



Fundació
Privada Hospital
de la Santa Creu i
Sant Pau

FUNDACIÓ PRIVADA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU PLEC
DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS CONTRACTACIÓ
HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT SERVEI DE NETEJA I RECOLLIDA
INTERNA DE RESIDUS DEL RECINTE MODERNISTA DE LA FUNDACIÓ
PRIVADA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU.

EXP – LICFP 25/15



ÍNDEX

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ	1
2. OFERTES PRESENTADES A LA LICITACIÓ	2
3. ANÀLISI DE LES OFERTES: CRITERIS SUBJECTIUS.....	2
3.1. Puntuació de les ofertes: criteris avaluació subjectiva.....	2
B1.- Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei: (fins a un màxim de 27 punts)	2
B.1.1.- Proposta del model organitzatiu, organigrama, dimensionat de l'equip de treball, organització tècnica del servei de neteja i adequació del pla de treball específica dels pavellons del Recinte Modernista, respecte de les actuacions de neteja de freqüència, neteja continuada i actuacions complementàries. No es permet personal contractat amb discapacitat (fins a un màxim de 14 punts).....	2
B.1.1.1.- S'analitzarà en relació a les actuacions ordinàries (neteja de freqüència i neteja continuada) (fins a un màxim de 8 punts).....	2
B.1.1.2. S'analitzarà en relació a les actuacions complementàries (vidres, neteges puntuals o correctives, subministraments i reposicions, etc..) (fins a un màxim de 6 punts)	3
B.1.2. Proposta de Supervisió i Sistema de control presencial dels treballadors (fins a un màxim de 5 punts).....	4
B.1.2.1- Estructura de supervisió del servei (fins un màxim de 2 punts)	4
B.1.2.2- Sistema metodològic de supervisió del servei i sistema d'auditories Internes i/o externes: Propostes de l'empresa licitadora per controlar i supervisar els processos de treball (fins a un màxim de 2 punts).....	5
B.1.2.4- Informatització del Servei: La FP disposa del sistema d'un sistema de control de peticions i de gestió de tasques que es el programa FAMA SYSTEM. El servei de neteja, com tots els altres serveis, hauria d'estar integrat en aquest programa de gestió (fins un màxim de 1 punt)	5
B.1.3. Descripció de la capacitat de l'empresa en supòsits d'emergència (fins a un màxim de 3 punts)	6
B.1.4- Descripció dels formats de documents que facilitaran la comunicació entre la empresa i la FP (fins a un màxim de 5 punts).....	6
B.1.4.1- Proposta d'Informe mensual tipus del recull de supervisions a mode d'exemple del que es farà arribar a la FP mensualment i 1 de informe anual (fins a un màxim de 2 punts).....	6
B.1.4.2- Proposta del model d'enquesta tipus de les preguntes que es faran anualment a les institucions a mode de feedback del client (fins a un màxim de 1 punt)	7
B.1.4.3- Proposta i model de "Fitxa Tipus" de les tasques assignades als operaris, per dies de setmana i franges horàries dels diferents treballs al llarg del dia. Les fitxes hauran de fer referència a tasques ordinàries com específiques (fins a un màxim de 1 punt)	8
B.1.4.4- Proposta i model de "Fitxa" per cada procediment de neteja en relació als espais objecte del present concurs (despatxos, aules, sales, lavabos, sales tècniques, oficines, espais museístics, acadèmics, etc.), indicant els productes a utilitzar (fins a un màxim de 1 punt)	8
B2.- Metodologia en l'ús dels mitjans tècnics i materials destinats a la prestació del servei de neteja (fins a un màxim de 5 punts)	9



B.2.1- La proposta d'ús dels mitjans tècnics i auxiliars que l'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar exclusivament per la FP per neteja ordinària i vidres blancs, verds i grocs (fins a un màxim de 2 punts).....	9
B.2.2- Les característiques i la justificació dels productes i materials de neteja a utilitzar en la realització del servei (fins a un màxim de 2 punts)	9
B.2.3- Sistemes de dispensadors i proposta de reposició, quantitat i emmagatzematge dels materials de neteja (fins a un màxim de 1 punt)	10
B3. Sistemes de control (fins a un màxim de 4 punts)	10
B.3.1. Mesures en relació al Sistema de Prevenció de riscos laborals i el Sistema de control de qualitat del servei (fins a un màxim de 2 punts)	10
B.3.2. Auditoria externa (fins a un màxim de 2 punts)	11
B4. Pla Ambiental (fins a un màxim de 6 punts)	11
B.4.1. Millores en relació a l'estalvi energètic i mediambiental: (fins a un màxim de 3 punts)	11
B.4.2. Millores relatives al tractament i selecció dels residus (fins a un màxim de 3 punts)	12
B5. Pla de formació continuada (fins a un màxim de 2 punts)	12
B.5.1.- Distribució horària per cada tipus de formació (fins a un màxim de 0,5 punts)	12
B.5.2- Relació dels cursos, aportant síntesis de temaris (fins a un màxim de 1 punt)	13
B.5.3- Agent docent que ha d'impartir la formació (intern, organisme oficial o empresa especialitzada) (fins a un màxim de 0,5 punts)	13
B6. Detectar problemes i Mesures proposades pel benestar dels treballadors (fins a un màxim de 3 punts)	14
L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU	16
CLANSER S.A.	30
MULTISERVEIS NDAVANT, S.L.....	43
ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.	56
MULTIANAU, S.L.	69
OPTIMA FACILITY SERVICES, S.L.	82
FOMENTO VALENCIA MANTENIMINETO Y LIMPIEZA S.A.U.....	94
3.2. Resum de les puntuacions avaluable a partir de judici de valor	107

4. ANÀLISI DE LES OFERTES: CRITERIS OBJECTIUS



1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte de la present licitació, és el **"Servei de neteja i recollida interna de residus del Recinte Modernista de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau"**. Les codificacions CPV que correspondran a aquest contracte son: - CPV 79714000-2 "Serveis de Vigilància". La Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau necessita proveir-se dels serveis d'una empresa de gestió de serveis de de Vigilància, el control d'accessos i altres serveis connexos en el Recinte Modernista de la Fundació Privada Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, amb mesures de contractació ambiental i socialment responsable, per al període d'un any.

L'adjudicatari resta obligat a executar la prestació de referència, d'acord amb les condicions que es determinen en el present Plec de Clàusules així com amb totes aquelles obligacions previstes en el Plec de Prescripcions Tècniques.

La prestació del present servei inclou (i) serveis ordinaris i (ii) serveis extraordinaris (reforç) o puntuals. A aquests efectes es consideraran "serveis ordinaris" aquells en que es preveu una continuïtat temporal en la seva execució. D'altra banda, es consideraran "serveis extraordinaris (reforç) o puntuals" aquells que es trobin vinculats a la temporalitat o bé derivin d'actes extraordinaris.

Atesa la singularitat dels Pavellons del Recinte Modernista que son objecte dels serveis de neteja, i que els mateixos ostenten un patrimoni artístic i cultural de gran valor, i tenint present que el Recinte Modernista rep una gran afluència de turistes i empreses en relació a esdeveniments que s'hi desenvolupen com del propi lloguer d'espais per la celebració d'actes; esdevé completament necessari que la "Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau" pugui contractar un servei de neteja de la més alta qualitat, en el que efectivament es garanteixi el correcte estat de conservació i neteja de les instal·lacions tant per les persones que treballen a les dependències de la FP i com d'aquelles que assisteixen als diferents esdeveniments i activitats que es desenvolupen en el Recinte Modernista.

En aquest sentit, i per tal de garantir l'alt nivell de qualitat pretesa, es considera cabdal comptar amb un programa de control de la qualitat, exercit de forma conjunta entre l'empresa adjudicatària i els responsables de la Fundació. El programa de qualitat tal i com s'exposa en la clàusula 2.2 en el seu apartat de "qualitat dels serveis" s'ha definit en els plec tècnic a través d'un sistema de realització de controls aleatoris i sense previ avís es duran a terme un cop al mes (de dia, de tarda i de nit), i a qualsevol lloc de vigilància i torn de treball.

Per una altra banda, la Fundació Privada és una entitat compromesa amb els valors de responsabilitat social i la gestió ambiental responsable, de manera que s'ha considerat oportú encabir dins l'objecte del contracte una sèrie de mesures per tal de garantir una contractació ambiental i socialment responsable.

El servei de neteja i recollida interna de residus és el que serveix per garantir els alts nivells de confort i de qualitat de l'estança dels treballadors del Recinte Modernista en els seus pavellons com dels turistes en les seves visites a les diferents exposicions com actes que allí es desenvolupen, ja que es garanteix la protecció activa de les persones com dels bens patrimonials del RM.

Al mateix temps es contemplen les possibles operatives especials amb motiu d'incidències que poguessin sorgir relatives a obres en curs, tasques de manteniments en el pavellons, reforç del servei durant la realització d'esdeveniments extraordinaris, que requeririen de suplementacions d'operaris per tal de minimitzar l'impacte d'aquests períodes extraordinaris tant als turistes que visiten el RM com al personal que hi treballa.

Els criteris que d'acord amb l'anterior es consideren adients incorporar com a criteri d'adjudicació són els següents:

- La qualitat/preu.
- Criteris avaluables mitjançant judici de valors.
- Criteris Socials.

2. OFERTES PRESENTADES A LA LICITACIÓ

Els licitadors havien de lliurar les seves ofertes abans de les 14:00 hores del dia 19 de maig de 2025. Un cop finalitzat el termini fixat per a la recepció de les ofertes es varen rebre les següents propostes:

EMPRESA	
ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.	ACCIONA
CLANSER S.A.	CLANSER
FOMENTO VALENCIA MANTENIMINETO Y LIMPIEZA S.A.U.	FOVASA
L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU	LD
MULTIANAU, S.L.	MULTIANAU
MULTISERVEIS NDAVANT, S.L.	NDAVANT
OPTIMA FACILITY SERVICES, S.L.	OPTIMA

3. ANÀLISI DE LES OFERTES: CRITERIS SUBJECTIUS

3.1. Puntuació de les ofertes: criteris avaluació subjectiva

D'acord amb el PCP, es procedeixen a valorar les ofertes rebudes. Justificació de les puntuacions tècniques (sobre 2).

B1.- Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei: (fins a un màxim de 27 punts)

B.1.1.- Proposta del model organitzatiu, organigrama, dimensionat de l'equip de treball, organització tècnica del servei de neteja i adequació del pla de treball específica dels pavellons del Recinte Modernista, respecte de les actuacions de neteja de freqüència, neteja continuada i actuacions complementàries. No es permet personal contractat amb discapacitat (fins a un màxim de 14 punts)

B.1.1.1.- S'analitzarà en relació a les actuacions ordinàries (neteja de freqüència i neteja continuada) (fins a un màxim de 8 punts)



Organització del servei i metodologia del model organitzatiu: Descripció de la figura de l'encarregat, el supervisor i el coordinador en matèria de seguretat i salut. Els tres càrrecs són imprescindibles. Sense les tres figures la puntuació serà 0. Descriure el organigrama, dimensionat de l'equip de treball, en relació als mitjans personals que s'hi destinaran (operaris, encarregats), desglossant la càrrega de treball per cada pavelló del Recinte Modernista. És imprescindible fer servir el personal de l'Annex 10 íntegrament en el Recinte Modernista i el Recinte Històric, en cap cas redirigir personal que en la actualitat està donant servei per la Fundació Privada a altres institucions del adjudicatari. En aquest cas, la puntuació serà 0. (fins a un màxim de 4 punts)

El pla de treball de les actuacions ordinàries, determinant el total d'hores d'operari de neteja que s'hi destinaran a la setmana i a l'any, els horaris de realització i la determinació del tipus de zona (passadissos i vestíbuls, despatxos i oficines pròpies i les de arrendament, circuits turístics, espais de conferències, aules acadèmiques, arxiu històric...), comprovant-se els rendiments (m2 de neteja) establerts per hora d'operari i sempre tenint present l'activitat que s'hi desenvolupa i el nivell de freqüència dels seus usuaris. (fins a un màxim de 4 punts).

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.1.1.2.- S'analitzarà en relació a les actuacions complementàries (vidres, neteges puntuals o correctives, subministraments i reposicions, etc..) (fins a un màxim de 6 punts)

Metodologia a emprar i protocol en la neteja de finestres i porticons exteriors incloent vidres, fusteria i farratges. Procediments, productes i mitjans a utilitzar. (fins a un màxim de 1 punt)

Metodologia a emprar i protocol en la neteja de taques en el paviment i de eliminació de graffitis a les parets. Procediments, productes i mitjans a utilitzar. (fins a un màxim de 1 punt)

La proposta de calendari anual i una planificació específica de les actuacions complementaries, a efectes de controlar el seu compliment. (fins a un màxim de 1 punt)

Exposició del sistema de planificació i organització de neteja puntuals o correctives, i per tant, planificades, en relació a l'abocament de substàncies, reposició de materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes. (fins a un màxim de 1 punt)



Sistema de reposició i disponibilitat dels materials d'higiene(fins a un màxim de 1 punt)

Sistema de la gestió dels residus, en relació a la tipologia (orgànics, rebuig i plàstics) dels mateixos, sistema de recollida i transport, reciclatge, freqüència de buidatge dels contenidors, valorant-se especialment que la retirada dels mateixos es produeixi en horaris de menor afluència de persones i visitants i que no s'acumulin en excés. (fins a un màxim de 1 punt)

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.1.2.- Proposta de Supervisió i Sistema de control presencial dels treballadors (fins a un màxim de 5 punts)

Es valorarà l'estructura de supervisió del servei que proposi el licitador pel control de les diferents tasques de neteja, analitzant-se les funcions del personal que estigui directa/indirectament assignat per la fiscalització del mateix. També es tindrà en compte, la metodologia de control aplicada del personal fiscalitzador i la seva interrelació amb el responsable del servei de la FP. Concretament es valorarà:

B.1.2.1- Estructura de supervisió del servei (fins un màxim de 2 punts)

Sistema de control d'assistència dels netejadors assignats a cada pavelló. Mètodes de comunicació i interacció entre els supervisors de servei i responsable del contracte de la FP, especialment en el relatiu a la rapidesa en el contacte i en relació a les reunions de seguiment. Propostes encaminades a la major flexibilitat de les franges horàries als efectes de poder coincidir amb la resta de netejadors.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al



contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.1.2.2.- Sistema metodològic de supervisió del servei i sistema d'auditories Internes i/o externes: Propostes de l'empresa licitadora per controlar i supervisar els processos de treball (fins a un màxim de 2 punts)

El licitador haurà d'exposar les funcions dels supervisors diàries com setmanals així com la descripció de les eines que utilitzarà. Proposta de els aspectes que s'avaluaran, les freqüències, els responsables i tots aquells controls que garanteixin una bona resposta i efectivitat del serveis. També es valorarà les propostes d'auditories internes o externes si es considera que poden portar valor afegit a la qualitat del servei

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.1.2.4.- Informatització del Servei: La FP disposa del sistema d'un sistema de control de peticions i de gestió de tasques que es el programa FAMA SYSTEM. El servei de neteja, com tots els altres serveis, hauria d'estar integrat en aquest programa de gestió (fins un màxim de 1 punt)

Tal i com es sol·licita al PPT, els encarregats del servei hauran de disposar d'eines informàtiques per utilitzar aquest servei, com ara smartphones (sistema Android) a través del qual se'ls hi comunicaran les peticions de serveis. Es valorarà les accions que proposi el licitador per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió en l'àmbit de la neteja.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta



Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no

B.1.3.- Descripció de la capacitat de l'empresa en supòsits d'emergència (fins a un màxim de 3 punts)

Exposició del sistema d'atenció urgent, en relació a l'abocament de substàncies, reposició de materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes. Es valorarà el protocol i el sistema metodològic a seguir respecte d'actuacions urgents o supòsits d'emergència imprevistos. Els recursos humans i materials disponibles, la rapidesa de la actuació, els mitjans materials a aportar i el temps de resposta.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.1.4.- Descripció dels formats de documents que facilitaran la comunicació entre la empresa i la FP (fins a un màxim de 5 punts)

Es valorarà l'aportació de 4 tipus de documents descriptius que donin resposta a:

B.1.4.1.- Proposta d'Informe mensual tipus del recull de supervisions a mode d'exemple del que es farà arribar a la FP mensualment i 1 de informe anual (fins a un màxim de 2 punts).

Han d'incloure com a mínim els següents apartats:

- Totes les Ordres de Treball (ordinàries i extraordinàries) o un resum de les mateixes. Inclourà un anàlisi estadístic segons el temps de resolució, ordenant proporcionalment les ordres de treball en funció d'interval del temps dedicats.
- Recull d'incidències més importants anotades al llibre de manteniment
- Registres dels diferents consums i altres materials fungibles utilitzats durant el període.
- Registre de pesos de residus.



- Supervisions.
- Un apartat d'observacions, Informes tècnics i comentaris que es trobi adient formular.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.1.4.2.- Proposta del model d'enquesta tipus de les preguntes que es faran anualment a les institucions a mode de feedback del client (fins a un màxim de 1 punt)

Es proposarà un model d'enquesta de satisfacció per avaluació del servei prestat a diferents clients o institucions. El licitador pot justificar el perquè d'aquest tipus d'enquestes i en què considera que millora la prestació del servei.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.1.4.3.- Proposta i model de "Fitxa Tipus" de les tasques assignades als operaris, per dies de setmana i franges horàries dels diferents treballs al llarg del dia. Les fitxes hauran de fer referència a tasques ordinàries com específiques (fins a un màxim de 1 punt)

Es proposarà un model de fitxa per definir les tasques assignades als operaris. Es valorarà la informació facilitada, la utilitat d'aquesta i la claredat en la interpretació de les funcions i



tasques. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.1.4.4.- Proposta i model de "Fitxa" per cada procediment de neteja en relació als espais objecte del present concurs (despatxos, aules, sales, lavabos, sales tècniques, oficines, espais museístics, acadèmics, etc.), indicant els productes a utilitzar (fins a un màxim de 1 punt)

Es proposarà un model de fitxa per definir els procediments de neteja pels diferents espais en funció de les seves característiques, freqüències, materials i recursos a utilitzar. Es valorarà la informació facilitada, la utilitat d'aquesta i la claredat en la interpretació de les funcions i tasques. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B2.- Metodologia en l'ús dels mitjans tècnics i materials destinats a la prestació del servei de neteja (fins a un màxim de 5 punts)



B.2.1.- La proposta d'ús dels mitjans tècnics i auxiliars que l'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar exclusivament per la FP per neteja ordinària i vidres blancs, verds i grocs (fins a un màxim de 2 punts)

Es proposarà la metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei, on es concreti específicament la sistemàtica d'ús dels diferents vehicles i maquinària auxiliar (sistemes de comunicació i localització dels treballadors), associats a la prestació del servei de neteja.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.2.2.- Les característiques i la justificació dels productes i materials de neteja a utilitzar en la realització del servei (fins a un màxim de 2 punts)

Proposta on s'especifiquin els principals productes de neteja habituals, específics (antilliscants, llevataques, per aplicar a graffityts), dels materials fungibles oferts (bosses d'escombraries, paper higiènic, sabó de mans dermatològic, tovalloles de paper, ambientadors). Les seves característiques i la seva idoneïtat pels espais o serveis del recinte de Sant Pau.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.



B.2.3.- Sistemes de dispensadors i proposta de reposició, quantitat i emmagatzematge dels materials de neteja (fins a un màxim de 1 punt)

Propostes que descriguin el sistema de dispensadors, valorant la conservació dels existents i/o la seva substitució que s'utilitzaran per desenvolupar els treballs contractats, i aquelles millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual.

Propostes de sistema de reposició més ràpid i efectiu, així com també aquelles que especifiquin la quantitat de material de neteja disponible i els llocs pensats pel seu emmagatzematge, i finalment la seva disponibilitat permanent en totes i cadascuna de les dependències objecte del contracte.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B3.- Sistemes de control (fins a un màxim de 4 punts)

B.3.1.- Mesures en relació al Sistema de Prevenció de riscos laborals i el Sistema de control de qualitat del servei (fins a un màxim de 2 punts)

Proposta d'implantació del Sistema de Prevenció de riscos laborals i d'un sistema de control de qualitat, que permeti per una banda incrementar la seguretat i per l'altre incrementar l'avaluació qualitativa del servei, la percepció per part dels usuaris i contrastar objectivament els resultats, sense que cap dels dos sistemes suposi cap càrrega per la FP.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en



el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.3.2.- Auditoria externa (fins a un màxim de 2 punts)

Proposta d'execució d'una auditoria externa que analitzi els processos de control de Prevenció de Riscos Laborals i de control de la qualitat del servei que aplica el adjudicatari del contracte a la FP sense que suposi cap cost per la FP.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B4.- Pla Ambiental (fins a un màxim de 6 punts)

B.4.1.- Millores en relació a l'estalvi energètic i mediambiental: (fins a un màxim de 3 punts)

Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei. En base a aquestes condicions, es valorarà les millores proposades en relació a l'estalvi energètic i dels consumibles i als canvis organitzatius que incideixin en una reducció de costos, les millores mediambientals i aquelles destinades a reduir la petjada de carboni.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en



el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.4.2.- Millores relatives al tractament i selecció dels residus (fins a un màxim de 3 punts)

Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei de recollida selectiva dels residus de cada pavelló fins al punt verd del recinte. En aquest apartat, es valoraran les noves propostes que aportin valor afegit i que puguin incrementar la qualitat d'aquest servei de recollida selectiva.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B5.- Pla de formació continuada (fins a un màxim de 2 punts)

Es valorarà el "Pla de formació" a realitzar per part de l'empresa licitant al personal assignat al contracte, especificant de forma breu i concisa les següents dades:

B.5.1.- Distribució horària per cada tipus de formació (fins a un màxim de 0,5 punts)

Proposta de de distribució horària adequada a cada tipus de formació, essent recomanable descriure la relació de recursos materials i humans disponibles i les hores efectives anuals de formació a impartir per cada tipus de curs.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.



Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.5.2.- Relació dels cursos, aportant síntesis de temaris (fins a un màxim de 1 punt)

Propostes que millor acreditin l'adequació del contingut dels cursos al servei de neteja. Es considera interessant, incorporar formació en la utilització de productes ecològics, la utilització de productes perillosos o la prevenció de possibles accidents els mitjans adscrits a la formació del personal, tant pel que fa a la formació professional com a la prevenció de riscos laborals.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B.5.3.- Agent docent que ha d'impartir la formació (intern, organisme oficial o empresa especialitzada) (fins a un màxim de 0,5 punts)

Propostes que millor acreditin la capacitat de l'agent docent i la metodologia que utilitzi en relació a la formació a impartir.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en



el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

B6.- Detectar problemes i Mesures proposades pel benestar dels treballadors (fins a un màxim de 3 punts)

Detectar problemes que sorgeixin en el espai en qüestió. També es valoraran en aquest apartat aquelles accions que proposi l'empresa licitadora, enfocades a millorar les condicions laborals i el benestar dels treballadors vinculats a aquest servei de neteja. Aquestes millores, s'entenen com aquelles que millorin la situació del treballador i facilitin la realització de les tasques de neteja encomanades i que incideixin de forma directa o indirecta en la productivitat i/o la qualitat de la feina.

S'atorgarà la major puntuació però no necessàriament la màxima, al licitador que presenti una proposta més adequada i adaptada d'acord amb tots els criteris i aspectes descrits en cada sub-apartat. També es podrà ampliar la informació amb altres aspectes que el licitador consideri important en relació al apartat que s'està ofertant i seran considerats si la propietat considera que son significatius i aporten valor a l'oferta.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació i en comparativa amb la resta de propostes presentades; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que generi dubtes raonables sobre l'aplicabilitat a la realitat del Recinte Modernista, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

A la taula següent es troba la puntuació obtinguda per cadascuna de les ofertes, i a continuació es justifica la puntuació obtinguda per cadascuna d'elles:

VALORACIÓ:		PUNTUACIÓ TOTAL Avaluació sota judici de valor
Empresa		(fins a 47 punts)
1	L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU	42,60
2	CLANSER S.A.	38,70
3	MULTISERVEIS NDAVANT, S.L.	38,70
4	ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.	38,60
5	MULTIANAU, S.L.	38,60
6	OPTIMA FACILITY SERVICES, S.L.	37,30
7	FOMENTO VALENCIA MANTENIMINETO Y LIMPIEZA S.A.U.	37,00

En les següents pàgines, es presenta la valoració desglossada de cadascuna de les ofertes presentades.



L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU

B1.- Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei (fins a un màxim de 27 punts)

Les empreses licitadores hauran de presentar una descripció de la metodologia i l'adequació del servei, incloent la proposta de l'organigrama i la descripció de les funcions i responsabilitats de cada lloc, d'acord amb la relació i la descripció dels serveis objecte del contracte i en funció de les especificacions fetes al PPT que regeixen aquest concurs.

B.1.1.- Proposta del model organitzatiu, organigrama, dimensionat de l'equip de treball, organització tècnica del servei de neteja i adequació del pla de treball específica dels pavellons del Recinte Modernista, respecte de les actuacions de neteja de freqüència, neteja continuada i actuacions complementàries. No es permet personal contractat amb discapacitat. (Fins a un màxim de 14 punts)

B.1.1.1. S'analitzarà en relació a les actuacions ordinàries (neteja de freqüència i neteja continuada)

***Organització del servei i metodologia del model organitzatiu:** Descripció de la figura de l'encarregat, el supervisor i el coordinador en matèria de seguretat i salut. Els tres càrrecs són imprescindibles. Sense les tres figures la puntuació serà 0. Descriure el **organigrama**, dimensionat de l'equip de treball, en relació als mitjans personals que s'hi destinaran (operaris, encarregats), desglossant la **càrrega de treball** per cada pavelló del Recinte Modernista. És imprescindible fer servir el personal de l'Annex 10 íntegrament en el Recinte Modernista i el Recinte Històric, en cap cas redirigir personal que en la actualitat està donant servei per la Fundació Privada a altres institucions del adjudicatari. En aquest cas, la puntuació serà 0. (fins a un màxim de 4 punts)*

En relació a **organització del servei i metodologia del model organitzatiu**, "LD" realitza una descripció de les tres figures principals (**encarregat**, **supervisor** i **coordinador de seguretat i salut**), llistant cadascuna de les funcions que desenvoluparan, la seva formació i l'experiència prèvia en serveis similars.

A més, aporta dues figures de suport fent-ne la mateixa descripció que les figures anteriors.

Describeix un **organigrama** complet amb l'escala de responsabilitats en forma d'esquema i adequat al servei de neteja del Recinte Modernista, concretant nombre de netejadors (26) i especialistes (1) dividits per pavellons.

La **càrrega de treball** es presenta en format "fitxa" en la que apareix en nom del pavelló i s'adjunta la fotografia de la façana. El seu nivell de detall és molt acurat, especificant la tasca a realitzar, les hores a destinar i la seva freqüència i hores setmanals.

<i>Obté una puntuació de 4 punts.</i>



*El pla de treball de les actuacions ordinàries, determinant el **total d'hores** d'operari de neteja que s'hi destinaran a la **setmana i a l'any**, els **horaris** de realització i la determinació del **tipus de zona** (passadissos i vestíbuls, despatxos i oficines pròpies i les de arrendament, circuits turístics, espais de conferències, aules acadèmiques, arxiu històric...), comprovant-se **els rendiments** (m2 de neteja) establerts per hora d'operari i sempre **tenint present l'activitat** que s'hi desenvolupa i el **nivell de freqüència** dels seus usuaris. (fins a un màxim de 4 punts).*

"LD" presenta un format de memòria en el que el **pla de treball de les actuacions ordinàries** no s'identifica de forma clara. Sí que aporta de forma clara taules de **rendiments, total d'hores setmana i any** i l'**horari** del treballador. També es té en compte el **nivell de freqüència** i el **tipus de zona** dins de cada pavelló.

En aquest apartat no s'ha **tingut present l'activitat** que es desenvolupa en els diferents espais objecte del servei ni el **nivell de freqüència** dels seus usuaris.

Obté una puntuació de 3,5 punts.

