir l'absentisme i prevenir els accidents laborals.

La planificació del Pla de Formació es duu a terme anualment pel Departament de Formació, en col·laboració amb els departaments d'I+D+I i Medi Ambient. Aquesta planificació parteix de la

El pla contempla dues classificacions principals. En

El licitador fereix un ampli catàleg de formacions contínues orientades a cobrir les necessitats i preferències dels seus treballadors. Aquestes formacions es classifiquen segons diversos criteris.

Pel que fa a la proposta de formació continuada, el licitador presenta un programa anual específicament dissenyat per al personal destinat a serveis en universitats públiques de Catalunya. Aquest programa inclou formacions comunes per a tot el personal, així com cursos específics segons la categoria professional (neteja general o especialitzada). Els formadors són majoritàriament interns, excepte en el cas de formacions impartides per empreses acreditades. A més, alguns cursos disposen de tres nivells (bàsic, intermedi i avançat), que es poden escollir segons el nivell inicial del treballador. L'objectiu general de totes les formacions és millorar la qualitat del servei prestat.

El licitador presenta un pla de formació extens i detallat amb les dates, on es fa una descripció del curs, s'indica si es de caràcter obligatori o voluntari, si es formació teòrica o inclou pràctiques, si és online o presencial i qui impartirà la formació. Per posar un exemple, e

[REDACTED]

En definitiva, la proposta inclou de forma detallada el pla de formació continuada, indicant la temàtica dels cursos, continguts i hores de formació dels cursos d'acord amb les exigències dels plecs. Per tant, respon a tots els elements avaluable d'aquest subcriteri.

Pla de Riscos Laborals:

El licitador disposa d'un sistema preventiu estructurat que parteix d'una avaluació general de riscos per lloc de treball, elaborada pel seu Departament de Prevenció. Aquesta avaluació contempla els perfils professionals habituals de l'empresa, com ara personal de neteja generalista, neteja especialitzada i equips de reforç per a serveis puntuals. Per a cada perfil, s'identifiquen els riscos intrínsecs associats a les tasques, [REDACTED] fitxes de risc inclouen les mesures preventives, els equips de protecció individual, les formacions requerides i els protocols d'actuació en cas d'emergència. Aquesta documentació es revisa anualment i s'actualitza immediatament en cas de canvis en equips, processos o incidents.

A més, abans de començar el servei, es sol·licitarà formalment la documentació preventiva del centre (avaluació de riscos, pla d'emergència i normativa interna). Amb aquesta informació, es programa una visita tècnica per [REDACTED]

[REDACTED]

El sistema incorpora indicadors de seguiment (KPI), com per exemple [REDACTED]

[REDACTED]

Abans de l'inici del servei, s'explica que cada persona rebrà una fitxa personalitzada, documentada i signada, [REDACTED]

[REDACTED]

Pel que fa a la formació, s'estructura el pla en tres fases.

El sistema incorpora indicadors de seguiment (KPI) que reflecteixen un alt nivell de compliment: el 100% dels treballadors reben formació abans de l'inici del servei, més del 95% completen el reciclatge anual, la satisfacció mitjana supera el 8 sobre 10, i no s'han registrat incidents atribuïbles a formació insuficient.

També es descriu un sistema estructurat i protocol·litzat de Coordinació d'Activitats Empresarials (CAE), que s'activarà abans de l'inici del servei.

Pel que fa a la supervisió, es realitzaran auditories internes semestrals, inspeccions rotatives i un seguiment tècnic continu. Cada centre disposa d'un registre actualitzat amb l'històric d'incidències, informes de seguiment i recomanacions preventives. El temps mitjà de resolució d'incidències és

Finalment, el sistema de prevenció incorpora un enfocament de millora contínua, amb revisions regulars, anàlisi de dades mitjançant plataformes digitals i implicació activa del personal a través de suggeriments. També es preveu l'ajust dels protocols en cas de canvis organitzatius i un canal de feedback directe amb la UOC.

S'adjunta una declaració responsable que, des de l'inici del contracte amb la UOC, aplicarà un

[REDACTED]

[REDACTED]

Es presenten dades específiques dels riscos detectats, a mode d'exemple,

[REDACTED]

Pel que fa als mètodes utilitzats, s'empren

[REDACTED]

En definitiva, i d'acord amb tot l'exposat, l'oferta tècnica presentada en aquest apartat compleix amb els criteris de valoració establerts, ja que inclou una descripció detallada del pla de prevenció de riscos laborals, les dates previstes per a la seva implantació i el sistema de gestió i seguiment del seu compliment, en línia amb les exigències definides als plecs.

Pla de medi ambient

Pel què fa a la proposta de Pla de Medi Ambient, el licitador el divideix en tres etapes diferenciades l'eliminació de residus generats:

- Primera etapa: planificació i dotació d'eines (1 mes abans de l'inici del servei), in s'inclou

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Dins d'aquests informes, que es podran exportar a Excel i PDF es recollirà informació sobre:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Pel què respecta a la distribució dels residus adaptada a l'equipament la proposta contempla la recollida de les fraccions de paper i cartró, envasos, vidre, orgànic i resta, adaptada a les necessitats de cada zona del centre. Es fa mitjançant dos formats:

- [REDACTED]
- [REDACTED]

Tots els contenidors inclouran infografies personalitzades amb informació sobre el tipus de residu, resultats de reciclatge del centre i comparativa amb altres espais similars, amb l'objectiu de informar i motivar els usuaris a millorar els seus hàbits de reciclatge.

S'adjunta una fulla de càlcul amb diverses variables, a [REDACTED]

El pla de medi ambient, inclou una sèrie de formació al personal adscrit al contracte i el licitador es compromet a impartir 4 formacions anuals certificades i homologades en matèria de reciclatge pels usuaris de la UOC a les seves oficines amb límit de 50 assistents i en el dia i hora pactats amb l'Universitat.

En definitiva, el licitador presenta una descripció de detall del pla de medi ambient, retirada de

residus i circuit, però pel que fa a les mesures que es prendran en la realització del servei de cara a l'estalvi energètic, en aquest apartat no es fa cap referència ni proposa cap acció i tan sols es descriu en el pla de formació activitats de pràctiques mediambientals. De conformitat amb el contingut del plec, aquest constitueix un dels elements de necessària inclusió dins del Pla de medi ambient, extrem que, com es manifesta, no s'observa de l'oferta presentada.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada 2 dels 3 punts descrits, aportant la informació necessària per determinar la seva adequació per al desenvolupament del servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **4 punts**.

D) CLANSER

Pla de formació continuada:

Es presenta un pla de formació estructurat i complet per al personal del servei de neteja de la UOC, amb l'objectiu fonamental d'assegurar una execució tècnica, segura i eficient del servei, d'acord amb criteris de qualitat, prevenció i sostenibilitat.

Aquest pla lliurat, persegueix diversos objectius:

- Capacitar el personal, tant de nova incorporació com en actiu, en les competències operatives necessàries, incloent tècniques de neteja, ús correcte de maquinària i productes, i planificació eficient de les tasques.
- Formar en prevenció de riscos laborals, per tal que el personal identifiqui els riscos del lloc de treball i actuï de forma segura, aplicant els protocols establerts i utilitzant correctament els EPIs.
- Fomentar bones pràctiques ambientals, promovent l'estalvi de recursos, la gestió adequada de residus i la minimització de l'impacte ecològic del servei.
- Millorar la coordinació i el funcionament global del servei, mitjançant formació en aspectes organitzatius i comunicatius, com l'estructura del servei, el conveni col·lectiu i l'ús del portal intern.

El pla s'estructura en quatre eixos principals:

- Formació inicial per a noves incorporacions
- Formació obligatòria vinculada a riscos laborals
- Formació contínua anual per a tot el personal
- Formació específica tècnica i mediambiental

A més, s'ha procedit a la diversificació de la formació segons els col·lectius següents:

- Noves incorporacions
- Formació general per a tota la plantilla
- Formació continuada
- Formació específica per funcions o àrees tècniques

Es descriu la formació per a les noves incorporacions, on s'inclou la durada, que serà de tipus presencial i el calendari previst, on els cursos a impartir serà en Prevenció de Riscos Laborals, Mitjans informàtics i portal del treballador, Lectura i interpretació del conveni col·lectiu, Tècniques

de neteja i utilització de productes, i la Planificació de tasques i organització del servei.

A continuació es concreta el temari en gran detall per a les diferents formacions, on, per exemple, per a la formació en matèria de prevenció de riscos laborals s'indica:

MÒDUL 1: Marc legal en prevenció de riscos laborals; Obligacions i drets dels treballadors en prevenció de riscos laborals; treballadors amb sensibilitat especial; L'organització preventiva de l'empresa; El Pla de Prevenció i la seva integració a l'empresa; L'Avaluació de Riscos Laborals.

MÒDUL 2: Riscos específics del lloc de treball segons Avaluació de Riscos Laborals de data 18/10/2022; Mesures preventives específiques en el lloc de treball segons Avaluació de Riscos Laborals de data 18/10/2022; Riscos derivats de la utilització dels equips de treball, mesures de prevenció i protecció; Equips de protecció individual.; Riscos i seguretat en la manipulació de productes químics. Informació de Fitxes de Dades de Seguretat.; Mesures en seguretat viària, emergències i primers auxilis (PAS).

El pla de formació inclourà també cursos obligatoris de seguretat i manipulació de productes químics, i d'emergències en cas d'incendi, i la formació contínua diferents cursos complementaris com gestió de residus, estalvi energètic en el lloc de treball entre molts d'altres.

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada el pla de formació continuada, especificant la temàtica, els continguts i la durada dels cursos, en conformitat amb les exigències establertes als plecs, complint amb els requisits en ells exigits.

Pla de Riscos Laborals:

No es conté a l'oferta presentada.

Pla de Medi Ambient :

No es conté a l'oferta presentada.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada 1 dels 3 punts, aportant la informació necessària per determinar la seva adequació al desenvolupament efectiu del servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **3 punts**.

E) SERNET SERVEIS SL

Pla de formació continuada:

La proposta presentada pel licitador es recolza en cinc fases (anàlisi, disseny, impartició, avaluació i resultat), i descriu el personal intern destinat a la docència, on el responsable de PRL serà l'encarregat d'impartir els cursos relatius a seguretat i prevenció al servei, el responsable de qualitat de serà l'encarregat d'impartir els cursos relatius a responsabilitat social i qualitat. La resta de formació proposada, s'impartirà per empreses externes especialitzades en cada matèria.

El pla general de formació presentat consta de sis cursos:

1. La utilització de manera eficaç i correcta d'eines i maquinària per netejar, com aspiradores, fregadores, escombradores, etc.
2. Utilitzar els mètodes de treball més eficaços a l'hora de treballar.
3. Comprendre quins productes i dosis fer servir, i en quines superfícies o llocs s'han d'utilitzar.
4. Conèixer la perillositat dels productes de neteja que farem servir. Adjuntem fitxes tècniques i de seguretat.
5. Entendre els procediments de prevenció que garanteixen la salut i la seguretat, tant del personal de neteja com dels empleats i visitants del client.
6. Cursos sobre tècniques de neteja i gestió de residus.

Els objectius d'aquesta inversió formativa per part del licitador són:

- Actualitzar els coneixements del personal.
- Estimular de forma adequada l'execució del seu treball.
- Augmentar les seves capacitats i habilitats.
- Compromís amb el projecte.
- Millora de l'ambient laboral.

Es presenten dos cursos, un de 60h d'eficiència energètica en instal·lacions en edificis, i un de català en línia la duració del qual dependrà del nivell de l'estudiant.

En definitiva, tot i que la proposta inclou el pla de formació continuada i en detalla la temàtica dels cursos, no es proporciona informació suficient pel que fa al pla general destinat als treballadors. Concretament, manca una descripció detallada dels continguts i de les hores de formació, fet que no dona compliment íntegre de les exigències establertes als plecs, que exigeixen una descripció detallada d'aquests aspectes. D'aquesta manera, no assolixen el nivell de detall que requereixen els plecs.

Pla de Riscos Laborals:

El licitador, en compliment a la normativa vigent de Prevenció de Riscos Laborals, indica que es proporcionarà als treballadors els equips de protecció individual necessaris per dur a terme les seves funcions, així com que vetllarà pel compliment i ús efectiu d'aquests equips quan siguin necessaris.

El licitador explica que disposa d'un Servei de Prevenció Mancomunitat que dona cobertura a les especialitats tècniques de PRL, és a dir:

- Seguretat Laboral
- Higiene Industrial
- Ergonomia i Psicosociologia aplicada

S'indica que l'empresa disposa d'un concert a nivell nacional per complir amb el que estableix el Reglament dels Serveis de Prevenció, a matèria de vigilància de la salut per a tota la plantilla, aquest Servei de Prevenció Aliè a nivell nacional, garantint la seva salut i seguretat en tots els aspectes relacionats amb la seva feina, mitjançant la integració de l'activitat preventiva a

l'empresa i l'adopció de les mesures corresponents.

S'explica que els treballadors compten amb un programa de formació necessària en prevenció de riscos laborals, i un dossier de presentació i benvinguda abans del començament de la prestació de servei amb nosaltres.

A més, compten amb el pla de prevenció de riscos laborals actualitzat anualment i l'avaluació de riscos del lloc de treball.

S'adjunta un diagrama que inclou les activitats a realitzar (avaluació de riscos, planificació de l'activitat preventiva, mesures i material de protecció, i control de la sinistralitat, incloent la documentació generada.

S'indica que s'adjunta al sobre digital B el Pla de riscos laborals, el pla de prevenció, la documentació de dates en les que es realitzarà l'avaluació de riscos i les dades específiques dels riscos detectats i/o aportats pel centre i la planificació a realitzar.

En definitiva, la informació lliurada inclou un Pla de riscos laborals, avaluació de riscos satisfent el nivell de detall requerit en aquest apartat, així com els diferents apartats en els quals es desglossa, segons els plecs.

Pla de Medi Ambient:

El licitador explica que el seu objectiu és oferir serveis de qualitat a diversos sectors, basats en la confiança, la proximitat, la responsabilitat ambiental i la seguretat, tot mantenint preus raonables.

S'indica que l'empresa disposa d'un sistema de gestió integrat que inclou:

- ISO 14001: gestió ambiental responsable.
- ISO 9001: gestió de la qualitat, orientada a satisfer les necessitats dels clients.
- ISO 45001: seguretat i salut en el treball.

