

INFORME SERVEIS TÈCNICS

De l'expedient de licitació del contracte de serveis consistent en la neteja dels diferents edifici i equipaments municipals, en relació a la valoració de la documentació dels licitadors participants a l'obertura del SOBREB. DOCUMENTACIÓ AVALUABLE JUDICI DE VALOR

Antecedents:

1. Plec de clàusules administratives particulars aplicable al contracte de serveis consistent en la neteja dels diferents edificis i equipaments municipals, a tramitar pel procediment obert, subjecte a regulació harmonitzada (PCA).
2. Plec de condicions tècniques del contracte de serveis consistent en la neteja dels diferents edificis i equipaments municipals (PCT).
3. En data 22 d'agost de 2025, es produeix l'obertura del Sobre A, on es detecten deficiències esmenables respecte a la documentació presentada per la licitadora CSC 2017, SLU, amb NIF B55773931.

Es procedeix a requerir-li l'esmena de la documentació del Sobre A dita licitadora en la mateixa data.

4. En data 25 de setembre de 2025, la licitadora CSC 2017, SLU dona compliment a dit requeriment d'esmena de la documentació.

No obstant, juntament amb aquesta documentació, també aporta l'Annex III signat electrònicament, corresponent a la documentació avaluable mitjançant criteris automàtics, fet que comporta la contaminació de sobres i la seva corresponent exclusió.

5. En data 26 d'agost de 2025, s'emet informe complementari de l'obertura del Sobre A posant de manifest el fet que es recull en el punt anterior i es proposa a la Mesa de contractació l'exclusió de la licitadora CSC 2017, SLU, per la qual cosa no es té en compte en aquest informe la documentació presentada per l'esmentada licitadora.

Fets:

Ofertes presentades:

1. Expedient 7917/2025 ACRONET NETEJA, SL
2. Expedient 7919/2025 EVOBAC INTEGRAL SERVICES, SLU
3. Expedient 7920/2025 MULTISERVEIS NDAVANT, SL
4. Expedient 7921/2025 MULTIANAU, SL
5. Expedient 7922/2025 CSC 2017, SL
6. Expedient 7923/2025 L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU

7. Expedient 7924/2025 LIMAX FACILITYS, SL
8. Expedient 7927/2025 CLANSER, SA
9. Expedient 7928/2025 SERVICIOS ESPECIALES DE LIMPIEZA, SA
10. Expedient 7929/2025 EULEN
11. Expedient 7930/2025 TECNIQUES DE NETEGES, SL

Informe:

D'acord amb el PCA, la puntuació dels criteris subjectes a judici de valor (amb un màxim de 40 punts) es distribueix en tres apartats temàtics:

Planificació i organització del servei – fins a 15 punts

Comunicació i control del servei – fins a 15 punts

Pla de qualitat del servei – fins a 10 punts

Per sistematitzar l'avaluació, la puntuació màxima de cada apartat es divideix entre diversos subapartats, previstos al PCA, de la manera següent:

1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei proposat. Organització i planificació (Màxim: 15 punts)
 - 1.1. Descripció general del servei
 - 1.2. Programa de treball dels especialistes
 - 1.3. Programa de mobilitat
 - 1.4. Sistema de gestió de material
 - 1.5. Metodologia de resposta a situacions no programades
 - 1.6. Planificació d'actuacions específiques de neteges a fons
2. Comunicació i control del servei (Màxim: 15 punts)
 - 2.1. Sistema de comunicació entre l'Ajuntament i el contractista
 - 2.2. Descripció del personal supervisor
 - 2.3. Mètodes de control intern i del servei
3. Pla de qualitat del servei (Màxim: 10 punts)
 - 3.1. Proposta de mesura de satisfacció

La valoració de les propostes es durà a terme tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat.

1. ACRONET NETEJA, SL

Criteri 1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei que es proposa. Organització i planificació (Fins un màxim de 15 punts)	
1.1	Descripció general del servei
	La descripció del servei es limita a reproduir el contingut del PCT, sense aportar elements diferenciadors. Es presenten els factors generals per a la programació de la neteja i un llistat de tasques amb les seves freqüències (diàries, setmanals, trimestrals i anuals), però sense concreció per centre. També es distribueix la càrrega horària del PCT entre centres, amb nombre d'operaris, hores i horaris, tot i que hi ha alguna errada en dos casos. Es mencionen estris i maquinària només de manera genèrica i, igualment, els productes de neteja es descriuen en tres fulls sense afegir res més enllà del prescrit al PCA. El text resulta dens i poc aclaridor, no s'hi detecta una anàlisi específica de cada equipament i, per aquest motiu, la coherència amb l'encàrrec és baixa.
1.2	Programa de treball especialistes
	La proposta reproduceix les prescripcions del PCT sense aportar cap element diferenciador ni millora pròpia de l'empresa licitadora. En conseqüència, es considera que el grau de desenvolupament és mínim.
1.3	Programa de mobilitat
	L'exposició no aporta elements rellevants ni evidencia un estudi específic dels centres ni dels recursos humans disponibles, de manera que la coherència en l'assignació de tasques resulta insuficient.
1.4	Sistema de gestió material
	L'apartat se centra en la descripció d'una aplicació pròpia per a la gestió de l'estoc, destacant-ne els avantatges i preveient un manteniment mensual. No obstant això, no s'hi ha tingut en compte la capacitat d'emmagatzematge de cada centre en la planificació de la reposició i manteniment de l'estoc, un factor clau en la gestió.
1.5	Metodologia resposta situacions no programades
	S'hi descriu la metodologia d'actuació en cas d'intervencions no programades, d'acord amb l'estructura de l'empresa, tot especificant els recursos disponibles i enumerant diversos supòsits d'actuació. La proposta és clara i coherent.
1.6	Planificació actuacions específiques neteges a fons
	Pel que fa a la planificació de les neteges a fons, no s'ha aportat cap informació rellevant al respecte, no hi ha cap referència explícita.
	Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 7 sobre 15.
Puntuació de l'apartat 1: 7	