B.1.1.2. S'analitzarà en relació a les actuacions complementàries (vidres, neteges puntuals o correctives, subministraments i reposicions, etc.): (fins a un màxim de 6 punts)

***Metodologia** a emprar i protocol en la **neteja de finestres i porticons exteriors incloent vidres, fusteria i farratges. Procediments, productes i mitjans a utilitzar.** (fins a un màxim de 1 punts).*

"LD" fa una explicació molt ben detallada del protocol i **metodologia** aplicada per la **neteja de finestres i porticons exteriors** tenint en compte la seva ubicació a més d'identificar punts crítics alhora de netejar-los. També defineix cadascun dels elements complementaris que s'han de tenir en compte com **fusteries i farratges**. L'explicació a més és molt visual ja que presenta fitxes amb informació sobre tots els aspectes a tenir en compte per realitzar una correcta neteja del vidre corresponent (**procediment**, metodologia, consideracions, **productes** a utilitzar, **mitjans** humans i mecànics, en cas de ser aquests necessaris, informació sobre la PRL concreta de la tasca...).

Obté una puntuació de 1 punt.

***Metodologia** a emprar i protocol en la neteja de **taques en el paviment i de eliminació de graffitis** a les parets. **Procediments, productes i mitjans a utilitzar.** (fins a un màxim de 1 punts).*

Per a la neteja dels **paviments**, la metodologia queda explicada amb molta informació de manera clara (mitjançant fitxes visuals), avaluant en primer lloc cada tipus de paviment existent als diferents pavellons que formen part del Recinte Modernista, i a continuació el **procediment** de cada **tasca, productes i mitjans a utilitzar**.

La gestió de la neteja dels **graffitis** està molt elaborada, valorant diferents mètodes a aplicar segons el tipus de graffiti o superfície sobre la que s'ha d'intervenir. Un cop aclarit el mètode, exposa de forma clara i detallada quins productes i maquinària són necessaris per realitzar la



neteja i com s'han d'utilitzar. També es descriuen qüestions relacionades amb la PRL de la tasca en particular i aporten llistat de productes, estris i maquinària destinada a aquesta tasca.

Obté una puntuació de 1 punt.

*La proposta de **calendari anual** i una planificació específica de les actuacions complementaries, a efectes de controlar el seu compliment. (fins a un màxim de 1 punt.).*

El **calendari anual** presentat per "LD", es un calendari ordenat per pavelló i freqüència, molt visual d'acord a un codi de colors segons tipus de dificultat (accessible fins a molt difícil accés), detallant-ne la periodicitat (mensual, setmanal, semestral o segons peticions de la Fundació Privada).

No es mencionen els farratges i tampoc queda clar si els porticons estan inclosos.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

*Exposició del **sistema de planificació i organització de neteja puntuals o correctives**, i per tant, planificades, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**. (fins a un màxim de 1 punt.).*

La Fundació Privada disposa de la plataforma "FAMA", una eina informàtica molt completa utilitzada per la gestió i control del servei de neteja del Recinte Modernista. És per això que des de "LD" es proposa una explotació màxima d'aquesta eina per realitzar la **planificació i organització de les neteges puntuals i correctives**.

Si bé és cert que els casos **d'abocaments, incidents i vandalisme** no es poden planificar, "LD" exposa el **sistema d'organització** en moments on calgui intervenir en alguna d'aquestes tasques.

En el cas de les reposicions de material, fan una planificació de les freqüències de reposició d'acord als consums considerats de cada material i un estoc mínim registrats a la plataforma "FAMA", sense descartar la possibilitat que existeixin moments de reposicions puntuals fora de la programació.

Igual que amb la reposició de material es valora possibles accions fora de la normalitat de l'activitat, es troba a falta la valoració d'accions per tal de minimitzar o combatre casos d'abocaments o accions vandàliques.

Obté una puntuació de 0,9 punts.

*Sistema de **reposició i disponibilitat dels materials d'higiene** (fins a un màxim de 1 punt.).*

En aquest apartat "LD" fa una descripció molt extensa respecte a la **reposició dels materials higiènics**, des del seu emmagatzematge fins a proposta de millores per al seu control.

Si ens aturem a detallar el sistema de reposició, parlen que el Recinte Modernista es gestiona a través d'una plataforma, que "LD" complementa amb un programa informàtic propi (9Net Standard) mitjançant el qual es planifica la quantitat d'estoc i gestiona les comandes de material setmanalment, que serà emmagatzemat als magatzems establerts dins del Recinte



Modernista per mantenir una **disponibilitat** estoc mínim de reposició per 1 setmana. La resta de material quedarà emmagatzemat a les instal·lacions centrals de "LD". I mensualment es faran controls d'aquest estoc.

Com a millores aporten possibilitat d'instal·lar sensors en els dispensadors, per tal de generar comandes de manera automatitzada.

Obté una puntuació de 1 punt.

*Sistema de la **gestió dels residus**, en relació a la **tipologia** (orgànics, rebuig i plàstics) dels mateixos, **sistema de recollida i transport, reciclatge, freqüència de buidatge** dels contenidors, valorant-se especialment que la retirada dels mateixos es produeixi en horaris de menor afluència de persones i visitants i que no s'acumulin en excés. (fins a un màxim de 1 punt.)*

El **sistema de gestió de residus** comença amb la identificació de la seva **tipologia** i espai de generació, per tal de repartir els contenidors o papereres adequats al tipus de residu seguint el codi de colors per al seu reciclatge (residus no especials) i diferenciant de residus especials.

També formen als treballadors sobre la identificació i gestió dels residus.

Per a la **recollida i transport** estableix una **freqüència de buidatge** per a cada tipus de residu i s'utilitzaran vehicles elèctrics de dimensions reduïdes per traslladar-los al pavelló cuines on es farà el registre corresponent (kg) a través de l'aplicatiu i segons el tipus de residu depositar-lo als contenidors a l'exterior de l'accés 8 o al punt verd ubicat al soterrani de l'Hospital de la Santa Creu perquè empreses autoritzades en facin la retirada i gestió del **reciclatge**.

S'adjunta una fitxa resum on es mostra de forma molt intuïtiva el sistema de gestió.

El què no fan és cap referència a la valoració de realitzar la retirada en moments de menor afluència de visitants.

Obté una puntuació de 0,9 punts.

B.1.2. Proposta de Supervisió i Sistema de control presencial dels treballadors (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'estructura de **supervisió del servei** que proposi el licitador pel control de les diferents tasques de neteja, analitzant-se les funcions del personal que estigui directa/indirectament assignat per la fiscalització del mateix. També es tindrà en compte, la **metodologia de control aplicada del personal fiscalitzador i la seva interrelació amb el responsable del servei de la FP**. Concretament es valorarà:

B.1.2.1- Estructura de supervisió del servei: (fins un màxim de 2 punt)

*Sistema de control **d'assistència dels netejadors** assignats a cada pavelló. **Mètodes de comunicació** interacció entre els supervisors de servei i responsable del contracte de la FP, especialment en el relatiu a la **rapidesa en el contacte** i en relació a les **reunions de seguiment**. Propostes encaminades a la major flexibilitat de les franges horàries als efectes de poder coincidir amb la resta de netejadors.*

El sistema de control **d'assistència dels netejadors** i supervisió del servei es dur a terme a través d'un aplicatiu web (*TAMTAM*) que no només està pensat per al control horari dels treballadors, sinó que és una eina molt completa que permet la planificació de tasques i modificar-les en cas de ser necessari, informar de les incidències i tenir una informació en temps reals de l'estat del servei.

Faciliten diferents **canals de comunicació** entre els supervisors del servei i la Fundació Privada que garantitzen la **rapidesa en el contacte** i amb garantia de resposta entre les parts (des de l'aplicatiu "FAMA, d'un telèfon, passant pel mail o fins i tot a través de walkie talkies) i programen diferents **reunions de seguiment** segons periodicitat i responsable de les mateixes (setmanal amb l'encarregada, quinzenals pel control ordinari del servei i PRL i segons petició de la Fundació Privada juntament amb el gerent de "LD" per a seguiments extraordinaris).

De totes aquestes revisions se n'extrauran els corresponents informes que es presentaran de forma mensual.

Pel que fa als horaris, es proposa que el servei no quedi interromput pel canvi de torn, el qual es farà amb un solapament de canvis d'horari entre les 14h i les 15h.

El tipus de registre de presència, al haver de fer dues trucades, es considera quelcom més lent que d'altres opcions. Tampoc queda clara la manera d'interacció entre supervisors del servei i el responsable de la FP.

Obté una puntuació de 1,8 punts.

B.1.2.2- Sistema metodològic de supervisió del servei i sistema d'auditories Internes i/o externes: Propostes de l'empresa licitadora per controlar i supervisar els processos de treball. (fins a un màxim de 2 punt)

*El licitador haurà d'exposar les **funcions dels supervisors diàries com setmanals** així com la descripció de les **eines que utilitzarà**. Proposta de els **aspectes que s'avaluaran**, les **frequències**, els **responsables** i tots aquells controls que garanteixin una **bona resposta i efectivitat del servei**. També es valorarà les propostes **d'auditories internes o externes** si es considera que poden portar valor afegit a la qualitat del servei*

Les **funcions dels supervisors diàries i setmanals** es presenten en forma de quadre resum indicant la quantitat de **reunions de supervisió** que es realitzaran, per quin **responsable** i amb quina **frequència**. A més a continuació s'enumeren els **aspectes que s'avaluaran** i les **eines a utilitzar** (com són controls microbiòtics, tires reactives...) seguint una *check-list* que garantirà la inspecció de tots els punts d'interès amb els controls de qualitat necessaris i permetrà estructurar dites supervisions i garantir-ne la **bona resposta i efectivitat del servei**.

Aporten també alguna millora d'aspectes a revisar, com són mesuradors de CO2 o la possibilitat d'instal·lar sensors en els consumibles i la corresponent generació d'ordre de reposició.

A més, "LD" proposa gestionar **auditors internes** conjuntament entre el responsable de qualitat i una empresa especialitzada en el sector de la neteja i la contractació pública (AÚRT) aconseguint d'aquesta manera un punt de vista especialitat vist des de fora, que seran realitzades de forma semestral.

Aquestes seran complementades per **auditories externes** realitzades anualment per l'empresa consultora TÜV Rheinland.



Es podria millorar la freqüència d'auditories internes.

Obté una puntuació de 1,9 punts.

B.1.2.4- Informatització del Servei: La FP disposa del sistema d'un sistema de control de peticions i de gestió de tasques que es el programa FAMA SYSTEM. El servei de neteja, com tots els altres serveis, hauria d'estar integrat en aquest programa de gestió. (fins un màxim de 1 punt)

*Tal i com es sol·licita al PPT, els encarregats del servei hauran de **disposar d'eines informàtiques** per utilitzar aquest servei, com ara **smartphones** (sistema Android) a través del qual se'ls hi comunicaran les peticions de serveis. Es valorarà les **accions que proposi el licitador per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió** en l'àmbit de la neteja.*

"LD" per **ajudar a desenvolupar i implantar una millor eina de gestió** es compromet a realitzar un estudi de viabilitat per poder integrar els dos sistemes de gestió.

Per tal de poder dotar al servei de les **eines informàtiques** suficients per poder desenvolupar la seva planificació i control, es dotarà al centre d'un **ordinador** en el que rebre de manera immediata les peticions de la Fundació Privada. A part els encarregats disposaran de **tablet i smartphone** i, donada la dimensió del Recinte Modernista, es dotarà als operaris i encarregats de **walkie talkies** com a canal de comunicació directe.

Es troba a faltar més concreció de la manera en que és planteja la possible convivència entre l'aplicatiu propi utilitzat per gestionar el servei juntament amb FAMA.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

B.1.3. Descripció de la capacitat de l'empresa en supòsits d'emergència (Fins a un màxim de 3 punts).

*Exposició del **sistema d'atenció urgent**, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**. Es valorarà el protocol i el sistema metodològic a seguir respecte d'actuacions **urgents o supòsits d'emergència** imprevistos. Els **recursos humans i materials disponibles**, la **rapidesa** de la actuació, els **mitjans materials** a aportar i el **temps de resposta**.*

Com a **sistema d'atenció urgent** de diferents tipus d'incidències o emergències, "LD" fa una descripció molt acurada dels protocols i metodologia a seguir diferenciant **casos d'abocament de substàncies, reposició de materials, incidents o vandalismes**, enumerant i descrivint la quantitat de **recursos humans i materials disponibles**. També especifica el **temps de resposta** per atendre cada tipus de **supòsit d'emergència**, tenint en compte la possibilitat de ser solventat directament amb personal treballant dins el recinte o necessitant el transport de material o maquinària des de la seu central.

Cal remarcar que posa a disposició 4 equips d'emergència formats per un cap d'emergència i 3 especialistes cadascun.

Obté una puntuació de 3 punts.

B.1.4- Descripció dels formats de documents que facilitaran la comunicació entre la empresa i la FP. (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'aportació de 4 tipus de documents descriptius que donin resposta a:

B.1.4.1- Proposta d'Informe mensual tipus del recull de supervisions a mode d'exemple del que es farà arribar a la FP mensualment i 1 de informe anual (fins a un màxim de 2 punts).

Han d'incloure com a mínim els següents apartats:

- Totes les **Ordres de Treball** (ordinàries i extraordinàries) o un **resum de les mateixes**. Inclourà un **anàlisi estadístic** segons el **temps de resolució**, ordenant proporcionalment les ordres de treball en funció d'interval del temps dedicats.
- Recull **d'incidències** més importants anotades al llibre de manteniment
- Registres dels **diferents consums** i altres **materials fungibles** utilitzats durant el període.
- Registre de **pesos de residus**.
- **Supervisions**.
- Un apartat **d'observacions**, Informes tècnics i comentaris que es trobi adient formular

En aquest punt, "LD" presenta el mateix model d'informe mensual i anual. Es tracta d'un model d'informe molt complet i visual, començant per un índex del propi informe i on apareixen **ordres de treball** i un **anàlisi estadístic**, recull **d'incidències**, **registres dels diferents consums de material fungibles** i d'altres, registre de **pesos dels residus**, fitxes de **supervisions** i apartats **d'observacions** i comentaris.

Dins de l'informe també inclouen les diferents enquestes de satisfacció realitzades.

Obté una puntuació de 2 punts.

B.1.4.2- Proposta del model d'enquesta tipus de les preguntes que es faran anualment a les institucions a mode de feedback del client (fins a un màxim de 1 punt)

*Es proposarà un **model d'enquesta de satisfacció** per avaluació del servei prestat a diferents clients o institucions. El licitador pot **justificar el perquè d'aquest tipus d'enquestes** i en què considera que millora la prestació del servei.*

Des de "LD" proposa un **model d'enquesta de satisfacció** diferenciat segons el destinatari. Totes les enquestes contenen varies preguntes segons si l'enquesta es dirigeix a les diferents institucions residents al Recinte Modernista (via mail), als treballadors o sanitaris usuaris del Recinte Modernista (formulari digital), o bé sigui una enquesta adreçada a conèixer les opinions dels visitants via QR ubicats als diferents punts d'accés.



Justifica el perquè d'aquest tipus d'enquesta de forma breu a fi de conèixer el nivell de satisfacció dels usuaris i per detectar punts de millora dels problemes estructurals.

La periodicitat de les enquestes es considera dilata molt en el temps la recollida d'opinions dels clients, usuaris, etc, el què es considera que podria perjudicar la detecció dels punts més desfavorables considerats per els usuaris.

Obté una puntuació de 0,9 punts.

B.1.4.3. Proposta i model de "Fitxa Tipus" de les tasques assignades als operaris, per dies de la setmana i franges horàries dels diferents treballs al llarg del dia. Les fitxes hauran de fer referència a tasques ordinàries com específiques (fins a un màxim de 1 punt)

Es proposarà un model de fitxa per definir les tasques assignades als operaris. Es valorarà la informació facilitada, la utilitat d'aquesta i la claredat en la interpretació de les funcions i tasques. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.

A les fitxes per definir les tasques assignades als diferents operaris la informació facilitada és completa i d'utilitat, adequada per a cada pavelló. Amb claredat en la interpretació de les funcions i tasques (són molt clares a l'hora d'indicar la tasca a realitzar, la zona i la freqüència juntament amb informació sobre PRL de, eines i mitjans a utilitzar...).

Obté una puntuació de 1 punt.

B.1.4.4. Proposta i model de "Fitxa" per cada procediment de neteja en relació als espais objecte del present concurs (despatxos, aules, sales, lavabos, sales tècniques, oficines, espais museístics, acadèmics, etc.), indicant els productes a utilitzar (fins a un màxim de 1 punt)

Es proposarà un model de fitxa per definir els procediments de neteja pels diferents espais en funció de les seves característiques, freqüències, materials i recursos a utilitzar. Es valorarà la informació facilitada, la utilitat d'aquesta i la claredat en la interpretació de les funcions i tasques. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.

Les fitxes per definir els procediments de neteja per als diferents espais són fitxes completes, amb un format on la informació facilitada és d'utilitat però amb poca claredat, adequada a les característiques de cada zona, els materials i recursos a utilitzar, juntament amb unes recomanacions generals.

No especifica la freqüència de les tasques ni claredat en el model de producte a utilitzar (indiquen el tipus de producte però no el model). En canvi, a la zona dels arxius i altres zones sí parlen de freqüències i aporten informació (foto) sobre el producte concret a utilitzar.

Obté una puntuació de 0,7 punts.



B2.- Metodologia en l'ús dels mitjans tècnics i materials destinats a la presentació del servei de neteja (fins a un màxim de 5 punts)

B.2.1. La proposta d'ús dels mitjans tècnics i auxiliars que l'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar exclusivament per la FP per neteja ordinària i vidres blancs, verds i grocs. (fins a un màxim de 2 punts)

*Es proposarà la metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei, on es concreti específicament la **sistemàtica d'ús dels diferents vehicles i maquinària auxiliar (sistemes de comunicació i localització dels treballadors)**, associats a la prestació del servei de neteja.*

Entenent com a metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei la forma d'introduir la maquinària i vehicles dins del Recinte Modernista, en aquesta oferta no es fa cap referència al respecte. Només es parla de la **sistemàtica d'ús de la maquinària**, segons es deixi de forma permanent al Recinte Modernista o si es tracta de maquinària que s'anirà subministrant segons necessitats del servei.

En aquest apartat "LD" es limita a presentar el llistat de maquinària i estris a utilitzar, especificant nombre d'unitats de cadascuna i adjuntant les corresponents característiques.

El nivell de definició dels equips és molt elevat i es fa menció a l'ús de walkie talkies com a **sistemes de comunicació**.

No s'atorga la màxima puntuació considerant que l'explicació de la metodologia d'ús dels diferents mitjans tècnics o maquinària es generalista.

<i>Obté una puntuació de 1,8 punts.</i>

B.2.2. Les característiques i la justificació dels productes i materials de neteja a utilitzar en la realització del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta on s'especifiquin els **principals productes de neteja habituals, específics (antilliscants, llevataques, per aplicar a graffitys)**, dels materials **fungibles oferts** (bosses d'escombraries, paper higiènic, sabó de mans dermatològic, tovalloles de paper, ambientadors). Les seves **característiques i la seva idoneïtat** pels espais o serveis del recinte de Sant Pau.*

Aporta un llarg llistat dels **principals productes de neteja habituals i fungibles** amb les corresponents fitxes tècniques de la marca i model escollits, indicant a les especificacions si són productes **antilliscants, llevataques, decapant (per graffitys...)**. També, degut a la gran afluència de visitants, proposen la instal·lació d'ambientadors en la zona de lavabos de turistes.

"LD" **justifica que les característiques i la idoneïtat** dels productes escollits en base a l'estudi del tipus i quantitat de brutícia i els materials a netejar. A més, la gama de productes ecològics escollits permet que persones amb la síndrome de sensibilitat química múltiple puguin fer la neteja sense patir respostes fisiològiques adverses.



Es considera que hi ha falta de coherència en l'exposició del tipus de producte utilitzat, ja que en un primer moment parlen de la utilització de productes sense químics en cas d'intolerància o al·lèrgies, però en el llistat de productes parlen d'utilitzar lleixiu.

Obté una puntuació de 1,5 punts.

B.2.3. Sistemes de dispensadors i proposta de reposició, quantitat i emmagatzematge dels materials de neteja. (fins a un màxim de 1 punt)

*Propostes que descriguin el **sistema de dispensadors**, valorant la **conservació dels existents i/o la seva substitució** que s'utilitzaran per desenvolupar els treballs contractats, i aquelles **millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual**.*

"LD" proposa mantenir el **sistema de dispensadors**, valorant la **conservació dels existents**, sempre i quan no es detectin dispensadors en mal estat. A més d'instal·lar-ne de nous per reforçar aquells punts on sigui necessari.

Per a la **seva substitució**, proposa dues opcions per als dispensadors de tovalloles de paper (els dos de plàstic), una opció de dispensador de paper higiènic i una per sabó (les dues de plàstic).

No indica **millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual**.

*Propostes de **sistema de reposició més ràpid i efectiu**, així com també aquelles que especifiquin la **quantitat de material de neteja disponible i els llocs pensats pel seu emmagatzematge**, i finalment la seva **disponibilitat permanent** en totes i cadascuna de les dependències objecte del contracte.*

Degut a la gran envergadura del recinte i amb la finalitat de garantir la disponibilitat permanent, **els llocs pensats pel seu emmagatzematge el divideixen en** en tres espais diferents: petits magatzems dins dels pavellons del Recinte Modernista, un magatzem més gran a les instal·lacions del propi licitador i una col·laboració amb un subministrador de confiança (PRISMA), amb una capacitat de resposta de màxim 90 minuts.

Proposen millores de distribució dins dels petits magatzems del propi recinte per ampliar-ne la capacitat d'emmagatzematge.

Pel què fa al **sistema de reposició**, aquest el durà a terme amb vehicles elèctrics, però en aquest punt no especifica la **rapidesa de reposició ni la seva efectivitat**.

La gestió de les comandes es realitzarà setmanalment segons la quantitat del doble estoc, sense especificar la **quantitat de material de neteja disponible**. Només exposen un exemple del full de control de material.

Obté una puntuació de 0,8 punts.



B3.- Sistemes de control (fins a un màxim de 4 punts)

B.3.1. Mesures en relació al Sistema de Prevenció de riscos laborals i el Sistema de control de qualitat del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta d'implantació del Sistema de Prevenció de **riscos laborals** i d'un **sistema de control de qualitat**, que permeti per una banda **incrementar la seguretat** i per l'altre **incrementar l'avaluació** qualitativa del servei, la **percepció per part dels usuaris** i contrastar objectivament els resultats, sense que cap dels dos sistemes suposi cap càrrega per la FP.*

"LD" presenta una memòria molt ben detallada de les persones que formen part de l'equip de **riscos laborals** i de cadascuna de les seves responsabilitat, a més de fer una acurada descripció i explicació de les accions preventives a prendre vers la prevenció de riscos laborals i de tots els seus processos de control.

Es planteja un **sistema de control de qualitat** basat en l'escalabilitat de diferents tipologies de control de qualitat i a diferents escales el què permet obtenir una gran quantitat d'indicadors de qualitat que, presentats en els seus informes corresponents al client, amb diferents periodicitats, permeten la presa de decisions sobre els punts febles detectats.

A més, ofereix la possibilitat de realitzar controls microbiòtics o amb llums UV que aporten un anàlisi no manipulable que **incrementa l'avaluació qualitativa** del servei.

A més "LD" posseeix varis certificats de gestió de la qualitat, PRL i medi ambient (ISO 9.001:2015, ISO 14.001:2015, ISO 45.001:2018 i SGE2).

No queda prou justificat que els aspectes indicats en aquest punt ajuden a millorar la **percepció per part dels usuaris** sobre el servei de neteja del Recinte Modernista.

<i>Obté una puntuació de 1,8 punts.</i>

B.3.2. auditoria externa. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta d'execució d'una **auditoria externa** que analitzi els processos de control de Prevenció de Riscos Laborals i de control de la qualitat del servei que aplica el adjudicatari del contracte a la FP sense que suposi cap cost per la FP.*

En aquest cas, "LD" durà a terme una **auditoria externa anual** realitzada per empresa certificadora TÜV Rheiland, encarregada de certificar el sistemes de control de qualitat, medi ambient i PRL.

Afegeix una breu explicació de la metodologia que seguiran, finalitzant amb un informe d'auditoria, complementat amb documentació en format digital (fotos i vídeos). Com a altre via "d'auditoria externa" consideren important tenir en compte les enquestes de satisfacció realitzades als usuaris.

La descripció d'aquest apartat es fa de manera resumida.

<i>Obté una puntuació de 1,8 punts.</i>



B4.- Pla ambiental (fins a un màxim de 6 punts)

B.4.1. Millores en relació a l'estalvi energètic i mediambiental. (fins a un màxim de 3 punts)

*Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei. En base a aquestes condicions, es valorarà les **millores proposades en relació a l'estalvi energètic i dels consumibles i als canvis organitzatius que incideixin en una reducció de costos, les millores mediambientals i aquelles destinades a reduir la petjada de carboni.***

"LD" es presenta com una empresa que ha implantat i certificat un **sistema de gestió ambiental** segons la norma UNE-EN ISO 14.001, complementat amb el certificat "Biosphere", certificats que acrediten un clar compromís amb el medi ambient.

Com a **millores proposades en relació a l'estalvi energètic i consumibles**, a part de dotar el servei de màquines que eliminen la combustió, aporten un llistat extens de millores, centrat en les tècniques de neteja (ús de menys aigua i productes químics), i la utilització de productes ecològics, dosificadors QUATTRO SELECT,... Totes aquestes **millores ambientals**, directa o indirectament es considera afavoreixen a **reduir la petjada de carboni**, ja que es redueixen consums de productes i aigua, i alhora la necessitat d'envasos.

En aquest punt però, no s'ha concretat envers a possibles **canvis organitzatius que puguin reduir els costos del servei**.

<i>Obté una puntuació de 2,7 punts.</i>

B.4.2. Millores relatives al tractament i selecció dels residus. (fins a un màxim de 3 punts)

*Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei de **recollida selectiva** dels residus de cada pavelló fins al punt verd del recinte. En aquest apartat, es valoraran les **noves propostes que aportin valor afegit i que puguin incrementar la qualitat d'aquest servei de recollida selectiva.***

Per al servei de **recollida selectiva** es consideren com a **propostes que aportin un valor afegit i que incrementin la qualitat del servei** la possibilitat d'instal·lar illes ecològiques on focalitzar diferents punts de recollida de residus, carretons de residus orgànics amb tapa anti-olors, contenidors de compostatge a compartir amb el departament de jardineria, adequació de sistemes de recollida segons dificultats d'accés a la zona i la instal·lació de contenidors higiènics femenins.

<i>Obté una puntuació de 3 punts.</i>



B5.- Pla de formació continuada (fins a un màxim de 2 punts)

B.5.1. Distribució horària per cada tipus de formació. (fins a un màxim de 0,5 punts)

Proposta de de **distribució horària adequada a cada tipus de formació**, essent recomanable descriure la relació de **recursos materials i humans disponibles** i les **hores efectives anuals** de formació a impartir per cada tipus de curs.

“LD” fa una descripció breu dels objectius de les formacions a realitzar, mostrant en format de fitxa en la que s’indica la quantitat d’hores a dedicar, establint un mínim de 6 sessions de manteniment, amb un mínim de 12 hores anuals, considerant una **distribució horària poc adequada a cada tipus de formació** donat el poc marge per assimilar conceptes estudiats (per exemple 1,5h de formació en gestió ambiental a l’any).

Aquesta distribució horària està exposada de manera poc entenedora i amb poc detall dels **mitjans materials i humans disponibles**.

Obté una puntuació de 0,2 punts.

B.5.2. Relació dels cursos, aportant síntesis de temaris. (fins a un màxim de 1 punt)

Propostes que **millor acreditin l’adequació del contingut dels cursos al servei de neteja**. Es considera interessant, incorporar formació en la **utilització de productes ecològics**, la utilització de **productes perillosos** o la **prevenció de possibles accidents** els mitjans adscrits a la formació del personal, tant pel que fa a la formació professional com a la prevenció de riscos laborals.

L’oferta del contingut dels cursos presentada per “LD” es presenta en format de fitxa. No **acreditant l’adequació del contingut dels cursos al servei de neteja**. Enfoca la gran part d’aquests cursos a **productes perillosos** (químics i tòxics) i **prevenció de possibles accidents**.

L’oferta és minsa pel què respecta a la importància del servei i a la quantitat d’hores destinades (12 h) i sense fer menció d’un curs específic per als **productes ecològics**.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

B.5.3. Agent docent que ha d’impartir la formació (intern, organisme oficial o empresa especialitzada). (fins a un màxim de 0,5 punts)

Propostes que millor acreditin la **capacitat de l’agent docent** i la **metodologia** que utilitzi en relació a la formació a impartir.