S'ofereix un servei de neteja industrial compromès amb el medi ambient, l'economia circular i la innovació. La seva actuació es basa en l'ús responsable de productes, envasos i recursos, amb accions concretes per minimitzar l'impacte ambiental.

Gestió de residus i envasos:

- Transport diari dels residus des del punt de generació fins al magatzem o contenidors municipals, separant materials reciclables.
- Subministrament de cubells i bosses homologades inclòs en el contracte.
- Els envasos buits es dipositen als punts de recollida selectiva.

Pel que fa a les mesures d'eficiència energètica i estalvi d'aigua es descriuen els següents punts:

- Neteja per plantes consecutives per optimitzar desplaçaments.
- Sistemes de dosificació per reduir el consum de productes.
- Galleda doble per a la neteja de sòls.
- Escombrat en sec només en espais exteriors o tècnics.
- Procediments tècnics i seguretat
- Cristal·lització i abrillantament mecànic amb productes no lliscants.

- Neteja de superfícies elevades amb aspiradors amb filtres i baietes humides.
- Ús d'escales homologades per a treballs en alçada.
- Neteja mecànica de catifes, moquetes i altres elements.
- Lavabos amb revisió contínua i reposició de consumibles.
- Dispensadors i contenidors higiènics.
- La desinfecció es realitza sempre després de la neteja, seguint les fitxes de seguretat dels productes.

En definitiva, el pla de medi ambient lliurat pel licitador, descriu el compliment normatiu, els residus produïts, i mesures d'estalvi d'aigua i energia i el circuit a fi de classificar els diferents tipus de residus. És a dir, respon satisfactòriament amb els elements que conformen aquest subcriteri.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, el licitador proporciona el detall requerit de 2 dels 3 punts descrits per aquest apartat, aportant la informació necessària per determinar la seva adequació al desenvolupament efectiu del servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **4 punts**.

3. Descripció detallada de l'organització del servei que durà a terme la empresa adjudicatària (fins a 16 punts):

NOTA: L'anàlisi tècnica de totes les propostes no ha permès identificar millores substancials o diferenciadores en la metodologia d'execució dels treballs que impliquin un valor afegit en la qualitat del servei (eficiència, noves pràctiques o tecnologies) respecte a les pràctiques sol·licitades als plecs, que és un dels aspectes principals als efectes d'atorgar la puntuació màxima de 16 punts. Tot i que s'han ofertat millores per algunes de les empreses, aquestes no tenen la repercussió suficient al contracte com per otorgar la puntuació de 16 punts en aquest apartat.

A) MULTIANAU S.L

Descripció dels mitjans humans aportats per l'empresa adjudicatària per a realitzar el control i freqüència de la supervisió del servei contractat.

Per a la descripció dels mitjans humans es descriuen 5 nivells de personal

- **Direcció Tècnica:** L'adreça tècnica, conjuntament amb els responsables dels departaments d'Operacions, Recursos Humans, Prevenció de Riscos, Qualitat i Medi Ambient, és responsable del disseny dels procediments generals i protocols del servei. Supervisa el compliment dels estàndards de qualitat, seguretat, medi ambient i igualtat, i implementa mesures correctives quan calgui. Està a disposició del responsable designat per la UOC per atendre qualsevol necessitat estructural. Freqüència de supervisió: mensual, amb registre informatitzat.
- **Cap de Servei:** Amb àmplia experiència en el sector, coordina la implementació de les polítiques definides per la direcció tècnica. Manté reunions periòdiques amb la UOC, coordina els encarregats de centre i supervisa el servei a través de tres vies: reunions amb el responsable del centre, anàlisi d'indicadors de rendiment (KPIs) i visites periòdiques a les instal·lacions. Freqüència de supervisió: quinzenal o mensual, amb informe a direcció tècnica a través de l'aplicació informàtica

- Encarregat/da de Centre: amb una àmplia experiència en el sector, aquesta figura és la responsable directa de la gestió operativa del servei. Supervisa l'equip de neteja, verifica el compliment dels horaris i assegura l'execució correcta de les tasques assignades, incloent la gestió de residus i el compliment de les normatives de Prevenció de Riscos Laborals.
- Responsable d'Edifici, es preveu la seva presència permanent a l'edifici, amb la finalitat de garantir el control continuat de les activitats i la correcta execució del servei. Aquesta figura assumeix funcions de supervisió diària, gestió d'incidències i coordinació amb l'encarregat de centre, assegurant la traçabilitat de les actuacions mitjançant informes regulars.
- Equip de treball: es detalla la composició d'un equip de treball assignat al servei, complementat per equips d'especialistes amb vehicles equipats per a tasques específiques com la neteja de vidres, tractament de paviments i zones de difícil accés, així com la recollida de residus. A més, es disposa d'un equip de neteja d'emergència operatiu les 24 hores, preparat per actuar davant situacions imprevistes com inundacions, actes vandàlics o fenòmens meteorològics adversos.

En definitiva, el licitador lliura una proposta completa i detallada dels mitjans aportats per a realitzar el control i la freqüència de la supervisió del servei, donant compliment al sol·licitat als plecs en relació amb aquest subcriteri.

Descripció dels protocols de neteja a utilitzar en les tasques de neteja.

El licitador lliura els protocols de neteja i desinfecció de diferents superfícies, on es descriuen per a cadascuna d'elles, diferents accions, observacions i materials necessaris. Entre aquest protocols hi ha la utilització d'Epis, retirada de residus sòlids i líquids i utilitzar el material necessari, entre d'altres.

A tall d'exemple, per aquest darrer protocol s'indica que:



S'indica també que el licitador aplica un sistema de codificació per colors per evitar la contaminació creuada i garantir una neteja segura i específica per zones:



En definitiva, el licitador detalla els protocols a seguir en les tasques de neteja, complint les exigències dels plecs respecte d'aquest subcriteri.

Descripció de la metodologia i tractaments de neteja a realitzar segons els materials i superfícies de neteja objectes d'aquesta licitació.

La proposta presenta una extensa llista de metodologies a emprar segons el tipus de superfície,

com tractaments per a la conservació i recuperació de paviments, parets, sostres i cornises, entre d'altres, com per exemple les tècniques de neteja ordinària de paviments:

- Escombratge humit (Mop-Sec)

- Escombratge en sec:

- Aspirat de pols:

En resum, la proposta presenta una informació completa de les metodologies i tractaments a realitzar en funció de les superfícies descrites als plecs, complint les especificacions sol·licitades en aquest apartat als plecs.

Descripció de la capacitat de resposta a possibles ampliacions del servei i/o a activitats puntuals mantenint l'execució efectiva del servei.

El licitador presenta un Pla de resolució d'incidències que contempla tant les incidències derivades del servei com aquelles no associades directament a la seva gestió, oferint suport davant necessitats sobrevingudes. El Pla defineix clarament les responsabilitats del personal clau, així com els procediments de comunicació, resposta i acció, amb l'objectiu de minimitzar riscos per a la salut, la seguretat i el medi ambient.

S'estableixen dos nivells d'actuació segons la magnitud de la incidència:

-

Procediment de detecció i comunicació:

Si la incidència és detectada pel personal propi de l'empresa, el Responsable del Torn la comunica a l'Encarregat de Centre via telèfon 24 hores. Aquest fa la catalogació del nivell i aplica el protocol corresponent.

Si la incidència és detectada per personal extern, es comunica al servei 24 hores (telèfon o digitalment). Es registra i es fa una catalogació provisional. Si és Nivell 1, es contacta amb l'Encarregat per a l'avaluació definitiva i resolució. Si és Nivell 2, s'activa també el Cap de Servei per gestionar-la amb tots els mitjans necessaris.

El protocol d'actuació enfront d'una incidència o activitat puntual no atribuïda al licitador, independentment del seu nivell (1 o 2), es divideix en quatre Fases d'Acció seqüencials en el temps:

-

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

El Pla de resolució d'incidències, estableix una resposta immediata i estructurada segons la naturalesa i gravetat de la incidència. En tots els casos, la comunicació és instantània a través del telèfon 24 hores i del telèfon directe de l'Encarregat.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

El licitador exposa que disposa també d'un equip de treballadors formats per atendre serveis esporàdics, incidències i possibles emergències que puguin aparèixer en les instal·lacions objecte del servei. Aquest equip de treballadors format en l'atenció d'incidències, [REDACTED] estarà a la disposició de cadascun dels contractes les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

Gràcies a la gran quantitat de clients que disposa i a la seva implantació en el marc geogràfic objecte del servei, compta amb un equip de treballadors de reten per donar cobertura a tota mena d'incidències no planificades. L'equip de guàrdia està compost per [REDACTED], que fan la cobertura d'incidències de forma immediata i amb una disponibilitat horària que cobreix les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

També es llista una àmplia varietat de maquinària i eines a disposició per a les emergències.

En definitiva, la proposta inclou el detall de la capacitat de resposta davant possibles incidents o ampliacions de servei, i es presenta un protocol on s'indiquen els procediments i els temps de resposta, pel que clarament compleix els requeriments sol·licitats en aquest subcriteri als plecs..

Protocol que seguirà l'empresa adjudicatària davant la necessitat de donar cobertura de baixes i absentisme. Caldrà indicar els dies des de la baixa efectiva del treballador/a en el qual l'empresa substitueix les baixes:

El licitador disposa d'un protocol específic per a la gestió d'absències imprevistes del personal, amb l'objectiu de garantir la continuïtat del servei i evitar retards en les freqüències de neteja programades. Aquestes absències poden ser de dos tipus: aquelles en què el treballador avisa amb poc temps d'antelació per causes justificades (malaltia, accident "in itinere", força major), i aquelles en què el treballador no es presenta al lloc de treball sense cap avís previ.

[REDACTED]



Aquest protocol permet a a licitador oferir una cobertura eficaç i ràpida de les absències no programades, gràcies a la seva àmplia implantació territorial i a la disponibilitat de personal en borsa.

En resum, la proposta lliurada del protocol davant la necessitat de cobertura de baixes, detalla els procediments i temps de resposta, satisfent en conseqüència els requisits dels plecs.

Descripció del sistema de comunicació que se seguirà entre l'empresa adjudicatària i la UOC per al seguiment de l'execució del contracte:

En l'informe, el licitador exposa les diferents vies de comunicació establertes entre l'empresa adjudicatària i la UOC.

Es detalla que el contacte directe amb la UOC es vehicula a través de tres canals principals:

Cap de servei assignat: Es disposa d'una persona responsable específica, encarregada de la coordinació general i accessible tant per telèfon com per correu electrònic.

Encarregat de centre: També s'ha designat una figura operativa de referència a l'edifici, amb contacte directe per a qüestions del dia a dia.

Call center operatiu les 24 hores els 365 dies de l'any: Aquest servei garanteix una atenció permanent amb personal físic, no automatitzat, per a qualsevol incidència o necessitat urgent.

En definitiva, la proposta lliurada inclou les persones i els mecanismes de comunicació amb la UOC per al correcte seguiment del contracte, satisfent les exigències d'aquest subcriteri indicades als plecs..

Descripció d'una proposta de mesura de satisfacció de l'usuari final del servei, que inclogui com a mínim els paràmetres que es mesuraran, com es valoraran i periodicitat

En l'informe, el licitador destaca en primer lloc, la importància de l'opinió dels usuaris i dels responsables de la Fundació UOC com a element clau per avaluar de manera objectiva la qualitat del servei prestat. Amb aquest objectiu, es proposa la instal·lació d'adhesius amb codis QR en punts estratègics de les instal·lacions (com ara banys, accessos i zones de pas), que permetran als usuaris accedir a qüestionaris d'opinió i comunicar possibles incidències.

Aquest sistema facilita la recollida d'informació directa i imparcial, ja que els usuaris poden expressar-se lliurement sense cap vincle previ amb l'empresa. A més, permet identificar àrees de millora i aplicar accions correctores de manera proactiva. Els responsables designats per la UOC tindran accés directe a les dades recollides, que podran consultar en qualsevol moment mitjançant credencials d'accés.

En l'informe, el licitador exposa el sistema d'estudis de satisfacció que es durà a terme per conèixer l'opinió dels usuaris de l'edifici.

Per això, s'ha dissenyat un mètode de recollida d'informació que combina canals digitals i físics:

Zona d'usuaris en línia: A través d'una contrasenya visible en espais comuns, qualsevol usuari o familiar pot accedir des del seu dispositiu a un qüestionari d'opinió allotjat al web de l'empresa. Aquest formulari permet valorar el servei i comunicar incidències de manera ràpida i directa.

Codis QR distribuïts estratègicament: Es col·locaran adhesius amb codis QR en zones de gran afluència (banys, accessos, halls, etc.) per facilitar l'accés immediat als qüestionaris.

Formularis en paper: Per a persones sense accés o coneixements digitals, es disposarà de formularis físics que es podran dipositar en una bústia d'atenció al client situada a les instal·lacions. L'encarregat designat per Multinau serà responsable de recollir i digitalitzar aquestes respostes.

Aquest sistema mixt garanteix una recollida d'informació imparcial, accessible i contínua, permetent detectar mancances amb rapidesa i aplicar millores de manera proactiva. A més, els responsables de la UOC podran consultar les dades recollides en qualsevol moment mitjançant accés restringit a la plataforma.

El licitador implementarà un sistema de valoració mensual del servei prestat a través de les enquestes de satisfacció rebudes. Aquest sistema permet obtenir una visió imparcial i objectiva del grau de satisfacció dels usuaris, integrant-los com a part activa del procés de millora contínua.

Mensualment, es recullen totes les enquestes rebudes i es calcula la mitjana de les puntuacions obtingudes. El mètode de valoració consisteix en sumar totes les puntuacions globals i dividir-les pel nombre total d'enquestes rebudes.

La puntuació obtinguda pot anar de 0 a 100 punts. Per garantir la significació dels resultats, la puntuació sempre s'acompanya del nombre d'enquestes avaluades.

En definitiva, el licitador presenta en un alt grau de detall, el sistema de mesura de satisfacció de l'usuari final, s'indiquen els paràmetres i les mètriques de medició i la periodicitat en que es realitzaran, satisfent completament els requeriments del plec respecte d'aquest subcriteri.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada tots els punts descrits, aportant la informació necessària per a determinar la seva adequació al desenvolupament efectiu del servei. No obstant, no es desprenen del seu contingut aspectes de valor afegit que puguin millorar la realització dels treballs. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **13 punts**.