Criteris 2. Comunicació i control del servei (Fins un màxim de 15 punts)	
2.1	Sistema de comunicació entre ajuntament i contractista
La tasca de comunicació i control del servei s'enfoca en la figura del supervisor. Es preveu que aquesta tasca es realitzi mitjançant visites setmanals als responsables de cada centre (28 en total segons el PCT), però aquesta freqüència no resulta creïble si no es detalla la càrrega temporal destinada a aquesta activitat. D'altra banda, s'indica que el control de presència del personal als centres de treball es realitza mitjançant una APP de fitxatge amb geolocalització.	
2.2	Descripció personal supervisor
A la figura del supervisor se li assigna un conjunt de tasques coherents amb el servei. No obstant això, no es concreta la dedicació temporal d'aquesta figura al servei, cosa que fa que la proposta no resulti del tot clara ni coherent.	
2.3	Mètodes de control intern i del servei
S'indica la utilització d'una aplicació amb geolocalització per al control de presència dels treballadors/es.	
Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 13 sobre 15.	
Puntuació de l'apartat 2: 13	

Criteri 3. Pla de qualitat del servei	
3.1	Proposta mesura de satisfacció
Es considera que la proposta no és del tot adequada a causa de la forta dependència de la participació de l'usuari final en l'avaluació del servei, i rep una puntuació de 8 sobre 10	
Puntuació de l'apartat 3: 8	
Puntuació total segons judici de valor atorgada a ACRONET NETEJA, S.L. és: 28	

2. EVOBAC INTEGRAL SERVICES, SLU

Criteri 1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei que es proposa. Organització i planificació (Fins un màxim de 15 punts)	
1.1	Descripció general del servei
La major part de la memòria (11 pàgines) se centra en l'organització del servei, desenvolupada a través de tres quadres: un sobre la freqüència de les tasques per grups d'equipaments, un altre que relaciona centres, operaris, dies i horaris i un tercer que assigna estris, maquinària i indica l'ús de productes de neteja ecològics. Tot i això, l'exposició no és clara, l'organització no és concisa i no s'aporta cap element tècnic propi que millori el servei més enllà del PCT.	
1.2	Programa de treball especialistes
El programa de treball dels especialistes es presenta en un quadre diferenciat que especifica les tasques de neteja de vidres interiors i exteriors, la seva periodicitat, els mitjans auxiliars i el nombre d'operaris/àries necessaris per dur-les a terme. Només inclou 22 dels 28 equipaments objecte del servei.	
1.3	Programa de mobilitat

Pel que fa al pla de mobilitat del personal, no s'ha proporcionat cap informació rellevant ni existeix cap referència explícita sobre aquest tema.

1.4 Sistema de gestió material

El sistema de gestió del material es fonamenta en un flux de cinc dies des de la sol·licitud fins a l'entrega del material, que es repeteix mensualment. No obstant això, no es té en compte la capacitat d'emmagatzematge dels diferents equipaments municipals, aspecte clau per a una gestió adequada dels consumibles.

1.5 Metodologia resposta situacions no programades

La resposta davant de situacions no previstes es fonamenta en l'estructura organitzativa de l'empresa, tot enumerant diverses situacions possibles. Tanmateix, s'hi fa referència a un municipi diferent de la Ràpita per a la resolució d'incidències, fet que genera una manca de coherència amb la proposta.

1.6 Planificació actuacions específiques neteges a fons

Pel que fa a la planificació de les neteges a fons, no s'ha aportat cap informació rellevant al respecte, no hi ha cap referència explícita.

Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 6 sobre 15.

Puntuació de l'aparat 1 5

Críteris 2. Comunicació i control del servei (Fins un màxim de 15 punts)

2.1 Sistema de comunicació entre ajuntament i contractista

Es mencionen dues figures: el cap del servei i l'encarregat de centre. Es proposa la celebració de diverses reunions amb periodicitat setmanal, quinzenal i mensual, utilitzant com a mitjans de comunicació el telèfon i una aplicació de missatgeria instantània. No obstant això, no s'indica l'ús d'una aplicació per conèixer l'estat del servei de manera instantània.

2.2 Descripció personal supervisor

L'exposició defineix tres figures (gerent, cap de servei i encarregada), assignant-los funcions específiques. Tanmateix, no s'especifica la dedicació temporal de cadascuna d'elles. Per aquest motiu, la proposta no queda del tot clarificada i presenta certa manca de coherència.