“LD” descriu les següents **capacitats dels agents docents**:

- responsable de PRL de la pròpia empresa: formació superior de PRL
- consultora externa (AÜRT CONSULTORIA I FORMACIÓ, S.L.), la qual és la principal redactora del disseny dels cursos de formació.



Pel què fa a **metodologia**, es parla de formacions presencials i on-line, tot i que en les fitxes del temari en cap lloc especifiquen quines són formacions presencials (al centre de formació de “LD”) i quines on-line (plataforma de tele-formació).

Obté una puntuació de 0,4 punts.

B6.- Detectar problemes i mesures proposades pel benestar dels treballadors (fins a un màxim de 3 punts)

*Detectar problemes que sorgeixin en el espai en qüestió. També es valoraran en aquest apartat aquelles **accions** que proposi l'empresa licitadora, **enfocades a millorar les condicions laborals i el benestar dels treballadors** vinculats a aquest servei de neteja. Aquestes millores, s'entenen com aquelles que **millorin la situació del treballador i facilitin la realització de les tasques de neteja** encomanades i que incideixin de **forma directa o indirecta en la productivitat i/o la qualitat de la feina**.*

“LD” aporta un anàlisi molt exhaustiu sobre la metodologia per **detectar problemes** diferents (tant a nivell grupal com a nivell individual) i accions a promoure per a combatre'ls i **millorar les condicions laborals i de benestar dels treballadors**.

Com a part de **millores en les condicions i situació del treballador i el seu benestar**, llisten i expliquen de forma molt específica una gran quantitat de mesures al respecte.

Faltaria justificar la diferenciació de les seves millores considerades de la competència a nivell laboral dins del món laboral.

Obté una puntuació de 2,8 punts.

El total de la puntuació obtinguda pel sol·licitant: LD és de **42,60 punts**



CLANSER S.A.

B1.- Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei (fins a un màxim de 27 punts)

Les empreses licitadores hauran de presentar una descripció de la metodologia i l'adequació del servei, incloent la proposta de l'organigrama i la descripció de les funcions i responsabilitats de cada lloc, d'acord amb la relació i la descripció dels serveis objecte del contracte i en funció de les especificacions fetes al PPT que regeixen aquest concurs.

B.1.1.- Proposta del model organitzatiu, organigrama, dimensionat de l'equip de treball, organització tècnica del servei de neteja i adequació del pla de treball específica dels pavellons del Recinte Modernista, respecte de les actuacions de neteja de freqüència, neteja continuada i actuacions complementàries. No es permet personal contractat amb discapacitat. (Fins a un màxim de 14 punts)

B.1.1.1. S'analitzarà en relació a les actuacions ordinàries (neteja de freqüència i neteja continuada) (fins a un màxim de 8 punts)

*Organització del servei i metodologia del model organitzatiu: Descripció de la figura de l'encarregat, el supervisor i el coordinador en matèria de seguretat i salut. Els tres càrrecs són imprescindibles. Sense les tres figures la puntuació serà 0. Descriure el **organigrama**, dimensionat de l'equip de treball, en relació als mitjans personals que s'hi destinaran (operaris, encarregats), desglossant la **càrrega de treball** per cada pavelló del Recinte Modernista. És imprescindible fer servir el personal de l'Annex 10 íntegrament en el Recinte Modernista i el Recinte Històric, en cap cas redirigir personal que en la actualitat està donant servei per la Fundació Privada a altres institucions del adjudicatari. En aquest cas, la puntuació serà 0. (fins a un màxim de 4 punts)*

"CLANSER" divideix l'**organització del servei i metodologia del model organitzatiu** en 4 nivells i la dependència entre ells.

Realitza una descripció de les tres figures principals (**encarregat , supervisor i coordinador de seguretat i salut**), descrivint breument les funcions principals que desenvoluparà i les hores setmanals dedicades al servei.

Describeix un **organigrama** complet en forma d'esquema i adequat al servei de neteja del Recinte Modernista, sense especificar el nombre d'operaris, especialistes ni encarregats.

La **càrrega de treball** es presenta en format "fitxa" en la que apareix en nom del pavelló. I el seu nivell de detall és molt acurat, tot i ser generalista a l'hora d'indicar la tasca a realitzar. També apareixen la freqüència i hores setmanals, mensuals i anuals a dedicar.

En aquest punt es fa una explicació breu i quelcom generalista.

Obté una puntuació de 3,4 punts.



*El pla de treball de les actuacions ordinàries, determinant el **total d'hores** d'operari de neteja que s'hi destinaran a la **setmana i a l'any**, els **horaris** de realització i la determinació del **tipus de zona** (passadissos i vestíbuls, despatxos i oficines pròpies i les de arrendament, circuits turístics, espais de conferències, aules acadèmiques, arxiu històric...), comprovant-se **els rendiments** (m2 de neteja) establerts per hora d'operari i sempre **tenint present l'activitat** que s'hi desenvolupa i el **nivell de freqüència** dels seus usuaris. (fins a un màxim de 4 punts).*

“CLANSER” presenta el **pla de treball de les actuacions ordinàries** amb una informació molt completa en forma de taula, on especifica el pavelló on es treballa, tipus de zona i freqüència, definint el **total d'hores setmana i any** de netejador i especialista, l'**horari** i el **rendiment** de cada zona.

En aquest apartat no es determina que s'hagi **tingut present l'activitat** que es desenvolupa en els diferents espais objecte del servei ni el **nivell de freqüència** dels seus usuaris.

Obté una puntuació de 3,8 punts.

B.1.1.2. S'analitzarà en relació a les actuacions complementàries (vidres, neteges puntuals o correctives, subministraments i reposicions, etc.): (fins a un màxim de 6 punts)

***Metodologia** a emprar i protocol en la **neteja de finestres i porticons exteriors incloent vidres, fusteria i farratges. Procediments, productes i mitjans a utilitzar.** (fins a un màxim de 1 punts).*

“CLANSER” no fa una descripció en concret de la **metodologia**, sinó que fa una descripció del **procediment** de **neteja de finestres i porticons** en format de fitxes, però en aquestes no es veu reflectit la **neteja de farratges** (parla de frontisses). Cal dir que els **mitjans a utilitzar** poden quedar clars, i es troba a faltar concreció en el tipus, marca i model dels **productes a utilitzar**.

L'organització d'aquesta fitxa és poc visual, dificultant-se'n la lectura.

Obté una puntuació de 0,6 punts.

***Metodologia** a emprar i protocol en la neteja de **taques en el paviment i de eliminació de graffitis** a les parets. **Procediments, productes i mitjans a utilitzar.** (fins a un màxim de 1 punts).*

En aquest cas, “CLANSER” utilitza la mateixa tipologia de fitxes que en el cas anterior per fer les explicacions de la neteja dels paviments i graffitis, deixant clares les metodologies tant per a la neteja de **taques en paviments** com en l'**eliminació de graffitis**.

Segueix sent poc concreta amb **els productes a utilitzar**.

Obté una puntuació de 0,7 punts.



*La proposta de **calendari anual** i una planificació específica de les actuacions complementaries, a efectes de controlar el seu compliment. (fins a un màxim de 1 punt.).*

El **calendari anual** presentat per "CLANSER", es un calendari en format de taula i amb un codi de colors detallant-ne la freqüència segons dificultats de neteja, que després es trasllada en un calendari anual, detallant-ne la periodicitat (mensual, setmanal, semestral o segons peticions de la Fundació Privada).

Tot i així, es tracta d'un calendari difícil d'entendre a cop d'ull i amb poca concreció d'hores.

Obté una puntuació de 0,6 punts.

*Exposició del **sistema de planificació i organització de neteja puntuals o correctives**, i per tant, planificades, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**. (fins a un màxim de 1 punt.).*

En aquest punt, "CLANSER" exposa de manera molt resumida un **sistema de planificació i organització de neteja puntuals o correctives** gestionat mitjançant aplicació "FREEMATICA". Aquesta aplicació permet la informació i gestió de qualsevol incidència, ja sigui per l'**abocaments de substàncies, incidents aïllats o vandalisme**. També permet generar avisos per a la **reposició de materials**.

Referent a la planificació de neteges puntuals i correctives la descripció és molt minsa, ja que es limita a parlar que serà l'encarregada qui les gestioni a través de FREEMATICA.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

*Sistema de **reposició i disponibilitat dels materials d'higiene** (fins a un màxim de 1 punt.).*

En aquest apartat "CLANSER" desenvolupa un sistema de **reposició i disponibilitat de materials d'higiene** basat en 3 pilars com són la revisió diària, el control informatitzat del seu estoc i la capacitat de **reposició urgent** (30 min).

Com a proposta de **disponibilitat de materials d'higiene**, és molt poc concret sobre les quantitats i l'efectivitat dels canals de comunicació.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

*Sistema de la **gestió dels residus**, en relació a la **tipologia** (orgànics, rebuig i plàstics) dels mateixos, **sistema de recollida i transport, reciclatge, freqüència de buidatge** dels contenidors, valorant-se especialment que la retirada dels mateixos es produeixi en horaris de menor afluència de persones i visitants i que no s'acumulin en excés. (fins a un màxim de 1 punt.).*

El sistema de **gestió de residus** comença amb la identificació de l'espai de generació dels residus i de la seva **tipologia**.



Per a la **recollida i transport** estableix una **freqüència de buidatge** per a cada tipus de residu però no la metodologia. El què sí que explica és el compliment amb el registre de la quantitat de residus generades a través del seu pesatge.

Proposen realitzar les recollides en horaris on es molesti menys al dia a dia del Recinte Modernista, però no aporta valoració d'opcions horàries o mecanismes que ho permetin.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

B.1.2. Proposta de Supervisió i Sistema de control presencial dels treballadors (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'estructura de **supervisió del servei** que proposi el licitador pel control de les diferents tasques de neteja, analitzant-se les funcions del personal que estigui directa/indirectament assignat per la fiscalització del mateix. També es tindrà en compte, la **metodologia de control aplicada del personal fiscalitzador i la seva interrelació amb el responsable del servei de la FP**. Concretament es valorarà:

B.1.2.1- Estructura de supervisió del servei: (fins un màxim de 2 punt)

*Sistema de control d'assistència dels netejadors assignats a cada pavelló. Mètodes de comunicació interacció entre els supervisors de servei i responsable del contracte de la FP, especialment en el relatiu a la **rapidesa en el contacte** i en relació a les **reunions de seguiment**. Propostes encaminades a la major flexibilitat de les franges horàries als efectes de poder coincidir amb la resta de netejadors.*

Es proposa una supervisió del servei a través d'una aplicació (**FREEMATICA**) que no només està pensat per al control **d'assistència dels netejadors**, sinó que és una eina molt completa que permet la planificació de tasques i modificar-la en cas de ser necessari, informar de les incidències, tenir una informació en temps reals de l'estat del servei.

També proposa una alternativa en cas de no disposar de smartphones, que es tracte de fer el registre d'entrada i sortida realitzant una trucada telefònica des del pavelló corresponent.

No queda clar quins són els **mètodes de comunicació** i la **rapidesa de contacte** proposats entre els supervisors del servei i la Fundació Privada. Ni tampoc la programació de **reunions de seguiment**.

Obté una puntuació de 1,6 punts.

B.1.2.2- Sistema metodològic de supervisió del servei i sistema d'auditories Internes i/o externes: Propostes de l'empresa licitadora per controlar i supervisar els processos de treball. (fins a un màxim de 2 punt)

*El licitador haurà d'exposar les **funcions dels supervisors diàries com setmanals** així com la descripció de les **eines que utilitzarà**. Proposta de els **aspectes que s'avaluaran**, les **freqüències**, els **responsables** i tots aquells controls que garanteixin una **bona resposta** i*



efectivitat del serveis. També es valorarà les propostes d'auditories internes o externes si es considera que poden portar valor afegit a la qualitat del servei.

“CLANSER” explica de forma acurada la metodologia utilitzada per a la gestió de la supervisió del servei i que divideix en 8 passos.

En aquest apartat, es fa una explicació concreta dels diferents **responsables** de realitzar les diferents **supervisions diàries com setmanals** i els **aspecte que s'avaluaran** i les **eines que s'utilitzaran**, com és l'app “FREEMATICA”, **auditories internes** bimensuals i **externes** anuals per empresa certificadora ISO.

Obté una puntuació de 2 punts.

B.1.2.4- Informatització del Servei: La FP disposa del sistema d'un sistema de control de peticions i de gestió de tasques que es el programa FAMA SYSTEM. El servei de neteja, com tots els altres serveis, hauria d'estar integrat en aquest programa de gestió. (fins un màxim de 1 punt)

*Tal i com es sol·licita al PPT, els encarregats del servei hauran de **disposar d'eines informàtiques** per utilitzar aquest servei, com ara **smartphones** (sistema Android) a través del qual se'ls hi comunicaran les peticions de serveis. Es valorarà les **accions que proposi el licitador per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió** en l'àmbit de la neteja.*

“CLANSER” ha desenvolupat una aplicació molt versàtil a l'hora de poder gestionar el servei de neteja, la qual, degut a que la Fundació Privada disposa de la seva eina també desenvolupada, es pretén que els licitadors utilitzin la seva aplicació pròpia (FAMA).

És per això que des de “CLANSER” es compromet a **prendre accions per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió**, buscant una sinergia entre les dues aplicacions.

Exposa de manera molt detallada les **eines informàtiques a disposició** de tots els seus treballadors(**ordinador** per a la gestió global del servei, **tablets i smartphones** pel control diari de l'activitat i **walkie talkies** com a canal de comunicació directe amb els empleats.

Proposen una sinèrgia operativa entre FREMATICA i FAMA, però no expliquen tècnicament com ho faran.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

B.1.3. Descripció de la capacitat de l'empresa en supòsits d'emergència (Fins a un màxim de 3 punts).

B.1.3. Descripció de la capacitat de l'empresa en supòsits d'emergència (Fins a un màxim de 3 punts).

*Exposició del **sistema d'atenció urgent**, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene**, **incidents i vandalismes**. Es valorarà el protocol i el sistema metodològic a seguir respecte d'actuacions **urgents o supòsits d'emergència** imprevistos. Els*



recursos humans i materials disponibles, la rapidesa de la actuació, els mitjans materials a aportar i el temps de resposta.

Com a **sistema d'atenció urgent** de diferents **supòsits d'emergències**, "CLANSER" fa una descripció resum dels protocols i metodologia a seguir diferenciant casos **d'abocament de substàncies, reposició de materials, incidents o vandalisme**.

Com a **recursos materials**, especifiquen l'ús de l'app "**FREEMATICA**", telèfon 24h i llista maquinària a disposició de l'equip mòbil o ja guardada al Recinte Modernista.

En aquest punt no parla de **temps de resposta** concrets, sinó que divideix les incidències segons puguin ser solventades amb una **rapidesa** de menys de 30 minut o amb temps superior.

Mostra petites incongruències en referència als **recursos humans** contemplats, ja que en un primer moment parla de 15 persones per donar resposta, però just després defineix un equip d'11 persones (8 netejadores + 3 especialistes).

Obté una puntuació de 2,8 punts.

B.1.4- Descripció dels formats de documents que facilitaran la comunicació entre la empresa i la FP. (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'aportació de 4 tipus de documents descriptius que donin resposta a:

B.1.4.1- Proposta d'Informe mensual tipus del recull de supervisions a mode d'exemple del que es farà arribar a la FP mensualment i 1 de informe anual (fins a un màxim de 2 punts).

Han d'incloure com a mínim els següents apartats:

- Totes les **Ordres de Treball** (ordinàries i extraordinàries) o un **resum de les mateixes**. Inclourà un **anàlisi estadístic** segons el **temps de resolució**, ordenant proporcionalment les ordres de treball en funció d'interval del temps dedicats.
- Recull **d'incidències** més importants anotades al llibre de manteniment
- Registres dels **diferents consums** i altres **materials fungibles** utilitzats durant el període.
- Registre de **pesos de residus**.
- **Supervisions**.
- Un apartat **d'observacions**, Informes tècnics i comentaris que es trobi adient formular

En aquest punt, "CLANSER" presenta un **model d'informe mensual i anual** similars, molt senzills visualment però amb tota la informació reclamada a contenir pel plec en aquest punt (**ordres de treball i un anàlisi estadístic, recull d'incidències, registres de consums de material fungibles i d'altres, registre de pesos dels diferents residus, fitxes de supervisions i apartats d'observacions i comentaris**), però no queda clar si és un informe en format paper o digital.

Obté una puntuació de 1,8 punts.



B.1.4.2- Proposta del model d'enquesta tipus de les preguntes que es faran anualment a les institucions a mode de feedback del client (fins a un màxim de 1 punt)

*Es proposarà un **model d'enquesta de satisfacció** per avaluació del servei prestat a diferents clients o institucions. El licitador pot **justificar el perquè d'aquest tipus d'enquestes** i en què considera que millora la prestació del servei.*

Des de "CLANSER" proposen un **model d'enquesta de satisfacció** focalitzada en quatre punts, el què la fa quelcom curta. Va destinada als responsables del Recinte Modernista., amb possibilitat de ser en format paper o digital via codis QR.

Justifiquen el perquè d'aquest tipus d'enquestes de forma breu a fi de d'obtenir un feed-back dels clients i integrar-les al pla de millora.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

B.1.4.3. Proposta i model de "Fitxa Tipus" de les tasques assignades als operaris, per dies de la setmana i franges horàries dels diferents treballs al llarg del dia. Les fitxes hauran de fer referència a tasques ordinàries com específiques (fins a un màxim de 1 punt)

*Es proposarà un model de **fitxa per definir les tasques assignades als operaris**. Es valorarà la **informació facilitada**, la **utilitat d'aquesta** i la **claredat en la interpretació de les funcions i tasques**. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.*

Les **fitxes per definir les tasques assignades als diferents operaris** tenen el mateix format de les enquestes anteriors on només es defineixen les tasques a realitzar i marcar sí/no com a realitzades, amb alguna petita observació. La **informació facilitada** tot i ser de **claredat en la interpretació de les tasques**, és mínima i sense fer cap apreciació sobre zona o pavelló.

Obté una puntuació de 0,5 punts.

B.1.4.4. Proposta i model de "Fitxa" per cada procediment de neteja en relació als espais objecte del present concurs (despatxos, aules, sales, lavabos, sales tècniques, oficines, espais museístics, acadèmics, etc..), indicant els productes a utilitzar (fins a un màxim de 1 punt)

*Es proposarà un model de **fitxa per definir els procediments de neteja pels diferents espais** en funció de les seves **característiques, freqüències, materials i recursos a utilitzar**. Es valorarà la **informació facilitada**, la **utilitat d'aquesta** i la **claredat en la interpretació de les funcions i tasques**. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.*

Les **fitxes per definir dels procediments de neteja per als diferents espais** són fitxes amb un format on la **informació facilitada** és clara i útil adequada a les **característiques** de cada zona (lavabos, aules, zones comuns...), els **materials i recursos a utilitzar**, indicant **freqüència** de forma molt generalista (diària i periòdica) i sense especificat tipus de productes necessaris.

Obté una puntuació de 0,6 punts.



B2.- Metodologia en l'ús dels mitjans tècnics i materials destinats a la presentació del servei de neteja (fins a un màxim de 5 punts)

B.2.1. La proposta d'ús dels mitjans tècnics i auxiliars que l'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar exclusivament per la FP per neteja ordinària i vidres blancs, verds i grocs. (fins a un màxim de 2 punts)

*Es proposarà la metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei, on es concreti específicament la **sistemàtica d'ús dels diferents vehicles i maquinària auxiliar (sistemes de comunicació i localització dels treballadors)**, associats a la prestació del servei de neteja.*

Entenent com a metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei la forma d'introduir la maquinària i vehicles dins del Recinte Modernista, en aquesta oferta no es fa cap referència al respecte.

Tot i així, "CLANSER" aporta un llistat molt detallat del tipus de maquinària que posarà a disposició del servei de neteja i el nombre d'unitats de cadascuna d'elles.

Posa a disposició del servei diferents **sistemes de comunicació i localització dels treballadors** i amb els ens superiors.

Només es parla de la **sistemàtica d'ús de la maquinària**, segons es deixi de forma permanent al Recinte Modernista o si es tracta de maquinària que s'anirà subministrant segons necessitats del servei.

Obté una puntuació de 1,8 punts.

B.2.2. Les característiques i la justificació dels productes i materials de neteja a utilitzar en la realització del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta on s'especifiquin els **principals productes de neteja habituals, específics (antilliscants, llevataques, per aplicar a graffitys)**, dels materials **fungibles oferts** (bosses d'escombraries, paper higiènic, sabó de mans dermatològic, tovalloles de paper, ambientadors). Les seves **característiques i la seva idoneïtat** pels espais o serveis del recinte de Sant Pau.*

En referència a la proposta dels **principals productes de neteja habituals i fungibles**, aporten un llistat dels mateixos amb les corresponents característiques tècniques de la marca i model escollits i indicant ens les especificacions si són productes **antilliscants, llevataques**, netejador de pintades (**per graffitys...**). També, degut a la gran afluència de visitants, proposen la instal·lació d'ambientadors en la zona de lavabos de turistes.

"CLANSER" no assegura que sempre pugui treballar amb productes ecològics, tot i **justifica que les característiques i la idoneïtat** dels productes escollits tenint en compte la seva agressivitat.

Obté una puntuació de 1,7 punts.



B.2.3. Sistemes de dispensadors i proposta de reposició, quantitat i emmagatzematge dels materials de neteja. (fins a un màxim de 1 punt)

*Propostes que descriguin el **sistema de dispensadors**, valorant la conservació dels existents i/o la seva substitució que s'utilitzaran per desenvolupar els treballs contractats, i aquelles millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual.*

“CLANSER” proposa mantenir el **sistema de dispensadors**, valorant la conservació dels existents, sempre i quan no es detectin dispensadors en mal estat. A més d'instal·lar-ne de nous per reforçar aquells punts on sigui necessari.

Per a la seva substitució, proposen una opció per als dispensadors de tovalloles de paper (plàstic), dos models de dispensador de paper higiènic (plàstic o inox) i dos per sabó (plàstic o inox).

No indica millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual.

*Propostes de **sistema de reposició més ràpid i efectiu**, així com també aquelles que especifiquin la **quantitat de material de neteja disponible** i els llocs pensats pel seu **emmagatzematge**, i finalment la seva **disponibilitat permanent** en totes i cadascuna de les dependències objecte del contracte.*

Degut a la gran envergadura del recinte, **els llocs pensats pel seu emmagatzematge el divideixen en tres punts**: petits magatzems dins dels pavellons del Recinte Modernista, un magatzem més gran a les instal·lacions del propi licitador i una col·laboració amb un subministrador de confiança (que no especifiquen), amb una capacitat de resposta **ràpida i efectiva** de màxim 30 minuts.

Pel què fa al **sistema de reposició**, proposen una reposició diària o segons consum però no especifiquen qui la realitzarà.

No especifiquen periodicitat per a la gestió de les comandes, sense especificar la **quantitat de material de neteja disponible**. Només es comenta que disposaran d'un estoc mínim per a 30 dies de servei.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

B3.- Sistemes de control (fins a un màxim de 4 punts)

B.3.1. Mesures en relació al Sistema de Prevenció de riscos laborals i el Sistema de control de qualitat del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta d'implantació del Sistema de Prevenció de **riscos laborals** i d'un **sistema de control de qualitat**, que permeti per una banda **incrementar la seguretat** i per l'altre **incrementar l'avaluació** qualitativa del servei, la **percepció per part dels usuaris** i contrastar objectivament els resultats, sense que cap dels dos sistemes suposi cap càrrega per la FP.*



“CLANSER” presenta un resum de prevenció de **riscos laborals** en format de fitxes molt visuals amb l’avaluació de riscos i les corresponents mesures preventives.

I planteja un **sistema de control de qualitat** basat en controls visuals diaris, l’estudi de la implantació de diferents indicadors de qualitat, que derivaran en la redacció d’informes de supervisió i qualitat a disposició de la direcció del Recinte Modernista.

Es considera que cap dels aspectes indicats en aquest punt ajuden a millorar la **percepció per part dels usuaris** sobre el servei de neteja del Recinte Modernista.

Obté una puntuació de 1,4 punts.

B.3.2. auditoria externa. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta d’execució d’una **auditoria externa** que analitzi els processos de control de Prevenció de Riscos Laborals i de control de la qualitat del servei que aplica el adjudicatari del contracte a la FP sense que suposi cap cost per la FP.*

En aquest cas, “CLANSER” durà a terme una **auditoria externa** anual realitzada per empresa certificadora de normes 9001 (**qualitat**), ISO 14001 (**medi ambient**) i ISO 45001 (**seguretat i salut laboral**).

Afegeix una breu explicació de la metodologia que seguiran, finalitzant amb un informe d’auditoria, complementat amb documentació en format digital (fotos i vídeos).

Obté una puntuació de 1,8 punts.

B4.- Pla ambiental (fins a un màxim de 6 punts)

B.4.1. Millores en relació a l’estalvi energètic i mediambiental. (fins a un màxim de 3 punts)

*Al PPT s’estableixen les condicions necessàries per a executar el servei. En base a aquestes condicions, es valorarà les **millores proposades en relació a l’estalvi energètic i dels consumibles i als canvis organitzatius que incideixin en una reducció de costos, les millores mediambientals i aquelles destinades a reduir la petjada de carboni.***

“CLANSER” **proposa millores en relació a l’estalvi energètic i consumibles**, a part de dotar el servei de màquines que eliminen la combustió, es centren en utilitzar tècniques de neteja avançades (ús de menys aigua i productes químics), i la utilització de productes ecològics (sempre que es pugui) i/o concentrats per reduir residus en envasos,... Totes aquestes millores, directa o indirectament es considera afavoreixen a **reduir la petjada de carboni**, ja que es redueixen consums de productes i aigua, i alhora la necessitat d’envasos.

En aquest punt però, no s’ha concretat envers a possibles **canvis organitzatius** que puguin **reduir els costos del servei**.

Obté una puntuació de 2,7 punts.



B.4.2. Millores relatives al tractament i selecció dels residus. (fins a un màxim de 3 punts)

*Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei de **recollida selectiva** dels residus de cada pavelló fins al punt verd del recinte. En aquest apartat, es valoraran les **noves propostes que aportin valor afegit** i que puguin **incrementar la qualitat** d'aquest servei de recollida selectiva.*

Per al servei de **recollida selectiva** es consideren com a **propostes que aportin un valor afegit i que incrementin la qualitat** la sensibilització tant d'empleats com d'usuaris, utilització de codis QR per passar informacions en temps real de l'estat dels contenidors..., les quals es consideren poc justificades com a millores respecte el PPT.

Obté una puntuació de 2,4 punts.

B5.- Pla de formació continuada (fins a un màxim de 2 punts)

B.5.1. Distribució horària per cada tipus de formació. (fins a un màxim de 0,5 punts)

*Proposta de de **distribució horària adequada a cada tipus de formació**, essent recomanable descriure la relació de **recursos materials i humans disponibles** i les **hores efectives anuals** de formació a impartir per cada tipus de curs.*

"CLANSER" aporta quadres resum de les diferents formacions considerades necessàries que descriu molt al detall en l'apartat següent amb un total de planificació de 124 hores en formacions, repartides segons necessitats del lloc de treball (neteja, especialista i/o supervisor), considerant una **distribució horària** de cadascun dels cursos d'acord a la importància de la mateixa dins les diferents situacions que es puguin generar dins del servei de neteja del Recinte Modernista.

Aquesta distribució horària està exposada de manera que no dona informació clara sobre els diferents **mitjans materials i humans disponibles**.

Obté una puntuació de 0,3 punts.

B.5.2. Relació dels cursos, aportant síntesis de temaris. (fins a un màxim de 1 punt)

*Propostes que **millor acreditin l'adequació del contingut dels cursos al servei de neteja**. Es considera interessant, incorporar formació en la **utilització de productes ecològics**, la utilització de **productes perillosos** o la **prevenció de possibles accidents** els mitjans adscrits a la formació del personal, tant pel que fa a la formació professional com a la prevenció de riscos laborals.*

L'oferta de cursos presentada per "CLANSER" presenta en format de llista els temes i duració general dels cursos on s'engloben, sent una oferta molt completa respecte a la importància del



servei i a la quantitat d'hores destinades, a més de diferenciar entre hores teòriques i pràctiques que **acrediten l'adequació del contingut dels cursos al servei de neteja**.