B) L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SA

Descripció dels mitjans humans aportats per l'empresa adjudicatària per a realitzar el control i freqüència de la supervisió del servei contractat.

La proposta descriu els mitjans humans aportats per l'empresa licitadora per a realitzar el control i freqüència de la supervisió del servei contractat a través d'un organigrama jeràrquic, amb els noms i càrrecs de les persones ([REDACTED]).

[REDACTED] S'expliquen també les seves funcions i dedicació.

S'anomena també la persona que serà designada com a interlocutora única, i per a la realització de les supervisions mensuals del servei. Es presenta una metodologia de presentació de dades i periodicitats basats en uns informes que es presentaran en una reunió presencial amb el client que inclouen el control i seguiment de les tasques de control, seguiment de tasques, qualitat del servei i satisfacció del client indicant la seva periodicitat.

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada els aspectes sotmesos a avaluació en aquest apartat quant a la descripció dels mitjans humans per a la realització del control i seguiment del servei contractat, donant compliment a les especificacions concretes del plec respecte d'aquest subcriteri.

Descripció dels protocols de neteja a utilitzar en les tasques de neteja.

Per al seguiment de les tasques a realitzar, es confeccionen una sèrie de fitxes de treball en funció de les zones de treball i les freqüències, i es llisten una sèrie d'espais dels edificis com a despatxos, lavabos, vestíbuls, ascensors, entre altres, mostrant uns exemples de fitxa que permet visualitzar el format emprat segons les necessitats del servei on apareixen les recomanacions generals.

A tall d'exemple [REDACTED]

Resumint, en aquests protocols lliurats es poden veure les zones, freqüències, productes i procediments. L'aportació d'aquests protocols és correcta i adequada i s'ajusten als requeriments sol·licitats per aquest subcriteri..

Descripció de la metodologia i tractaments de neteja a realitzar segons els materials i superfícies de neteja objectes d'aquesta licitació.

El licitador indica de manera extensa, les metodologies i tractaments de neteja a realitzar, segons

els materials i superfícies de neteja objecte de licitació, classificades en neteges de tractaments de paviments (terres de terratzo o marbre, gres, ceràmics, llisos o rugosos, parquet, tèxtils, mobiliari i equipament (mobles, ordinadors, pantalles teclats i altres), paraments (sostres, parets i cornises), vidres i persianes, indicant que es posarà a la disposició de la UOC qualsevol de les metodologies per a la seva consulta en qualsevol moment durant l'execució del contracte.

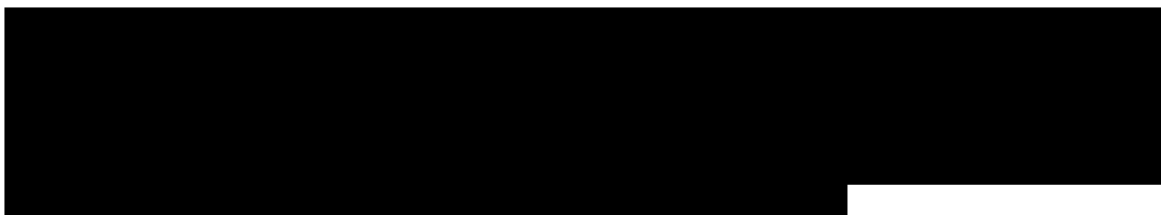
Per posar un exemple, per a la neteja diària dels terres de parquet es disposa:



En definitiva, la proposta inclou de manera detallada la metodologia i els tractaments de neteja a realitzar segons els materials, superfícies i objectes, d'acord amb el detall requerit als plecs.

Descripció de la capacitat de resposta a possibles ampliacions del servei i/o a activitats puntuals mantenint l'execució efectiva del servei.

Es fa una introducció de l'estructura organitzativa i capacitat de resposta, on es posarà a la disposició del client un equip mòbil per a atendre diferents situacions extraordinàries motivades per pintades, acres, inundacions, trasllats, reformes i altres. S'explica el procediment de recepció d'avisos a través de la central d'atenció d'emergències.



En definitiva, la proposta inclou de manera detallada el protocol a seguir davant ampliacions o

activitats puntuals i el temps de resposta, d'acord amb les exigències específiques dels plecs.

Protocol que seguirà l'empresa adjudicatària davant la necessitat de donar cobertura de baixes i absentisme. Caldrà indicar els dies des de la baixa efectiva del treballador/a en el qual l'empresa substitueix les baixes:

El licitador estableix un sistema mixt per cobrir absències laborals, combinant la comunicació immediata de baixes imprevistes amb la gestió planificada de vacances i permisos. L'objectiu és garantir la continuïtat del servei i disposar de personal format i amb experiència per fer substitucions en casos de vacances, absències o malalties.



En definitiva, la proposta inclou de manera detallada la descripció dels protocols per a donar servei davant possibles baixes o absentisme dels treballadors adscrits al contracte, donant compliment als temps de resolució indicats al PPT, que s'ha de cobrir en el mateix dia i torn, així com al nivell de detall que exigeix el PCP.

Descripció del sistema de comunicació que se seguirà entre l'empresa adjudicatària i la UOC per al seguiment de l'execució del contracte:

En relació al sistema de comunicació, indiquen que disposen d'una plataforma d'atenció al client, a través d'un portal que inclou canals de comunicació de manera accessible i directa.

El sistema per a realitzar el seguiment diari, així com per a la gestió d'incidències, es descriu amb un diagrama que inclou la



En una altra taula es veuen la tipologia d'avisos (per centraleta o al telèfon mòbil al supervisor), les planificacions de la incidència i la valoració de l'abast, i el tipus de comunicació i tractament de la incidència amb l'enviament de les dades de dates i hores corresponents a la resolució, indicant un temps de reacció a emergències de 60 minuts. També es descriu el mètode de verificació del servei.

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada la descripció del sistema de comunicació

amb la UOC, amb una plataforma d'atenció al client i amb el detall dels canals de comunicació a emprar. ambé es descriu com es realitzarà el seguiment de les incidències i l'execució del contracte, de forma que compleix satisfactòriament amb aquest subcriteri.

Descripció d'una proposta de mesura de satisfacció de l'usuari final del servei, que inclogui com a mínim els paràmetres que es mesuraran, com es valoraran i periodicitat

El licitador presenta un mètode de verificació del servei amb una proposta d'utilització de codis QR per a la recopilació de dades referents a la satisfacció dels usuaris i responsables del contracte.

Amb totes les enquestes rebudes realitzades diàriament, s'elaborarà un informe semestral que reflectirà el grau de satisfacció dels usuaris del servei.

Les enquestes disposaran de diversos apartats a través d'un procés clar i concís de valoració:

Satisfet, Indiferent o Insatisfet.

Els paràmetres a valorar seran les qüestions, per zones, que es plantegin, com per exemple:

- Valoració de l'estat de neteja general del centre.
- Valoració de l'estat de neteja de zones concretes (banys, vestíbuls, despatxos,...).
- Valoració dels serveis addicionals proveïts (UHF, sabó, paper, ...).
- Valoració de la capacitat de resposta en cas d'emergència.
- Valoració de l'atenció a l'usuari.
- Valoració del nostre personal.
- Comentaris

La implementació d'aquest sistema de codis QR permet millorar la comunicació amb l'usuari final del servei amb la seva col·locació a diferents llocs de l'edifici. Mitjançant aquest codi qualsevol usuari pot complimentar una senzilla enquesta o formular una pregunta i enviar-la immediatament a través del seu dispositiu. Totes aquestes dades permeten emprendre accions de millora en aquells aspectes on l'usuari final es consideri menys satisfet.

La proposta lliurada és adequada al que es sol·licita als plecs, i es descriu detalladament el sistema a utilitzar, els paràmetres i freqüències de valoració de l'usuari final.

Distribució de la puntuació:

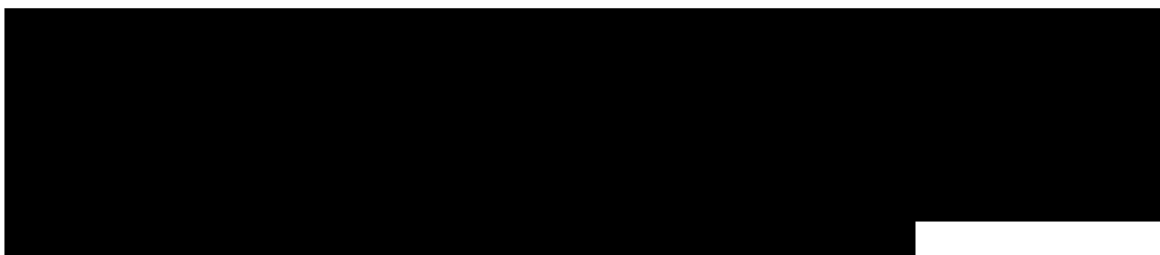
En definitiva, la proposta inclou de manera detallada tots els punts descrits, aportant la informació necessària per determinar la seva adequació al desenvolupament efectiu del servei. Ara bé, no aporta aspectes de valor afegit per al servei, motiu pel qual es considera oportú atorgar al licitador **13 punts**.

C) LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS S.L.

Descripció dels mitjans humans aportats per l'empresa adjudicatària per a realitzar el control i freqüència de la supervisió del servei contractat.

El licitador presenta un organigrama de l'empresa, amb els seus departaments interns i el desgloss dels recursos humans destinats al servei.

Exposa en el seu informe l'organització i funcionament del servei de neteja, destacant dues figures clau: la coordinadora o directora de servei i el/la supervisor/a.



Finalment, el licitador inclou un cronograma amb cinc tasques a desenvolupar durant els primers sis mesos del contracte, com a part de la planificació inicial del servei:



S'adjunta el coneixement i experiència de les dues figures principals destinades a la gestió i supervisió del servei en el present contracte.

En definitiva, la proposta inclou cadascun dels aspectes sotmesos a avaluació en aquest apartat quant a la descripció dels mitjans humans per a la realització del control i seguiment del servei contractat, donant compliment a les especificacions del plec i, per tant, satisfent el nivell de detall requerit.

Descripció dels protocols de neteja a utilitzar en les tasques de neteja.

En aquest apartat, el licitador descriu de manera detallada i estructurada com s'abordaran les tasques de neteja ordinària i programada a l'edifici en diverses superfícies, amb l'objectiu de garantir la màxima durabilitat dels elements de les instal·lacions.

El licitador indica que les tasques de neteja

Per posar un exemple, e

zones amb moviments en zig-zag per garantir una aplicació uniforme i evitar que s'assequi.

En definitiva, en la documentació aportada es poden veure les zones, freqüències, productes i procediments de neteja de forma correcta i adequada, ajustada als requeriments sol·licitats per aquest subcriteri..

Descripció de la metodologia i tractaments de neteja a realitzar segons els materials i superfícies de neteja objectes d'aquesta licitació.

El licitador descriu una metodologia de neteja adaptada als diferents tipus de paviments presents a les instal·lacions, amb l'objectiu de garantir-ne la preservació, la higiene i l'eficiència operativa. Aquesta metodologia es basa en

Per exemple,

enfocament mostra una atenció tècnica i específica per a cada superfície.

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada la metodologia i els tractaments de neteja a realitzar segons els materials, superfícies i objectes, d'acord amb les exigències dels plecs i amb compliment del nivell de detall que es considera necessari.

Descripció de la capacitat de resposta a possibles ampliacions del servei i/o a activitats puntuals mantenint l'execució efectiva del servei.

L'empresa proposa diverses vies de comunicació per garantir una resposta àgil davant sol·licituds de serveis puntuals, ampliacions o emergències. Es preveu un sistema de comunicació directa mitjançant telèfon gratuït 24 hores, correu electrònic específic per emergències i un telèfon mòbil operatiu les 24 hores. També es disposa de canals digitals propis, que es presentaran en un altre apartat de la licitació.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Per tant, la proposta inclou de manera detallada la capacitat de resposta que s'ofereix davant l'aparició d'incidències i/o emergències, indicant els mitjans humans i el temps per a la seva resposta, de forma que assoleix satisfactòriament el nivell de detall que exigeixen els plecs.

Protocol que seguirà l'empresa adjudicatària davant la necessitat de donar cobertura de baixes i absentisme. Caldrà indicar els dies des de la baixa efectiva del treballador/a en el qual l'empresa substitueix les baixes.

L'empresa proposa una sistemàtica per a la cobertura de baixes i situacions d'absentisme basada en una borsa de treball pròpia, constituïda abans de l'inici del servei. Aquesta borsa està formada per personal voluntari procedent de diferents contractes, que manifesta la seva disponibilitat horària i territorial durant el procés de subrogació. Els integrants ja disposen de la formació, documentació, vestuari i acreditacions necessàries, fet que permet una incorporació gairebé immediata quan cal cobrir una baixa.

Aquest sistema pretén garantir una resposta àgil amb personal format i coneixedor dels protocols interns, afavorint la continuïtat i qualitat del servei. En cas d'adjudicació del contracte, les fases inicials de gestió de la borsa (preselecció, presentació de candidats i formació) serien coordinades pels departaments corresponents de l'empresa.

Per tal d'assegurar una cobertura efectiva i immediata de les necessitats del servei, l'empresa disposa

[REDACTED]

[REDACTED]

Es proposa un sistema de cobertura de baixes basat

[REDACTED]

[REDACTED]

S'estableix un únic protocol

[REDACTED]

[REDACTED]

L'empresa descriu un protocol estructurat per cobrir baixes i situacions d'absentisme.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada la descripció del sistema a utilitzar per a donar servei davant possibles baixes o absentisme dels treballadors que donaran servei a la UOC, donant compliment als temps de resolució indicats al PPT, que s'ha de cobrir en el mateix dia i torn, i confeccionant una oferta que disposa del nivell de detall exigít pel PCP.

Descripció del sistema de comunicació que se seguirà entre l'empresa adjudicatària i la UOC per al seguiment de l'execució del contracte.

S'estableix per part del licitador, una comunicació a dos nivells: a

[REDACTED]

En un diagrama de procés es presenten les relacions entre els diferents agents que participen al contracte i el nivell d'interacció entre ells.