2.3 Mètodes de control intern i del servei

S'indiquen les freqüències de les tasques de supervisió i es mencionen les figures implicades (operaris/àries, encarregada, cap del servei,...). No s'especifica cap mètode per al control de la presència i es depèn exclusivament de l'encarregada, de la qual no es detalla la dedicació. La proposta resulta poc coherent i mal organitzada.

Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 9 sobre 15

Puntuació de l'aparat 2: 9

Criteri 3. Pla de qualitat del servei	
3.1 Proposta mesura de satisfacció	
Es proposa mesurar la satisfacció de l'usuari del servei mitjançant enquestes en línia accessibles a través d'un codi QR. Es considera que la proposta no és del tot adequada a causa de la forta dependència de la participació de l'usuari final en l'avaluació del servei, i rep una puntuació de 8 sobre 10.	
Puntuació de l'apartat 3:	8
Puntuació total segons judici de valor atorgada a EVOBAC INTEGRAL DE SERVICES, SLU:	22

3. MULTISERVEIS NDAVANT, SL

Criteri 1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei que es proposa. Organització i planificació (Fins un màxim de 15 punts)	
1.1 Descripció general del servei (3 punts màxim)	
Ofereix una descripció detallada de les tasques de neteja, incloent la freqüència, els productes i eines utilitzats, la metodologia i la categoria professional del personal. Tot i això, es tracta d'una exposició teòrica i genèrica, que no considera les particularitats de cada centre ni els recursos disponibles, per la qual cosa el desenvolupament és poc coherent amb les especificitats de cada equipament.	
1.2 Programa de treball especialistes	
El programa de treball dels especialistes estableix la presència d'un especialista fix amb una jornada setmanal de 22 hores, així com la disponibilitat de dos especialistes addicionals sense indicació de la seva assignació temporal, fet que resulta indeterminat i incoherent. A més, només es fa referència als equipaments indicats al PCT per a vidres de difícil accés, sense considerar altres equipaments que també requereixen intervenció especialitzada i mitjans específics per a la neteja exterior de vidres. Atès tot això, la proposta resulta incompleta.	
1.3 Programa de mobilitat	
Es mostra un exemple de la mobilitat d'un/a operari/ària que es considera el més desfavorable, amb l'objectiu de justificar el compliment de les condicions laborals. Tanmateix, l'estudi no s'estén a la resta d'operaris/àries, cosa que el fa incomplet, poc coherent i poc adequat. A més es fa referència a l'ús de targetes de transport públic en un municipi on no existeix.	
1.4 Sistema de gestió material	
El sistema de gestió del material es basa en l'ús d'una aplicació específica i en una periodicitat mensual. No obstant això, no es considera la capacitat d'emmagatzematge dels diferents equipaments municipals, un factor clau per a una gestió eficient dels consumibles. Per aquest motiu, la puntuació assignada representa només la meitat de la màxima possible.	
1.5 Metodologia resposta situacions no programades	
S'estableixen protocols amb recursos i temps de resposta per a totes les situacions, i es disposa d'un equip addicional per a imprevistos.	
1.6 Planificació actuacions específiques neteges a fons	
Es realitza una planificació d'equipaments agrupats per ús esportiu, educatiu i altres. La proposta és clara.	

Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 9 sobre 15.

Puntuació total del Criteri 1: 9

Criteris 2. Comunicació i control del servei (Fins un màxim de 15 punts)

2.1 Sistema de comunicació entre ajuntament i contractista

Els mitjans de comunicació proposats són els habituals.

2.2 Descripció personal supervisor

Es designen dues figures per a la supervisió: el/la supervisor/a de neteja i l'encarregat/da, amb una clara especificació de les seves tasques i una dedicació temporal de 20 hores setmanals. La proposta es considera adequada i coherent.

2.3 Mètodes de control intern i del servei

La proposta presenta un sistema de control intern i de gestió de serveis mitjançant una aplicació que permet centralitzar la informació en temps real, des del seguiment de tasques i fitxatge del personal fins a la supervisió de la qualitat, utilitzant codis QR i NFC. La proposta es considera coherent i adequada.

Puntuació total del Criteri 2: 13

Criteri 3. Pla de qualitat del servei (10 punts)

3.1 Proposta mesura de satisfacció (10 punts màxim)

La proposta inclou enquestes dirigides als responsables dels centres, que es realitzen mensualment, i als usuaris, accessibles en línia a través de codi QR. A més, incorpora la implementació de dispositius de tipus 'Smiley' per mesurar la satisfacció general, amb tres botons disponibles. Es considera que la proposta no és del tot adequada a causa de la forta dependència de la participació de l'usuari final en l'avaluació del servei, i rep una puntuació de 8 sobre 10

Puntuació total del Criteri 3: 8

Puntuació total segons judici de valor atorgada a MULTISERVEIS NDAVANT, S.L. és: 30

4. MULTIANAU, SL

Criteri 1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei que es proposa. Organització i planificació (Fins un màxim de 15 punts)

1.1 Descripció general del servei

La descripció es planteja de forma genèrica per a un únic equipament (Casa Consistorial) enumerant tot un seguit de tasques i la freqüència en la que es duen a terme (diària, setmanal, mensual,...). Resulta una enumeració estàndard, no s'aprecia que hagi una avaluació particular de les dimensions i característiques específiques de l'equipament en qüestió.