Dins d'aquesta formació es detecta menció de cursos enfocats a l'ús **productes perillosos** (químics) i **prevenció de possibles accidents**, sense fer coneció en un curs dedicats als **productes ecològics**.

Obté una puntuació de 0,9 punts.

B.5.3. Agent docent que ha d'impartir la formació (intern, organisme oficial o empresa especialitzada). (fins a un màxim de 0,5 punts)

*Propostes que millor acreditin la **capacitat de l'agent docent** i la **metodologia** que utilitzi en relació a la formació a impartir.*

En referència a aquest apartat de la memòria, proposen com a agent docent al responsable de PRL, sense aportar-ne més informació que acrediti la idoneïtat com a docent.

Obté una puntuació de 0,2 punts.

B6.- Detectar problemes i mesures proposades pel benestar dels treballadors (fins a un màxim de 3 punts)

***Detectar problemes** que sorgeixin en el espai en qüestió. També es valoraran en aquest apartat aquelles **accions** que proposi l'empresa licitadora, **enfocades a millorar les condicions laborals** i el **benestar dels treballadors** vinculats a aquest servei de neteja. Aquestes millores, s'entenen com aquelles que **millorin la situació del treballador i facilitin la realització de les tasques de neteja** encomanades i que incideixin de **forma directa o indirecta en la productivitat i/o la qualitat** de la feina.*

"CLANSER" **detecta problemes** operatius (com per exemple la gran extensió del Recinte Modernista o falta d'espais de descans pròxims en algunes de les zones on es treballa) i proposa varies mesures per a combatre'ls i **millorar les condicions laborals i de benestar dels treballadors**.

Com a **accions enfocades a millorar les condicions laborals i el benestar dels treballadors** fa un desglossament sobre si aquestes accions van destinades a:

- que **facilitin la realització de les tasques de neteja**: utilització de màquines i estris lleugers i ergonòmics.
- **enfocades a millorar les condicions laborals**: diferents propostes sobre adequacions horàries segons l'estat del treballador (maternitat, persones a càrrec, flexibilitat horària en general).
- **enfocades a millorar el benestar dels treballadors**: diferents propostes de millora de l'ambient laboral o espais de descans.



Fundació
Privada Hospital
de la Santa Creu i
Sant Pau

- De **forma directe o indirecte**, aquestes mesures afecten a la **productivitat i/o qualitat de la feina**.

Faltaria justificar la diferenciació de les seves millores considerades de la competència a nivell laboral dins del món laboral.

Obté una puntuació de 2,8 punts.

El total de la puntuació obtinguda pel sol·licitant: CLANSER és de **38,70 punts**



MULTISERVEIS NDAVANT, S.L.

B1.- Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei (fins a un màxim de 27 punts)

Les empreses licitadores hauran de presentar una descripció de la metodologia i l'adequació del servei, incloent la proposta de l'organigrama i la descripció de les funcions i responsabilitats de cada lloc, d'acord amb la relació i la descripció dels serveis objecte del contracte i en funció de les especificacions fetes al PPT que regeixen aquest concurs.

B.1.1.- Proposta del model organitzatiu, organigrama, dimensionat de l'equip de treball, organització tècnica del servei de neteja i adequació del pla de treball específica dels pavellons del Recinte Modernista, respecte de les actuacions de neteja de freqüència, neteja continuada i actuacions complementàries. No es permet personal contractat amb discapacitat. (Fins a un màxim de 14 punts)

B.1.1.1. S'analitzarà en relació a les actuacions ordinàries (neteja de freqüència i neteja continuada) (fins a un màxim de 8 punts)

*Organització del servei i metodologia del model organitzatiu: Descripció de la figura de l'encarregat, el supervisor i el coordinador en matèria de seguretat i salut. Els tres càrrecs són imprescindibles. Sense les tres figures la puntuació serà 0. Descriure el **organigrama**, dimensionat de l'equip de treball, en relació als mitjans personals que s'hi destinaran (operaris, encarregats), desglossant la **càrrega de treball** per cada pavelló del Recinte Modernista. És imprescindible fer servir el personal de l'Annex 10 íntegrament en el Recinte Modernista i el Recinte Històric, en cap cas redirigir personal que en la actualitat està donant servei per la Fundació Privada a altres institucions del adjudicatari. En aquest cas, la puntuació serà 0. (fins a un màxim de 4 punts)*

En relació a **organització del servei i metodologia del model organitzatiu**, "NDAVANT" realitza una descripció de les tres figures principals (**encarregat**, **supervisor** i **coordinador de seguretat i salut**), llistant cadascuna de les funcions principals que desenvoluparà i la quantitat d'hores setmanals de dedicació al servei.

A més, aporten descripció de les persones que formaran part d'una estructura de suport dins del mateix servei.

Describeix un **organigrama** complet en forma d'esquema i adequat al servei de neteja del Recinte Modernista, concretant-ne les hores de dedicació al servei del Recinte Modernista. A més concreta el nombre de netejadors (24) i especialistes (1) dividits per pavellons.

Alhora d'explicar la **càrrega de treball** fa una explicació teòrica del concepte de càrrega de treball i la seva influència com a mesura del càlcul de rendiments, però no mostra cap divisió d'hores i espais de cada pavelló.

Obté una puntuació de 3,6 punts.

*El pla de treball de les actuacions ordinàries, determinant el **total d'hores** d'operari de neteja que s'hi destinaran a la **setmana i a l'any**, els **horaris** de realització i la determinació del **tipus de zona** (passadissos i vestíbuls, despatxos i oficines pròpies i les de arrendament, circuits turístics, espais de conferències, aules acadèmiques, arxiu*



històric...), comprovant-se **els rendiments** (m2 de neteja) establerts per hora d'operari i sempre **tenint present l'activitat** que s'hi desenvolupa i el **nivell de freqüència** dels seus usuaris. (fins a un màxim de 4 punts).

El **pla de treball de les actuacions ordinàries** és en format de taula resum on especifica el pavelló on es treballa, definint el **total d'hores setmana i any** de netejador, l'**horari** i el **tipus de zona**. El **rendiment** per operari no està inclòs dins del pla de treball, però sí que aporten un exemple de fitxa on apareixen tasques, rendiments i altres dades que s'utilitzen per fer el càlcul de m2/h.

En aquest apartat no es determina que s'hagi **tingut present l'activitat** que es desenvolupa en els diferents espais objecte del servei ni el **nivell de freqüència** dels seus usuaris.

Obté una puntuació de 3,4 punts.

B.1.1.2. S'analitzarà en relació a les actuacions complementàries (vidres, neteges puntuals o correctives, subministraments i reposicions, etc.): (fins a un màxim de 6 punts)

Metodologia a emprar i protocol en la neteja de finestres i porticons exteriors incloent vidres, fusteria i farratges. Procediments, productes i mitjans a utilitzar. (fins a un màxim de 1 punts).

"NDAVANT" fa una explicació correcta del protocol i **metodologia** aplicada per la **neteja de finestres i porticons exteriors**, diferenciant especialment segons el tipus de vidre i la seva dificultat de neteja associada a la seva ubicació. Referent a la neteja de **fusteries i farratges** la informació és molt generalista. Fa una exposició clara del **procediment** de neteja de grans elements (finestres i porticons) i els **mitjans a utilitzar**.

Defineix els **productes** amb poca concreció, definint només un tipus de producte sense tenir en compte la superfície a netejar (vidre, fusta, metall...).

Obté una puntuació de 0,8 punts.

Metodologia a emprar i protocol en la neteja de taques en el paviment i de eliminació de graffitis a les parets. Procediments, productes i mitjans a utilitzar. (fins a un màxim de 1 punt).

La gestió de la neteja dels **graffitis** s'explica detallant una tècnica la qual no necessita cap producte químic ni tampoc aigua (tot i que n la descripció del procediment sí que parla que la màquina necessita productes i subministrament d'aigua). Després fa referència a l'ús de productes sobre els paraments com a tècnica preventiva.

Per a la neteja dels **paviments**, la metodologia també de manera generalista a nivell de definició del producte, tot i fer una diferenciació de tots els tipus de paviment.

Obté una puntuació de 0,9 punts.



*La proposta de **calendari anual** i una planificació específica de les actuacions complementaries, a efectes de controlar el seu compliment. (fins a un màxim de 1 punt.).*

El **calendari anual** presentat per “NDAVANT”, es un calendari ordenat segons la dificultat de neteja dels elements (accessible fins a molt difícil accés), detallant-ne la zona i la periodicitat (mensual, setmanal, semestral o segons peticions de la Fundació Privada).

Cal dir que en aquest punt, “NDAVANT” fa propostes de millora en la periodicitat de varis punts arribant a duplicar-la.

Tot i així, fa poca referència sobre neteja de farratges i fusteries i també sobre les hores destinades a cada tasca.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

*Exposició del **sistema de planificació i organització de neteja puntuals o correctives**, i per tant, planificades, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**. (fins a un màxim de 1 punt.).*

La Fundació Privada disposa de la plataforma “FAMA”, una eina informàtica molt completa utilitzada per la gestió i control del servei de neteja del Recinte Modernista.

Per a casos d'**abocaments de substàncies** es limita a dirigir al punt B.1.3 de la memòria, i per tractar **incidents o vandalisme** també per via escrita, el què es considera que fa lenta la comunicació.

En el cas de les **reposicions de material**, fa una planificació d'estoc mínim per cobrir com a mínim una setmana registrat a la plataforma “FAMA”, però fan un desplegament de la informació en punts més endavant.

En aquest punt l'explicació no fa referència a aquesta eina com a part del **sistema de planificació i organització de les neteges puntuals o correctives**. Es limita en un primer moment a parlar d'avís telefònic cap als supervisors o als caps de servei i més endavant parlen de missatges escrits (via mail).

Obté una puntuació de 0,7 punts.

*Sistema de **reposició i disponibilitat dels materials d'higiene** (fins a un màxim de 1 punt.).*

En aquest apartat “NDAVANT” fa una petita menció a la gestió d'estocs a través de l'aplicatiu informàtic respecte a la **reposició i disponibilitat dels materials higiènics** i l'estoc mínim per una setmana sense subministrament, redirigint la lectura al punt B.2.3. de la memòria.

Obté una puntuació de 0,6 punts.

*Sistema de la **gestió dels residus**, en relació a la **tipologia** (orgànics, rebuig i plàstics) dels mateixos, **sistema de recollida i transport, reciclatge, freqüència de buidatge** dels contenidors, valorant-se especialment que la retirada dels mateixos es produeixi en horaris de menor afluència de persones i visitants i que no s'acumulin en excés. (fins a un màxim de 1 punt.)*



El sistema de **gestió de residus** comença amb la separació dels residus segons la seva **tipologia** i el lloc de producció utilitzant bosses o contenidors de colors associats al tipus de residu.

Per a la **recollida i transport** estableix la **frequència de buidatge** per a cada tipus de residu i s'utilitzaran vehicles elèctrics. Després realitzen el registre del pes de cada residu per acabar de depositar-lo als contenidors a l'exterior de l'accés 8 o al punt verd ubicat al soterrani de l'Hospital de la Santa Creu.

A part, afegeixen una fitxa resum on es mostra de forma molt intuïtiva el sistema de gestió.

El què no fa és cap referència a la valoració de realitzar la retirada en moments de menor afluència de visitants.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

B.1.2. Proposta de Supervisió i Sistema de control presencial dels treballadors. (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'estructura de **supervisió del servei** que proposi el licitador pel control de les diferents tasques de neteja, analitzant-se les funcions del personal que estigui directa/indirectament assignat per la fiscalització del mateix. També es tindrà en compte, la **metodologia de control aplicada del personal fiscalitzador i la seva interrelació amb el responsable del servei de la FP**. Concretament es valorarà:

B.1.2.1- Estructura de supervisió del servei (fins un màxim de 2 punt)

*Sistema de control d'assistència dels netejadors assignats a cada pavelló. **Mètodes de comunicació** interacció entre els supervisors de servei i responsable del contracte de la FP, especialment en el relatiu a la **rapidesa en el contacte** i en relació a les **reunions de seguiment**. Propostes encaminades a la major flexibilitat de les franges horàries als efectes de poder coincidir amb la resta de netejadors.*

"NDAVANT" primerament exposa en forma d'esquema les diferents figures de supervisió, els seus camps a supervisar i la periodicitat d'aquestes supervisions (des del gerent fixat en la part més econòmica i de compliment del servei, fins a l'encarregada amb supervisions diàries).

Es proposa un sistema de control **d'assistència dels netejadors** a través d'una aplicació pròpia (CLE360) que no només està pensada per al control horari dels treballadors, sinó que és una eina molt complerta que permet la planificació de tasques i modificar-la en cas de ser necessari, informar de les incidències, tenir una informació en temps reals de l'estat del servei.

Com a **mètode de comunicació** proposa facilitar als responsable del Recinte Modernista unes claus d'accés a CLE360, podent disposar en temps real l'estat del servei amb una **rapidesa de contacte** pràcticament instantània, sense descriure de forma explícita la programació de **reunions de seguiment** entre les parts.

Queda el dubte si aquest control també es fa a través de trucada telefònica a la central i que queda registrada al CLE360.

Obté una puntuació de 1,5 punts.



B.1.2.2- Sistema metodològic de supervisió del servei i sistema d'auditories Internes i/o externes: Propostes de l'empresa licitadora per controlar i supervisar els processos de treball. (fins a un màxim de 2 punt)

*El licitador haurà d'exposar les **funcions dels supervisors diàries com setmanals** així com la descripció de les **eines que utilitzarà**. Proposta de els **aspectes que s'avaluaran, les freqüències, els responsables** i tots aquells controls que garanteixin una **bona resposta i efectivitat del serveis**. També es valorarà les propostes **d'auditories internes o externes** si es considera que poden portar valor afegit a la qualitat del servei.*

En aquest apartat, s'exposen detalladament els diferents **responsables i funcions dels supervisors diàries com** mensuals (no especifiquen supervisions **setmanals** en aquest punt). També especifica les **eines que s'utilitzaran** (CLE360, mails, call center, controls microbiològics...).

Afegeixen un sistema de supervisió per millorar la **bona resposta i l'efectivitat del servei** en zona de lavabos, habilitant codis QR que s'utilitzaran perquè els usuaris puguin generar avisos de falta de consumibles.

Es redirigeix als punts B.3.1 i B.3.2 per exposar les seves propostes **d'auditories interna i externa**, on es proposa que aquestes siguin realitzades de forma mensual, el que aporta un gran valor degut a que aquestes auditories es solen realitzar de forma anual.

Obté una puntuació de 2 punts.

B.1.2.4- Informatització del Servei: La FP disposa del sistema d'un sistema de control de peticions i de gestió de tasques que es el programa FAMA SYSTEM. El servei de neteja, com tots els altres serveis, hauria d'estar integrat en aquest programa de gestió (fins un màxim de 1 punt)

*Tal i com es sol·licita al PPT, els encarregats del servei hauran de **disposar d'eines informàtiques** per utilitzar aquest servei, com ara **smartphones** (sistema Android) a través del qual se'ls hi comunicaran les peticions de serveis. Es valorarà les **accions que proposi el licitador per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió** en l'àmbit de la neteja.*

"NDAVAT" disposa de l'aplicació CLE360 utilitzada per a la gestió global dels servei, per tant no necessita cap instal·lació de cap dispositiu extra al centre. Però des de la Fundació Privada es pretén que els licitadors utilitzin la seva aplicació pròpia desenvolupada (FAMA).

Per tal de que el servei pugui **disposar d'eines informàtiques** suficients per poder desenvolupar la seva planificació i control, es dotarà al servei d'un **ordinadors, tablet i smartphones**.

En aquest cas, "NDAVANT" menciona que disposaran del mòdul per al control i seguiment de tasques integrat dins de FAMA, però en cap moment es defineix quines **accions proposa per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió**.

Obté una puntuació de 0,7 punts.



B.1.3. Descripció de la capacitat de l'empresa en supòsits d'emergència. (Fins a un màxim de 3 punts).

*Exposició del **sistema d'atenció urgent**, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**. Es valorarà el protocol i el sistema metodològic a seguir respecte d'actuacions **urgents o supòsits d'emergència** imprevistos. Els **recursos humans i materials disponibles**, la **rapidesa** de la actuació, els **mitjans materials** a aportar i el **temps de resposta**.*

Com a **sistema d'atenció urgent** de diferents tipus d'incidències o emergències, "NDAVANT" explica molt resumidament els protocols d'intervenció en els diferents casos d'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents o vandalisme**, i de **recursos humans** (sense especificar si existeixen equips d'atenció d'urgències).

No fa referència a **recursos materials** ni tampoc **temps de resposta** i la **rapidesa d'actuació**.

Obté una puntuació de 1,5 punt.

B.1.4- Descripció dels formats de documents que facilitaran la comunicació entre la empresa i la FP. (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'aportació de 4 tipus de documents descriptius que donin resposta a:

B.1.4.1- Proposta d'Informe mensual tipus del recull de supervisions a mode d'exemple del que es farà arribar a la FP mensualment i 1 de informe anual (fins a un màxim de 2 punts).

Han d'incloure com a mínim els següents apartats:

- Totes les **Ordres de Treball** (ordinàries i extraordinàries) o un **resum de les mateixes**. Inclourà un **anàlisi estadístic** segons el **temps de resolució**, ordenant proporcionalment les ordres de treball en funció d'interval del temps dedicats.
- Recull **d'incidències** més importants anotades al llibre de manteniment
- Registres dels **diferents consums** i altres **materials fungibles** utilitzats durant el període.
- Registre de **pesos de residus**.
- **Supervisions**.
- Un apartat **d'observacions**, Informes tècnics i comentaris que es trobi adient formular

Presenten un d'informe mensual i un anual. Són informes molt complets i molt ben explicats en la memòria, on apareixen **ordres de treball** i un **anàlisi estadístic**, recull **d'incidències**, registres dels **diferents consums** de **materials fungibles** i d'altres, registre de **pesos** dels diferents **residus**, fitxes de **supervisions** i apartats d'**observacions** i propostes de millora.

Tenen però molta càrrega visual, el què fa que siguin informes lents de llegir o difícil d'identificar la dada que es busca.

Obté una puntuació de 1,9 punts.



B.1.4.2- Proposta del model d'enquesta tipus de les preguntes que es faran anualment a les institucions a mode de feedback del client (fins a un màxim de 1 punts)

*Es proposarà un **model d'enquesta de satisfacció** per avaluació del servei prestat a diferents clients o institucions. El licitador pot **justificar el perquè d'aquest tipus d'enquestes** i en què considera que millora la prestació del servei.*

Des de "NDAVANT" es proposa un **model d'enquesta de satisfacció** diferenciat segons el destinatari (responsables del Recinte Modernista i usuaris). L'enquesta als responsables del Recinte Modernista (facilitada via e-mail) és una mica més completa que la que es realitza als usuaris (a través de codis QR en diferents zones a avaluar).

Justifica el perquè d'aquest tipus d'enquestes de forma breu a fi de conèixer el nivell de satisfacció dels usuaris i millorar el servei al respecte.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

B.1.4.3. Proposta i model de "Fitxa Tipus" de les tasques assignades als operaris, per dies de la setmana i franges horàries dels diferents treballs al llarg del dia. Les fitxes hauran de fer referència a tasques ordinàries com específiques (fins a un màxim de 1 punt)

*Es proposarà un model de **fitxa per definir les tasques assignades als operaris**. Es valorarà la **informació facilitada**, la **utilitat d'aquesta** i la **claredat en la interpretació de les funcions i tasques**. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, **tant sols el model** que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.*

Les **fitxes per definir les tasques assignades als diferents operaris** són fitxes amb un format on la **informació facilitada** es pot considerar d'**utilitat**, però falta **claredat en la interpretació de les funcions i tasques**, és difícil de llegir i sense cap especificació sobre materials i productes a utilitzar.

En canvi, a les fitxes dels especialistes, la informació és molt més clara i sí que parlen de materials o estris a utilitzar, però segueix sense especificar productes a utilitzar.

Obté una puntuació de 0,6 punt.

B.1.4.4. Proposta i model de "Fitxa" per cada procediment de neteja en relació als espais objecte del present concurs (despatxos, aules, sales, lavabos, sales tècniques, oficines, espais museístics, acadèmics, etc..), indicant els productes a utilitzar (fins a un màxim de 1 punt)

*Es proposarà un model de **fitxa per definir els procediments de neteja pels diferents espais** en funció de les seves **característiques, freqüències, materials i recursos a utilitzar**. Es valorarà la **informació facilitada**, la **utilitat d'aquesta** i la **claredat en la interpretació de les funcions i tasques**. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, **tant sols el model** que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.*

Les **fitxes per definir els procediments de neteja per als diferents espais** són fitxes amb un format en el que la **informació facilitada** és molt específica (inclús adjuntant fotografies) i



d'utilitat adequada a les **característiques** de cada zona (lavabos, aules, zones comuns...), els materials i recursos a utilitzar, i la freqüència.

En les fitxes no s'ha aconseguit una claredat visual de tanta informació traslladada.

Obté una puntuació de 0,9 punts.

B2.- Metodologia en l'ús dels mitjans tècnics i materials destinats a la presentació del servei de neteja (fins a un màxim de 5 punts)

B.2.1. La proposta d'ús dels mitjans tècnics i auxiliars que l'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar exclusivament per la FP per neteja ordinària i vidres blancs, verds i grocs. (fins a un màxim de 2 punts)

*Es proposarà la metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei, on es concreti específicament la **sistemàtica d'ús dels diferents vehicles i maquinària auxiliar (sistemes de comunicació i localització dels treballadors)**, associats a la prestació del servei de neteja.*

Entenent com a metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei la forma d'introduir la maquinària i vehicles dins del Recinte Modernista, en aquesta oferta no es fa cap referència al respecte.

En aquest punt "NDAVANT" explica el protocol d'ús de la maquinària amb revisions i manteniments, a més de aclarir que els operaris rebran formació al respecte.

A continuació presenta el llistat de maquinària i estris a utilitzar, especificant nombre d'unitats de cadascuna i adjuntant les corresponents característiques.

Sobre metodologia d'ús només es parla de la **sistemàtica d'ús de la maquinària**, segons es deixi de forma permanent al Recinte Modernista o si es tracta de maquinària que s'anirà subministrant segons necessitats del servei.

El què sí que proposa però, és la possibilitat de realitzar la neteja de vidres de molt difícil accés amb DRONS i defineixen varis **sistemes de comunicació i localització dels treballadors**.

Obté una puntuació de 1,8 punt.

B.2.2. Les característiques i la justificació dels productes i materials de neteja a utilitzar en la realització del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta on s'especifiquin els **principals productes de neteja habituals, específics (antilliscants, llevataques, per aplicar a graffitys)**, dels materials **fungibles oferts** (bosses d'escombraries, paper higiènic, sabó de mans dermatològic, tovalloles de paper, ambientadors). Les seves **característiques i la seva idoneïtat** pels espais o serveis del recinte de Sant Pau.*



En referència a la proposta dels **principals productes de neteja habituals i fungibles**, aporta un llistat dels mateixos, la marca i model escollits i indicant les especificacions sobre si són productes **antilliscants, llevataques, decapant (per graffitys...)**.

“NDAVANT” limita la justificació de les **característiques i la idoneïtat** dels productes escollits a criteris mediambientals i experiència professional.

Obté una puntuació de 1,4 punts.

B.2.3. Sistemes de dispensadors i proposta de reposició, quantitat i emmagatzematge dels materials de neteja. (fins a un màxim de 1 punt)

*Propostes que descriguin el **sistema de dispensadors**, valorant la conservació dels existents i/o la seva substitució que s'utilitzaran per desenvolupar els treballs contractats, i aquelles millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual.*

“NDAVANT” proposa mantenir el **sistema de dispensadors, valorant la conservació dels existents**, sempre i quan no es detectin dispensadors en mal estat o punts on aquests siguin necessaris d'instal·lar.

Per a la seva substitució, proposen dues opcions per als dispensadors de tovalloles de paper (els dos de plàstic) i una opció de dispensador de paper higiènic i una per sabó (les dues de plàstic).

Com a millora que porti valor a la proposta i millori la situació actual proposen la utilització de papereres amb tractament bactericida (contenedor higiènic femení) al igual que en els dispensadors de tovalloles de paper.

*Propostes de **sistema de reposició més ràpid i efectiu**, així com també aquelles que especifiquin la **quantitat de material de neteja disponible i els llocs pensats pel seu emmagatzematge**, i finalment la seva **disponibilitat permanent** en totes i cadascuna de les dependències objecte del contracte.*

Els llocs pensats pel seu emmagatzematge els centren en els magatzems del propi Recinte Modernista. En cap cas especifiquen la **quantitat de material de neteja disponible**, només fent menció a un estoc mínim per a una setmana.

La gestió de les comandes es realitzarà setmanalment o segons necessitat.

No es fa referència a cap tipus de càlcul temps de **rapidesa i efectivitat de reposició**, només basant-se en què treballen en altres centres propers al Recinte Modernista i això els dona una capacitat de reposició immediata, la qual es posa en dubte per la falta de justificació.

Obté una puntuació de 0,9 punts.



B3.- Sistemes de control (fins a un màxim de 4 punts)

B.3.1. Mesures en relació al Sistema de Prevenció de riscos laborals i el Sistema de control de qualitat del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta d'implantació del Sistema de Prevenció de **riscos laborals** i d'un **sistema de control de qualitat**, que permeti per una banda **incrementar la seguretat** i per l'altre **incrementar l'avaluació** qualitativa del servei, la **percepció per part dels usuaris** i contrastar objectivament els resultats, sense que cap dels dos sistemes suposi cap càrrega per la FP.*

"NDAVANT" presenta una memòria molt ben detallada sobre la política, mesures a impulsar i la planificació preventiva dels **riscos laborals**, aportant a més fitxes de treball que inclouen tota la informació relativa a la prevenció de riscos. Aquest sistema és auditat per empresa externa certificada.

Adjunta el certificat de qualitat **ISO 9.001:2015**, basant el seu **sistema de control de qualitat** amb el compromís dels netejadors en la realització de tasques i adequació al pla de treball, juntament amb diferents inspeccions mensuals o setmanals amb mètodes inviolables com són l'ús de llum UV o altres (controls microbiològics) que **incrementen la qualitat i objectivitat de l'avaluació**. Exposa a més diferents metodologies d'anàlisi de dades preses i indicadors a través de l'app CLE360 i enquestes de satisfacció als responsables del servei, i als usuaris, aspectes que podrien ajudar a millorar la **percepció per part dels usuaris**.

Obté una puntuació de 2 punts.

B.3.2. auditoria externa. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta d'execució d'una **auditoria externa** que analitzi els processos de control de Prevenció de Riscos Laborals i de control de la qualitat del servei que aplica el adjudicatari del contracte a la FP sense que suposi cap cost per la FP.*

En aquest apartat no es desenvolupa la idea de gestionar **auditories externes**, tot i que es millora la freqüència ja que les proposen de forma **mensual**, quan aquestes solen realitzar-se anualment.

En el punt anterior es menciona que el sistema de PRL serà auditat per una empresa externa (ISO 45001), i en aquest apartat també s'indica que es farà el mateix per al control de qualitat (ISO 14001 i ISO 9001).

Obté una puntuació de 1,6 punts.

B4.- Pla ambiental (fins a un màxim de 6 punts)

B.4.1. Millores en relació a l'estalvi energètic i mediambiental. (fins a un màxim de 3 punts)

Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei. En base a aquestes



condicions, es valorarà les millores proposades en relació a l'estalvi energètic i dels consumibles i als canvis organitzatius que incideixin en una reducció de costos, les millores mediambientals i aquelles destinades a reduir la petjada de carboni.

"NDAVANT" disposa d'un pla de gestió ambiental certificat d'acord a la norma UNE-EN ISO 14.001.

Com a millores proposades en relació a l'estalvi energètic i dels consumibles, a més de la utilització de vehicles elèctrics, descriuen algunes millores d'estalvi aconseguides bàsicament amb l'elecció de les tècniques de neteja (ús de menys aigua i productes químics), i la utilització de productes ecològics, dosificadors QUATTRO SELECT,...

Totes aquestes millores, directa o indirectament es considera afavoreixen a **reduir la petjada de carboni**, ja que es redueixen consums de productes i aigua, i alhora la necessitat d'envasos.