L'empresa descriu un circuit estructurat per gestionar qualsevol comunicació o petició (inputs) per part del client. E

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Resumint, la proposta presentada inclou la descripció del sistema de comunicació amb la UOC que s'utilitzaran per garantir una comunicació fluida i eficient. Així mateix, s'hi exposa el procediment establert per al seguiment de les incidències i per al control de l'execució del contracte, assegurant una gestió rigorosa i transparent al llarg de tot el període de prestació del servei. Per tant, es configura com una oferta adequada amb el nivell de detall que exigeixen els plecs respecte d'aquest subcriteri.

Descripció d'una proposta de mesura de satisfacció de l'usuari final del servei, que inclogui com a mínim els paràmetres que es mesuraran, com es valoraran i periodicitat

La proposta presentada pel licitador consta d'un sistema d'avaluació contínua del servei basat en tres vies complementàries per recollir l'opinió de l'usuari final. La primera consisteix en bústies físiques amb accés restringit al client, on els usuaris poden dipositar formularis amb valoracions numèriques i suggeriments; l'empresa digitalitza i reporta mensualment els resultats. La segona via utilitza codis QR que donen accés a una carpeta OneDrive on es poden fer valoracions en línia, les quals s'integren en els indicadors mensuals i informes de servei. La tercera via són terminals digitals amb botons de valoració instantània (tipus "smiley"), que registren automàticament les respostes i les incorporen al quadre de comandament del centre. Aquest sistema busca detectar àrees de millora, anticipar incidències i ajustar el servei a les expectatives de la UOC.

Per a la recollida de les valoracions dels usuaris mitjançant tres canals diferenciats que s'integren en l'informe mensual de satisfacció. El primer és una bústia física, oberta mensualment pel client durant la inspecció conjunta, on la supervisora fotografia les enquestes i els originals queden en poder del client; aquestes dades serveixen per acordar millores. El segon canal són codis QR ubicats a cada planta de l'edifici "U", que donen accés a una carpeta OneDrive on les valoracions es registren en temps real i són consultables en tot moment. El tercer sistema són terminals digitals amb botons de valoració instantània, connectats via 4G, que recullen dades automàticament i les integren a la plataforma. Mentre que el sistema de bústia té una periodicitat mensual, els altres dos funcionen en temps real, permetent detectar ràpidament desviacions, identificar patrons i aplicar accions correctores de manera eficient.

Totes les dades recollides a través dels tres sistemes de valoració es processen mitjançant un circuit estandarditzat de tractament i validació interna. Les valoracions obtingudes a través de les bústies físiques són documentades manualment per la supervisora i incorporades als informes de seguiment. Les dades recollides digitalment mitjançant els codis QR i els terminals "smiley" es registren automàticament i s'agreguen de manera periòdica per obtenir una visió global del nivell de satisfacció. Aquest sistema permet una gestió eficient i estructurada de la informació per a la presa de decisions.

El licitador explica que tota la informació generada durant el servei es centralitzarà en una carpeta compartida al núvol, accessible tant per la UOC com per l'equip de supervisió i direcció de l'empresa licitadora. Aquesta carpeta actuarà com a repositori únic per garantir la traçabilitat, la transparència i la disponibilitat constant de les dades.

Els resultats seran revisats periòdicament pel Departament de Qualitat i la Direcció de l'empresa. Si es detecten desviacions respecte als líndars establerts, s'activarà un protocol que inclou la identificació de la desviació, l'anàlisi de les causes i la definició d'accions correctives.

Aquest sistema mixt de recollida i anàlisi de dades permet una supervisió contínua, objectiva i immediata de la qualitat del servei i de la satisfacció dels usuaris, amb capacitat de resposta davant qualsevol incidència, amb periodicitat mensual pel sistema de bústia física, diari i a temps real pels sistemes de QR o terminals autònoms de valoració instantània.

En definitiva, el licitador incorpora un sistema de mesura de satisfacció de l'usuari de les instal·lacions i inclou un sistema de puntuació que avalua el nivell de satisfacció general del servei, de tal forma que compleix amb escriu les exigències dels plecs.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada tots els punts descrits, aportant la informació necessària per a determinar la seva adequació per al desenvolupament efectiu del servei. No obstant, no presenta elements que comportin un valor afegit. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **13 punts**.

D) CLANSER

Descripció dels mitjans humans aportats per l'empresa adjudicatària per a realitzar el control i freqüència de la supervisió del servei contractat.

Es designa un responsable d'equip amb dedicació exclusiva i presència continuada al centre, que actua com a figura clau per a la coordinació diària del servei i com a interlocutor amb la UOC. Aquesta persona és l'enllaç directe entre la plantilla i la direcció del centre, i s'encarrega de múltiples funcions operatives:

- Control presencial: valida l'arribada puntual del personal, distribueix tasques i supervisa l'execució correcta de la neteja.
- Gestió de materials: revisa estocs, eines i productes, assegurant-ne la disponibilitat i higiene, i col·labora en la recepció de comandes.
- Verificació tècnica: comprova diàriament l'estat de la maquinària i activa protocols de reparació si cal.
- Control d'imatge i EPIs: vetlla per l'aspecte professional i l'ús correcte dels equips de protecció.
- Supervisió de mètodes: realitza inspeccions per garantir l'aplicació correcta dels procediments de neteja.
- Gestió d'incidències: recull i comunica les incidències diàries a través dels canals interns, assegurant-ne el seguiment i registre.

El licitador proposa una supervisora de servei amb una dedicació de 20 hores setmanals i disponibilitat completa els 365 dies de l'any. Aquesta figura actua com a auditora interna, amb responsabilitat directa sobre el control operatiu del servei, la gestió dels recursos humans i materials, i la garantia de traçabilitat mitjançant el sistema INTERN.

Les seves funcions inclouen: control d'assistència i horaris del personal, planificació anual de tasques i calendaris, inspeccions periòdiques als centres, supervisió de neteges a fons i estat de maquinària, gestió de comandes i estocs, auditories de qualitat, seguiment dels fulls de control als

lavabos, i coordinació amb equips mòbils i amb el departament de prevenció de riscos laborals.

El Cap de Servei, amb una dedicació mensual de 5 hores i disponibilitat total, assumeix un rol estratègic i operatiu en el desplegament i seguiment del servei. És l'interlocutor principal amb la Direcció del Centre i responsable de la posada en marxa del contracte, coordinant reunions prèvies, validant planificacions i assegurant la formació del personal.

Aquest responsable, s'indica que treballa conjuntament amb la supervisora per gestionar incidències, aplicar millores i revisar el desenvolupament del servei en reunions quinzenals i quadrimestrals. També és el referent ambiental del contracte, vetllant pel compliment de les certificacions ISO i impulsant accions sostenibles.

A més, analitza els resultats de les enquestes de satisfacció i proposa accions correctores si cal. Finalment, lidera el seguiment de mesures innovadores implementades, com sistemes digitals o maquinària especialitzada, i proposa millores tècniques o organitzatives, assegurant l'homogeneïtat, la qualitat i la traçabilitat del servei a nivell operatiu.

Pel que fa al sistema de comunicació, aquest es fonamentarà en l'ús combinat de correu electrònic, chat, trucades telefòniques, o videoconferències i altres eines digitals de gestió. La participació de cada perfil s'activarà en funció de la naturalesa i urgència de la comunicació, garantint una resposta àgil i adequada en tot moment.

Finalment s'indiquen les persones interlocutores i les vies de contacte.

En resum, la proposta detalla de manera completa els recursos humans destinats al control i seguiment del servei, abordant tots els punts requerits en aquest apartat i ajustant-se fidelment a les especificacions establertes en el plec.

Descripció dels protocols de neteja a utilitzar en les tasques de neteja.

El licitador presenta dues imatges dels protocols de neteja, un per a despatxos, departaments i secretaries i un altre per a banys i vestidors, on en cadascun d'ells descriu en gran detall les tasques a realitzar diàries, les periòdiques, i les eines i maquinària a emprar, així com indicacions per al correcte manteniment del material. Per a cada protocol, també s'inclouen els elements de protecció individual necessaris i normes de medi ambient dels productes.

En definitiva, la documentació aportada presenta de manera clara i adequada les zones d'actuació, les freqüències de servei, els productes utilitzats i els procediments aplicats, tot ajustant-se als requeriments establerts per a aquest subcriteri i garantint-ne el compliment rigorós.

Descripció de la metodologia i tractaments de neteja a realitzar segons els materials i superfícies de neteja objectes d'aquesta licitació.

A títol representatiu, el licitador lliura a mode d'exemple dos dels protocols de neteja referents a escombrat de paviments i vidres accessibles i en alçada.

En cadascun d'ells es descriu amb detall diferents procediments, manuals, mecànics, i les eines,

productes, EPIs i senyalització necessària per a realitzar les tasques i un recull de bones pràctiques mediambientals i de gestió de residus.

En resum, la proposta presentada inclou de manera detallada la metodologia i els tractaments de neteja que s'aplicaran segons els diferents materials, superfícies i objectes, tot d'acord amb les exigències establertes als plecs respecte d'aquest subcriteri.

Descripció de la capacitat de resposta a possibles ampliacions del servei i/o a activitats puntuals mantenint l'execució efectiva del servei.

L'empresa disposa d'un equip específic per a la gestió d'incidències i urgències, amb resposta immediata mitjançant un servei de primera intervenció operatiu les 24 hores. Aquest equip està reforçat amb personal de reserva, parc mòbil i estoc de maquinària i materials per fer front a qualsevol imprevist als centres.

Els imprevistos poden incloure la retirada de residus especials, neteges derivades d'actes vandàlics o serveis per a esdeveniments puntuals. L'empresa compta amb oficines i canals d'atenció directa per al personal, així com un sistema de gestió interna.

Pel que fa a la maquinària, es disposa d'un equip tècnic propi encarregat del manteniment preventiu i correctiu, amb base en un taller ubicat al magatzem central. Es garanteix una intervenció en un màxim de 20 minuts des de la notificació, i si no és possible reparar l'equip, s'ofereix una substitució immediata per garantir la continuïtat del servei.

Per a emergències greus, es posa a disposició un servei d'atenció permanent durant tot l'any, amb personal de coordinació disponible en horari ampliat i un telèfon actiu les 24 hores.

L'empresa disposa d'un pla específic per fer front a situacions excepcionals amb una capacitat de resposta elevada i ràpida:

- Fenòmens meteorològics adversos: es pot mobilitzar fins al 60% de la plantilla en menys de 45 minuts, amb accions preventives, correctives i de seguiment abans, durant i després de l'esdeveniment.
- Esdeveniments meteorològics no programats: s'activa un equip especialitzat fins a 36 hores abans, amb capacitat de resposta total durant i després de l'esdeveniment, incloent neteja immediata i reparació de desperfectes.
- Accidents materials dins del centre: es mobilitza tot el personal per avaluar i cobrir les necessitats de manera immediata, seguit d'una neteja general per restablir la normalitat operativa.

S'adjunta una quadre corresponent al protocol d'emergències, classificat pels tres riscos descrits anteriorment, i amb una sèrie d'accions preventives i correctives, temps de resposta i mitjans necessaris.

Per garantir una resposta a ampliacions i activitats puntuals del contracte, l'empresa ofereix un equip mòbil d'intervenció ràpida operatiu les 24 hores del dia, 365 dies a l'any, format per personal especialitzat i equipat amb vehicles, maquinària i materials propis. Aquest equip pot actuar en situacions com inundacions, pintades, trasllats, reformes o actes puntuals, amb un temps de resposta mitjà de 25 minuts en dies laborables i 35 minuts en horari nocturn o festiu.

A més, es disposa de quatre mecanismes d'adaptació per afrontar canvis durant el contracte:

- Ampliació de serveis en períodes d'alta activitat o per reforços puntuals.
- Reprogramació horària per adaptar torns a noves necessitats.
- Bossa d'hores i reorganització de tasques, per substituir feines ordinàries per altres prioritàries.
- Protocol per trasllats i obres, amb estudi tècnic, adequació del nou espai, neteja i desinfecció.

El licitador remarca que capacitat de resposta es fonamenta en una plantilla estable, un parc mòbil assignat i un sistema intern de comunicació i control que assegura una actuació coordinada i fiable amb el client.

En resum, la proposta descriu amb precisió la capacitat de resposta davant d'ampliacions del servei o actuacions puntuals, incloent-hi els temps de reacció establerts, de conformitat amb els requisits dels plecs, de tal forma que es complimenta amb satisfacció el nivell de detall exigít.

Protocol que seguirà l'empresa adjudicatària davant la necessitat de donar cobertura de baixes i absentisme. Caldrà indicar els dies des de la baixa efectiva del treballador/a en el qual l'empresa substitueix les baixes:

El licitador indica que disposa d'un Pla de Substitució de Personal sòlid, estructurat i àgil, dissenyat per garantir la continuïtat del servei davant de qualsevol absència, tant si és programada com si és imprevista. Aquest pla assegura una resposta ràpida i eficient, evitant interrupcions en l'operativa dels centres.

Lliura tres protocols, un d'absències no justificades o retards no comunicats, un altre d'absències comunicades amb poc marge, i finalment un d'absències programades.



La proposta presentada inclou de manera detallada la descripció del sistema establert per garantir la cobertura del servei davant possibles baixes o situacions d'absentisme del personal assignat a la UOC. Aquest sistema assegura el compliment dels temps de resolució indicats al PPT, garantint que la substitució es realitzi dins del mateix dia i torn, amb l'objectiu de mantenir la continuïtat i la qualitat del servei sense interrupcions. Per tant, s'evidencia un compliment efectiu amb el PCP.

Descripció del sistema de comunicació que se seguirà entre l'empresa adjudicatària i la

UOC per al seguiment de l'execució del contracte:

El licitador exposa que establirà un sistema de comunicació amb la UOC per garantir un seguiment constant i transparent del servei.

Des del primer dia, facilitarà accés segur a una plataforma digital on la UOC podrà consultar en temps real dades sobre presència de personal, tasques, incidències i protocols. També es lliurarà mensualment un informe detallat elaborat pel Cap de Serveis, amb informació sobre l'activitat, compliment de plans, incidències i indicadors de qualitat.

La comunicació es reforçarà amb contacte directe amb tres figures clau de l'empresa: el Cap de Serveis, la Supervisora de Zona i un tècnic de Qualitat. A més, es posarà a disposició tota la documentació operativa del servei en format digital i s'oferirà col·laboració plena en inspeccions i auditories, amb acompanyament tècnic i elaboració d'informes si cal. L'objectiu és assegurar una relació fluida, basada en la confiança i la millora contínua.