1.2 Programa de treball especialistes

En un quadre es presenta la planificació de l'activitat dels especialistes, detallada per cadascun dels 28 equipaments. S'hi especifiquen el nombre d'operaris/àries, les hores assignades, la freqüència anual i els instruments i maquinària que es faran servir. El programa es complementa amb la descripció del protocol de neteja, que incorpora indicacions específiques per a cada centre. L'exposició es considera completa, ja

que inclou tots els equipaments i tots els aspectes del treball, amb una estructura clara i coherent, reforçada pel quadre, i amb les particularitats adaptades a cada centre.	
1.3 Programa de mobilitat	
El programa de mobilitat presentat agrupa els equipaments i edificis per netejador/a, organitzant-los dins la setmana.	
1.4 Sistema de gestió material	
L'apartat es basa en la descripció d'una aplicació pròpia destinada a la gestió de l'estoc, exposant-ne els avantatges i preveient un manteniment quinzenal. Tanmateix, no s'ha considerat la capacitat d'emmagatzematge de cadascun dels centres per a la planificació de la reposició i manteniment de l'estoc, un aspecte fonamental en la gestió.	
1.5 Metodologia resposta situacions no programades	
Es presenta una metodologia que classifica la dimensió de la incidència i diferencia si ha estat detectada per personal intern o extern. A partir d'aquesta classificació, s'estableix un protocol estructurat en quatre fases: avaluació, comunicació, actuacions de recuperació i mesures d'emergència.	
1.6 Planificació actuacions específiques neteges a fons	
Es descriu una planificació de neteges amb el seguiment a través d'un checklist de tasques. Les tasques diàries i setmanals són invariables, mentre que les mensuals i altres es van incorporant a mesura que avança el calendari. Es presenta un quadre de neteges a fons de tots els equipaments, es preveu una neteja a fons anual per a tots els equipaments i dues per als centres educatius.	
Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és d'11 sobre 15	
Puntuació total del Criteri 1: 11	

Criteris 2. Comunicació i control del servei (Fins un màxim de 15 punts)	
2.1 Sistema de comunicació entre ajuntament i contractista	
La justificació destaca especialment l'aplicació pròpia de gestió d'incidències i les seves avantatges, entre les quals sobresurt el seguiment en temps real. A més, es faciliten el nom i cognoms, el telèfon i el correu electrònic del personal adscrit al servei, identificant el cap del servei i l'encarregat corresponent. Finalment, es comunica la disponibilitat d'un centre de trucades actiu les 24 hores.	
2.2 Descripció personal supervisor	
Es realitza una descripció de tres figures: direcció tècnica, cap del servei i encarregat del servei, detallant les persones assignades, la seva formació, les funcions, així com el número de telèfon i el correu electrònic. L'exposició és clara i coherent,	
2.3 Mètodes de control intern i del servei	
En aquest apartat torna a destacar l'ús d'una aplicació pròpia per a fer el seguiment del compliment del contracte amb diverses funcionalitats, a més d'auditories internes i externes. Tanmateix el control de presència es realitza mitjançant el registre de les entrades i sortides amb registre d'ubicació. El mètode proposat es considera adequat.	
Puntuació total del Criteri 2: 13	

Criteri 3. Pla de qualitat del servei (10 punts)	
3.1 Proposta mesura de satisfacció	
Es basa en enquestes electròniques als usuaris, bústia de queixes i reclamacions, i auditories. Es considera que la proposta manté una forta dependència de la voluntat de participació de l'usuari final i rep una puntuació de 8 sobre 10	
Puntuació total del Criteri 3:	8
Puntuació total segons judici de valor atorgada a MULTIANAU, S.L. és:	32

5. CSC 2017, SL

No s'avalua la documentació presentada per l'empresa licitadora donat que ha presentat la documentació que ha de ser valorada conforme a criteris quantificables mitjançant la mera aplicació de fórmules en el Sobre A, fet que suposa un incompliment flagrant dels preceptes legals d'aplicació i correspon l'exclusió del procediment.

6. L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU

Criteri 1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei que es proposa. Organització i planificació (Fins un màxim de 15 punts)	
1.1 Descripció general del servei	
La descripció presentada es limita a una relació genèrica d'un únic equipament, i una enumeració estàndard de tasques amb de la seva freqüència (diària, setmanal, mensual...). No s'aprecia avaluació específica que tingui en compte les dimensions, característiques o particularitats de l'equipament objecte de l'encàrrec, i per tant el grau de coherència amb els requisits sol·licitats és reduït. No s'evidencia un estudi detallat de les necessitats de cada centre.	
1.2 Programa de treball especialistes	
Es diferencien les tasques d'especialista vinculades al tractament de terres i a la neteja de vidres. Tanmateix, només es tenen en compte els vidres dels equipaments i les freqüències establertes al PCT, sense considerar altres equipaments i edificis que també requereixen una intervenció especialitzada.	
1.3 Programa de mobilitat	
La mobilitat s'estudia a partir de l'assignació de personal als edificis, i no a la inversa. Tanmateix, el que realment hauria de ser objecte d'anàlisi és si la mobilitat s'ajusta a les condicions laborals i a la jornada de cada treballador/a.	
1.4 Sistema de gestió material	
L'apartat es fonamenta en la descripció d'una aplicació pròpia per a la gestió de l'estoc, de la qual se'n destaquen els avantatges. No es contempla la capacitat d'emmagatzematge de cadascun dels centres a l'hora de planificar la reposició i el manteniment de l'estoc. Malgrat això, es declara que es disposa d'un col·laborador de logística integral que garanteix la reposició de productes en un termini màxim de 90 minuts. Atès que alguns centres presenten una manca d'espai d'emmagatzematge, la proposta es considera idònia.	
1.5 Metodologia resposta situacions no programades	
La metodologia presentada es basa en la descripció dels recursos humans disponibles (entre 1 i 3 especialistes) i en la relació de la maquinària existent. S'indica que el temps mitjà de resposta és d'aproximadament una hora i mitja, independentment del moment del dia, inclosos dies festius. Tanmateix,	