En aquest punt però, no s'ha concretat envers a possibles **canvis organitzatius que puguin reduir els costos del servei**.

Obté una puntuació de 2,7 punts.

B.4.2. Millores relatives al tractament i selecció dels residus. (fins a un màxim de 3 punts)

*Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei de **recollida selectiva** dels residus de cada pavelló fins al punt verd del recinte. En aquest apartat, es valoraran les **noves propostes que aportin valor afegit** i que puguin **incrementar la qualitat** d'aquest servei de recollida selectiva.*

Per al servei de **recollida selectiva** es consideren com a **propostes que aportin un valor afegit** i que **incrementin la qualitat** la possibilitat d'instal·lar sensors de control de l'emplenat de contenidors, la dotació de més contenidors de residus especials (piles, tòners, bombetes...) i una eina informàtica (*NASTA COACH*) que facilita tota la informació sobre el tipus de residu i la seva gestió que evitarà errors de classificació.

"NDAVANT" considera que la gestió de comandes amb embalatges de cartró reciclat es una millora respecte a la recollida selectiva, però realment es considera que és una millora respecte a la generació de CO2 (per tant no és una millora en el camp de la recollida).

Obté una puntuació de 2,7 punts.

B5.- Pla de formació continuada (fins a un màxim de 2 punts)

B.5.1. Distribució horària per cada tipus de formació. (fins a un màxim de 0,5 punts)

*Proposta de de **distribució horària adequada a cada tipus de formació**, essent recomanable descriure la relació de **recursos materials i humans disponibles** i les **hores efectives anuals** de formació a impartir per cada tipus de curs.*



“NDAVANT” proposa una **distribució horària adequada a cada tipus de formació** total que suma com a màxim un total de **20h efectives anuals** distribuïdes en varis cursos que podrien en alguns casos ajuntar-se.

No s’aporta cap informació sobre els **recursos material i humans disponibles** en aquest apartat.

Obté una puntuació de 0,3 punts.

B.5.2. Relació dels cursos, aportant síntesis de temaris. (fins a un màxim de 1 punt)

*Propostes que millor acreditin l’adequació del contingut dels cursos al servei de neteja. Es considera interessant, incorporar formació en la **utilització de productes ecològics**, la utilització de **productes perillosos** o la **prevenció de possibles accidents** els mitjans adscrits a la formació del personal, tant pel que fa a la formació professional com a la prevenció de riscos laborals.*

L’oferta de cursos presentada per “NDAVANT” es presenta en forma de llistat del temari desenvolupat de cada curs, **adequant el contingut dels cursos al servei de neteja**, però sense fer referència explícita a cursos sobre l’ús de **productes perillosos**. Sí que inclou cursos en **prevenció de possibles accidents** i **productes ecològics**.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

B.5.3. Agent docent que ha d’impartir la formació (intern, organisme oficial o empresa especialitzada). (fins a un màxim de 0,5 punts)

*Propostes que millor acreditin la **capacitat de l’agent docent** i la **metodologia** que utilitzi en relació a la formació a impartir.*

“NDAVANT” defineix 4 figures com a figures docents, de les quals, específicament amb funcions de formació només són dues. Per complementar-los, complementarà les formacions amb empreses externes especialitzades en la matèria en qüestió.

Es descriuen les **capacitats dels agents docents** com a:

- coordinadora de qualitat i medi ambient: llicenciada en biologia.
- empresa externa especialista en la matèria: sense especificar.

Pel què fa a **metodologia**, no es fa cap mena de diferenciació sobre hores teòriques, pràctiques o on-line, ni tampoc del centre on es realitzaran. Sí que especifiquen que es realitzaran dins d’horari laboral i que serà un pla de formació auditat, però sense especificar l’autor de l’auditoria.

Obté una puntuació de 0,3 punts.



B6.- Detectar problemes i mesures proposades pel benestar dels treballadors (fins a un màxim de 3 punts)

Detectar problemes que sorgeixin en el espai en qüestió. També es valoraran en aquest apartat aquelles *accions* que proposi l'empresa licitadora, *enfocades a millorar les condicions laborals* i *el benestar dels treballadors* vinculats a aquest servei de neteja. Aquestes millores, s'entenen com aquelles que *millorin la situació del treballador i facilitin la realització de les tasques de neteja* encomanades i que incideixin de *forma directa o indirecta en la productivitat i/o la qualitat* de la feina.

"NDAVANT" no fa específica l'existència d'una metodologia per **detectar problemes** que puguin sorgir en l'entorn laboral.

Com a **accions enfocades a millorar les condicions laborals** i **el benestar dels treballadors** fa un desglossament sobre si aquestes accions van destinades a:

- que **facilitin la realització de les tasques de neteja**: utilització de màquines i estris lleugers i ergonòmics.
- **enfocades a millorar les condicions laborals**: diferents propostes sobre adequacions horàries segons l'estat del treballador (maternitat, persones a càrrec, flexibilitat horària en general).
- **enfocades a millorar el benestar dels treballadors**: diferents propostes de millora de l'ambient laboral (figura de mediació) en general, avantatges amb assegurances mèdiques, reconeixements a la feina ben feta...

De **forma directe o indirecte**, aquestes mesures afecten a la **productivitat i/o qualitat de la feina**.

Faltaria justificar la diferenciació de les seves millores considerades de la competència a nivell laboral dins del món laboral.

Obté una puntuació de 2,8 punts.

El total de la puntuació obtinguda pel sol·licitant: NDAVANT és de 38,70 punts



ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.

B1.- Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei (fins a un màxim de 27 punts)

Les empreses licitadores hauran de presentar una descripció de la metodologia i l'adequació del servei, incloent la proposta de l'organigrama i la descripció de les funcions i responsabilitats de cada lloc, d'acord amb la relació i la descripció dels serveis objecte del contracte i en funció de les especificacions fetes al PPT que regeixen aquest concurs.

B.1.1.- Proposta del model organitzatiu, organigrama, dimensionat de l'equip de treball, organització tècnica del servei de neteja i adequació del pla de treball específica dels pavellons del Recinte Modernista, respecte de les actuacions de neteja de freqüència, neteja continuada i actuacions complementàries. No es permet personal contractat amb discapacitat. (Fins a un màxim de 14 punts)

B.1.1.1. S'analitzarà en relació a les actuacions ordinàries (neteja de freqüència i neteja continuada) (fins a un màxim de 8 punts)

*Organització del servei i metodologia del model organitzatiu: Descripció de la figura de l'encarregat, el supervisor i el coordinador en matèria de seguretat i salut. Els tres càrrecs són imprescindibles. Sense les tres figures la puntuació serà 0. Descriure el **organigrama**, dimensionat de l'equip de treball, en relació als mitjans personals que s'hi destinaran (operaris, encarregats), desglossant la **càrrega de treball** per cada pavelló del Recinte Modernista. És imprescindible fer servir el personal de l'Annex 10 íntegrament en el Recinte Modernista i el Recinte Històric, en cap cas redirigir personal que en la actualitat està donant servei per la Fundació Privada a altres institucions del adjudicatari. En aquest cas, la puntuació serà 0. (fins a un màxim de 4 punts).*

En relació a **organització del servei i metodologia del model organitzatiu**, "ACCIONA" realitza una descripció de les tres figures principal (**encarregat , supervisor i coordinador de seguretat i salut**), llistant cadascuna de les funcions principals que desenvoluparà, i aportant els corresponents currículums (excepte el de la figura de l'encarregat).

Descrui un **organigrama** complet amb l'escala de responsabilitats en forma d'esquema i adequat al servei de neteja del Recinte Modernista, concretant nombre de netejadors (22) i especialistes (1) dividits per pavellons.

La **càrrega de treball** es presenta de forma molt completa, especificant la tasca a realitzar, les hores a destinar i la seva freqüència i hores setmanals.

La figura de l'encarregat no queda massa clara, del que tampoc aporten currículum vitae.

Obté una puntuació de 3,5 punts.

*El pla de treball de les actuacions ordinàries, determinant el **total d'hores** d'operari de neteja que s'hi destinaran a la **setmana i a l'any**, els **horaris** de realització i la determinació del **tipus de zona** (passadissos i vestíbuls, despatxos i oficines pròpies i les de arrendament, circuits turístics, espais de conferències, aules acadèmiques, arxiu històric...), comprovant-se **els rendiments** (m2 de neteja) establerts per hora d'operari i*



sempre **tenint present l'activitat** que s'hi desenvolupa i el **nivell de freqüència** dels seus usuaris. (fins a un màxim de 4 punts).

"ACCIONA" presenta el **pla de treball de les actuacions ordinàries** en format de taules on es barreja la informació amb la definició de la càrrega de treball afegint a més el **tipus de zona** on treballs, la freqüència de les tasques el **total d'hores setmana i any** i l'**horari** del treballador i **rendiments**.

En aquest apartat no es determina que s'hagi **tingut present l'activitat** que es desenvolupa en els diferents espais objecte del servei ni el **nivell de freqüència** dels seus usuaris.

També dir que les hores de la càrrega de treball no coincideixen amb la suma d'hores de les fitxes del pla de treball.

Obté una puntuació de 3,1 punts.

B.1.1.2. S'analitzarà en relació a les actuacions complementàries (vidres, neteges puntuals o correctives, subministraments i reposicions, etc.): (fins a un màxim de 6 punts)

Metodologia a emprar i protocol en la neteja de finestres i porticons exteriors incloent vidres, fusteria i farratges. Procediments, productes i mitjans a utilitzar. (fins a un màxim de 1 punts).

"ACCIONA" treballa amb fitxes que defineixen el protocol i **metodologia de neteja de finestres i de porticons exteriors**. També defineix cadascun dels elements més que s'han de tenir en compte com **fusteries i farratges**. L'explicació a més és molt visual ja que presenta fitxes amb informació sobre tots els aspectes a tenir en compte per realitzar una correcta neteja del vidre corresponent (**procediment** i metodologia, **productes** a utilitzar, **mitjans** i mecànics (en cas de ser aquests necessaris).

Es troba però incongruència referent als productes a utilitzar, ja que en les fitxes apareixen uns productes diferents als de la proposta de productes en el punt 1.1.2.1.3 de la memòria presentada.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

Metodologia a emprar i protocol en la neteja de taques en el paviment i de eliminació de graffitis a les parets. Procediments, productes i mitjans a utilitzar. (fins a un màxim de 1 punts).

Per a la neteja dels **paviments**, no fa una explicació de la metodologia o protocol implantat per a la tasca, limitant l'explicació a les característiques de la maquinària utilitzada i el perquè de la seva elecció, i fent menció especial al producte utilitzat con a antilliscant.

En canvi, en el cas dels **graffitis** si que s'aporta un protocol de neteja (des de l'avaluació de danys fins a la màquina a utilitzar). Plantegen una metodologia basada en una neteja amb un



equip de vapor, proposant l'ús d'un producte especial per casos de superfícies delicades o protegides.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

*La proposta de **calendari anual** i una planificació específica de les actuacions complementaries, a efectes de controlar el seu compliment. (fins a un màxim de 1 punt).*

El **calendari anual** i la planificació presentat per "ACCIONA", han estat realitzats utilitzant l'aplicatiu del Recinte Modernista ("FAMA") i es un calendari ordenat per pavelló i freqüència segons codi de colors i tipus de dificultat (accessible fins a molt difícil accés), detallant-ne la periodicitat.

És un calendari molt resumit.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

*Exposició del **sistema de planificació i organització de neteja puntuals o correctives**, i per tant, planificades, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**. (fins a un màxim de 1 punt).*

La Fundació Privada disposa de la plataforma "FAMA", una eina informàtica molt completa utilitzada per la gestió i control del servei de neteja del Recinte Modernista.

Aprofitant aquesta eina, "ACCIONA" realitza la seva **planificació i organització de neteja puntuals o correctives**.

En aquest punt no es concreta la planificació ni la organització en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**.

Obté una puntuació de 0,6 punts.

*Sistema de **reposició i disponibilitat dels materials d'higiene** (fins a un màxim de 1 punt).*

En aquest apartat "ACCIONA" fa una exposició molt poc detallada del sistema de **reposició dels materials d'higiene**, resumint que el control d'estoc que realitzen mensualment es veurà recolzat pel control diari dels netejadors de la zona de lavabos.

Sobre la **disponibilitat** de material, indiquen un estoc mínim dins dels magatzems del recinte per abastir al servei 3 setmanes sense reposició. I indiquen la possibilitat de ser abastits des del magatzem central del que disposen a les instal·lacions a Barcelona, a 30 minuts del Recinte Modernista, i que en un cas extrem per part del seu subministrador de confiança extern ("ORBIS"), amb una capacitat de resposta de 60 minuts.

Obté una puntuació de 0,9 punts.



*Sistema de la **gestió dels residus**, en relació a la **tipologia** (orgànics, rebuig i plàstics) dels mateixos, **sistema de recollida i transport, reciclatge, freqüència de buidatge** dels contenidors, valorant-se especialment que la retirada dels mateixos es produeixi en horaris de menor afluència de persones i visitants i que no s'acumulin en excés. (fins a un màxim de 1 punt).*

El **sistema de gestió de residus** comença amb la identificació de la seva **tipologia** i identificant el correcte contenidor segons el codi de color del reciclatge i la formació dels treballadors sobre la identificació i gestió dels residus.

Per a la **recollida i transport** estableix una **freqüència de buidatge** per a cada tipus de residu i s'utilitzaran vehicles elèctrics (tipus "MOOEVO SMART") de dimensions reduïdes per traslladar-los al pavelló cuines on es farà el registre corresponent (kg) a través de l'aplicatiu i segons el tipus de residu depositar-lo als contenidors a l'exterior de l'accés 8 o al punt verd perquè empreses autoritzades en facin la retirada i gestió del **reciclatge**.

No fan és cap referència a la valoració de realitzar la retirada en moments de menor afluència de visitants.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

B.1.2. Proposta de Supervisió i Sistema de control presencial dels treballadors (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'estructura de **supervisió del servei** que proposi el licitador pel control de les diferents tasques de neteja, analitzant-se les funcions del personal que estigui directa/indirectament assignat per la fiscalització del mateix. També es tindrà en compte, la **metodologia de control aplicada del personal fiscalitzador i la seva interrelació amb el responsable del servei de la FP**. Concretament es valorarà:

B.1.2.1- Estructura de supervisió del servei: (fins un màxim de 2 punt)

*Sistema de control **d'assistència dels netejadors** assignats a cada pavelló. **Mètodes de comunicació** interacció entre els supervisors de servei i responsable del contracte de la FP, especialment en el relatiu a la **rapidesa en el contacte** i en relació a les **reunions de seguiment**. Propostes encaminades a la major flexibilitat de les franges horàries als efectes de poder coincidir amb la resta de netejadors.*

"ACCIONA" planteja un sistema de control **d'assistència dels netejadors** a través d'un punt de fixatge electrònic, el qual requereix de la seva instal·lació dins del Recinte Modernista.

Planteja diferents **mètodes de comunicació** amb els responsables de la Fundació Privada (des de "FAMA" fins a telèfons 24h), disposant així d'una gran **rapidesa de contacte**.

Disposen d'un quadre de **reunions de seguiment** dividit per periodicitats i contemplen solapament en el canvi d'horari entre les 14h i les 15h.

Tot i ser una exposició molt resumida, es valora la concreció de les seves propostes.

Obté una puntuació de 1,9 punts.



B.1.2.2- Sistema metodològic de supervisió del servei i sistema d'auditories Internes i/o externes: Propostes de l'empresa licitadora per controlar i supervisar els processos de treball. (fins a un màxim de 2 punt)

*El licitador haurà d'exposar les **funcions dels supervisors diàries com setmanals** així com la descripció de les **eines que utilitzarà**. Proposta de els **aspectes que s'avaluaran, les freqüències, els responsables** i tots aquells controls que garanteixin una **bona resposta i efectivitat del servei**. També es valorarà les propostes **d'auditories internes o externes** si es considera que poden portar valor afegit a la qualitat del servei.*

En aquest apartat, es presenta en forma de quadre resum la quantitat de **funcions dels supervisors diàries com setmanals**, amb les corresponents reunions segons freqüència o segons peticions També queda definit el **responsable** i amb quina **freqüència**, llistant a continuació els punts a revisar i les **eines a utilitzar** (com són check-list) que garantirà la inspecció de tots els punts d'interès amb els controls de qualitat necessaris i permetrà estructurar dites supervisions i garantir-ne l'**efectivitat del servei**.

Proposen a més que semestralment, el tècnic de qualitat realitzi l'oportuna **auditoria interna**.

Obté una puntuació de 1,9 punts.

B.1.2.4- Informatització del Servei: La FP disposa del sistema d'un sistema de control de peticions i de gestió de tasques que es el programa FAMA SYSTEM. El servei de neteja, com tots els altres serveis, hauria d'estar integrat en aquest programa de gestió. (fins un màxim de 1 punt)

*Tal i com es sol·licita al PPT, els encarregats del servei hauran de **disposar d'eines informàtiques** per utilitzar aquest servei, com ara **smartphones** (sistema Android) a través del qual se'ls hi comunicaran les peticions de serveis. Es valorarà les **accions que proposi el licitador per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió** en l'àmbit de la neteja.*

"ACCIONA" exposa de manera clara la seva disposició **per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió** (FAMA), posant a disposició de la Fundació Privada el departament d'innovació i tecnologia.

Menciona la dotació al servei de totes les **eines informàtiques** necessàries per poder gestionar el servei amb garanties (ordinador, **smatphones** tablets...), sense que es perdi cap informació sobre la planificació, control o modificacions que puguin sorgir.

No és concreta en la manera de compatibilitzar les eines FAMA i aplicatiu propi CTI.

Obté una puntuació de 0,9 punts.

B.1.3. Descripció de la capacitat de l'empresa en supòsits d'emergència (Fins a un màxim de 3 punts).



Exposició del **sistema d'atenció urgent**, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**. Es valorarà el protocol i el sistema metodològic a seguir respecte d'actuacions **urgents o supòsits d'emergència** imprevistos. Els **recursos humans i materials disponibles, la rapidesa** de la actuació, **els mitjans materials** a aportar i el **temps de resposta**.

Com a **sistema d'atenció urgent "ACCIONA"** defineix el **recursos humans i materials disponibles** pel servei d'emergències. Presenta un protocol molt clar per a l'**abocament de substàncies**. En el cas de la **reposició de materials generals i d'higiene** fa un resum dels punts anteriors al respecte. Cal dir que la **rapidesa** de les actuacions no queda ben definida tot i indicar que el **temps de resposta** serà de 40-45 minuts de mitjana.

Es considera que, tot i que la informació aportada en molt clara, falta una mica de desenvolupament en la totalitat de l'apartat, com per exemple a l'hora de separar els protocols d'atenció de cada tipus d'incidència.

Obté una puntuació de 2,5 punts.

B.1.4- Descripció dels formats de documents que facilitaran la comunicació entre la empresa i la FP. (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'aportació de 4 tipus de documents descriptius que donin resposta a:

B.1.4.1- Proposta d'Informe mensual tipus del recull de supervisions a mode d'exemple del que es farà arribar a la FP mensualment i 1 de informe anual (fins a un màxim de 2 punts).

Han d'incloure com a mínim els següents apartats:

- Totes les **Ordres de Treball** (ordinàries i extraordinàries) o un **resum de les mateixes**. Inclourà un **anàlisi estadístic** segons el **temps de resolució**, ordenant proporcionalment les ordres de treball en funció d'interval del temps dedicats.
- Recull **d'incidències** més importants anotades al llibre de manteniment
- Registres dels **diferents consums** i altres **materials fungibles** utilitzats durant el període.
- Registre de **pesos de residus**.
- **Supervisions**.
- Un apartat **d'observacions**, Informes tècnics i comentaris que es trobi adient formular.

En aquest punt, "ACCIONA" presenta el mateix model d'informe mensual i anual. Es tracte d'un model d'informe en format de gràfiques dels diferents punts a avaluar (**ordres de treball i un anàlisi estadístic, recull d'incidències, registres de consums de material fungibles i d'altres, registre de pesos dels diferents residus, fitxes de supervisions**).

Algunes de les gràfiques o taules utilitzades, com per exemple els informes de les ordres de treball, aquestes no estan especificades.

Obté una puntuació de 1,8 punts.



B.1.4.2- Proposta del model d'enquesta tipus de les preguntes que es faran anualment a les institucions a mode de feedback del client (fins a un màxim de 1 punts)

*Es proposarà un **model d'enquesta de satisfacció** per avaluació del servei prestat a diferents clients o institucions. El licitador pot **justificar el perquè d'aquest tipus d'enquestes** i en què considera que millora la prestació del servei.*

Des de "ACCIONA" es proposa un **model d'enquesta de satisfacció** diferenciat segons el destinatari (intern = treballadors de la Fundació Privada / extern = visitants). Totes les preguntes seran prèviament consensuades amb els responsables de la Fundació Privada.

No aporten una altra justificació del perquè d'aquest tipus d'enquestes més enllà de conèixer les opinions del servei de neteja.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

B.1.4.3. Proposta i model de "Fitxa Tipus" de les tasques assignades als operaris, per dies de la setmana i franges horàries dels diferents treballs al llarg del dia. Les fitxes hauran de fer referència a tasques ordinàries com específiques (fins a un màxim de 1 punt)

*Es proposarà un model de **fitxa per definir les tasques assignades als operaris**. Es valorarà la **informació facilitada**, la **utilitat d'aquesta** i la **claredat en la interpretació de les funcions i tasques**. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.*

Es planteja una **fitxa per definir les tasques assignades als operaris** on aquestes tenen poc detall i on la **claredat en la seva interpretació** és destacable.

Obté una puntuació de 0,6 punts.

B.1.4.4. Proposta i model de "Fitxa" per cada procediment de neteja en relació als espais objecte del present concurs (despatxos, aules, sales, lavabos, sales tècniques, oficines, espais museístics, acadèmics, etc..), indicant els productes a utilitzar (fins a un màxim de 1 punt)

*Es proposarà un model de **fitxa per definir els procediments de neteja pels diferents espais** en funció de les seves **característiques, freqüències, materials i recursos a utilitzar**. Es valorarà la **informació facilitada**, la **utilitat d'aquesta** i la **claredat en la interpretació de les funcions i tasques**. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.*

Les **fitxes per definir els procediments de neteja per als diferents espais** són fitxes amb un format on la **informació facilitada** és completa i útil adequada a les **característiques** de cada zona (lavabos, aules, zones comuns...), els **materials i recursos a utilitzar**, destacant punts d'atenció especials.



Es troba a faltar que no especifiquin la **frequència** de les tasques ni el model de producte a utilitzar.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

B2.- Metodologia en l'ús dels mitjans tècnics i materials destinats a la presentació del servei de neteja (fins a un màxim de 5 punts)

B.2.1. La proposta d'ús dels mitjans tècnics i auxiliars que l'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar exclusivament per la FP per neteja ordinària i vidres blancs, verds i grocs. (fins a un màxim de 2 punts)

*Es proposarà la metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei, on es concreti específicament la **sistemàtica d'ús dels diferents vehicles i maquinària auxiliar (sistemes de comunicació i localització dels treballadors)**, associats a la prestació del servei de neteja.*

Entenent com a metodologia en l'ús **dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei** la forma d'introduir la maquinària i vehicles dins del Recinte Modernista, en aquesta oferta no es fa cap referència al respecte.

En aquest apartat "ACCIONA" enumera els diferents **mitjans tècnics i sistemes de comunicació** de forma molt concreta, facilitant a més llistat de maquinària i nombre d'unitats a utilitzar.

Només es parla de la **sistemàtica d'ús de la maquinària**, segons es deixi de forma permanent al Recinte Modernista o si es tracta de maquinària que s'anirà subministrant segons necessitats del servei.

Obté una puntuació de 1,6 punts.

B.2.2. Les característiques i la justificació dels productes i materials de neteja a utilitzar en la realització del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta on s'especifiquin els **principals productes de neteja habituals, específics (antilliscants, llevataques, per aplicar a graffitys)**, dels materials **fungibles oferts** (bosses d'escombraries, paper higiènic, sabó de mans dermatològic, tovalloles de paper, ambientadors). Les seves **característiques i la seva idoneïtat** pels espais o serveis del recinte de Sant Pau.*

En referència a la proposta dels **principals productes de neteja habituals i fungibles**, s'aporta un llistat dels mateixos amb la descripció de l'ús previst, la marca i model escollits i indicant-ne les especificacions sobre si són productes **antilliscants, llevataques, decapant (per graffitys...)**. "ACCIONA" **justifica que les característiques i la idoneïtat** dels productes escollits com a productes ecològics i concentrats compromesos amb el medi ambient, i juntament amb el sistema de dosificador instal·lat disminueixen la quantitat d'envàs a utilitzar.



Explicació poc concreta en la catalogació dels productes (llevataques, anti-lliscants...)

Obté una puntuació de 1,6 punts.

B.2.3. Sistemes de dispensadors i proposta de reposició, quantitat i emmagatzematge dels materials de neteja. (fins a un màxim de 1 punt)

Propostes que descriguin el sistema de dispensadors, valorant la conservació dels existents i/o la seva substitució que s'utilitzaran per desenvolupar els treballs contractats, i aquelles millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual.

“ACCIONA” proposa mantenir el **sistema de dispensadors, valorant la conservació dels existents**, sempre i quan no es detectin dispensadors en mal estat. A més d'instal·lar-ne de nous per reforçar aquells punts on sigui necessari.

Per a la seva substitució, proposen dues opcions per als dispensadors de tovalloles de paper (els dos de plàstic) i una opció de dispensador de paper higiènic i una per sabó (les dues de plàstic).

No indica millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual.

Propostes de sistema de reposició més ràpid i efectiu, així com també aquelles que especifiquin la quantitat de material de neteja disponible i els llocs pensats pel seu emmagatzematge, i finalment la seva disponibilitat permanent en totes i cadascuna de les dependències objecte del contracte.

Degut a la gran envergadura del recinte, **els llocs pensats pel seu emmagatzematge els divideixen en tres punts**: petits magatzems dins dels pavellons del Recinte Modernista, un magatzem més gran a les instal·lacions del propi licitador (temps de resposta 45 minuts) i una col·laboració amb un subministrador de confiança (ORBIS), amb una capacitat de resposta de màxim 60 minuts.

Pel què fa al **sistema de reposició**, es gestionaran les comandes setmanalment segons la quantitat d'estoc mínima garantir, aportant un llistat amb la **quantitat de material de neteja disponible**.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

B3.- Sistemes de control (fins a un màxim de 4 punts)

B.3.1. Mesures en relació al Sistema de Prevenció de riscos laborals i el Sistema de control de qualitat del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

Proposta d'implantació del Sistema de Prevenció de riscos laborals i d'un sistema de control de qualitat, que permeti per una banda incrementar la seguretat i per l'altre incrementar l'avaluació qualitativa del servei, la percepció per part dels usuaris i contrastar objectivament els resultats, sense que cap dels dos sistemes suposi cap càrrega per la FP.



“ACCIONA” presenta una memòria ben explicada sobre el model d’implantació de prevenció de **riscos laborals** i de cadascuna de les mitjans a l’abast de l’equip de neteja perquè en siguin coneixedors.

Referent al **sistema de control de qualitat** exposa de manera força detallada les diferents mesures i/o indicadors de qualitat establerts des de l’aplicació de gestió informàtica del servei, explicant els diferents protocols al respecte, juntament amb una planificació de reunions de seguiment del compliment d’aquests indicadors i/o mesures

Es considera que cap dels aspectes indicats en aquest punt ajuden a millorar la **percepció per part dels usuaris** sobre el servei de neteja del Recinte Modernista, ni tampoc que **incrementin la seguretat ni la qualitat**.

Obté una puntuació de 1,6 punts.

B.3.2. auditoria externa. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta d’execució d’una **auditoria externa** que analitzi els processos de control de Prevenció de Riscos Laborals i de control de la qualitat del servei que aplica el adjudicatari del contracte a la FP sense que suposi cap cost per la FP.*

En aquest cas, “ACCIONA” durà a terme una **auditoria externa** anual realitzada per empresa certificadora “CAVASA” per avaluar el control de qualitat d’acord els requeriments de la norma ISO 9001:2015, i una **auditoria externa** anual realitzada per empresa certificadora “AUDELCO” per avaluar el **control de prevenció de riscos laborals d’acord** a la norma ISO 45001.

Afegeix una breu explicació dels punts a analitzar, finalitzant amb un informe d’auditoria.