Per a complementar la descripció es lliura un esquema sintetitzat dels principals aspectes esmentats anteriorment on segons l'àmbit, s'exposen els mitjans, tipus d'informació, i la finalitat i utilitat per al client.

El licitador exposa que el sistema de comunicació del servei es basarà en diversos canals: correu electrònic, chat, trucades telefòniques i reunions per videoconferència. L'ús d'un canal o un altre dependrà del tipus de comunicació i de la seva urgència o formalitat. Les persones implicades en la comunicació seran principalment Francisco Guerrero (Cap de Serveis) i Samanta Tomàs (Supervisora del servei).

Cada eina tindrà una funció específica:

- Correu electrònic: per a comunicacions formals i intercanvi de documentació (informes, propostes, etc.).
- WhatsApp: per a comunicacions àgils i operatives, tant amb la UOC com internament entre la supervisora i la plantilla.
- Trucades telefòniques: per a emergències o qüestions més detallades o confidencials.
- Microsoft Teams: per a reunions periòdiques entre responsables i tècnics.

El licitador destaca la importància d'una comunicació clara, dinàmica i constant, i es compromet a oferir disponibilitat i eines per garantir-ne l'efectivitat. S'indica el nom de qui serà el responsable de la interlocució amb la UOC en temes generals i importants, i de la supervisora que gestionarà les qüestions del dia a dia i el contacte amb la plantilla.

En síntesi, la proposta detalla els canals de comunicació previstos amb la UOC per garantir una interacció àgil i efectiva. També s'hi descriu el procediment establert per al seguiment d'incidències i el control de l'execució del contracte, assegurant una gestió eficient, transparent i continuada durant tot el període de prestació del servei, que es correspon amb allò que exigeixen els plecs en relació amb aquest subcriteri.

Descripció d'una proposta de mesura de satisfacció de l'usuari final del servei, que inclogui com a mínim els paràmetres que es mesuraran, com es valoraran i periodicitat

Es presenta una proposta d'un sistema estructurat i proactiu per recollir l'opinió de l'usuari final

amb l'objectiu de mesurar la satisfacció i detectar oportunitats de millora. Aquest sistema es basa en enquestes digitals accessibles mitjançant codis QR col·locats en punts estratègics dels centres, com lavabos, recepció o zones comunes. Les enquestes, anònimes i allotjades en plataformes digitals, inclouen preguntes tancades amb escales de valoració i un espai per comentaris oberts. Les preguntes s'organitzen en sis blocs relacionats amb la neteja, el compliment d'horaris, la reposició de consumibles, el tracte del personal, la gestió d'incidències i la valoració global del servei.

Les dades obtingudes s'utilitzen per calcular indicadors com la mitjana de valoració o l'evolució temporal, i s'integren en el Registre de Seguiment del Servei juntament amb altres fonts com inspeccions, incidències i mesures correctores. El licitador també preveu fer campanyes informatives per fomentar la participació i la corresponsabilitat dels usuaris. Finalment, les valoracions es revisen mensualment per l'equip de qualitat i es presenten a la UOC en informes visuals amb gràfics, percentatges, àrees de millora i accions proposades o executades.

La proposta presentada incorpora un sistema de mesura de la satisfacció dels usuaris de les instal·lacions, que inclou un mecanisme de puntuació per avaluar el nivell de satisfacció del servei. Aquest sistema compleix amb els requisits establerts als plecs, contribuint a garantir la qualitat del servei i a identificar oportunitats de millora de manera contínua. **Distribució de la puntuació:**

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada tots els punts descrits, aportant la informació necessària per a determinar si aquesta és adequada al desenvolupament efectiu del servei. No obstant, tampoc s'aprecien aspectes que aportin un valor afegit al servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **13 punts**.

E) SERNET SERVEIS SL

Descripció dels mitjans humans aportats per l'empresa adjudicatària per a realitzar el control i freqüència de la supervisió del servei contractat.

El licitador proposa un sistema de supervisió del servei de neteja basat en la designació d'una persona responsable que manté la comunicació amb el personal mitjançant un sistema de localització telefònica proporcionat per l'empresa.

Es fa un seguiment en temps real de les tasques mitjançant la plataforma digital, que permet visualitzar el compliment del servei i registrar el check-in de les activitats. A més, es realitzen visites mensuals, tant periòdiques com aleatòries, per verificar l'execució correcta del contracte.

L'empresa ofereix també un telèfon d'atenció operatiu les 24 hores del dia durant tot l'any per gestionar incidències o urgències. La supervisió està a càrrec d'una professional amb més de vint anys d'experiència, mentre que la coordinació diària dels operaris recau en un departament específic format per quatre professionals. L'equip humà es descriu com dinàmic i amb una àmplia trajectòria en el sector.

Es lliura l'organigrama de l'empresa, on es mostren els diferents nivells jeràrquics, desde la direcció executiva, àrees i departaments, o el personal operatiu.

En iniciar un servei s'indica que es disposarà del personal format i preparat per a cobrir qualsevol

baixa en el servei de neteja del client de manera immediata.

En conclusió, la proposta desenvolupa detalladament tots els elements requerits en aquest apartat pel que fa als recursos humans destinats al control i seguiment del servei, complint amb les condicions establertes als plecs respecte d'aquest concret subcriteri.

Descripció dels protocols de neteja a utilitzar en les tasques de neteja.

El licitador destaca que disposa de protocols de treball detallats que prioritzen el contacte directe amb el client. Aporta una àmplia experiència en la prestació de serveis de neteja en centres educatius, amb diversos exemples concrets. Els procediments aplicats garanteixen la desinfecció de les superfícies mitjançant productes homologats pel Ministeri de Sanitat, amb una metodologia de neteja que segueix un ordre específic: de dalt a baix, de dins a fora i de les zones netes cap a les brutes.

Els procediments de neteja emprats pel licitador, s'explica que garanteixen la desinfecció de les superfícies amb l'ús de productes viricides, bactericides i fungicides homologats pel Ministeri de Sanitat, i presenta un llistat de diferents centres educatius on han prestat servei.

S'indica que les tasques de neteja es faran sempre de dalt a baix i de dins a fora, de zona neta a zona bruta.

En resum, la proposta presentada, descriu en els protocols de neteja a utilitzar en les tasques de neteja, requeriment essencial per a l'avaluació d'aquest subcriteri, de conformitat amb els plecs.

Descripció de la metodologia i tractaments de neteja a realitzar segons els materials i superfícies de neteja objectes d'aquesta licitació.

El licitador exposa que garantirà unes condicions d'higiene òptimes per als materials, que es netejaran a fons amb aigua i detergent després de cada ús. El personal responsable guardarà la maquinària, equips i eines netes als espais assignats. També s'encarregarà del manteniment de tot el material, assegurant que el personal coneix i aplica correctament les instruccions d'ús dels productes i equips, incloent-hi aspectes com les mescles, temperatures i seguretat.

Els productes es faran servir sempre en els seus envasos originals per garantir la traçabilitat de la informació. A més, es destaca que tot el material i la maquinària són ergonòmics. Finalment, es compromet a proporcionar els equips de protecció individual necessaris al personal, com guants reutilitzables, mascaretes, sabates de seguretat i uniformitat corporativa.

Es detallen una sèrie de mitjans materials que estaran a disposició del servei, com els carros de neteja, aspiradores de pols i aigua, hidronetejadora, rotativa o fregadora, i es lliura una relació dels productes químics amb compliment ISO 14024, i l'ús i superfícies al que es destinaran, i que seran productes lliures de tòxics i amb envasos reciclables o reutilitzables.

En definitiva, la proposta presentada detalla de manera precisa la metodologia i els tractaments de neteja que s'aplicaran en funció dels diferents materials, superfícies i objectes, complint rigorosament amb les exigències establertes als plecs. Aquesta proposta evidencia una actuació adequada i específica per a cada cas, garantint l'eficiència i la qualitat del servei i, per tant, el nivell de detall exigint pels plecs.

Descripció de la capacitat de resposta a possibles ampliacions del servei i/o a activitats puntuals mantenint l'execució efectiva del servei.

El licitador destaca que ofereix comunicació directa amb l'empresa les 24 hores del dia durant tot l'any mitjançant un telèfon de guàrdia, amb el compromís de donar una resposta immediata i una solució adequada a qualsevol incidència. A més, el departament operatiu coordina el servei segons les necessitats puntuals del client, i disposa d'un equip de netejadors preparat per intervenir quan sigui necessari.

No obstant, la descripció és molt genèrica i poc concreta, sense detallar mecanismes d'ampliacions del servei planificats, atenció a emergències, ni l'estructura i recursos que permetran garantir aquest compromís, el qual no permet una comparativa justa amb els altres licitadors.

El conculsió, la informació aportada en aquest apartat no és suficient per donar compliment al sol·licitat en aquest apartat. Tot i que s'expressa un compromís i un canal obert per a donar resposta a d'altres activitats no ordinàries, no es descriuen els mitjans dels què es disposa per fer front a aquestes possibles eventualitats, així que no queda clar què es pugui donar compliment al nivell exigint a aquest subcriteri.

Protocol que seguirà l'empresa adjudicatària davant la necessitat de donar cobertura de baixes i absentisme. Caldrà indicar els dies des de la baixa efectiva del treballador/a en el qual l'empresa substitueix les baixes.

El protocol intern del que disposa el licitador se centra en mantenir una comunicació fluida amb els operaris.

Davant qualsevol indisposició, s'ofereixen dues vies de contacte, mitjançant missatges directes per xat a l'equip d'operativa, o a través d'un telèfon de guàrdia disponible les 24 hores per a tots els treballadors, independentment de l'hora.

La descripció del protocol és molt resumida, es fonamenta en la comunicació de les absències o baixes, però no es descriu el procediment, com es respondria davant d'una absència no comunicada o els recursos dels que es disposa per fer front al servei i els temps de substitució.

En definitiva, la descripció del protocol és insuficient per assegurar el compliment de les exigències del plec, ja que no s'aporta informació sobre els procediments de cobertura de baixes o absentismes, ni tampoc s'inclouen els temps previstos per a la substitució del personal tal i com es sol·licita en aquest apartat.

Descripció del sistema de comunicació que se seguirà entre l'empresa adjudicatària i la UOC per al seguiment de l'execució del contracte:

El licitador explica que disposa d'un pla d'actuació específic per als clients, orientat a gestionar imprevistos i incidències del dia a dia. Per garantir-ne l'eficàcia, es designa una persona responsable de fer autocontrol i supervisió, que comunica immediatament qualsevol incidència a la supervisora de zona. Aquest sistema de comunicació inclou l'enviament automàtic d'un correu electrònic a l'Àrea Operativa i també al client, informant-lo tant de la incidència com de la manera

com es resoldrà.

A més, utilitzen un programa de gestió, que permet consultar informació sobre els serveis prestats, incidències (tant actives com resoltes), factures, i el control de productes i consumibles lliurats, amb registre digitalitzat dels albarans signats pel client.

També s'ofereix comunicació directa amb l'empresa les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, mitjançant un telèfon de guàrdia, i es comprometen a donar una resposta immediata i adequada.

Pel que fa als terminis de resolució d'incidències, estableixen tres nivells: les molt greus es resolen de forma immediata, les greus en un màxim d'una hora, i les lleus en un màxim de dotze hores.

En resum, la proposta especifica els mecanismes de comunicació previstos amb la UOC per assegurar una relació fluida i operativa. Igualment, s'hi defineixen els procediments per al seguiment d'incidències i el control de l'execució del contracte, garantint una gestió constant i eficient d'acord als plecs. Per tant, és procedent considerar, respecte d'aquest subcriteri, compleix amb les exigències del PCP.

Descripció d'una proposta de mesura de satisfacció de l'usuari final del servei, que inclogui com a mínim els paràmetres que es mesuraran, com es valoraran i periodicitat

El licitador indica que disposa d'un pla d'actuació específic per als clients, orientat a gestionar imprevistos i incidències que puguin sorgir en el dia a dia. Per garantir-ne l'eficàcia, es designa una persona responsable de fer autocontrol i supervisió, que comunica de manera immediata qualsevol incidència a la supervisora de zona. Aquesta comunicació genera automàticament un correu electrònic a l'Àrea Operativa i també al client, informant-lo tant de la incidència com de la manera com es resoldrà.

L'empresa utilitza el programa de gestió Freemática, que permet consultar informació sobre els serveis prestats, incidències actives i resoltes, factures, i el control de productes i consumibles lliurats, amb registre digitalitzat dels albarans signats pel client.

A més, ofereixen comunicació directa amb l'empresa les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, mitjançant un telèfon de guàrdia, i es comprometen a donar una resposta immediata i adequada. Pel que fa als terminis de resolució d'incidències, estableixen tres nivells: les molt greus es resolen de forma immediata, les greus en un màxim d'una hora i les lleus en un màxim de dotze hores.

Gràcies al programa de gestió utilitzat, es poden consultar totes les incidències del servei, tant les històriques com les pendents, i aquesta informació es recull en informes periòdics enviats al client. A més, durant les visites de supervisió, es lliura una enquesta de satisfacció per obtenir feedback sobre el nivell del servei de neteja i el grau de satisfacció del client.

Es lliura el format d'enquesta, que s'indica que serà quadrimestral, per a diverses aspectes a valorar, com facilitat de contacte, celeritat elaboració d'ofertes, relació preu-qualitat-servei, temps de resposta i altres valoracions referents al nivell d'organització del servei, on es puntua de l'1 al 5 la satisfacció, i amb un espai per a suggerències o comentaris addicionals.

En definitiva, el licitador lliura un model d'enquesta que inclou els paràmetres que es mesuraran, i la periodicitat, però aquesta va destinada als responsables del servei de la UOC, i per tant no es

considera adequada al sol·licitar-se una valoració per part de l'usuari de l'edifici, els treballadors de la UOC que facin ús de l'edifici, no complint les especificacions demandades en atenció als plecs.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada 4 dels 7 punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per a determinar la seva adequació per al desenvolupament efectiu del servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **6 punts**.