aquesta afirmació resulta poc versemblant sense una justificació addicional sobre la dedicació i disponibilitat real del personal.

1.6 Planificació actuacions específiques neteges a fons

A més de les neteges previstes al PCT per als centres educatius, també es contemplen actuacions de neteja a altres equipaments municipals, com la Casa Consistorial i els equipaments esportius (piscina i pavelló poliesportiu), amb especial concentració durant el mes d'agost. Aquesta planificació es considera adequada i coherent.

Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 9 sobre 15.

Puntuació total del Criteri 1: 9

Criteris 2. Comunicació i control del servei (Fins un màxim de 15 punts)

2.1 Sistema de comunicació entre ajuntament i contractista

El sistema de comunicació proposat es fonamenta en tres canals principals: un telèfon d'atenció 24 hores per a urgències, un telèfon mòbil del gestor del servei i una aplicació de gestió i seguiment que ofereix informació en temps real. L'exposició d'aquest apartat és clara.

2.2 Descripció personal supervisor

L'oferta presenta una organització del servei clara i estructurada, reflectida en un organigrama que inclou totes les figures, des del gestor del contracte fins al personal de neteja. S'hi detallen les dades de la supervisora responsable del servei, així com les seves funcions, i s'indica igualment que, entre el personal a subrogar, es designarà una encarregada amb atribució de funcions específiques.

2.3 Mètodes de control intern i del servei

Per al control intern i del servei, s'ofereix la implantació d'un sistema de registre d'entrades i sortides amb geolocalització, capaç de generar alertes immediates en cas d'absentisme. La proposta és idònia.

Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 13 sobre 15.

Puntuació total del Criteri 2: 13

Criteri 3. Pla de qualitat del servei (10 punts)

3.1 Proposta mesura de satisfacció

Es presenta un sistema d'enquestes de satisfacció de l'usuari final del servei de neteja, mitjançant qüestionaris senzills disponibles en línia i accessibles a través d'un codi QR. Es considera que la proposta no és del tot adequada a causa de la forta dependència de la participació de l'usuari final en l'avaluació del servei, i rep una puntuació de 8 sobre 10

Puntuació total del Criteri 3: 8

Puntuació total segons judici de valor atorgada a L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU. és: 30

7. LIMAX FACILITYS, SL

Criteri 1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei que es proposa. Organització i planificació (Fins un màxim de 15 punts)	
1.1	Descripció general del servei
	L'organització general del servei està detallada, ja que abasta tots els aspectes indicats i fa referència específica a cadascun dels centres inclosos en el servei de neteja. S'hi exposen els principis generals considerats idonis, com la creació d'una borsa de treball amb criteris consensuats amb RRHH de l'Ajuntament i un pla de formació inicial, tenint en compte la subrogació del personal i la revisió de rutines. L'exposició és clara.
1.2	Programa de treball especialistes
	Es distingeixen les tasques d'especialista relacionades amb el tractament de terres i la neteja d'envidrats. S'hi indiquen els mitjans tècnics disponibles i els usos previstos, així com la periodicitat establerta, tant programada com sota demanda. Tot i això, no es detecta una planificació global que abasti tots els centres, de manera que la proposta es considera poc desenvolupada. En canvi, es valora com a adequada i pertinent la incorporació d'un protocol específic per a l'eliminació de rastres de pluja.
1.3	Programa de mobilitat
	El subapartat es fonamenta en una sèrie de principis generals i específics aplicables a la planificació del programa de mobilitat. La proposta no es troba molt desenvolupada.
1.4	Sistema de gestió material
	La gestió del material s'assigna al/a la gestor/a del servei i es presenten diversos principis generals. Es suggereix la manca d'espai d'emmagatzematge encara que no es realitzi un estudi detallat d'aquests aspectes.
1.5	Metodologia resposta situacions no programades
	Es presenta una proposta de protocol estructurada en quatre fases d'actuació: recepció i canalització de la petició, avaluació, execució, i finalment tancament i traçabilitat. La proposta resulta és clara
1.6	Planificació actuacions específiques neteges a fons
	Es presenta una descripció general de les actuacions dutes a terme, qualificades d'extraordinàries i extensives, amb una enumeració de les tasques que les conformen. Tanmateix, no s'hi fa referència als centres.
	Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és d'11 sobre 15.
Puntuació total del Criteri 1: 11	

Criteris 2. Comunicació i control del servei (Fins un màxim de 15 punts)	
2.1	Sistema de comunicació entre ajuntament i contractista
	S'indica com a mitjà de comunicació preferent la via telefònica, amb les figures del gestor/a i/o encarregat/da del servei. A més, es proposa la utilització d'una aplicació per obtenir un coneixement immediat del funcionament del servei. La proposta és clara.