Obté una puntuació de 1,7 punts.

B4.- Pla ambiental (fins a un màxim de 6 punts)

B.4.1. Millores en relació a l’estalvi energètic i mediambiental. (fins a un màxim de 3 punts)

*Al PPT s’estableixen les condicions necessàries per a executar el servei. En base a aquestes condicions, es valorarà les **millores proposades en relació a l’estalvi energètic i dels consumibles i als canvis organitzatius que incideixin en una reducció de costos, les millores mediambientals** i aquelles destinades a **redueixin la petjada de carboni**.*

“ACCIONA” es presenta com empresa compromesa a assolir la neutralitat en carboni per al 2040 d’acord a la iniciativa “The Climante Pledge (TCP)”.

Com a **millores proposades en relació a l’estalvi energètic i consumibles**, a part de dotar el servei de màquines i vehicles que eliminin la combustió, aporten un llistat extens de millores (algunes d’elles no es poden considerar millores ja que s’entenen com a accions de sentit comú), centrat en les tècniques de neteja (ús de menys aigua i productes químics), i la utilització



de productes ecològics, dosificador,... Totes aquestes millores, directa o indirectament es considera afavoreixen a **reduir la petjada de carboni**, ja que es redueixen consums de productes i aigua, i alhora la necessitat d'envasos.

En aquest punt però, no s'ha concretat envers a possibles **canvis organitzatius que puguin reduir els costos del servei**.

Obté una puntuació de 2,5 punts.

B.4.2. Millores relatives al tractament i selecció dels residus. (fins a un màxim de 3 punts)

*Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei de **recollida selectiva** dels residus de cada pavelló fins al punt verd del recinte. En aquest apartat, es valoraran les **noves propostes que aportin valor afegit** i que puguin **incrementar la qualitat** d'aquest servei de recollida selectiva.*

Per al servei de **recollida selectiva** es consideren com a **propostes que aportin un valor afegit i que incrementin la qualitat** la possibilitat d'instal·lar illes ecològiques i carretons on focalitzar diferents punts de recollida de residus.

Es troba a faltar la menció d'accions que millorin el tractament dels residus, no només de la seva selecció.

Obté una puntuació de 2,5 punts.

B5.- Pla de formació continuada (fins a un màxim de 2 punts)

B.5.1. Distribució horària per cada tipus de formació. (fins a un màxim de 0,5 punts)

*Proposta de de **distribució horària adequada a cada tipus de formació**, essent recomanable descriure la relació de **recursos materials i humans disponibles** i les **hores efectives anuals** de formació a impartir per cada tipus de curs.*

"ACCIONA" fa una descripció molt completa de la metodologia a seguir per a les formacions i especificant clarament els **mitjans materials i humans disponibles**.

La **distribució horària** es considera **adequada al tipus de formació** necessària i amb un repartiment d'hores ajustat a la importància de cada temari sobre les tasques a realitzar dins el servei de neteja arribant a dedicar un total de **141 hores efectives anuals**.

Aquesta distribució horària està exposada de manera molt gràfica en forma de calendari anual i codi de colors.

Obté una puntuació de 0,5 punts.



B.5.2. Relació dels cursos, aportant síntesis de temaris. (fins a un màxim de 1 punt)

Propostes que millor acreditin l'adequació del contingut dels cursos al servei de neteja. Es considera interessant, incorporar formació en la utilització de productes ecològics, la utilització de productes perillosos o la prevenció de possibles accidents els mitjans adscrits a la formació del personal, tant pel que fa a la formació professional com a la prevenció de riscos laborals.

L'oferta de cursos presentada per "ACCIONA" es presenta en format de fitxa en la que s'indica tota la informació del curs, hores i a qui va dirigida, **adequant el contingut dels cursos al servei de neteja.**

Contemplen curs sobre **prevenció de riscos laborals**, però ometent formació específica en l'ús de productes ecològics i productes perillosos.

Obté una puntuació de 0,5 punts.

B.5.3. Agent docent que ha d'impartir la formació (intern, organisme oficial o empresa especialitzada). (fins a un màxim de 0,5 punts)

Propostes que millor acreditin la capacitat de l'agent docent i la metodologia que utilitzi en relació a la formació a impartir.

"ACCIONA" exposa de manera molt precària les **capacitats dels agents formadors**, limitant-se a definir-los com a experts en la matèria, sense especificar formació o aportar un currículum vitae.

Referent a la **metodologia** es limita a parlar de formacions presencials realitzades per un formador, i formació on-line complementada per un tutor.

Obté una puntuació de 0,3 punts.

B6.- Detectar problemes i mesures proposades pel benestar dels treballadors (fins a un màxim de 3 punts)

Detectar problemes que sorgeixin en el espai en qüestió. També es valoraran en aquest apartat aquelles **accions** que proposi l'empresa licitadora, **enfocades a millorar les condicions laborals i el benestar dels treballadors** vinculats a aquest servei de neteja. Aquestes millores, s'entenen com aquelles que **millorin la situació del treballador i facilitin la realització de les tasques de neteja** encomanades i que incideixin de **forma directa o indirecta en la productivitat i/o la qualitat** de la feina.

"ACCIONA" omet l'explicació sobre el mètode de **detecció de problemes**, definint directament les considerades **millores per al benestar dels treballadors i de les condicions laborals**



Com a **accions enfocades a millorar les condicions laborals i el benestar dels treballadors** fa un desglossament sobre si aquestes accions van destinades a:

- que **facilitin la realització de les tasques de neteja**: utilització de màquines i estris lleugers i ergonòmics.
- **enfocades a millorar les condicions laborals**: flexibilitat horària en general o cursos d'assetjament laboral i/o sexual.
- **enfocades a millorar el benestar dels treballadors**: diferents propostes de millora de l'ambient laboral pla de propostes de retribució flexible o d'altres.

De **forma directe o indirecte**, aquestes mesures afecten a la **productivitat i/o qualitat de la feina**.

Fa una descripció de les motivacions a considerar per a cadascuna de les millores de forma molt detallada.

Faltaria justificar la diferenciació de les seves millores considerades de la competència a nivell laboral dins del món laboral.

Obté una puntuació de 2,8 punts.

El total de la puntuació obtinguda pel sol·licitant: ACCIONA és de **38,60 punts**



MULTIANAU, S.L.

B1.- Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei (fins a un màxim de 27 punts)

Les empreses licitadores hauran de presentar una descripció de la metodologia i l'adequació del servei, incloent la proposta de l'organigrama i la descripció de les funcions i responsabilitats de cada lloc, d'acord amb la relació i la descripció dels serveis objecte del contracte i en funció de les especificacions fetes al PPT que regeixen aquest concurs.

B.1.1.- Proposta del model organitzatiu, organigrama, dimensionat de l'equip de treball, organització tècnica del servei de neteja i adequació del pla de treball específica dels pavellons del Recinte Modernista, respecte de les actuacions de neteja de freqüència, neteja continuada i actuacions complementàries. No es permet personal contractat amb discapacitat. (Fins a un màxim de 14 punts)

B.1.1.1. S'analitzarà en relació a les actuacions ordinàries (neteja de freqüència i neteja continuada) (fins a un màxim de 8 punts)

*Organització del servei i metodologia del model organitzatiu: Descripció de la figura de l'encarregat, el supervisor i el coordinador en matèria de seguretat i salut. Els tres càrrecs són imprescindibles. Sense les tres figures la puntuació serà 0. Descriure el **organigrama**, dimensionat de l'equip de treball, en relació als mitjans personals que s'hi destinaran (operaris, encarregats), desglossant la **càrrega de treball** per cada pavelló del Recinte Modernista. És imprescindible fer servir el personal de l'Annex 10 íntegrament en el Recinte Modernista i el Recinte Històric, en cap cas redirigir personal que en la actualitat està donant servei per la Fundació Privada a altres institucions del adjudicatari. En aquest cas, la puntuació serà 0. (fins a un màxim de 4 punts).*

En relació a **organització del servei i metodologia del model organitzatiu**, "MULTIANAU" realitza una descripció de les tres figures principals (**encarregat , supervisor i coordinador de seguretat i salut**), llistant cadascuna de les funcions principals que desenvoluparà adjuntant els respectius currículums vitae.

Descrui un **organigrama** complet amb l'escala de responsabilitats en forma d'esquema i adequat al servei de neteja del Recinte Modernista sense concretar el nombre de netejadors que formaran l'equip de neteja (ho fa a l'hora d'exposar la càrrega de treball).

La **càrrega de treball** es presenta en format "fitxa" per a cada pavelló amb el nombre d'hores que s'hi destinaran i el total d'hores setmanals i anuals.

Es considera que 17 netejadors podrien no ser suficients, i sense especificar l'existència d'especialistes.

Obté una puntuació de 3,6 punts.

*El pla de treball de les actuacions ordinàries, determinant el **total d'hores** d'operari de neteja que s'hi destinaran a la **setmana i a l'any**, els **horaris** de realització i la determinació del **tipus de zona** (passadissos i vestíbuls, despatxos i oficines pròpies i les de arrendament, circuits turístics, espais de conferències, aules acadèmiques, arxiu*



històric...), comprovant-se **els rendiments** (m2 de neteja) establerts per hora d'operari i sempre **tenint present l'activitat** que s'hi desenvolupa i el **nivell de freqüència** dels seus usuaris. (fins a un màxim de 4 punts).

"MULTIANAU" presenta el **pla de treball de les actuacions ordinàries** en format molt resumit on es menciona el pavelló on es treballa, definint el **total d'hores setmana i any** i l'**horari** del treballador, mancant el tipus de zona i la tasca que s'hi realitza.

En aquest apartat no es determina que s'hagi **tingut present l'activitat** que es desenvolupa en els diferents espais objecte del servei ni el **nivell de freqüència** dels seus usuaris

Obté una puntuació de 2,7 punts.

B.1.1.2. S'analitzarà en relació a les actuacions complementàries (vidres, neteges puntuals o correctives, subministraments i reposicions, etc.): (fins a un màxim de 6 punts)

Metodologia a emprar i protocol en la neteja de finestres i porticons exteriors incloent vidres, fusteria i farratges. Procediments, productes i mitjans a utilitzar. (fins a un màxim de 1 punts).

"MULTIANAU" fa una explicació força detallada del protocol i **metodologia** de la manera de **netejar finestres i porticons exteriors** tenint en compte la seva ubicació a més d'identificar punts crítics alhora de netejar-los. També defineix cadascun dels elements més que s'han de tenir en compte com **fusteries i farratges**.

L'explicació a més explica de forma entenedora el **procediment**, metodologia, consideracions, **productes i mitjans a utilitzar**, humans i mecànics, diferenciant si és possible l'accés amb maquinària o no.

Obté una puntuació de 0,9 punts.

Metodologia a emprar i protocol en la neteja de taques en el paviment i de eliminació de graffitis a les parets. Procediments, productes i mitjans a utilitzar. (fins a un màxim de 1 punts).

Per a la neteja dels paviments, només parla d'un tipus de procediment a seguir (sense diferenciar tipus de paviment), i productes i mitjans a utilitzar.

La gestió de la neteja dels **graffitis** explica la tècnica justificant la no necessitat de productes ni aigua, però a continuació llista dos productes per a l'eliminació de graffitis.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

La proposta de calendari anual i una planificació específica de les actuacions complementàries, a efectes de controlar el seu compliment. (fins a un màxim de 1 punt.).



El **calendari anual** presentat per “MULTIANAU”, és un calendari presentat en un format poc entenedor i sense especificar feines desglossades per pavelló. Això ho fa també en una taula especificant zones i periodicitat, però segueix sent poc visual.

Obté una puntuació de 0,6 punts.

*Exposició del **sistema de planificació i organització de neteja puntuals o correctives**, i per tant, planificades, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**. (fins a un màxim de 1 punt.).*

La Fundació Privada disposa de la plataforma “FAMA”, una eina informàtica molt completa utilitzada per la gestió i control del servei de neteja del Recinte Modernista.

“MULTIANAU” utilitza un **sistema de planificació i organització de neteja puntuals o correctives** basat en la implantació d'una eina digital de planificació i control de tasques, amb un mòdul per a la gestió d'incidències al que la Fundació Privada també hi tindrà accés, i un servei telefònic 24h, a més d'aportar un equip de retens especialitzats, vehicles i maquinària.

Desenvolupen els protocols de forma completa diferenciant el tractament **d'abocaments de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene** i dels **incidentes o actes de vandalisme** que es puguin registrar dins del Recinte Modernista.

Es crea el dubte de si hi ha varies aplicacions complementàries a FAMA o parla de mòduls dins d'un aplicatiu propi. En cas de ser varies aplicacions les necessàries per gestionar el servei, això podria dificultar-ne el control degut a la diversificació de fonts de control.

Obté una puntuació de 0,9 punts.

*Sistema de **reposició i disponibilitat dels materials d'higiene** (fins a un màxim de 1 punt.).*

En aquest apartat “MULTIANAU” explica el protocol a seguir per a la **reposició i disponibilitat dels materials d'higiene** controlat i gestionat a través d'una aplicació de control d'estocs. En casos de detecció de falta de material o que aquest estigui en mal estat, existeixen una sèrie de codis QR que generen la demanda identificant la ubicació i necessitat a solventar.

Sempre es garantirà un estoc mínim (que no queda definit concretament) i de capacitat d'abastir cada pavelló amb el seu propi emmagatzematge per a 7 dies i també recalca la existència d'un magatzem logístic a uns 30 minuts del Recinte Modernista.

Al parlar d'estoc mínim, caldria especificar les quantitats d'aquest estoc.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

*Sistema de la **gestió dels residus**, en relació a la **tipologia** (orgànics, rebuig i plàstics) dels mateixos, **sistema de recollida i transport, reciclatge, freqüència de buidatge** dels contenidors, valorant-se especialment que la retirada dels mateixos es produeixi en horaris de menor afluència de persones i visitants i que no s'acumulin en excés. (fins a un màxim de 1 punt).*



El **sistema de gestió de residus** comença per un estudi de zones de generació de residus i distribució dels contenidors corresponents adequada. Exposen els protocols diferenciats segons la **tipologia** del residu amb la seva **frequència de buidatge**.

Per a la **recollida i transport** estableixen vehicles elèctric o mixtos i carros que s'utilitzaran (no especifiquen models concrets). El protocol és clar i acabant amb el pesatge i registre de quantitats gestionades i depositant al punt verd dins del Recinte Modernista per a la seva recollida per part d'empreses de reciclatge, tot i que es genera dubte ja que presenten un plànol no adequat a la ubicació del Recinte Modernista i indiquen varis vehicles a utilitzar segons el residu generat s'hagi de portar a uns contenidors o altres marcats en el plànol presumptament a l'exterior del recinte.

No es fa cap referència a la valoració de realitzar la retirada en moments de menor afluència de visitants.

Obté una puntuació de 0,9 punts.

B.1.2. Proposta de Supervisió i Sistema de control presencial dels treballadors (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'estructura de **supervisió del servei** que proposi el licitador pel control de les diferents tasques de neteja, analitzant-se les funcions del personal que estigui directa/indirectament assignat per la fiscalització del mateix. També es tindrà en compte, la **metodologia de control aplicada del personal fiscalitzador i la seva interrelació amb el responsable del servei de la FP**. Concretament es valorarà:

B.1.2.1- Estructura de supervisió del servei: (fins un màxim de 2 punt)

*Sistema de control **d'assistència dels netejadors** assignats a cada pavelló. **Mètodes de comunicació** interacció entre els supervisors de servei i responsable del contracte de la FP, especialment en el relatiu a la **rapidesa en el contacte** i en relació a les **reunions de seguiment**. Propostes encaminades a la major flexibilitat de les franges horàries als efectes de poder coincidir amb la resta de netejadors.*

El control **d'assistència dels netejadors** es realitza mitjançant aplicació "APP Control Horari". Exposen el protocol de funcionament i el sistema de gestió de suplències en cas que es detecti la falta de fitxatge d'algun treballador, que serà substituït per un dels treballadors que formen part de la bossa de "MULTIANAU".

És una memòria ambigua a l'hora d'aclarir quins seran els **mètodes de comunicació** entre el licitador i els responsables de la Fundació Privada, i la **rapidesa de contacte**, tot i que es podria entendre que la comunicació seria **a través del extranet** de la pàgina web de "MULTIANAU" no queda clarament justificada o explicada.



Aquest apartat de la memòria ha quedat mal estructurat, dificultant-ne la comprensió i la valoració.

Obté una puntuació de 1,7 punts.

B.1.2.2- Sistema metodològic de supervisió del servei i sistema d'auditories Internes i/o externes: Propostes de l'empresa licitadora per controlar i supervisar els processos de treball. (fins a un màxim de 2 punt)

*El licitador haurà d'exposar les **funcions dels supervisors diàries com setmanals** així com la descripció de les **eines que utilitzarà**. Proposta de els **aspectes que s'avaluaran**, les **frequències**, els **responsables** i tots aquells controls que garanteixin una **bona resposta i efectivitat del servei**. També es valorarà les propostes **d'auditories internes o externes** si es considera que poden portar valor afegit a la qualitat del servei.*

Les **funcions dels supervisors diàries com setmanals** es divideixen en una escala de 6 nivells de supervisió, sent-ne **responsables** des del gerent fins als netejadors amb unes **frequències** esglaonades. En aquest apartat, "MULTIANAU defineix les **eines que s'utilitzaran** i els **aspectes que s'avaluaran** en forma de quadre resum per aconseguir una **bona resposta i efectivitat del servei**.

Exposen propostes de realitzacions **d'auditories internes** (diària, setmanal i mensualment) que començaran amb una auditoria inicial per utilitzar-la com a punt de partida. Aquestes auditories però, segons l'explicació realitzada no semblen de gran entitat.

I com a **auditories externes** proposen enquestes d'opinió als usuaris via web i contrasenya i per una organisme independent no especificat, amb la intenció d'adequar els serveis als requisits establerts per les diferents normes "ISO".

Obté una puntuació de 1,6 punts.

B.1.2.4- Informatització del Servei: La FP disposa del sistema d'un sistema de control de peticions i de gestió de tasques que es el programa FAMA SYSTEM. El servei de neteja, com tots els altres serveis, hauria d'estar integrat en aquest programa de gestió. (fins un màxim de 1 punt)

*Tal i com es sol·licita al PPT, els encarregats del servei hauran de **disposar d'eines informàtiques** per utilitzar aquest servei, com ara **smartphones** (sistema Android) a través del qual se'ls hi comunicaran les peticions de serveis. Es valorarà les **accions que proposi el licitador per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió** en l'àmbit de la neteja.*

Des de la Fundació Privada es pretén que els licitadors utilitzin la seva aplicació pròpia desenvolupada (FAMA). És per això que des de "MULTIANAU" proposa una acció senzilla **per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió**, que consisteix en crear un enllaç dins de FAMA que la vinculi amb el seu sistema operatiu.

Per tal de poder dotar al servei de les **eines informàtiques** suficients per poder desenvolupar la seva planificació i control, es dotarà els responsables del servei de **smartphones**.



Afegeix molta informació sobre el funcionament de l'aplicatiu desenvolupat per "MULTIANAU" i les seves possibilitats, informació prescindible per a valorar aquest apartat.

I també es podria especificar de manera més tècnica com s'enllaçaria FAMA amb l'aplicatiu propi.

Obté una puntuació de 0,6 punts.

B.1.3. Descripció de la capacitat de l'empresa en supòsits d'emergència (Fins a un màxim de 3 punts).

*Exposició del **sistema d'atenció urgent**, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene**, **incidents i vandalismes**. Es valorarà el protocol i el sistema metodològic a seguir respecte d'actuacions **urgents o supòsits d'emergència** imprevistos. Els **recursos humans i materials disponibles**, la **rapidesa** de la actuació, **els mitjans materials** a aportar i el **temps de resposta**.*

Com a **sistema d'atenció urgent** de diferents tipus d'incidències o emergències, "MULTIANAU" fa una descripció detallada però molt generalista de les urgències, sense especificar maneres d'actuar concretes en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene**, **incidents o vandalismes**.

Com a **recursos humans i materials disponibles** mencionen un equip d'emergències i aporten llistats de maquinària a disposició del servei. El càlcul de **temps de resposta i la rapidesa** queden poc justificats.

Cal mencionar que són l'única oferta que parla de treballar els simulacres en front supòsits d'emergències de forma anual.

Obté una puntuació de 2 punts.

B.1.4- Descripció dels formats de documents que facilitaran la comunicació entre la empresa i la FP. (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'aportació de 4 tipus de documents descriptius que donin resposta a:

B.1.4.1- Proposta d'Informe mensual tipus del recull de supervisions a mode d'exemple del que es farà arribar a la FP mensualment i 1 de informe anual (fins a un màxim de 2 punts).

Han d'incloure com a mínim els següents apartats:

- Totes les **Ordres de Treball** (ordinàries i extraordinàries) o un **resum de les mateixes**. Inclourà un **anàlisi estadístic** segons el **temps de resolució**, ordenant proporcionalment les ordres de treball en funció d'interval del temps dedicats.
- Recull **d'incidències** més importants anotades al llibre de manteniment
- Registres dels **diferents consums** i altres **materials fungibles** utilitzats durant el període.



- Registre de **pesos de residus**.
- **Supervisions**.
- Un apartat d'**observacions**, Informes tècnics i comentaris que es trobi adient formular.

En aquest punt, "MULTIANAU" presenta el mateix model d'informe mensual i anual. Es tracta d'un model d'informe molt complet però poc visual, on apareixen **ordres de treball** i un **anàlisi estadístic**, **recull d'incidències**, **registres de consums de material fungibles** i d'**altres**, registre de **pesos** dels diferents **residus**, fitxes de **supervisions** i altres apartats.

Obté una puntuació de 1,8 punts.

B.1.4.2- Proposta del model d'enquesta tipus de les preguntes que es faran anualment a les institucions a mode de feedback del client (fins a un màxim de 1 punts)

*Es proposarà un **model d'enquesta de satisfacció** per avaluació del servei prestat a diferents clients o institucions. El licitador pot **justificar el perquè d'aquest tipus d'enquestes** i en què considera que millora la prestació del servei.*

Des de "MULTIANAU" es proposa un **model d'enquesta de satisfacció** mensual diferenciat segons el destinatari (responsables de la Fundació Privada / usuaris del Recinte Modernista). El sistema de valoració també és diferent (diferents possibles respostes / cara contenta). A la Fundació Privada es farà arribar l'enquesta via mail, i als usuaris a través de d'un enllaç web amb usuari i contrasenya, el que ho fa quelcom més lent que a través de codis QR.

Justifica el perquè d'aquest tipus d'enquesta com a mitjà de detecció de punts febles i implementar mesures de millora.

Tot i passar una enquesta més periòdicament, no es pot donar la màxima puntuació al entendre que l'abast de les preguntes pot quedar curt donat l'envergadura del servei.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

B.1.4.3. Proposta i model de "**Fitxa Tipus**" de les tasques assignades als operaris, per dies de la setmana i franges horàries dels diferents treballs al llarg del dia. Les fitxes hauran de fer referència a tasques ordinàries com específiques (fins a un màxim de 1 punt)

*Es proposarà un model de **fitxa per definir les tasques assignades als operaris**. Es valorarà la **informació facilitada**, la **utilitat d'aquesta** i la **claredat en la interpretació de les funcions i tasques**. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.*

A les fitxes per definir les tasques assignades als operaris, la **informació facilitada** és completa i **d'utilitat** adequada a cada pavelló. Són fitxes amb alta **claredat en la interpretació de les funcions i tasques**, la zona i la freqüència juntament amb informació sobre PRL de, eines i mitjans a utilitzar...

Obté una puntuació de 0,8 punts.



B.1.4.4. Proposta i model de "Fitxa" per cada procediment de neteja en relació als espais objecte del present concurs (despatxos, aules, sales, lavabos, sales tècniques, oficines, espais museístics, acadèmics, etc..), indicant els productes a utilitzar (fins a un màxim de 1 punt)

*Es proposarà un model de fitxa per definir els procediments de neteja pels diferents espais en funció de les seves **característiques, freqüències, materials i recursos a utilitzar**. Es valorarà la **informació facilitada, la utilitat d'aquesta i la claredat** en la interpretació de les **funcions i tasques**. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.*

Les **fitxes per definir els procediments de neteja per als diferents espais** són fitxes amb un format on la **informació facilitada** és concreta i útil adequada a les **característiques** de cada zona (lavabos, aules, zones comuns...) i la **freqüència**, però sense especificació de **materials i recursos a utilitzar**. Això ho fa en fitxes annexes on els protocols s'expliquen de manera poc intuïtiva.

Es tracta de fitxes on falten imatges que ajudarien a resumir-la i fer-la més àgil d'entendre.

Obté una puntuació de 0,6 punts.

B2.- Metodologia en l'ús dels mitjans tècnics i materials destinats a la presentació del servei de neteja (fins a un màxim de 5 punts)

B.2.1. La proposta d'ús dels mitjans tècnics i auxiliars que l'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar exclusivament per la FP per neteja ordinària i vidres blancs, verds i grocs. (fins a un màxim de 2 punts)

*Es proposarà la metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei, on es concreti específicament la **sistemàtica d'ús dels diferents vehicles i maquinària auxiliar (sistemes de comunicació i localització dels treballadors)**, associats a la prestació del servei de neteja.*

Entenent com a metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei la forma d'introduir la maquinària i vehicles dins del Recinte Modernista, en aquesta oferta no es fa cap referència al respecte. Només es parla de la **sistemàtica d'ús de la maquinària**, segons es deixi de forma permanent al Recinte Modernista o si es tracta de maquinària que s'anirà subministrant segons necessitats del servei.

En aquest apartat "MULTIANAU" es limita a presentar el llista de maquinària i estris a utilitzar, especificant nombre d'unitats de cadascuna i adjuntant les corresponents característiques.

En aquest apartat però, sent complert com és, falta menció dels sistemes de comunicació (en parla en altres punts).

Obté una puntuació de 1,7 punts.



B.2.2. Les característiques i la justificació dels productes i materials de neteja a utilitzar en la realització del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

Proposta on s'especifiquin els principals productes de neteja habituals, específics (antilliscants, llevataques, per aplicar a graffitys), dels materials fungibles oferts (bosses d'escombraries, paper higiènic, sabó de mans dermatològic, tovalloles de paper, ambientadors). Les seves característiques i la seva idoneïtat pels espais o serveis del recinte de Sant Pau.

En referència a la proposta dels **principals productes de neteja habituals i fungibles**, aporta un llarg llistat dels mateixos amb les corresponents fitxes tècniques de la marca i model escollits i indicant en les especificacions si són productes **antilliscants, llevataques, per graffitys**.

"MULTIANAU" en aquest punt no fa la justificació de les **característiques i la idoneïtat** dels diferents productes i fungibles utilitzats, tot i que en altres apartats justifiquen l'ús de productes ecològics.

Obté una puntuació de 1,5 punts.

B.2.3. Sistemes de dispensadors i proposta de reposició, quantitat i emmagatzematge dels materials de neteja. (fins a un màxim de 1 punt)

Propostes que descriguin el sistema de dispensadors, valorant la conservació dels existents i/o la seva substitució que s'utilitzaran per desenvolupar els treballs contractats, i aquelles millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual.

"MULTIANAU" proposa mantenir el **sistema de dispensadors, valorant la conservació dels existents**, sempre i quan no es detectin dispensadors en mal estat. A més d'instal·lar-ne de nous per reforçar aquells punts on sigui necessari.

Per a la seva substitució, proposen tres opcions per als dispensadors de tovalloles de paper (dos de plàstic i l'altre inox) i una opció de dispensador de paper higiènic (acer blanc) i una per sabó (inox).

No indica **millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual**.

Propostes de sistema de reposició més ràpid i efectiu, així com també aquelles que especifiquin la quantitat de material de neteja disponible i els llocs pensats pel seu emmagatzematge, i finalment la seva disponibilitat permanent en totes i cadascuna de les dependències objecte del contracte.

Degut a la gran envergadura del recinte, **els llocs pensats pel seu emmagatzematge els divideixen en dos punts**: petits magatzems dins dels pavellons del Recinte Modernista, un magatzem més gran a les instal·lacions pròpies de "MULTIANAU".

Pel què fa al **sistema de reposició**, és molt genèric (rebre comanda i gestionar al magatzem necessari), però en aquest punt no especifiquen la **rapidesa de reposició**.