3.1 Lot 2

3.1.1 Descripció detallada de la memòria tècnica on es descrigui el funcionament del servei (fins a 18 punts):

NOTA: L'anàlisi tècnica de totes les propostes no ha permès identificar millores substancials o diferenciadores en la metodologia d'execució dels treballs que impliquin un valor afegit en la qualitat del servei (eficiència, noves pràctiques o tecnologies) respecte a les pràctiques sol·licitades als plecs, que és un dels aspectes principals als efectes d'atorgar la puntuació màxima de 18 punts. Tot i que s'han ofertat millores per algunes de les empreses, aquestes no tenen la repercussió suficient al contracte com per otorgar la puntuació de 18 punts en aquest apartat.

A) L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SA

Relació de l'equip humà de treball del centre:

El licitador enumera els llocs de treball, indicant el llistat de personal i els horaris previstos per a cada seu territorial, indicant les hores setmanals, i el total anual tant per al netejador com l'especialista en una taula.

A tall d'exemple per a la Seu Territorial de Salt, l'horari serà de dilluns a divendres, de 6:30 a 8:00 hores, que ascendeixen a 7,5 hores setmanals i 360 hores anuals. Pel que fa a l'especialista s'indica que es disposen 4h setmanals a convenir l'horari, amb un total de 48 h anuals.

La proposta del licitador presenta de manera clara i organitzada tant la composició de l'equip humà assignat al servei com la seva planificació horària. Es valora que la dotació de personal i la seva distribució s'ajusten adequadament al nivell de detall exigit als plecs, i que són suficients per assegurar una prestació correcta del servei licitat.

Programació de les freqüències periòdiques de la neteja:

Es presenta una proposta exhaustiva sobre la planificació de les freqüències de neteja, tant per al personal habitual com per als equips especialitzats. A través d'un diagrama explicatiu, s'hi detalla el mètode utilitzat per adaptar el pla de neteja a les particularitats del centre, dividit en diverses etapes:



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Com a mostra, s'inclou un calendari anual del servei de neteja amb les tasques programades segons la seva freqüència: setmanal, quinzenal, mensual, trimestral, semestral i anual.

També es presenta una fitxa de planificació periòdica que mostra el format dels documents que rep el personal, amb informació com la data, el centre, el/la treballador/a, l'horari, les activitats diàries i periòdiques, els productes a utilitzar i un espai per a observacions.

A més, s'adjunta un model de fitxa de planificació diària i periòdica amb les dades del centre, l'operari, l'horari i les tasques assignades.

En resum, la proposta del licitador destaca per l'elevat grau de detall en la programació de les freqüències de neteja, la metodologia de planificació i el format documental destinat al personal, complint amb els tots i cadascun dels requisits establerts als plecs.

Resum del Pla de gestió del servei:

El licitador presenta un pla de gestió complet i ben estructurat que cobreix tots els aspectes del servei: neteja d'espais, subministrament de consumibles, retirada de contenidors higiènics, recàrrega de bacteriostàtics, serveis de desinfecció, control de plagues i recollida selectiva de residus.

S'hi detalla l'àmbit d'actuació, amb la ubicació dels diferents centres.. La gestió diària es basa en un quadre de comandaments que defineix els departaments implicats, les funcions, la dedicació, la freqüència de les tasques i els registres a omplir. Els responsables disposaran d'atenció telefònica 24/7.

S'especifiquen clarament els rols i responsabilitats de cada figura clau (gestor del contracte, supervisors, coordinador, personal de neteja i especialistes), amb fitxes identificatives i dades de contacte. També es presenta l'equip d'especialistes, amb informació sobre la seva formació i distribució territorial.

El procés operatiu inclou una reunió inicial amb la UOC, la programació de tasques al sistema de gestió i la generació d'ordres de treball setmanals, que els especialistes completen un cop finalitzades. La comunicació entre empresa, UOC i treballadors està estructurada i documentada, amb canals específics per a incidències i un sistema de millora contínua.

En conjunt, la proposta destaca per la seva claredat, detall i capacitat organitzativa. Per tant, compleix plenament amb els requisits del plec, així com amb el nivell de detall mínim que s'hi

indica, i garanteix una gestió eficient i transparent del servei.

Planificació i posada en marxa del servei:

El licitador presenta un calendari d'implantació detallat on es contemplen les diferents accions a dur a terme per tal de dur a terme una transició exitosa.

En aquest cronograma es recullen les reunions inicials abans de l'inici del contracte, avaluació del perfil de personal del centre, elaboració de rutes de treball i protocols entre molts altres.

En resum, la proposta mostra una planificació exhaustiva i ben organitzada de la fase d'implementació, amb una descripció clara de les accions, recursos i terminis, complint així amb els requisits establerts als plecs i assegurant una posada en marxa eficient del servei.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada tots els punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per a determinar la seva adequació per al desenvolupament efectiu del servei. No obstant, com que no es constaten elements que aportin un valor afegit al servei, es considera oportú atorgar al licitador **15 punts**.

B) SERNET SERVEIS SL

Relació de l'equip humà de treball del centre:

El licitador presenta els llocs de treball, que estan formats per 9 treballadors i s'indica la seva categoria professional. Es resumeix les hores setmanals i anuals que es dediquen als diferents centres i el total, com que es destinaran 56,25 hores setmanals de netejadors i 3.192 hores anuals.

En definitiva, la proposta fa referència als llocs de treball, categories professionals, i descriu adequadament els horaris i hores setmanals i anuals dels treballadors, complint amb les exigències dels plecs.

Programació de les freqüències periòdiques de la neteja:

El licitador presenta una proposta detallada i ben estructurada per al servei de neteja, que inclou una taula amb zones, freqüències i descripció de tasques, així com una programació adaptada a les particularitats de cada espai.

Cada centre disposarà d'un estoc mínim mensual de material de neteja, gestionat per l'empresa adjudicatària. Es preveu una neteja intensiva amb diversos repassos diaris a banys, menjadors, oficines i punts de contacte, utilitzant baïetes amb desinfectant homologat. En cas de discrepàncies, prevaldran les freqüències definides a l'estudi tècnic.

La proposta també inclou normes d'actuació generals, com repetir neteges si cal, aplicar tractaments específics, netejar zones amb pols acumulada, descongelar neveres, eliminar grafitis i gestionar la recollida selectiva. Es contemplen neteges especials en cas d'obres o incidències.

Pel que fa als sanitaris, es garantirà el subministrament de consumibles i la desinfecció intensiva

de punts de contacte. Les tasques obligatòries inclouen la neteja a fons de tot tipus de superfícies i elements.

Finalment, es preveuen visites mensuals de supervisió i inspeccions aleatòries. Es presenten quadrants amb tasques i horaris per a cada treballador, així com un exemple de document que relaciona zona, horari i tasques.

En conjunt, la proposta mostra un alt grau de detall en la planificació, la metodologia i la documentació, complint amb els requisits dels plecs, a més de amb un nivell de detall profund i exhaustiu.

Resum del Pla de gestió del servei:

El licitador proposa un sistema de supervisió del servei sòlid i ben estructurat. Es designa una persona responsable al centre, amb comunicació directa amb el personal de neteja mitjançant un telèfon mòbil facilitat per l'empresa. El seguiment de les tasques es fa en temps real a través d'una plataforma digital amb registre d'activitat.

La supervisora, amb més de 20 anys d'experiència, realitzarà visites mensuals, periòdiques i aleatòries per verificar el compliment del contracte. A més, es disposa d'un servei d'atenció telefònica 24/7 per gestionar incidències.

Aquest apartat recull de manera clara els recursos destinats a la gestió, el perfil de la persona assignada, els canals de comunicació i els formats emprats, complementant la resta d'informació amb altres punts de la proposta, sobre la gestió global del servei i la relació amb la UOC. En conjunt, la proposta respon amb detall els requisits establerts en aquest punt del plec, oferint un nivell de detall que es complementa amb la resta dels aspectes de l'oferta

Planificació i posada en marxa del servei:

El licitador proposa un Pla d'Acolliment personalitzat abans de l'inici del servei per facilitar l'adaptació del personal. També manifesta el seu compromís amb la salut, el benestar i la igualtat, mitjançant protocols específics contra la discriminació i l'assetjament, així com un pla d'igualtat i un programa de formació estructurat en cinc fases.

S'inclouen mesures per adaptar els llocs de treball segons l'edat, afavorir la inserció de persones grans i facilitar la seva transició a la jubilació. A més, es preveu un pla d'acollida tant per al client com per als treballadors, amb formació orientada al desenvolupament i promoció interna.

L'empresa destaca una cultura organitzativa centrada en les persones, amb valors com la flexibilitat, el rigor i la vocació de servei. També disposa d'un mediador laboral i es compromet a seguir els criteris del Tribunal Laboral de Catalunya per a la resolució voluntària de conflictes.

En resum, tot i que la proposta reflecteix clarament els valors i polítiques de l'empresa, es detecta una manca de detall pel que fa a la planificació inicial operativa del servei, el reconeixement del centre i la incorporació dels recursos necessaris per garantir una posada en marxa efectiva.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada 3 dels 4 punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per a determinar si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **12 punts**.

3.1.2 Descripció detallada del pla de formació, del pla de Prevenció i Medi ambient, certificant que compleixen la normativa vigent, que es posaran a disposició del servei (fins a 6 punts):

A) L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SA

Pla de formació continuada:

El licitador presenta una descripció dels objectius de la formació prevista, com donar a conèixer les diferents tècniques de neteja adequades per a cada superfície, conèixer els productes i la seva correcta aplicació, conscienciar sobre la importància de ser respectuosos amb el medi ambient, proporcionar una visió global dels conceptes bàsics del Pla de Riscos Laborals (PRL) i informar dels riscos específics de l'activitat, donar a conèixer el pla de treball la importància de la LOPD (Llei orgànica de Protecció de Dades) en els serveis a realitzar dins de les dependències del client..

Es presenta en un gràfic l'estructura genèrica de les diferents sessions de formació dividides en quatre grups que posteriorment s'expliquen detalladament (sessions de formació inicials, les sessions de formació de manteniment i posteriorment les d'inici del servei específic d'un client o detecció de reducció d'algun paràmetre de qualitat) i s'indiquen, respecte de cadascuna d'elles, els continguts i les temàtiques que s'impartiran, a tall d'exemple, s'implanta curs de gestió mediambiental amb una freqüència establerta a l'inici de contracte i semestralment, amb una durada de 1.5h i una descripció completa del temari a impartir segons el nivell sigui alt, mitjà o bàsic.

Les sessions inicials de manteniment fan referència a la neteja, el medi ambient i la prevenció de riscos laborals i les temàtiques són les següents:

II.

Les sessions d'inici del servei específic d'un client contemplaran aquella informació necessària per a adaptar el servei a les característiques pròpies del lloc de treball, on el contingut inclòs en aquestes sessions són:

S'adjunta un calendari amb la periodicitat de les sessions de formació amb el nom i codi del curs i la periodicitat. Finalment, es lliura el calendari específic per a la formació continuada dels treballadors, indicant el tipus de lloc de treball i el mes en què es realitzarà el corresponent curs.

En definitiva, la proposta inclou de forma detallada el pla de formació continuada, indicant la temàtica dels cursos, continguts i hores de formació dels cursos, que són els elements requerits pels plecs.

Pla de Riscos Laborals:

Pel que fa a la prevenció de riscos laborals, la proposta exposa la política de l'empresa en aquest àmbit, destacant que disposa d'un sistema de gestió certificat segons la norma ISO 45001.

S'hi inclou la planificació de la gestió preventiva, especificant el moment i la manera com es durà a terme. Aquesta planificació parteix de l'avaluació de riscos, a partir de la qual s'estableixen les fases i prioritats d'actuació, incloent-hi la formació i informació al personal, la vigilància de la salut i les mesures d'emergència.

La proposta identifica els riscos generals presents a les instal·lacions de la UOC, com ara caigudes a diferent o al mateix nivell, sobreesforços, contactes tèrmics, entre d'altres. També es detalla l'operativa específica per a les tasques de neteja en alçada, considerades d'alt risc.

La gestió preventiva es desplega mitjançant diversos procediments:

[REDACTED]

Quant a l'avaluació de la gestió preventiva, s'estableix una metodologia per mesurar, analitzar i millorar-ne l'eficàcia. Aquesta es basa en e

[REDACTED]

Pel que fa a la coordinació d'activitats empresarials, es preveuen tretze actuacions, com l'intercanvi documental inicial, l'avaluació específica dels llocs de treball, visites als centres, lliurament d'EPIs i estudis ergonòmics, entre d'altres.

Els principals riscos detectats a les instal·lacions de la UOC inclouen: caigudes a diferent i al mateix nivell, talls i punxades, sobreesforços per manipulació manual de càrregues, impactes amb objectes mòbils, contactes tèrmics i elèctrics, disconfort tèrmic i càrrega postural.

En definitiva, la proposta estableix una sistemàtica clara per avaluar i millorar la gestió de la prevenció de riscos, amb un enfocament basat en indicadors, auditories i accions correctores, complint així amb els requisits establerts.

En definitiva per tot l'exposat, l'oferta tècnica presentada en aquest apartat dona compliment als criteris de valoració ja que conté una descripció detallada del pla de riscos laborals, les dates de la seva implantació i la gestió del seguiment del seu compliment, d'acord amb les exigències específiques dels plecs.

Pla de Medi Ambient:

La proposta presentada inclou la documentació relativa al Pla de Medi Ambient, on s'exposa de manera clara i detallada:

- La ubicació i gestió dels residus.
- El control operatiu dins del centre de treball.
- Els tipus de residus generats i el seu procediment de recollida.
- Les característiques dels carretons destinats a la recollida selectiva.

Pel que fa a la gestió dels residus propis derivats de l'execució del servei, el licitador descriu una metodologia basada en la classificació segons el tipus de residu:

- 

En relació amb els residus generats pel client, aquests s'identificaran segons la seva perillositat, d'acord amb el Codi Europeu de Residus (CER), diferenciant entre especials i no especials. Un cop classificats, es traslladaran a les illes ecològiques del centre per a la seva posterior distribució als contenidors municipals.

El protocol de recollida contempla la separació dels residus en contenidors específics dins del centre (paper, cartró, plàstic, etc.) i la seva correcta disposició als contenidors municipals corresponents.

S'adjunta una proposta de distribució de contenidors per centre, indicant:

- Tipus de residu (envasos, paper, vidre, orgànica, rebuig, piles).
- Zones de col·locació
- Cartelleria específica amb símbols de reciclatge i codificació per colors: groc (plàstic), blau (paper i cartró), verd (vidre), marró (orgànic), gris (rebuig), vermell (piles).