2.2 Descripció personal supervisor (5 punts màxim)	
S'hi descriuen les figures de gestor/a de contracte, encarregat/da i coordinador/a de serveis extraordinaris, i se n'assignen les funcions corresponents.	
2.3 Mètodes de control intern i del servei (5 punts màxim)	
Per al control intern i del servei, s'ofereix la implantació d'un sistema de registre d'entrades i sortides amb geolocalització, capaç de generar alertes immediates en cas d'absentisme. L'exposició es considera clara i adequada.	
Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 13 sobre 15.	
Puntuació total del Criteri 2: 13	

Criteri 3. Pla de qualitat del servei (10 punts)	
3.1 Proposta mesura de satisfacció	
Es proposa un sistema d'enquestes de satisfacció per als usuaris finals del servei de neteja, mitjançant qüestionaris senzills accessibles en línia a través d'un codi QR. Es considera que existeix una forta dependència del resultat de la voluntat de participació de l'usuari final i s'atorga una puntuació de 8 sobre 10.	
Puntuació total del Criteri 3: 8	
Puntuació total segons judici de valor atorgada a LIMAX FACILITYS, SL és: 32	

8. CLANSER, SA

Criteri 1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei que es proposa. Organització i planificació (Fins un màxim de 15 punts)	
1.1 Descripció general del servei	
La proposta descriu una organització basada en principis generals, sense detallar les característiques específiques de cada edifici, fet que indica l'absència d'un estudi detallat. A més, es presenta una taula difícilment comprensible. Per aquests motius, aquest apartat es considera poc clarificador sobre l'organització real del servei.	
1.2 Programa de treball especialistes	
Pel que fa a la planificació de la tasca dels especialistes, es presenten alguns principis generals i dues taules que, per la seva organització i extensió, resulten poc clares. No s'assigna cap càrrega temporal específica a cada especialista, fet que fa que la proposta sigui poc coherent.	
1.3 Programa de mobilitat	
S'inclou una taula que, igual que l'anterior, resulta poc comprensible a causa de la mida de la lletra i la dificultat de lectura. No obstant això, no aborda la qüestió plantejada, ja que no especifica l'organització prevista per al personal ni l'assignació d'equipaments a cada persona netejadora individualment. La informació és genèrica.	
1.4 Sistema de gestió material	

Es fa una descripció breu de l'apartat, en què s'indica l'ús d'una aplicació i s'hi exposen alguns principis generals, sense detallar les característiques específiques de cada centre ni el consum corresponent.

1.5 Metodologia resposta situacions no programades

Es descriuen els recursos disponibles i els mitjans de comunicació de les necessitats. S'estableixen protocols amb recursos i temps de resposta per a totes les situacions. La metodologia es considera coherent,

1.6 Planificació actuacions específiques neteges a fons

Es realitza una breu descripció dels principis de les neteges a fons i es presenta un calendari per tasques corresponents a les neteges a fons (total de 8) que es distribueixen en els mesos de desembre, juliol, agost i setembre. Tot i que s'enuncia una classificació de centres en: escoles, piscina, i resta de centres; no resulta del tot clara

Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 8 sobre 15.

Puntuació total del Criteri 1: 8

Criteris 2. Comunicació i control del servei (Fins un màxim de 15 punts)

2.1 Sistema de comunicació entre ajuntament i contractista

El sistema de comunicació es basa en els canals habituals: telèfon, correu electrònic, missatgeria instantània en grup i aplicació de gestió. Es defineixen els interlocutors i els àmbits d'interlocució corresponents.

2.2 Descripció personal supervisor

S'assignen tasques a l'encarregat/da del servei (personal subrogat), a la supervisora i al cap de projecte. No obstant això, només s'especifica dedicació temporal a l'encarregat/da de servei

2.3 Mètodes de control intern i del servei

La proposta planteja la implementació d'un sistema de control intern a través d'una aplicació que centralitza la informació en temps real. Aquest sistema integra tant el seguiment de tasques i el registre de fitxatges del personal, com la supervisió de la qualitat, mitjançant l'ús de codis QR i tecnologia NFC. Igualment, es preveu la realització d'inspeccions de qualitat i d'auditories periòdiques, amb la definició prèvia dels indicadors avaluable. En conjunt, la proposta es considera clara i coherent.

Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 13 sobre 15.

Puntuació total del Criteri 2: 13

Criteri 3. Pla de qualitat del servei (10 punts)

3.1 Proposta mesura de satisfacció

Es descriu de manera transparent el sistema de recollida de dades, que combina enquestes electròniques de satisfacció dels clients amb auditories realitzades per una empresa externa. Tot i això es considera que existeix una forta dependència de la voluntat de participació l'usuari final per a l'obtenció de resultats per la qual cosa s'avalua en 8 sobre 10

Puntuació total del Criteri 3:	8
Puntuació total segons judici de valor atorgada a CLANSER, S.A. és:	29