La gestió de les comandes es realitzarà quinzenalment segons la quantitat mínima d'estoc per 7 dies, especificant un exemple de la **quantitat de material de neteja disponible** del què seria un magatzem d'un pavelló del Recinte Modernista.

Obté una puntuació de 0,9 punts.

B3.- Sistemes de control (fins a un màxim de 4 punts)

B.3.1. Mesures en relació al Sistema de Prevenció de riscos laborals i el Sistema de control de qualitat del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta d'implantació del Sistema de Prevenció de **riscos laborals** i d'un **sistema de control de qualitat**, que permeti per una banda **incrementar la seguretat** i per l'altre **incrementar l'avaluació** qualitativa del servei, la **percepció per part dels usuaris** i contrastar objectivament els resultats, sense que cap dels dos sistemes suposi cap càrrega per la FP.*

"MULTIANAU" avala en seu sistema de prevenció de **riscos laborals** d'acord a la ISO 45001, on es limita a fer un anàlisi de la matriu de riscos per després un llistat de mesures preventives generalistes.

Del **sistema de control de qualitat** en parla repetint apartats anteriors referents a les diferents supervisions que es realitzen, enquestes i auditories internes, explicant posteriorment el sistema d'avaluació de la qualitat de servei que utilitzen, com són l'ús d'indicadors i l'anàlisi del big data proposat per l'aplicació de gestió.

No destaquen cap de les propostes traslladades com a eina que **incrementa la qualitat de l'avaluació**.

Es considera que cap dels aspectes indicats en aquest punt ajuden a millorar la **percepció per part dels usuaris** sobre el servei de neteja del Recinte Modernista.

Obté una puntuació de 1,5 punts.

B.3.2. auditoria externa. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta d'execució d'una **auditoria externa** que analitzi els processos de control de Prevenció de Riscos Laborals i de control de la qualitat del servei que aplica el adjudicatari del contracte a la FP sense que suposi cap cost per la FP.*

"MULTIANAU" durà a terme una **auditoria externa** semestral realitzada per empresa externa no especificada, encarregada de certificar el sistema de control de qualitat del servei i PRL. Afegeix una breu explicació de la metodologia que seguiran i en la que afegeixen control mitjançant es mostratge amb plaques de contacte per avaluar existència de bacteries.



Aquesta proposta duplica la periodicitat de control respecte les auditories externes que generalment es realitzen de forma anual.

Obté una puntuació de 2 punts.

B4.- Pla ambiental (fins a un màxim de 6 punts)

B.4.1. Millores en relació a l'estalvi energètic i mediambiental. (fins a un màxim de 3 punts)

*Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei. En base a aquestes condicions, es valorarà les **millores proposades en relació a l'estalvi energètic i dels consumibles i als canvis organitzatius que incideixin en una reducció de costos, les millores mediambientals i aquelles destinades a reduir la petjada de carboni.***

"MULTIANAU" presenta un pla de gestió ambiental desenvolupant diverses idees o **millores proposades en relació a l'estalvi energètic i dels consumibles**, a part de dotar el servei de màquines que eliminin la combustió, aporten un llistat extens de millores, centrat en les tècniques de neteja (ús de menys aigua i productes químics), i la utilització de productes ecològics, dosificadors "SMART DOSE",...

Totes aquestes millores, directa o indirectament es considera afavoreixen a **reduir la petjada de carboni** (disposen de certificació oficial adjuntada) ja que es redueixen consums de productes i aigua, i alhora la necessitat d'envasos.

En aquest punt però, no s'ha concretat envers a possibles **canvis organitzatius que puguin reduir els costos del servei.**

Obté una puntuació de 2,7 punts.

B.4.2. Millores relatives al tractament i selecció dels residus. (fins a un màxim de 3 punts)

*Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei de **recollida selectiva dels residus de cada pavelló fins al punt verd del recinte.** En aquest apartat, es valoraran les **noves propostes que aportin valor afegit** i que puguin **incrementar la qualitat** d'aquest servei de recollida selectiva.*

Per al servei de **recollida selectiva** es consideren com a **propostes que aportin un valor afegit i que incrementin la qualitat** la possibilitat d'instal·lar illes ecològiques on focalitzar diferents punts de recollida de residus, ús de vehicles elèctric o híbrids...

En aquest punt "MULTIANAU" considera algunes millores que no tenen rellevància directe a l'hora de millorar el sistema de recollida selectiva (com per exemple utilitzar contenidors de plàstic reciclat. Això pot millorar la petjada de CO₂, però no té cap incidència en el sistema de recollida).

Obté una puntuació de 2,5 punts.



B5.- Pla de formació continuada (fins a un màxim de 2 punts)

B.5.1. Distribució horària per cada tipus de formació. (fins a un màxim de 0,5 punts)

Proposta de de **distribució horària adequada a cada tipus de formació**, essent recomanable descriure la relació de **recursos materials i humans disponibles** i les **hores efectives anuals** de formació a impartir per cada tipus de curs.

“MULTIANAU” fa una exposició de les diferents formacions a realitzar indicant la quantitat d’hores a dedicar, i resumint en forma de cronograma força entenedor la **distribució d’hores efectives anuals**.

Explica de forma resumida la metodologia (hores presencial i on-line) a més de fer menció del **mitjans materials i humans disponibles**.

Obté una puntuació de 0,4 punts.

B.5.2. Relació dels cursos, aportant síntesis de temaris. (fins a un màxim de 1 punt)

Propostes que **millor acreditin l’adequació del contingut dels cursos al servei de neteja**. Es considera interessant, incorporar formació en la **utilització de productes ecològics**, la utilització de **productes perillosos** o la **prevenció de possibles accidents** els mitjans adscrits a la formació del personal, tant pel que fa a la formació professional com a la prevenció de riscos laborals.

L’oferta de cursos presentada per “MULTIANAU” es una oferta dividida de forma coherent i unificant temaris dins d’un mateix curs quedant **acreditada l’adequació del contingut dels cursos al servei de neteja**, donant la importància adequada a temes importants com són la prevenció de riscos laborals i l’ús de productes ecològics i productes perillosos.

Obté una puntuació de 1 punt.

B.5.3. Agent docent que ha d’impartir la formació (intern, organisme oficial o empresa especialitzada). (fins a un màxim de 0,5 punts)

Propostes que millor acreditin la **capacitat de l’agent docent** i la **metodologia** que utilitzi en relació a la formació a impartir.

“MULTIANAU” gestiona el seu pla de formació amb una empresa externa especialitzada en formació (“TREKFORM”), qui aporta al formador, garantint la **capacitat de l’agent docent**.

La **metodologia** es basa en una primera introducció als cursos de forma presencial (al propi centre o en centres propers amb espais habilitats per a poder realitzar la formació correctament) i la resta on-line amb un seguiment personalitzat per part del docent.

Obté una puntuació de 0,4 punts.



B6.- Detectar problemes i mesures proposades pel benestar dels treballadors (fins a un màxim de 3 punts)

Detectar problemes que sorgeixin en el espai en qüestió. També es valoraran en aquest apartat aquelles *accions* que proposi l'empresa licitadora, ***enfocades a millorar les condicions laborals i el benestar dels treballadors*** vinculats a aquest servei de neteja. Aquestes millores, s'entenen com aquelles que ***millorin la situació del treballador i facilitin la realització de les tasques de neteja*** encomanades i que incideixin de ***forma directa o indirecta en la productivitat i/o la qualitat*** de la feina.

"MULTIANAU" posa a disposició dels treballadors una plataforma telemàtica on traslladar possibles **deteccions de problemes** (explicació de poca profunditat).

Com a **accions enfocades a millorar les condicions laborals i el benestar dels treballadors** fa un desglossament sobre si aquestes accions van destinades a:

- que **facilitin la realització de les tasques de neteja i millorin el benestar dels treballadors**: utilització de màquines i estris lleugers i ergonòmics o assessorament fisioterapèutic.
- **enfocades a millorar les condicions laborals**: com per exemple una proposta de formació en eines digitals, molt utilitzades en el servei de neteja.

De **forma directe o indirecte**, aquestes mesures afecten a la **productivitat i/o qualitat de la feina**.

Aporten propostes que no es poden relacionar directament com a millores dels punts destacats en aquest apartat.

Faltaria justificar la diferenciació de les seves millores considerades de la competència a nivell laboral dins del món laboral.

Obté una puntuació de 2,9 punts.

El total de la puntuació obtinguda pel sol·licitant: MULTIANAU és de **38,60 punts**

OPTIMA FACILITY SERVICES, S.L.

B1.- Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei (fins a un màxim de 27 punts)

Les empreses licitadores hauran de presentar una descripció de la metodologia i l'adequació del servei, incloent la proposta de l'organigrama i la descripció de les funcions i responsabilitats de cada lloc, d'acord amb la relació i la descripció dels serveis objecte del contracte i en funció de les especificacions fetes al PPT que regeixen aquest concurs.

B.1.1.- Proposta del model organitzatiu, organigrama, dimensionat de l'equip de treball, organització tècnica del servei de neteja i adequació del pla de treball específica dels pavellons del Recinte Modernista, respecte de les actuacions de neteja de freqüència, neteja continuada i actuacions complementàries. No es permet personal contractat amb discapacitat. (Fins a un màxim de 14 punts)

B.1.1.1. S'analitzarà en relació a les actuacions ordinàries (neteja de freqüència i neteja continuada) (fins a un màxim de 8 punts)

***Organització del servei i metodologia del model organitzatiu:** Descripció de la figura de l'encarregat, el supervisor i el coordinador en matèria de seguretat i salut. Els tres càrrecs són imprescindibles. Sense les tres figures la puntuació serà 0. Descriure el **organigrama**, dimensionat de l'equip de treball, en relació als mitjans personals que s'hi destinaran (operaris, encarregats), desglossant la **càrrega de treball** per cada pavelló del Recinte Modernista. És imprescindible fer servir el personal de l'Annex 10 íntegrament en el Recinte Modernista i el Recinte Històric, en cap cas redirigir personal que en la actualitat està donant servei per la Fundació Privada a altres institucions del adjudicatari. En aquest cas, la puntuació serà 0. (fins a un màxim de 4 punts).*

"OPTIMA" realitza una descripció de les tres figures principals (**encarregat , supervisor i coordinador de seguretat i salut**), llistant cadascuna de les funcions principals que desenvoluparà, i les hores de dedicació setmanal al servei.

Descrui un **organigrama** complet, adequat al servei de neteja del Recinte Modernista, però sense concretar el volum de treballadors destinats a la neteja del Recinte Modernista.

La **càrrega de treball** es presenta en format "fitxa" en la que apareix en nom del pavelló, les hores a destinar i la seva freqüència i hores setmanals.

Tot i així, no especifica quina tasca va associada a aquesta càrrega de treball.

<i>Obté una puntuació de 3,8 punts.</i>

***El pla de treball de les actuacions ordinàries**, determinant el **total d'hores** d'operari de neteja que s'hi destinaran a la **setmana i a l'any**, els **horaris** de realització i la determinació del **tipus de zona** (passadissos i vestíbuls, despatxos i oficines pròpies i les de arrendament, circuits turístics, espais de conferències, aules acadèmiques, arxiu històric...), comprovant-se **els rendiments** (m2 de neteja) establerts per hora d'operari i sempre **tenint present l'activitat** que s'hi desenvolupa i el **nivell de freqüència** dels seus usuaris. (fins a un màxim de 4 punts).*



“OPTIMA” presenta el **pla de treball de les actuacions ordinàries** en format de taula resum on especifica el pavelló on es treballa, definint el **total d’hores** de netejador i especialista (**h/set i h/any**), **horari** del treballador i **rendiment**.

El nivell de freqüència de les tasques i el **tipus de zona** està barrejat amb les fitxes de la càrrega de treball anteriors i les taules on expliquen les càrregues i el pla de treball també. Poca claredat a l’hora de llegir.

Obté una puntuació de 3 punts.

B.1.1.2. S’analitzarà en relació a les actuacions complementàries (vidres, neteges puntuals o correctives, subministraments i reposicions, etc.): (fins a un màxim de 6 punts)

Metodologia a emprar i protocol en la neteja de finestres i porticons exteriors incloent vidres, fusteria i farratges. Procediments, productes i mitjans a utilitzar. (fins a un màxim de 1 punts).

“OPTIMA” treballa amb fitxes per cadascuna de les tasques, en les quals fa una breu explicació de la metodologia (el **procediment** queda molt desenvolupat per punts) i en les que s’indiquen els **mitjans a utilitzar**, però sent generalista en la definició del **producte** exacte **a utilitzar**.

Es troba a faltar concreció al parlar del sistema de neteja de porticons i farratges (parlen de parts metàl·liques).

Obté una puntuació de 0,7 punt.

Metodologia a emprar i protocol en la neteja de taques en el paviment i de eliminació de graffitis a les parets. Procediments, productes i mitjans a utilitzar. (fins a un màxim de 1 punts).

Per a la neteja dels **paviments**, segueix el model de fitxa anterior, introduint el protocol dins la fitxa. Segueix sent generalista al definir productes a utilitzar, tot i que presenten fitxes per cada tipus de paviment.

La gestió de la neteja dels **graffitis** exposen el sistema a utilitzar, basat en l’ús d’una màquina que neteja per xorrejat per succió, permetent la neteja de diferents tipus de suports sense necessitat d’aigua ni productes químics.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

La proposta de calendari anual i una planificació específica de les actuacions complementàries, a efectes de controlar el seu compliment. (fins a un màxim de 1 punt).



El calendari anual presentat per “OPTIMA”, es un calendari poc acurat i amb falta de concreció sobre la distribució de tasques en els diferents pavellons.

Obté una puntuació de 0,5 punts.

*Exposició del **sistema de planificació i organització de neteja puntuals o correctives**, i per tant, planificades, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**. (fins a un màxim de 1 punt).*

La Fundació Privada disposa de la plataforma “FAMA”, una eina informàtica molt completa utilitzada per la gestió i control del servei de neteja del Recinte Modernista.

“OPTIMA” utilitza en el seu servei una aplicació pròpia (“IGNIFY”) tant per a la **planificació com l'organització de neteja puntuals o correctives** i control del servei.

En aquest apartat de la memòria, “OPTIMA” no respon a la generalitat del punt.

Obté una puntuació de 0,5 punts.

*Sistema de **reposició i disponibilitat dels materials d'higiene** (fins a un màxim de 1 punt).*

En aquest apartat “OPTIMA” fa una petita menció a la necessitat de subcontractar una empresa per a la gestió dels residus dels contenidors higiènics, sense especificar-ne el motiu, el qual no s'entén com a necessari per a aquest servei.

Com a sistema de **reposició de materials higiènics** elaboraran un informe de consums per poder calcular un estoc mínim, però del que no n'especifica quantitats. I com a primera mesura de control diària es recolza en las tasques diàries dels netejadors, que sortiran des del magatzem (no especifiquen quin) amb unitats de recanvi, entenent que consideren una **disponibilitat dels materials** immediata de material per a la reposició.

Poca claredat sobre les quantitat i zones d'estoc des de les que començaran els netejadors.

Obté una puntuació de 0,6 punts.

*Sistema de la **gestió dels residus**, en relació a la **tipologia** (orgànics, rebuig i plàstics) dels mateixos, **sistema de recollida i transport, reciclatge, freqüència de buidatge** dels contenidors, valorant-se especialment que la retirada dels mateixos es produeixi en horaris de menor afluència de persones i visitants i que no s'acumulin en excés. (fins a un màxim de 1 punt).*

El **sistema de gestió de residus** estarà controlat des del mòdul corresponent dins de l'aplicació “IGNIFY” i “OPTIMA” aporta un llistat del que considera millores per a la gestió, les quals es consideren més com a parts del sistema de gestió que de millores.

En aquest apartat la informació respecta als punts sol·licitats pel plec no queden exposats de forma clara, desviant la importància d'aquest punt en el 4.2 de la seva memòria.

Obté una puntuació de 0,5 punts.



B.1.2. Proposta de Supervisió i Sistema de control presencial dels treballadors (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'estructura de **supervisió del servei** que proposi el licitador pel control de les diferents tasques de neteja, analitzant-se les funcions del personal que estigui directa/indirectament assignat per la fiscalització del mateix. També es tindrà en compte, la **metodologia de control aplicada del personal fiscalitzador i la seva interrelació amb el responsable del servei de la FP**. Concretament es valorarà:

B.1.2.1- Estructura de supervisió del servei: (fins un màxim de 2 punt)

*Sistema de control d'assistència dels netejadors assignats a cada pavelló. Mètodes de comunicació interacció entre els supervisors de servei i responsable del contracte de la FP, especialment en el relatiu a la **rapidesa en el contacte** i en relació a les **reunions de seguiment**. Propostes encaminades a la major flexibilitat de les franges horàries als efectes de poder coincidir amb la resta de netejadors.*

"OPTIMA" detecta que FAMA no permet dur el control horari i planteja la integració de "IGNIFY" dins del sistema FAMA via una "API" (pont digital entre ambdues aplicacions).

Per tant, el control d'assistència dels netejadors serà controlat des de "IGNIFY" que a la vegada estarà informant a la Fundació Privada sobre l'estat d'assistència en temps real. El sistema queda exposat de forma molt acurada en la memòria.

Com a **mètodes de comunicació** entre "OPTIMA" i el Recinte Modernista, a part del ja comentat a través de l'app com a comunicació diària i de **alta rapidesa de contacte**, llisten diferents **reunions de seguiment** amb els responsables de la Fundació Privada. I per l'equip de neteja es facilitaran smartphones.

Obté una puntuació de 2 punts.

B.1.2.2- Sistema metodològic de supervisió del servei i sistema d'auditories Internes i/o externes: Propostes de l'empresa licitadora per controlar i supervisar els processos de treball. (fins a un màxim de 2 punt)

*El licitador haurà d'exposar les **funcions dels supervisors diàries com setmanals** així com la descripció de les **eines que utilitzarà**. Proposta de els **aspectes que s'avaluaran, les freqüències, els responsables** i tots aquells controls que garanteixin una **bona resposta i efectivitat del serveis**. També es valorarà les propostes **d'auditories internes o externes** si es considera que poden portar valor afegit a la qualitat del servei.*

A l'hora d'exposar les **funcions dels supervisors diàries com setmanals** (afegeix controls també mensuals i trimestrals o semestral), s'exposa de forma clara en un quadre resum els **aspectes que s'avaluaran, les freqüències, els responsables** i tipus d'**eines que utilitzaran** amb la intenció de millorar l'**efectivitat del servei**.

"OPTIMA" planteja **auditories internes** quadrimestralment i una auditoria inicial que permetrà col·locar el llistó inicial i des del qual poder valorar les millores en la gestió i qualitat del servei.

Obté una puntuació de 1,9 punts.



B.1.2.4- Informatització del Servei: La FP disposa del sistema d'un sistema de control de peticions i de gestió de tasques que es el programa FAMA SYSTEM. El servei de neteja, com tots els altres serveis, hauria d'estar integrat en aquest programa de gestió. (fins un màxim de 1 punt)

*Tal i com es sol·licita al PPT, els encarregats del servei hauran de **disposar d'eines informàtiques** per utilitzar aquest servei, com ara **smartphones** (sistema Android) a través del qual se'ls hi comunicaran les peticions de serveis. Es valorarà les **accions que proposi el licitador per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió** en l'àmbit de la neteja.*

"OPTIMA" ja ha explicat en el punt interior com **implantar el seu sistema de control i planificació dins de l'eina de gestió** ja implantada per la Fundació Privada. de la que ja disposa el Recinte Modernista. A més defineix accions per millorar-ne aquesta implantació.

Però sense especificar de quines **eines informàtiques** es dotarà als encarregats del servei (almenys en aquest punt concret).

Obté una puntuació de 0,8 punts.

B.1.3. Descripció de la capacitat de l'empresa en supòsits d'emergència (Fins a un màxim de 3 punts).

*Exposició del **sistema d'atenció urgent**, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**. Es valorarà el protocol i el sistema metodològic a seguir respecte d'actuacions **urgents o supòsits d'emergència** imprevistos. Els **recursos humans i materials disponibles**, la **rapidesa** de la actuació, els **mitjans materials** a aportar i el **temps de resposta**.*

Com a **sistema d'atenció urgent** exposen la creació d'un comitè de contingències explicant-ne les seves funcions i obligacions. Es fa una descripció generalista del protocols a seguir sense diferenciar casos **d'abocament de substàncies, reposició de materials, incidents o vandalismes**, enumerant i descrivint la quantitat de **recursos humans i materials disponibles** (especificant nº d'unitats), fent diferenciació dels **temps de resposta** segons la urgència ocorri dins o fora de l'horari laboral.

Es una explicació generalista però extensa i entenedora.

Obté una puntuació de 2,5 punts.

B.1.4- Descripció dels formats de documents que facilitaran la comunicació entre la empresa i la FP. (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'aportació de 4 tipus de documents descriptius que donin resposta a:



B.1.4.1- Proposta d'Informe mensual tipus del recull de supervisions a mode d'exemple del que es farà arribar a la FP mensualment i 1 de informe anual (fins a un màxim de 2 punts).

Han d'incloure com a mínim els següents apartats:

- Totes les **Ordres de Treball** (ordinàries i extraordinàries) o un **resum de les mateixes**. Inclourà un **anàlisi estadístic** segons el **temps de resolució**, ordenant proporcionalment les ordres de treball en funció d'interval del temps dedicats.
- Recull **d'incidències** més importants anotades al llibre de manteniment
- Registres dels **diferents consums** i altres **materials fungibles** utilitzats durant el període.
- Registre de **pesos de residus**.
- **Supervisions**.
- Un apartat **d'observacions**, Informes tècnics i comentaris que es trobi adient formular.

En aquest punt, "OPTIMA" parla que en els seus informes mensual i anual contemplarà tots els 6 punts indicats en aquest punt del plec (**ordres de treball** i un **anàlisi estadístic**, recull **d'incidències**, registres dels **diferents consums de material fungibles** i d'altres, registre de **pesos dels residus**, fitxes de **supervisions** i apartats **d'observacions**).

Fa referència a un annex on suposadament es mostra el tipus d'informe a presentar, però no s'ha pogut trobar aquest document i per tant, no s'ha pogut avaluar el tipus d'informe.

Obté una puntuació de 1,3 punts.

B.1.4.2- Proposta del model d'enquesta tipus de les preguntes que es faran anualment a les institucions a mode de feedback del client (fins a un màxim de 1 punts)

*Es proposarà un **model d'enquesta de satisfacció** per avaluació del servei prestat a diferents clients o institucions. El licitador pot **justificar el perquè d'aquest tipus d'enquestes** i en què considera que millora la prestació del servei.*

Des de "OPTIMA" es proposa un **model d'enquesta de satisfacció** només a disposició dels responsables de la Fundació Privada. La seva freqüència serà inicialment anual tot i que si des de la Fundació Privada es demanés, es podrien realitzar enquestes abreujades semestralment. **Justifica el perquè d'aquest tipus d'enquesta** com a eina d'ajust de protocols, ajustar formacions o redefinir prioritats.

En aquest apartat no es proposa cap enquesta als usuaris del centre modernista.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

B.1.4.3. Proposta i model de "Fitxa Tipus" de les tasques assignades als operaris, per dies de la setmana i franges horàries dels diferents treballs al llarg del dia. Les fitxes hauran de fer referència a tasques ordinàries com específiques (fins a un màxim de 1 punt)

*Es proposarà un model de **fitxa** per definir les tasques assignades als operaris. Es valorarà la **informació facilitada**, la **utilitat d'aquesta** i la **claredat en la interpretació de les***



funcions i tasques. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.

Les fitxes per definir les tasques assignades als diferents operaris són fitxes amb un format on la informació facilitada és útil i té claredat en la interpretació de les funcions i tasques, amb molt grau de concreció en les tasques a realitzar a cada pavelló.

Les fitxes podrien millorar respecte a que els netejadors tenen que omplir masses dades. Algunes ja podrien anar incloses a les fitxes, com per exemple la definició de l'espai.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

B.1.4.4. Proposta i model de "Fitxa" per cada procediment de neteja en relació als espais objecte del present concurs (despatxos, aules, sales, lavabos, sales tècniques, oficines, espais museístics, acadèmics, etc.), indicant els productes a utilitzar (fins a un màxim de 1 punt)

Es proposarà un model de fitxa per definir els procediments de neteja pels diferents espais en funció de les seves característiques, freqüències, materials i recursos a utilitzar. Es valorarà la informació facilitada, la utilitat d'aquesta i la claredat en la interpretació de les funcions i tasques. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.

Les fitxes per definir els procediments de neteja per als diferents espais són fitxes amb un format on la informació facilitada és completa, d'utilitat i expressada amb claredat adequada a les característiques de cada zona (lavabos, aules, zones comuns...), els materials i recursos a utilitzar i les tasques s'adeqüen segons la seva freqüència.

Han aconseguit una fitxa molt entenedora i visual.

Obté una puntuació de 1 punt.

B2.- Metodologia en l'ús dels mitjans tècnics i materials destinats a la presentació del servei de neteja (fins a un màxim de 5 punts)

B.2.1. La proposta d'ús dels mitjans tècnics i auxiliars que l'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar exclusivament per la FP per neteja ordinària i vidres blancs, verds i grocs. (fins a un màxim de 2 punts)

Es proposarà la metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei, on es concreti específicament la sistemàtica d'ús dels diferents vehicles i maquinària auxiliar (sistemes de comunicació i localització dels treballadors), associats a la prestació del servei de neteja.



Entenent com a metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei la forma d'introduir la maquinària i vehicles dins del Recinte Modernista, en aquesta oferta no es fa cap referència al respecte.

"OPTIMA" parla de protocols de l'ús dels diferents estris de neteja pels diferents tipus de vidres de forma molt concreta, facilitant a més llistat de maquinària i nombre d'unitats a utilitzar (també d'estrís i EPI's).

En aquest apartat però, sent complet com és, falta menció dels **sistemes de comunicació** (en parla en altres punts).

Només es parla de la **sistemàtica d'ús de la maquinària**, segons es deixi de forma permanent al Recinte Modernista o si es tracta de maquinària que s'anirà subministrant segons necessitats del servei.

Obté una puntuació de 1,7 punts.

B.2.2. Les característiques i la justificació dels productes i materials de neteja a utilitzar en la realització del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

Proposta on s'especifiquin els principals productes de neteja habituals, específics (antilliscants, llevataques, per aplicar a graffitys), dels materials fungibles oferts (bosses d'escombraries, paper higiènic, sabó de mans dermatològic, tovalloles de paper, ambientadors). Les seves característiques i la seva idoneïtat pels espais o serveis del recinte de Sant Pau.

En referència a la proposta dels **principals productes de neteja habituals i fungibles**, aporten un quadre en el que especifiquen l'elecció de productes amb eco-etiqueta escollits indicant-ne les especificacions sobre si són productes **antilliscants o llevataques**, sense mencionar cap producte concret per a **graffitys**, la qual cosa s'entén ja que en anteriors apartats expliquen que utilitzen una màquina sense químics.

"OPTIMA" no justifica les **característiques i la idoneïtat** dels productes escollits en aquest punt.

Obté una puntuació de 1,3 punts.

B.2.3. Sistemes de dispensadors i proposta de reposició, quantitat i emmagatzematge dels materials de neteja. (fins a un màxim de 1 punt)

Propostes que descriguin el sistema de dispensadors, valorant la conservació dels existents i/o la seva substitució que s'utilitzaran per desenvolupar els treballs contractats, i aquelles millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual.

"OPTIMA" en aquest apartat no parla de dispensadors. Parla del seu sistema de dosificació de productes "QUATTRO SELECT" que no és el punt a comentar en aquest espai de la memòria.

Per a la seva substitució, tampoc aporten resposta.



Propostes de **sistema de reposició més ràpid i efectiu**, així com també aquelles que especifiquin la **quantitat de material de neteja disponible i els llocs pensats pel seu emmagatzematge**, i finalment la seva **disponibilitat permanent** en totes i cadascuna de les dependències objecte del contracte.

Apartat sense punt concret dins de la memòria d'acord amb l'índex del plec, tot i que en altres punts si que fa lleugeres referències als punts requerits.

Obté una puntuació de 0,2 punts.

B3.- Sistemes de control (fins a un màxim de 4 punts)

B.3.1. Mesures en relació al Sistema de Prevenció de riscos laborals i el Sistema de control de qualitat del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

Proposta d'implantació del Sistema de Prevenció de **riscos laborals** i d'un **sistema de control de qualitat**, que permeti per una banda **incrementar la seguretat** i per l'altre **incrementar l'avaluació** qualitativa del servei, la **percepció per part dels usuaris** i contrastar objectivament els resultats, sense que cap dels dos sistemes suposi cap càrrega per la FP.