A més, s'inclou un diagrama del circuit de residus, des de la seva generació fins a la gestió externa, així com una imatge aèria de l'edifici i les zones properes amb la ubicació dels contenidors municipals més propers.

El licitador disposa d'un Sistema de Gestió Ambiental certificat segons la norma UNE-EN ISO 14001, amb l'objectiu de controlar, avaluar i millorar el comportament ambiental de l'empresa. Entre les mesures destacades s'inclouen:

- Ús de maquinària eficient.
- Vehicles elèctrics o híbrids.
- Contractació de personal resident a prop del centre per reduir desplaçaments.

També es detallen accions per a la reducció del consum de recursos, com:

- 
- Reunions trimestrals de seguiment ambiental.

Pel que fa a la reducció de productes químics, es fa ús de:

- 

Finalment, es contemplen campanyes de sensibilització ambiental i promoció de bones pràctiques, com la mobilitat sostenible i l'ús eficient dels recursos.

En definitiva, la documentació aportada proporciona un nivell de detall suficient per entendre el desenvolupament del Pla de Medi Ambient, la gestió de residus i les mesures d'estalvi energètic i

d'aigua, en línia amb els requisits establerts als plecs

.Distribució de la puntuació:

En conclusió, el licitador descriu de manera detallada tots els punts descrits, aportant la informació necessària per constatar la seva adequació al desenvolupament efectiu del servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 6 punts.

B) SERNET SERVEIS SL

Pla de formació:

La proposta del licitador s'articula en cinc fases (anàlisi, disseny, impartició, avaluació i resultats), i especifica el personal intern encarregat de la formació. El responsable de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) impartirà els cursos relacionats amb seguretat i prevenció, mentre que el responsable de qualitat s'encarregarà de les formacions sobre responsabilitat social i qualitat. La resta de formacions seran impartides per entitats externes especialitzades en cada àmbit.

El pla general de formació inclou sis cursos:

- Ús correcte i eficient de maquinària i eines de neteja (aspiradores, fregadores, etc.).
- Aplicació de mètodes de treball eficients.
- Coneixement dels productes de neteja, les dosis i les superfícies adequades.
- Identificació dels riscos associats als productes utilitzats, amb fitxes tècniques i de seguretat.
- Procediments de prevenció per garantir la seguretat del personal i dels usuaris de les instal·lacions.
- Formació en tècniques de neteja i gestió de residus.

Els objectius d'aquest pla formatiu són:

- Actualitzar els coneixements del personal.
- Millorar l'execució de les tasques.
- Desenvolupar habilitats i competències.
- Fomentar el compromís amb el projecte.
- Contribuir a un bon clima laboral.

A més, es proposen dos cursos addicionals: un de 60 hores sobre eficiència energètica en instal·lacions d'edificis i un curs de català en línia, amb durada adaptada al nivell de cada participant.

Tot i això, la proposta no aporta informació suficient sobre el pla general de formació destinat als treballadors, ja que manca una descripció detallada dels continguts i la durada de les accions formatives, fet que impedeix complir plenament amb els requisits establerts als plecs respecte d'aquest subcriteri.

Pla de Riscos Laborals:

El licitador manifesta el seu compromís amb la normativa vigent en matèria de Prevenció de

Riscos Laborals, garantint que tots els treballadors disposaran dels equips de protecció individual (EPIs) necessaris per a l'execució de les seves tasques. Així mateix, es compromet a vetllar pel seu ús correcte i efectiu sempre que sigui necessari.

L'empresa compta amb un Servei de Prevenció Mancomunitat que cobreix les quatre especialitats tècniques exigides per la normativa:

- Seguretat en el treball
- Higiene industrial
- Ergonomia
- Psicosociologia aplicada

A nivell nacional, l'empresa té subscrit un concert amb un Servei de Prevenció Aliè per garantir la vigilància de la salut de tota la plantilla, en compliment del Reglament dels Serveis de Prevenció.

Aquest servei assegura la protecció de la salut i la seguretat dels treballadors mitjançant la integració de la prevenció en l'activitat empresarial i l'aplicació de les mesures pertinents.

Els treballadors reben formació específica en prevenció de riscos laborals i disposen d'un dossier de benvinguda abans d'iniciar la seva activitat. A més, l'empresa actualitza anualment el seu Pla de Prevenció de Riscos Laborals i realitza l'avaluació de riscos dels llocs de treball.

S'adjunta un diagrama explicatiu amb les activitats preventives previstes, que inclou:

- Avaluació de riscos
- Planificació de l'activitat preventiva
- Mesures i equips de protecció
- Control de la sinistralitat
- Documentació generada

Finalment, s'informa que al sobre digital B s'inclouen els següents documents:

- Pla de Prevenció de Riscos Laborals
- Avaluació de riscos
- Calendari de les avaluacions
- Dades específiques dels riscos detectats o aportats pel centre
- Planificació de les accions preventives

En resum, la documentació presentada cobreix de manera detallada i completa els requisits establerts en aquest apartat, doncs s'inclou el Pla de Riscos Laborals i l'avaluació corresponent, així com el conjunt d'activitats previstes, complint amb el detall mínim que preveuen els plecs.

Pla de Medi Ambient:

El licitador explica que el seu objectiu és oferir serveis de qualitat a diversos sectors, basats en la confiança, la proximitat, la responsabilitat ambiental i la seguretat, tot mantenint preus raonables.

S'indica que l'empresa disposa d'un sistema de gestió integrat que inclou:

- ISO 14001: gestió ambiental responsable.
- ISO 9001: gestió de la qualitat, orientada a satisfer les necessitats dels clients.
- ISO 45001: seguretat i salut en el treball.

S'ofereix un servei de neteja industrial compromès amb el medi ambient, l'economia circular i la innovació. La seva actuació es basa en l'ús responsable de productes, envasos i recursos, amb accions concretes per minimitzar l'impacte ambiental.

Gestió de residus i envasos:

- Transport diari dels residus des del punt de generació fins al magatzem o contenidors municipals, separant materials reciclables.
- Subministrament de cubells i bosses homologades inclòs en el contracte.
- Els envasos buits es dipositen als punts de recollida selectiva.

Pel que fa a les mesures d'eficiència energètica i estalvi d'aigua es descriuen els següents punts:

- Neteja per plantes consecutives per optimitzar desplaçaments.
- Sistemes de dosificació per reduir el consum de productes.
- Galleda doble per a la neteja de sòls.
- Escombrat en sec només en espais exteriors o tècnics.
- Procediments tècnics i seguretat
- Cristal·lització i abrillantament mecànic amb productes no lliscants.
- Neteja de superfícies elevades amb aspiradors amb filtres i baietes humides.
- Ús d'escales homologades per a treballs en alçada.
- Neteja mecànica de catifes, moquetes i altres elements.
- Lavabos amb revisió contínua i reposició de consumibles.
- Dispensadors i contenidors higiènics.
- La desinfecció es realitza sempre després de la neteja, seguint les fitxes de seguretat dels productes.

En definitiva, el pla de medi ambient lliurat pel licitador, descriu el compliment normatiu, els residus produïts, i mesures d'estalvi d'aigua i energia i el circuit a fi de classificar els diferents tipus de residus, que són els tres elements que havien d'acreditar-se amb ocasió d'aquest subcriteri.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, el licitador proporciona el detall requerit de 2 dels 3 punts descrits per aquest apartat, aportant la informació necessària per a determinar la seva adequació al desenvolupament efectiu del servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **4 punts**.

3.1.3 Descripció detallada de l'organització del servei que durà a terme la empresa adjudicatària (fins a 16 punts):

NOTA: L'anàlisi tècnica de totes les propostes no ha permès identificar millores substancials o diferenciadores en la metodologia d'execució dels treballs que impliquin un valor afegit en la qualitat del servei (eficiència, noves pràctiques o tecnologies) respecte a les pràctiques sol·licitades als plecs, que és un dels aspectes principals als efectes d'atorgar la puntuació màxima de 16 punts. Tot i que s'han ofert millores per algunes de les empreses, aquestes no tenen la repercussió suficient al contracte com per atorgar la puntuació de 16 punts en aquest apartat.

A) L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN. SA

Descripció dels mitjans humans aportats per l'empresa adjudicatària per a realitzar el control i freqüència de la supervisió del servei contractat.

La proposta descriu els mitjans humans aportats per l'empresa licitadora per a realitzar el control i freqüència de la supervisió del servei contractat a través d'un organigrama jeràrquic, amb els noms i càrrecs de les persones

[REDACTED]

S'expliquen també les seves funcions i dedicació.

S'anomena també la persona que serà designada com a interlocutora única, i per a la realització de les supervisions mensuals del servei. Es presenta una metodologia de presentació de dades i periodicitats basats en uns informes que es presentaran en una reunió presencial amb el client que inclouen el control i seguiment de les tasques de control, seguiment de tasques, qualitat del servei i satisfacció del client indicant la seva periodicitat.

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada els aspectes sotmesos a avaluació en aquest apartat quant a la descripció dels mitjans humans per a la realització del control i seguiment del servei contractat, donant compliment a les especificacions del plec.

Descripció dels protocols de neteja a utilitzar en les tasques de neteja.

Per al seguiment de les tasques a realitzar, es confeccionen una sèrie de fitxes de treball en funció de les zones de treball i les freqüències, i es llisten una sèrie d'espais dels edificis com a despatxos, lavabos, vestíbuls, ascensors, entre altres, mostrant uns exemples de fitxa que permet visualitzar el format emprat segons les necessitats del servei on apareixen les recomanacions generals.

Resumint, en aquests protocols lliurats es poden veure les zones, freqüències, productes i procediments. L'aportació d'aquests protocols és correcta i adequada i s'ajusten als requeriments sol·licitats en aquest apartat, especialment quant al nivell de detall requerit.

Descripció de la metodologia i tractaments de neteja a realitzar segons els materials i superfícies de neteja objectes d'aquesta licitació.

El licitador indica de manera extensa, les metodologies i tractaments de neteja a realitzar, segons els materials i superfícies de neteja objecte de licitació, classificades en neteges de tractaments de paviments (terres de terratzo o marbre, gres, ceràmics, llisos o rugosos, parquet, tèxtils, mobiliari i equipament (mobles, ordinadors, pantalles teclats i altres), paraments (sostres, parets i cornises), vidres i persianes, indicant que es posarà a la disposició de la UOC qualsevol de les metodologies per a la seva consulta en qualsevol moment durant l'execució del contracte.

Per posar un exemple, per

[REDACTED]

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada la metodologia i els tractaments de neteja a realitzar segons els materials, superfícies i objectes, d'acord amb les exigències dels plecs.

Descripció de la capacitat de resposta a possibles ampliacions del servei i/o a activitats puntuals mantenint l'execució efectiva del servei.

Es fa una introducció de l'estructura organitzativa i capacitat de resposta, on es posarà a la disposició del client un equip mòbil per a atendre diferents situacions extraordinàries motivades per pintades, acres, inundacions, trasllats, reformes i altres. S'explica el procediment de recepció d'avisos a través de la central d'atenció d'emergències.

El temps de resposta es calcula en funció al temps de reacció, trajecte, càrrega horària i temps de resposta, i es representen aquestes dades en un quadre on queda indicat el càlcul realitzat amb un temps de resposta indicat segons per a cada Seu.

També es presenten 4 mecanismes per a afrontar possibles canvis durant la durada del contracte, com són la realització de serveis periòdics en les dates que se sol·licitin, canvi de franges horàries, bossa d'hores i reorganització de tasques, indicant també els casos específics de trasllats o obres on s'aplica un procediment basat en un estudi previ per part del Supervisor del Servei, un assessorament tècnic per l'adaptació del servei al nou espai, una neteja inicial del nou espai, un repàs de neteja després del trasllat i la neteja de l'antic espai.

Tenint en compte les particularitats del centre, es tindran es valoraran les diferents propostes específiques d'adaptabilitat per esdeveniments.

Quant a la reorganització de tasques, s'ofereix la possibilitat de substituir treballs ordinaris per uns altres que el client necessiti i s'adaptin millor a les circumstàncies del moment en cas necessari. En els casos on hi ha estacionalitat en l'activitat de les dependències objecte de licitació, es realitzaran les accions necessàries per a adaptar-se.

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada el protocol a seguir davant ampliacions o activitats puntuals i el temps de resposta, d'acord amb les exigències del plecs.

Protocol que seguirà l'empresa adjudicatària davant la necessitat de donar cobertura de baixes i absentisme. Caldrà indicar els dies des de la baixa efectiva del treballador/a en el qual l'empresa substitueix les baixes:

El licitador estableix un sistema mixt per cobrir absències laborals, combinant la comunicació immediata de baixes imprevistes amb la gestió planificada de vacances i permisos. L'objectiu és garantir la continuïtat del servei i disposar de personal format i amb experiència per fer substitucions en casos de vacances, absències o malalties.



En definitiva, la proposta inclou de manera detallada la descripció dels protocols per a donar servei davant possibles baixes o absentisme dels treballadors adscrits al contracte, donant compliment als temps de resolució indicats al PPT, que s'ha de cobrir en el mateix dia i torn. Així mateix, respon a tots els apartats del subcriteri a avaluar.

Descripció del sistema de comunicació que se seguirà entre l'empresa adjudicatària i la UOC per al seguiment de l'execució del contracte:

En relació al sistema de comunicació, indiquen que disposen d'una plataforma d'atenció al client, a través d'un portal que inclou canals de comunicació de manera accessible i directa.

El sistema per a realitzar el seguiment diari, així com per a la gestió d'incidències, es descriu amb un diagrama que inclou la identificació, la resolució i seguiment, el tancament de la incidència i l'anàlisi i millora.

En una altra taula es veuen la tipologia d'avisos (per centraleta o al telèfon mòbil al supervisor), les planificacions de la incidència i la valoració de l'abast, i el tipus de comunicació i tractament de la incidència amb l'enviament de les dades de dates i hores corresponents a la resolució, indicant un temps de reacció a emergències de 60 minuts. També es descriu el mètode de verificació del servei.