9. SERVICIOS ESPECIALES DE LIMPIEZA, SA

Criteri 1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei que es proposa. Organització i planificació (Fins un màxim de 15 punts)	
1.1	Descripció general del servei
S'aporta una fitxa per a cadascun dels 28 centres objecte de les neteges ordinàries, on s'indiquen els elements a netejar, les accions a realitzar i l'horari corresponent, amb un resum de les hores setmanals, anuals i d'especialista. La proposta és clara i coherent.	
1.2	Programa de treball especialistes
Es presenta una planificació de la neteja anual de vidres per als 28 centres inclosos en les neteges ordinàries, respectant les freqüències establertes als plecs per a determinats centres. També s'hi detallen els recursos previstos. En particular, es proposa una neteja inicial, a realitzar durant el primer mes, a càrrec de tres especialistes. La proposta resulta clara i coherent.	
1.3	Programa de mobilitat
El programa de mobilitat es fonamenta en la presentació d'una taula on s'assignen, per a cada netejador/a, els horaris i els centres de treball corresponents a cada dia de la setmana. La proposta és adequada i transparent, i posa de manifest un estudi acurat de l'organització del personal del servei.	
1.4	Sistema de gestió material
La proposta estableix que la gestió del material es regirà pels principis de planificació, eficiència i accessibilitat, incorporant l'ús d'una aplicació específica per al control i seguiment dels recursos. Pel que fa a l'emmagatzematge, s'identifica correctament que no tots els centres disposen d'espais adequats o suficients. Com a mesura compensatòria, s'ofereix un espai centralitzat addicional a L'Aldea, proper a la Ràpita, que permet assegurar la disponibilitat del material i una distribució ajustada a les necessitats de cada centre. La proposta presenta una gestió organitzada i coherent.	
1.5	Metodologia resposta situacions no programades
Proporciona una descripció general del protocol d'actuació davant d'actuacions no programades, sense especificar recursos ni detallar accions concretes.	
1.6	Planificació actuacions específiques neteges a fons
Es presenta una planificació de tasques concretes per als centres educatius, els pavellons poliesportius i la casa consistorial. Per a la resta de centres es preveu una neteja a fons un cop l'any. La proposta resulta clara i coherent.	
Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 14 sobre 15.	
Puntuació total del Criteri 1: 14	

Criteris 2. Comunicació i control del servei (Fins un màxim de 15 punts)

2.1 Sistema de comunicació entre ajuntament i contractista	
Els mitjans de comunicació suggerits inclouen els habituals, com ara telefonia i correu electrònic, així com l'ús d'un programari de gestió de serveis. També es proposa la planificació de reunions periòdiques.	
2.2 Descripció personal supervisor	
A la figura del supervisor se li assigna un conjunt de tasques coherents amb el servei. No obstant això no s'especifica la dedicació temporal d'aquesta figura al servei, fet que fa que la proposta no sigui del tot clarificadora.	
2.3 Mètodes de control intern i del servei	
La proposta presenta un sistema de control intern i de gestió de serveis mitjançant una aplicació que permet centralitzar la informació en temps real, des del seguiment de tasques i fixatge del personal fins a la supervisió de la qualitat, utilitzant codis QR i NFC. La proposta es considera coherent i adequada.	
Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 13 sobre 15.	
Puntuació total del Criteri 2: 13	

Criteri 3. Pla de qualitat del servei (10 punts)	
3.1 Proposta mesura de satisfacció	
La proposta inclou enquestes dirigides als responsables dels centres, que es realitzen mensualment, i als usuaris, accessibles en línia a través de codi QR. A més, incorpora la implementació de dispositius de tipus 'Smiley' per mesurar la satisfacció general, amb tres botons disponibles. Donada la dependència de la proposta de la voluntat de participació de l'usuari final en l'obtenció de la mesura de la qualitat es valora en 8 sobre 10.	
Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 8 sobre 15.	
Puntuació total del Criteri 3: 8	
Puntuació total segons judici de valor atorgada a SERVICIOS DE LIMPIEZA, S.A. és: 35	

10. EULEN

Criteri 1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei que es proposa. Organització i planificació (Fins un màxim de 15 punts)	
1.1 Descripció general del servei	
Es descriuen els recursos a adscriure al servei, tant a nivell humà com de productes, utilitatge i maquinària (la indicada en els plecs a més d'un robot aspirador). L'exposició és clara no obstant no incideix en la particularitat de cada centre amb massa profunditat.	
1.2 Programa de treball especialistes	
El programa de treballs d'especialistes s'estructura en una taula amb referència a tots els centres objecte del contracte indicant: tasques i càrrega horària per mesos, resultat un resum anual de 1.458 hores. També es fa referència a la maquinària a disposició del servei. La proposta és clara i coherent.	

1.3 Programa de mobilitat
S'organitza l'horari de treball dels diferents centres amb el còmput d'hores setmanals. No obstant no es fa referència a l'assignació d'horaris als netejadors/es per la qual cosa no es possible avaluar la mobilitat del personal i l'adequació al compliment dels drets laborals.
1.4 Sistema de gestió material
Es presenta una descripció general del sistema basada en un cicle de 15 dies cada mes, sense tenir en compte la capacitat d'emmagatzematge de cada centre.
1.5 Metodologia resposta situacions no programades
S'indica la disponibilitat de la supervisora del servei i el telèfon d'atenció 24 hores. S'indiquen com a recursos humans disponibles una borsa de treball de 5 netejadors/es actualitzada mensualment, un equip d'intervenció ràpida. El temps de resposta definit és per a la petició d'un servei de 24 hores i per atendre les emergències entre 30 minuts i 2 hores.
1.6 Planificació actuacions específiques neteges a fons
Es preveu realitzar una neteja a fons dels centres educatius durant els períodes de vacances d'estiu i Nadal. En la resta de centres, aquestes neteges a fons s'inclouen dins de les tasques periòdiques dels serveis ordinaris. Tanmateix, es detecta una manca de detall respecte a les neteges dels centres no educatius, fet que fa que la proposta no sigui del tot coherent amb el servei.
Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 10 sobre 15.
Puntuació total del Criteri 1: 10

Criteris 2. Comunicació i control del servei (Fins un màxim de 15 punts)
2.1 Sistema de comunicació entre ajuntament i contractista
S'especifica l'ús d'una aplicació en temps real per a la comunicació i la gestió de projectes. Així mateix, es preveu la comunicació telefònica i la celebració de reunions periòdiques amb els supervisors del servei com a canals complementaris.
2.2 Descripció personal supervisor
Pel que fa al personal de supervisió, es defineixen les figures de gerent, responsable de riscos laborals, gestor de servei i supervisora de servei, amb una assignació horària setmanal concreta per a cadascun d'ells, que suma un total de 23 hores.
2.3 Mètodes de control intern i del servei
La proposta presenta un sistema de control intern i de gestió de serveis mitjançant una aplicació que permet centralitzar la informació en temps real, des del seguiment de tasques i fixatge del personal fins a la supervisió de la qualitat, utilitzant codis QR i NFC.
Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és de 13 sobre 15.
Puntuació total del Criteri 2: 13

Criteri 3. Pla de qualitat del servei (10 punts)	
3.1 Proposta mesura de satisfacció	
Es planteja mesurar la satisfacció de les persones usuàries del servei mitjançant enquestes en línia accessibles a través d'un codi QR. Donada la forta dependència de la valoració a la voluntat de participació de l'usuari final, la valoració atorgada és de 8 sobre 10	
Puntuació total del Criteri 3:	8
Puntuació total segons judici de valor atorgada a EULEN és:	31

11. TECNIQUES DE NETEGES, SL

Criteri 1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei que es proposa. Organització i planificació (Fins un màxim de 15 punts)	
1.1 Descripció general del servei	
Es presenta una descripció general del servei que no aporta elements diferenciadors més enllà de la distribució horària indicada al PCT.	
1.2 Programa de treball especialistes	
Pel que fa a la planificació de la tasca dels especialistes, es presenten únicament alguns principis generals i una taula amb la distribució mensual de la freqüència de neteja de vidres indicada al PCT per a determinats centres municipals. No es fa cap referència a altres tasques ni a la resta de centres.	
1.3 Programa de mobilitat	
El programa de mobilitat presentat organitza els equipaments i edificis per netejador/a, distribuint-los al llarg de la setmana laboral i complint les condicions de descans establertes al conveni.	
1.4 Sistema de gestió material (2 punts màxim)	
La descripció és de caràcter genèric, ja que no es disposa d'un estudi detallat sobre la capacitat d'emmagatzematge de cada centre, factor essencial per a la gestió del material.	
1.5 Metodologia resposta situacions no programades	
Es ressalta la declaració segons la qual es disposa d'un equip mòbil d'especialistes per dur a terme tasques extraordinàries, disponible en tot moment. Atès que aquesta afirmació no queda justificada suficient.	
1.6 Planificació actuacions específiques neteges a fons	
La proposta estableix que les neteges a fons seran realitzades pel personal assignat a la neteja dels serveis higiènics de les platges durant quatre mesos, de manera que la resta de l'any aquest personal també podria dedicar-se a neteges a fons. Es considera que la proposta està justificada pel que fa a l'assignació de recursos.	
Tenint en compte l'exposat sobre cadascun dels apartats anteriors, i tenint en compte el grau de desenvolupament, la coherència amb l'encàrrec, la idoneïtat de la proposta, l'organització, la claredat de l'exposició i la qualitat, la puntuació és d'11 sobre 15.	
Puntuació de l'apartat 1:	10

Criteri 3. Pla de qualitat del servei (10 punts)	
3.1 Proposta mesura de satisfacció	
La mesura s'obté a través d'inspeccions i de l'enquesta de satisfacció al responsable de contracte. La proposta no resulta del tot completa i es valora en 8 sobre de 10.	
Puntuació de l'apartat 3:	8
Puntuació total segons judici de valor atorgada a TECNQUES DE NETEGES, SL és:	29

Conclusions

S'informa que la puntuació segons els "Criteris avaluable mitjançant judici de valor" ordenada de major a menor és:

SERVICIOS ESPECIALES DE LIMPIEZA, SA.....	35 punts
MULTIANAU, SL.....	32 punts
LIMAX FACILITYS, SL.....	32 punts
EULEN	31 punts
MULTISERVEIS NDAVANT, SL	30 punts
L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU	30 punts
CLANSER, SA.....	29 punts
TECNiques DE NETEGES, SL.....	29 punts
ACRONET NETEJA, SL	28 punts
EVOBAC INTEGRAL SERVICES, SLU	22 punts
CSC 2017, SL.....	sense valoració

La Ràpita, a la data indicada a la signatura

L'arquitecte tècnic,
Jordi Balagué Ortiz