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada la descripció del sistema de comunicació amb la UOC, amb una plataforma d'atenció al client i amb el detall dels canals de comunicació a emprar. Alhora, es descriu com es realitzarà el seguiment de les incidències i l'execució del contracte, elements que permeten acreditar satisfactòriament el compliment d'aquest subcriteri.

Descripció d'una proposta de mesura de satisfacció de l'usuari final del servei, que inclogui com a mínim els paràmetres que es mesuraran, com es valoraran i periodicitat

El licitador presenta un mètode de verificació del servei amb una proposta d'utilització de codis QR per a la recopilació de dades referents a la satisfacció dels usuaris i responsables del

contracte.

Amb totes les enquestes rebudes realitzades diàriament, s'elaborarà un informe semestral que reflectirà el grau de satisfacció dels usuaris del servei.

Les enquestes disposaran de diversos apartats a través d'un procés clar i concís de valoració:

Satisfet, Indiferent o Insatisfet.

Els paràmetres a valorar seran les qüestions, per zones, que es plantegin, com per exemple:

- Valoració de l'estat de neteja general del centre.
- Valoració de l'estat de neteja de zones concretes (banys, vestíbuls, despatxos,...).
- Valoració dels serveis addicionals proveïts (UHF, sabó, paper, ...).
- Valoració de la capacitat de resposta en cas d'emergència.
- Valoració de l'atenció a l'usuari.
- Valoració del nostre personal.
- Comentaris

La implementació d'aquest sistema de codis QR permet millorar la comunicació amb l'usuari final del servei amb la seva col·locació a diferents llocs de l'edifici. Mitjançant aquest codi qualsevol usuari pot complimentar una senzilla enquesta o formular una pregunta i enviar-la immediatament a través del seu dispositiu. Totes aquestes dades permeten emprendre accions de millora en aquells aspectes on l'usuari final es consideri menys satisfet.

La proposta lliurada és adequada a allò sol·licitat als plecs, i es descriu detalladament el sistema a utilitzar, els paràmetres i freqüències de valoració de l'usuari final, que són els elements essencials que exigeix el PCP.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada tots els punts descrits, aportant la informació necessària per a determinar si és adequada per al desenvolupament efectiu del servei. No obstant això, no ofereix aspectes que elevin el valor del servei, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador **13 punts**.

B) SERNET SERVEIS SL

Descripció dels mitjans humans aportats per l'empresa adjudicatària per a realitzar el control i freqüència de la supervisió del servei contractat.

El licitador proposa un sistema de supervisió del servei de neteja basat en la designació d'una persona responsable que manté la comunicació amb el personal mitjançant un sistema de localització telefònica proporcionat per l'empresa.

Es fa un seguiment en temps real de les tasques mitjançant la plataforma digital, que permet visualitzar el compliment del servei i registrar el check-in de les activitats. A més, es realitzen visites mensuals, tant periòdiques com aleatòries, per verificar l'execució correcta del contracte.

L'empresa ofereix també un telèfon d'atenció operatiu les 24 hores del dia durant tot l'any per gestionar incidències o urgències. La supervisió està a càrrec d'una professional amb més de vint

anys d'experiència, mentre que la coordinació diària dels operaris recau en un departament específic format per quatre professionals. L'equip humà es descriu com dinàmic i amb una àmplia trajectòria en el sector.

Es lliura l'organigrama de l'empresa, on es mostren els diferents nivells jeràrquics, desde la direcció executiva, àrees i departaments, o el personal operatiu.

En iniciar un servei s'indica que es disposarà del personal format i preparat per a cobrir qualsevol baixa en el servei de neteja del client de manera immediata.

En conclusió, la proposta desenvolupa detalladament tots els elements requerits per a aquest subcriteri pel que fa als recursos humans destinats al control i seguiment del servei, complint amb les condicions establertes als plecs.

Descripció dels protocols de neteja a utilitzar en les tasques de neteja.

El licitador destaca que disposa de protocols de treball detallats que prioritzen el contacte directe amb el client. Aporta una àmplia experiència en la prestació de serveis de neteja en centres educatius, amb diversos exemples concrets. Els procediments aplicats garanteixen la desinfecció de les superfícies mitjançant productes homologats pel Ministeri de Sanitat, amb una metodologia de neteja que segueix un ordre específic: de dalt a baix, de dins a fora i de les zones netes cap a les brutes.

Els procediments de neteja emprats pel licitador, s'explica que garanteixen la desinfecció de les superfícies amb l'ús de productes viricides, bactericides i fungicides homologats pel Ministeri de Sanitat, i presenta un llistat de diferents centres educatius on han prestat servei.

S'indica que les tasques de neteja es faran sempre de dalt a baix i de dins a fora, de zona neta a zona bruta.

En resum, la proposta presentada, descriu en els protocols de neteja a utilitzar en les tasques de neteja, requeriment essencial per a l'avaluació d'aquest subcriteri, de conformitat amb els plecs.

Descripció de la metodologia i tractaments de neteja a realitzar segons els materials i superfícies de neteja objectes d'aquesta licitació.

El licitador exposa que garantirà unes condicions d'higiene òptimes per als materials, que es netejaran a fons amb aigua i detergent després de cada ús. El personal responsable guardarà la maquinària, equips i eines netes als espais assignats. També s'encarregarà del manteniment de tot el material, assegurant que el personal coneix i aplica correctament les instruccions d'ús dels productes i equips, incloent-hi aspectes com les mescles, temperatures i seguretat.

Els productes es faran servir sempre en els seus envasos originals per garantir la traçabilitat de la informació. A més, es destaca que tot el material i la maquinària són ergonòmics. Finalment, es compromet a proporcionar els equips de protecció individual necessaris al personal, com guants reutilitzables, mascaretes, sabates de seguretat i uniformitat corporativa.

Es detallen una sèrie de mitjans materials que estaran a disposició del servei, com els carros de neteja, aspiradores de pols i aigua, hidronetejadora, rotativa o fregadora, i es lliura una relació

dels productes químics amb compliment ISO 14024, i l'ús i superfícies al que es destinaran, i que seran productes lliures de tòxics i amb envasos reciclables o reutilitzables.

En definitiva, la proposta presentada detalla de manera precisa la metodologia i els tractaments de neteja que s'aplicaran en funció dels diferents materials, superfícies i objectes, complint rigorosament amb les exigències establertes als plecs. Aquesta proposta evidencia una actuació adequada i específica per a cada cas, garantint l'eficiència i la qualitat del servei, que són les màximes que han de respectar-se i garantir-se en atenció a l'establert als plecs.

Descripció de la capacitat de resposta a possibles ampliacions del servei i/o a activitats puntuals mantenint l'execució efectiva del servei.

El licitador destaca que ofereix comunicació directa amb l'empresa les 24 hores del dia durant tot l'any mitjançant un telèfon de guàrdia, amb el compromís de donar una resposta immediata i una solució adequada a qualsevol incidència. A més, el departament operatiu coordina el servei segons les necessitats puntuals del client, i disposa d'un equip de netejadors preparat per intervenir quan sigui necessari.

No obstant, la descripció és molt genèrica i poc concreta, sense detallar mecanismes d'ampliacions del servei planificats, atenció a emergències, ni l'estructura i recursos que permetran garantir aquest compromís, el qual no permet una comparativa justa amb els altres licitadors.

El conclusió, la informació aportada en aquest apartat no és suficient per donar compliment al sol·licitat en aquest apartat, tot i que s'expressa un compromís i un canal obert per a donar resposta a d'altres activitats no ordinàries, no es descriuen els mitjans dels què es disposa per fer front a aquestes possibles eventualitats, i per tant no queda clar què es pugui donar el nivell exigít per aquest contracte.

Protocol que seguirà l'empresa adjudicatària davant la necessitat de donar cobertura de baixes i absentisme. Caldrà indicar els dies des de la baixa efectiva del treballador/a en el qual l'empresa substitueix les baixes.

El protocol intern del que disposa el licitador se centra en mantenir una comunicació fluida amb els operaris.

Davant qualsevol indisposició, s'ofereixen dues vies de contacte, mitjançant missatges directes per chat a l'equip d'operativa, o a través d'un telèfon de guàrdia disponible les 24 hores per a tots els treballadors, independentment de l'hora.

En definitiva, la descripció del protocol és insuficient per assegurar el compliment de les exigències del plec, ja que no s'aporta informació sobre els procediments de cobertura de baixes o absentsmes, ni tampoc s'inclouen els temps previstos per a la substitució del personal tal i com es sol·licita en aquest apartat.

Descripció del sistema de comunicació que se seguirà entre l'empresa adjudicatària i la

UOC per al seguiment de l'execució del contracte:

El licitador explica que disposa d'un pla d'actuació específic per als clients, orientat a gestionar imprevistos i incidències del dia a dia. Per garantir-ne l'eficàcia, es designa una persona responsable de fer autocontrol i supervisió, que comunica immediatament qualsevol incidència a la supervisora de zona. Aquest sistema de comunicació inclou l'enviament automàtic d'un correu electrònic a l'Àrea Operativa i també al client, informant-lo tant de la incidència com de la manera com es resoldrà.

A més, utilitzen un programa de gestió, que permet consultar informació sobre els serveis prestats, incidències (tant actives com resoltes), factures, i el control de productes i consumibles lliurats, amb registre digitalitzat dels albarans signats pel client.

També s'ofereix comunicació directa amb l'empresa les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, mitjançant un telèfon de guàrdia, i es comprometen a donar una resposta immediata i adequada.

Pel que fa als terminis de resolució d'incidències, estableixen tres nivells: les molt greus es resolen de forma immediata, les greus en un màxim d'una hora, i les lleus en un màxim de dotze hores.

En resum, la proposta especifica els mecanismes de comunicació previstos amb la UOC per assegurar una relació fluida i operativa. Igualment, s'hi defineixen els procediments per al seguiment d'incidències i el control de l'execució del contracte, garantint una gestió constant i eficient d'acord als plecs. Així doncs, garanteix els elements i el nivell de detall que exigeixen els plecs.

Descripció d'una proposta de mesura de satisfacció de l'usuari final del servei, que inclogui com a mínim els paràmetres que es mesuraran, com es valoraran i periodicitat

El licitador indica que disposa d'un pla d'actuació específic per als clients, orientat a gestionar imprevistos i incidències que puguin sorgir en el dia a dia. Per garantir-ne l'eficàcia, es designa una persona responsable de fer autocontrol i supervisió, que comunica de manera immediata qualsevol incidència a la supervisora de zona. Aquesta comunicació genera automàticament un correu electrònic a l'Àrea Operativa i també al client, informant-lo tant de la incidència com de la manera com es resoldrà.

L'empresa utilitza el programa de gestió Freemática, que permet consultar informació sobre els serveis prestats, incidències actives i resoltes, factures, i el control de productes i consumibles lliurats, amb registre digitalitzat dels albarans signats pel client.

A més, ofereixen comunicació directa amb l'empresa les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, mitjançant un telèfon de guàrdia, i es comprometen a donar una resposta immediata i adequada. Pel que fa als terminis de resolució d'incidències, estableixen tres nivells: les molt greus es resolen de forma immediata, les greus en un màxim d'una hora i les lleus en un màxim de dotze hores.

Gràcies al programa de gestió utilitzat, es poden consultar totes les incidències del servei, tant les històriques com les pendents, i aquesta informació es recull en informes periòdics enviats al client. A més, durant les visites de supervisió, es lliura una enquesta de satisfacció per obtenir feedback sobre el nivell del servei de neteja i el grau de satisfacció del client.

Es lliura el format d'enquesta, que s'indica que serà quadrimestral, per a diversos aspectes a valorar, com facilitat de contacte, celeritat elaboració d'ofertes, relació preu-qualitat-servei, temps

de resposta i altres valoracions referents al nivell d'organització del servei, on es puntua de l'1 al 5 la satisfacció, i amb un espai per a suggerències o comentaris addicionals.

En definitiva, el licitador lliura un model d'enquesta que inclou els paràmetres que es mesuraran, i la periodicitat, però aquesta va destinada als responsables del servei de la UOC, i no dirigida als usuaris finals (treballadors de l'edifici) i per tant no es considera adequada, no complint les especificacions demandades.

Distribució de la puntuació:

En definitiva, la proposta inclou de manera detallada 4 dels 7 punts descrits anteriorment, aportant la informació necessària per a determinar la seva adequació amb el desenvolupament efectiu del servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **6 punts**.

Puntuació final

Per tot allò exposat, es conclou que les puntuacions obtingudes pels licitadors en relació amb les seves propostes avaluable mitjançant judici de valor són les següents:

LOT 1

Taula de puntuació						
Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	MULTIANAU S.L	L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SA	LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENT S S.L.	CLANSER	SERNET SERVEIS SL
Descripció detallada de la memòria tècnica on es descrigui el funcionament del servei	18 punts	15 punts	15 punts	15 punts	15 punts	12 punts
Descripció detallada del pla de formació, del pla de Prevenció i Medi ambient, certificant que compleixen la normativa vigent, que es posaran a disposició del servei	6 punts	6 punts	6 punts	4 punts	3 punts	4 punts

Taula de puntuació						
Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	MULTIANAU S.L	L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SA	LA BRUJA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS S.L.	CLANSER	SERNET SERVEIS SL
Descripció detallada de l'organització del servei que durà a terme la empresa adjudicatària	16 punts	13 punts	13 punts	13 punts	13 punts	6 punts
Total	40 punts	34 punts	34 punts	32 punts	31 punts	22 punts

LOT 2

Taula de puntuació			
Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SA	SERNET SERVEIS SL
Descripció detallada de la memòria tècnica on es descrigui el funcionament del servei	18 punts	15 punts	12 punts
Descripció detallada del pla de formació, del pla de Prevenció i Medi ambient, certificant que compleixen la normativa vigent, que es posaran a disposició del servei	6 punts	6 punts	4 punts
Descripció detallada de l'organització del servei que durà a terme la empresa adjudicatària	16 punts	13 punts	6 punts
Total	40 punts	34 punts	22 punts

Finalment, les puntuacions totals obtingudes pels licitadors, ordenades en ordre decreixent, són les següents:

LOT 1

MULTIANAU S.L	34 punts
L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SA	34 punts
LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS S.L.	32 punts
CLANSER	31 punts
SERNET SERVEIS SL	22 punts

LOT 2

L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SA	34 punts
SERNET SERVEIS SL	22 punts

A Barcelona,

Signat,

Ramon Capillas i Sisquella
Director del Gabinet de Gerència