"OPTIMA" presenta un protocol de funcionament del sistema de prevenció de **riscos laborals** de forma molt resumida finalitzant amb la creació d'informes amb diferents indicadors i un seguiment actiu per a la millora d'aquests protocols.

Pel que fa al **sistema de control de qualitat**, en aquest punt desenvolupa més la idea, plantejant diferents estratègies associades a aconseguir uns objectius marcats, els quals seran marcats des de l'app "IGNIFY" i avaluats segons els corresponents indicadors de qualitat.

A més proposen com a obtenció d'opinions externes, una enquesta de satisfacció als usuaris mitjançant codis QR al igual que als treballadors de la Fundació Privada, el què es pot considerar que ajuda a **millorar la percepció per part dels usuaris** sobre el servei de neteja del Recinte Modernista.

En general és una explicació quelcom resumida.

Obté una puntuació de 1,4 punts.

B.3.2. auditoria externa. (fins a un màxim de 2 punts)

Proposta d'execució d'una **auditoria externa** que analitzi els processos de control de Prevenció de Riscos Laborals i de control de la qualitat del servei que aplica el adjudicatari del contracte a la FP sense que suposi cap cost per la FP.

En aquest cas, "OPTIMA" durà a terme una **auditoria externa** anual realitzada per empresa homologada (sense especificar quina), encarregada de certificar el **sistemes de control de qualitat**, medi ambient i PRL..



Es fa una menció considerada poc desenvolupada.

Obté una puntuació de 1,4 punts.

B4.- Pla ambiental (fins a un màxim de 6 punts)

B.4.1. Millores en relació a l'estalvi energètic i mediambiental. (fins a un màxim de 3 punts)

*Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei. En base a aquestes condicions, es valorarà les **millores proposades en relació a l'estalvi energètic i dels consumibles i als canvis organitzatius que incideixin en una reducció de costos, les millores mediambientals i aquelles destinades a redueixin la petjada de carboni.***

"OPTIMA" es presenta com una empresa compromesa en la implantació de mètodes de treball compromesos amb el medi ambient (ESG 360 o COMPROMÍS NetZero)

Com a **millores proposades en relació a l'estalvi energètic i consumibles**, desenvolupa detalladament varies idees aplicables en les tècniques de neteja (maquinària eficient i productes concentrats) i tenint en compte el cicle solar.

També desenvolupa idees de **millores en relació a l'estalvi mediambiental i la reducció de l'ús de l'aigua**, proposant treballar amb una gama de productes no molt extensa, evitant així compres innecessàries i limitant per tant la generació de residus i utilitzar eines de neteja que requereixin poca necessitat d'aigua, per exemple.

En aquest punt però, no s'ha concretat envers a possibles **canvis organitzatius que puguin reduir els costos del servei.**

Obté una puntuació de 2,9 punts.

B.4.2. Millores relatives al tractament i selecció dels residus. (fins a un màxim de 3 punts)

*Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei de **recollida selectiva dels residus de cada pavelló fins al punt verd del recinte.** En aquest apartat, es valoraran les **noves propostes que aportin valor afegit i que puguin incrementar la qualitat** d'aquest servei de recollida selectiva.*

Per al servei de **recollida selectiva** es consideren com a **propostes que aportin un valor afegit i que incrementin la qualitat** la possibilitat d'instal·lar illes ecològiques on focalitzar diferents punts de recollida de residus, al igual que l'ús del carro MOOEVO que incrementa el rendiment en la tasca de recollida de residus. Després aporta altres opcions que no es consideren que millorin el sistema de recollida selectiva.

La descripció de les propostes està exposada de forma llistada sense les seves explicacions respectives.

Obté una puntuació de 2,5 punts.



B5.- Pla de formació continuada (fins a un màxim de 2 punts)

B.5.1. Distribució horària per cada tipus de formació. (fins a un màxim de 0,5 punts)

*Proposta de de **distribució horària adequada a cada tipus de formació**, essent recomanable descriure la relació de **recursos materials i humans disponibles** i les **hores efectives anuals** de formació a impartir per cada tipus de curs.*

“OPTIMA” presenta un quadre amb els cursos i temaris contemplats en el seu pla de formació continua de les formacions a realitzar, mostrant la seva **distribució horària adequada a cada tipus de formació** i un calendari d’aquesta.

Aquesta distribució horària està exposada de manera clara i entenedora, exposant els **mitjans materials i humans disponibles**.

<i>Obté una puntuació de 0,5 punts.</i>

B.5.2. Relació dels cursos, aportant síntesis de temaris. (fins a un màxim de 1 punt)

*Propostes que **millor acreditin l’adequació del contingut dels cursos al servei de neteja**. Es considera interessant, incorporar formació en la **utilització de productes ecològics**, la utilització de **productes perillosos** o la **prevenció de possibles accidents** els mitjans adscrits a la formació del personal, tant pel que fa a la formació professional com a la prevenció de riscos laborals.*

Acreditant l’adequació del contingut dels cursos al servei de neteja, “OPTIMA” presenta una oferta de cursos molt ben explicada en les fitxes corresponents de cada curs, detallant nombre d’hores del curs i el destinatari. Entre ells, contemplen formació per a la **prevenció de possibles accidents**, també per a l’ús de **productes ecològics**.

Es troba a falta però, cursos relacionats **productes perillosos**.

<i>Obté una puntuació de 0,7 punts.</i>

B.5.3. Agent docent que ha d’impartir la formació (intern, organisme oficial o empresa especialitzada). (fins a un màxim de 0,5 punts)

*Propostes que millor acreditin la **capacitat de l’agent docent** i la **metodologia** que utilitzi en relació a la formació a impartir.*

Les formacions segueixen una **metodologia** presencial i que es durà a terme al propi Recinte Modernista o a les instal·lacions centrals de l’empresa licitadora on es disposa d’aules preparades a tal efecte.



“OPTIMA” no acredita la **capacitat de l’agent docent** tot i que justifica que disposa en plantilla d’especialistes en varies de les matèries associades als diferents cursos (sense especificar cap CV que ho pugui corroborar).

Obté una puntuació de 0,3 punts.

B6.- Detectar problemes i mesures proposades pel benestar dels treballadors (fins a un màxim de 3 punts)

Detectar problemes que sorgeixin en el espai en qüestió. També es valoraran en aquest apartat aquelles **accions** que proposi l’empresa licitadora, **enfocades a millorar les condicions laborals** i el **benestar dels treballadors** vinculats a aquest servei de neteja. Aquestes millores, s’entenen com aquelles que **millorin la situació del treballador i facilitin la realització de les tasques de neteja** encomanades i que incideixin de **forma directa o indirecta en la productivitat i/o la qualitat** de la feina.

“OPTIMA” aporta un anàlisi molt exhaustiu sobre la metodologia per **detectar problemes** diferents (tant a nivell grupal com a nivell individual) i **accions** a promoure per a combatre’ls, buscant un clima laboral positiu.

Com a **accions enfocades a millorar les condicions laborals** i el **benestar dels treballadors** fa un desglossament sobre si aquestes accions van destinades a:

- que **facilitin la realització de les tasques de neteja**: utilització de màquines i estris lleugers i ergonòmics.
- **enfocades a millorar les condicions laborals**: conciliació familiar, flexibilitat horària en general.
- **enfocades a millorar el benestar dels treballadors**: recalcar que utilitzen el mètode de recompensa i reconeixement.

De **forma directe o indirecte**, aquestes mesures afecten a la **productivitat i/o qualitat de la feina**, especialment l’exemple de millores del benestar del treballador.

Obté una puntuació de 3 punts.

El total de la puntuació obtinguda pel sol·licitant: OPTIMA és de **37,30 punts**



FOMENTO VALENCIA MANTENIMINETO Y LIMPIEZA S.A.U.

B1.- Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei (fins a un màxim de 27 punts)

Les empreses licitadores hauran de presentar una descripció de la metodologia i l'adequació del servei, incloent la proposta de l'organigrama i la descripció de les funcions i responsabilitats de cada lloc, d'acord amb la relació i la descripció dels serveis objecte del contracte i en funció de les especificacions fetes al PPT que regeixen aquest concurs.

B.1.1.- Proposta del model organitzatiu, organigrama, dimensionat de l'equip de treball, organització tècnica del servei de neteja i adequació del pla de treball específica dels pavellons del Recinte Modernista, respecte de les actuacions de neteja de freqüència, neteja continuada i actuacions complementàries. No es permet personal contractat amb discapacitat. (Fins a un màxim de 14 punts)

B.1.1.1. S'analitzarà en relació a les actuacions ordinàries (neteja de freqüència i neteja continuada) (fins a un màxim de 8 punts)

***Organització del servei i metodologia del model organitzatiu:** Descripció de la figura de l'encarregat, el supervisor i el coordinador en matèria de seguretat i salut. Els tres càrrecs són imprescindibles. Sense les tres figures la puntuació serà 0. Descriure el **organigrama**, dimensionat de l'equip de treball, en relació als mitjans personals que s'hi destinaran (operaris, encarregats), desglossant la **càrrega de treball** per cada pavelló del Recinte Modernista. És imprescindible fer servir el personal de l'Annex 10 íntegrament en el Recinte Modernista i el Recinte Històric, en cap cas redirigir personal que en la actualitat està donant servei per la Fundació Privada a altres institucions del adjudicatari. En aquest cas, la puntuació serà 0. (fins a un màxim de 4 punts).*

En relació a **organització del servei i metodologia del model organitzatiu** "FOVASA" realitza una descripció de les tres figures principal (**encarregat , supervisor i coordinador de seguretat i salut**), llistant cadascuna de les funcions principals que desenvoluparà, les hores de dedicació setmanals i la seva formació acadèmica.

Descrui un **organigrama** complet amb l'escala de responsabilitats en forma d'esquema i adequat al servei de neteja del Recinte Modernista, concretant el nombre de netejadors (24), especialistes (1) i encarregat (1).

La **càrrega de treball** es presenta en format "fitxa" en la que apareix en nom del pavelló. El seu nivell de detall és molt baix, i confús entre totes les taules aportades.

Obté una puntuació de 3,4 punts.

***El pla de treball de les actuacions ordinàries**, determinant el **total d'hores** d'operari de neteja que s'hi destinaran a la **setmana i a l'any**, els **horaris** de realització i la determinació del **tipus de zona** (passadissos i vestíbuls, despatxos i oficines pròpies i les de arrendament, circuits turístics, espais de conferències, aules acadèmiques, arxiu històric...), comprovant-se **els rendiments** (m2 de neteja) establerts per hora d'operari i sempre **tenint present l'activitat** que s'hi desenvolupa i el **nivell de freqüència** dels seus usuaris. (fins a un màxim de 4 punts).*



“FOVASA” presenta el **pla de treball de les actuacions ordinàries** on especifica (en format de taula resum) el pavelló on es treballa, definint el **total d’hores setmana i any** i l’**horari** del treballador, tipus de zona, però la freqüència no queda clarament especificada. El **rendiment** es calcula en taules a part.

En aquest apartat no es determina que s’hagi **tingut present l’activitat** que es desenvolupa en els diferents espais objecte del servei ni el **nivell de freqüència** dels seus usuaris.

Obté una puntuació de 3,4 punts.

B.1.1.2. S’analitzarà en relació a les actuacions complementàries (vidres, neteges puntuals o correctives, subministraments i reposicions, etc.): (fins a un màxim de 6 punts)

Metodologia a emprar i protocol en la neteja de finestres i porticons exteriors incloent vidres, fusteria i farratges. Procediments, productes i mitjans a utilitzar. (fins a un màxim de 1 punts).

“FOVASA” presenta les **metodologies** i protocols de neteja en forma de fitxes sobre de la manera de netejar vidres i en forma més literal de **finestres com de porticons exteriors., procediment i mitjans**, però no especifica el **productes a utilitzar**.

L’explicació és poc entenedora i sense seguir l’orde de l’índex de plec.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

Metodologia a emprar i protocol en la neteja de taques en el paviment i de eliminació de graffitis a les parets. Procediments, productes i mitjans a utilitzar. (fins a un màxim de 1 punts).

Per a la neteja dels **paviments**, segueix sent confusa, tot i que s’ha pogut detectar que en algunes de les fitxes es parla del **procediment** diferenciant tipus de terra, i **mitjans a utilitzar**.

Falta concreció en el moment de definir **productes** a utilitzar.

La gestió de la neteja dels **graffitis** no s’ha localitzat en la memòria presentada per “FOVASA”.

Obté una puntuació de 0,5 punts.

La proposta de calendari anual i una planificació específica de les actuacions complementaries, a efectes de controlar el seu compliment. (fins a un màxim de 1 punt).

El **calendari anual** presentat per “FOVASA”, es un calendari ordenat per pavelló però sense especificar la freqüència de les diferents tasques. El cronograma no té llegenda, el què fa poc entenedora la informació.

Obté una puntuació de 0,6 punt.



*Exposició del **sistema de planificació i organització de neteja puntuals o correctives**, i per tant, planificades, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**. (fins a un màxim de 1 punt).*

Per a donar resposta a aquest punt, no s'ha detectat un apartat a la memòria per poder analitzar les possibles propostes de "FOVASA".

En el punt 2.1.12 de la seva memòria es fa una petita menció d'alguns dels punts a tenir en compte, però s'explica un protocol molt generalista que segueix sense donar resposta a aquest apartat.

Obté una puntuació de 0,6 punts.

*Sistema de **reposició i disponibilitat dels materials d'higiene** (fins a un màxim de 1 punt).*

Al igual que en el punt anterior, no es detecta un apartat concret per donar resposta a aquest punt al no seguir-se un ordre com marca el propi plec. Tot i així, s'ha detectat alguna informació en altres punts de la memòria, on parlen d'un estoc mínim sense concretar-ne la quantitat, contemplant una reposició diària tants cops com fos necessari o l'abastiment de productes setmanalment.

Obté una puntuació de 0,5 punts.

*Sistema de la **gestió dels residus**, en relació a la **tipologia** (orgànics, rebuig i plàstics) dels mateixos, **sistema de recollida i transport, reciclatge, freqüència de buidatge** dels contenidors, valorant-se especialment que la retirada dels mateixos es produeixi en horaris de menor afluència de persones i visitants i que no s'acumulin en excés. (fins a un màxim de 1 punt).*

Pel **sistema de gestió de residus** "FOVASA" fa una explicació molt extensa sobre les **tipologies** de residus que es poden generar al Recinte Modernista, ja sigui pel seu dia a dia, com els generats pel propi servei de neteja.

Per a la **recollida** escalona el tipus de contenidor segons la mida del residu i la seva freqüència de buidatge, però no defineix el sistema de **transport** fins al pavelló cuines on es farà el registre corresponent (kg) i segons el tipus de residu depositar-lo als contenidors a l'exterior de l'accés 8 o al punt verd ubicat al soterrani de l'Hospital de la Santa Creu perquè empreses autoritzades en facin la retirada i gestió del **reciclatge**.

El què no fan és cap referència a la valoració de realitzar la retirada en moments de menor afluència de visitants.

Obté una puntuació de 0,8 punts.



B.1.2. Proposta de Supervisió i Sistema de control presencial dels treballadors (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'estructura de **supervisió del servei** que proposi el licitador pel control de les diferents tasques de neteja, analitzant-se les funcions del personal que estigui directa/indirectament assignat per la fiscalització del mateix. També es tindrà en compte, la **metodologia de control aplicada del personal fiscalitzador i la seva interrelació amb el responsable del servei de la FP**. Concretament es valorarà:

B.1.2.1- Estructura de supervisió del servei: (fins un màxim de 2 punt)

*Sistema de control **d'assistència dels netejadors** assignats a cada pavelló. **Mètodes de comunicació** interacció entre els supervisors de servei i responsable del contracte de la FP, especialment en el relatiu a la **rapidesa en el contacte** i en relació a les **reunions de seguiment**. Propostes encaminades a la major flexibilitat de les franges horàries als efectes de poder coincidir amb la resta de netejadors.*

Es proposa una supervisió del servei a través d'una aplicació mòbil ("MOVE WORK – MY MISSIONS") que no només està pensat per al control **d'assistència dels netejadors**, sinó que és una eina molt completa que permet la planificació de tasques i modificar-la en cas de ser necessari, informar de les incidències, tenir una informació en temps reals de l'estat del servei

En aquest apartat no es fa referència als **mètodes de comunicació** amb els responsables de la Fundació Privada ni tampoc de la gestió de **reunions de seguiment** ni rapidesa de contacte entre "FOVASA" i els responsables de la Fundació Privada.

Obté una puntuació de 1,6 punts.

B.1.2.2- Sistema metodològic de supervisió del servei i sistema d'auditories Internes i/o externes: Propostes de l'empresa licitadora per controlar i supervisar els processos de treball. (fins a un màxim de 2 punt)

*El licitador haurà d'exposar les **funcions dels supervisors diàries com setmanals** així com la descripció de les **eines que utilitzarà**. Proposta de els **aspectes que s'avaluaran**, les **frequències**, els **responsables** i tots aquells controls que garanteixin una **bona resposta i efectivitat del serveis**. També es valorarà les propostes **d'auditories internes o externes** si es considera que poden portar valor afegit a la qualitat del servei.*

Per a aquest punt, la informació està desordenada, sense haver pogut localitzar cap punt on s'especifiquin o es mencionin les **funcions dels supervisors diàries com setmanals**.

"FOVASA" en l'apartat de control de qualitat del servei fa referència a les **auditors internes** d'una manera molt extensa.

Obté una puntuació de 1,2 punts.



B.1.2.4- Informatització del Servei: La FP disposa del sistema d'un sistema de control de peticions i de gestió de tasques que es el programa FAMA SYSTEM. El servei de neteja, com tots els altres serveis, hauria d'estar integrat en aquest programa de gestió. (fins un màxim de 1 punt)

*Tal i com es sol·licita al PPT, els encarregats del servei hauran de **disposar d'eines informàtiques** per utilitzar aquest servei, com ara **smartphones** (sistema Android) a través del qual se'ls hi comunicaran les peticions de serveis. Es valorarà les **accions que proposi el licitador per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió** en l'àmbit de la neteja.*

"FOVASA" justifica que, al ser l'actual prestadora del servei de neteja del Recinte Modernista, ja va haver de proposar **accions per ajudar a desenvolupar i implantar aquesta eina de gestió**, per tant ja té integrades la seva aplicació MOVEWORK amb es sistema operatiu FAMA de la Fundació Privada.

Com a **eines informàtiques**, menciona ordinadors i telèfons mòbils (**smartphones**) amb accés a l'aplicació de FAMA.

Sent l'actual prestadora del servei, es podria haver explicat com es va fer la informatització del servei i quines dificultats i/o millores s'ha pogut detectar i dur a terme.

Obté una puntuació de 0,8 punts.

B.1.3. Descripció de la capacitat de l'empresa en supòsits d'emergència (Fins a un màxim de 3 punts).

*Exposició del **sistema d'atenció urgent**, en relació a l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**. Es valorarà el protocol i el sistema metodològic a seguir respecte d'actuacions **urgents o supòsits d'emergència** imprevistos. Els **recursos humans i materials disponibles**, la **rapidesa** de la actuació, **els mitjans materials** a aportar i el **temps de resposta**.*

Com a **sistema d'atenció urgent**, sobre els protocols d'emergència es fa una bona explicació tot i que de forma molt generalitzada al no fer diferenciació entre l'**abocament de substàncies**, reposició de **materials generals i d'higiene, incidents i vandalismes**, que ho fa en un quadre a part, indicant **recursos humans i materials disponibles**.

Parlen de la possibilitat de poder ampliar la dotació del servei en casos necessaris fins a 25 persones més en un termini de 12h.



La valoració no pot ser més elevada ja que els **temps de resposta** indicats són bastant superiors als presentats per les altres ofertes (entre 60-120 minuts).

Obté una puntuació de 2,3 punts.

B.1.4- Descripció dels formats de documents que facilitaran la comunicació entre la empresa i la FP. (Fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà l'aportació de 4 tipus de documents descriptius que donin resposta a:

B.1.4.1- Proposta d'Informe mensual tipus del recull de supervisions a mode d'exemple del que es farà arribar a la FP mensualment i 1 de informe anual (fins a un màxim de 2 punts).

Han d'incloure com a mínim els següents apartats:

- Totes les **Ordres de Treball** (ordinàries i extraordinàries) o un **resum de les mateixes**. Inclourà un **anàlisi estadístic** segons el **temps de resolució**, ordenant proporcionalment les ordres de treball en funció d'interval del temps dedicats.
- Recull **d'incidències** més importants anotades al llibre de manteniment
- Registres dels **diferents consums** i altres **materials fungibles** utilitzats durant el període.
- Registre de **pesos de residus**.
- **Supervisions**.
- Un apartat **d'observacions**, Informes tècnics i comentaris que es trobi adient formular.

En aquest punt, "FOVASA" enfoca la preparació del model d'informe mensual i anual d'acord als apartats indicats en aquest punt (**ordres de treball** i un **anàlisi estadístic**, **registres dels diferents consums de material fungibles** i d'altres, registre de **pesos dels residus**, fitxes de supervisions)...

S'aporten uns informes escanejats amb poca resolució, però podent veure com falta una apartat de registre **d'incidències**.

Obté una puntuació de 1,7 punts.

B.1.4.2- Proposta del model d'enquesta tipus de les preguntes que es faran anualment a les institucions a mode de feedback del client (fins a un màxim de 1 punts)

*Es proposarà un **model d'enquesta de satisfacció** per avaluació del servei prestat a diferents clients o institucions. El licitador pot **justificar el perquè d'aquest tipus d'enquestes** i en què considera que millora la prestació del servei.*

Des de "FOVASA" es proposa un **model d'enquesta de satisfacció** diferenciat segons el destinatari (Fundació Privada o usuaris). Totes les enquestes contenen les mateixes preguntes, proposant dues enquestes anuals a la Fundació Privada i dues als usuaris. A més, permeten un espai on els entrevistats puguin traslladar propostes de millora.



Justifica la realització de l'enquestes per a determinar un altre tipus d'indicador de qualitat que es tindrà en compte en els informes corresponents.

Obté una puntuació de 1 punt.

B.1.4.3. Proposta i model de "Fitxa Tipus" de les tasques assignades als operaris, per dies de la setmana i franges horàries dels diferents treballs al llarg del dia. Les fitxes hauran de fer referència a tasques ordinàries com específiques (fins a un màxim de 1 punt)

Es proposarà un model de fitxa per definir les tasques assignades als operaris. Es valorarà la informació facilitada, la utilitat d'aquesta i la claredat en la interpretació de les funcions i tasques. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.

Les fitxes per definir les tasques assignades als diferents operaris tenen un format on la informació facilitada és completa i d'utilitat adequada a cada pavelló.

Tot i així, és tanta la informació per indicar la tasca a realitzar, la zona, la freqüència juntament amb informació sobre PRL, eines i mitjans a utilitzar..., que són fitxes amb poca o difícil claredat en la interpretació.

Obté una puntuació de 0,6 punts.

B.1.4.4. Proposta i model de "Fitxa" per cada procediment de neteja en relació als espais objecte del present concurs (despatxos, aules, sales, lavabos, sales tècniques, oficines, espais museístics, acadèmics, etc.), indicant els productes a utilitzar (fins a un màxim de 1 punt)

Es proposarà un model de fitxa per definir els procediments de neteja pels diferents espais en funció de les seves característiques, freqüències, materials i recursos a utilitzar. Es valorarà la informació facilitada, la utilitat d'aquesta i la claredat en la interpretació de les funcions i tasques. No es pretén presentar una fitxa per cada lloc de treball en aquesta oferta, tant sols el model que després s'utilitzarà en cas de ser adjudicatari del servei.

Les fitxes per definir els procediments de neteja per als diferents espais són fitxes amb un format on la informació facilitada és completa i d'utilitat adequada a les característiques de cada zona (lavabos, aules, zones comuns...), freqüència i els materials i recursos a utilitzar, juntament amb unes recomanacions generals.

Han aconseguit una fitxa molt visual i ràpida d'entendre.

Obté una puntuació de 0,9 punts.



B2.- Metodologia en l'ús dels mitjans tècnics i materials destinats a la presentació del servei de neteja (fins a un màxim de 5 punts)

B.2.1. La proposta d'ús dels mitjans tècnics i auxiliars que l'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar exclusivament per la FP per neteja ordinària i vidres blancs, verds i grocs. (fins a un màxim de 2 punts)

*Es proposarà la metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei, on es concreti específicament la **sistemàtica d'ús dels diferents vehicles i maquinària auxiliar (sistemes de comunicació i localització dels treballadors)**, associats a la prestació del servei de neteja.*

Entenent com a metodologia en l'ús dels diferents mitjans tècnics destinats a la prestació del servei la forma d'introduir la maquinària i vehicles dins del Recinte Modernista, en aquesta oferta no es fa cap referència al respecte. I sobre els **sistemes de comunicació i localització dels treballadors** parla de dotar-los amb smartphones o walkie talkies.

"FOVASA" es limita a presentar el llista de maquinària i estris a utilitzar, especificant nombre d'unitats de cadascuna i adjuntant les corresponents característiques.

Només es parla de la **sistemàtica d'ús de la maquinària**, segons es deixi de forma permanent al Recinte Modernista o si es tracta de maquinària que s'anirà subministrant segons necessitats del servei.

En aquest apartat però, sent complert com és, falta menció dels **sistemes de comunicació** (en parla en altres punts).

Obté una puntuació de 1,6 punts.

B.2.2. Les característiques i la justificació dels productes i materials de neteja a utilitzar en la realització del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta on s'especifiquin els **principals productes de neteja habituals, específics (antilliscants, llevataques, per aplicar a graffitys)**, dels materials **fungibles oferts** (bosses d'escombraries, paper higiènic, sabó de mans dermatològic, tovalloles de paper, ambientadors). Les seves **característiques i la seva idoneïtat** pels espais o serveis del recinte de Sant Pau.*

En referència a la proposta dels **principals productes de neteja habituals i fungibles**, aporten un concentrat catàleg dels mateixos amb la marca i model escollits i indicant molt acuradament les dosificacions de cadascun, i si són productes **antilliscants, llevataques**, decapant (per **graffitys** no en fa referència).

"FOVASA" justifica que les **característiques i la idoneïtat** dels productes escollits en base a criteris ecològics, tenint en compte productes que tenen en compte persones hipoal·lèrgiques.

Obté una puntuació de 2 punts.



B.2.3. Sistemes de dispensadors i proposta de reposició, quantitat i emmagatzematge dels materials de neteja. (fins a un màxim de 1 punt)

*Propostes que descriguin el **sistema de dispensadors**, valorant la conservació dels existents i/o la seva substitució que s'utilitzaran per desenvolupar els treballs contractats, i aquelles millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual.*

“FOVASA” proposa mantenir el **sistema de dispensadors**, valorant la conservació dels existents, sempre i quan no es detectin dispensadors en mal estat. A més d'instal·lar-ne de nous per reforçar aquells punts on sigui necessari.

Per a la seva substitució, proposen dues opcions per als dispensadors de tovalloles de paper (plàstic o inox) i una opció de dispensador de paper higiènic (plàstic) i dues per sabó (plàstic o inox).

No indica millores que aportin valor a la proposta i millorin la situació actual.

*Propostes de **sistema de reposició més ràpid i efectiu**, així com també aquelles que especifiquin la **quantitat de material de neteja disponible i els llocs pensats pel seu emmagatzematge**, i finalment la seva **disponibilitat permanent** en totes i cadascuna de les dependències objecte del contracte.*

Degut a la gran envergadura del recinte, els **llocs pensats pel seu emmagatzematge els divideixen en dos punts**: petits magatzems dins dels pavellons del Recinte Modernista, un magatzem més gran a les instal·lacions de “FOVASA”.

Pel què fa al **sistema de reposició**, exposen una **rapidesa de reposició** que ells consideren immediata al fer una revisió diària de l'estat dels consumibles i l'estoc.

Fan una previsió d'emmagatzematge amb una **quantitat de material de neteja disponible**. Per a quatre setmanes sense reposició, però no n'especifica la quantitat exacte.

Per a aquest punt la informació ha estat plantejada de forma desestructurada i dispersa dins de la memòria.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

B3.- Sistemes de control (fins a un màxim de 4 punts)

B.3.1. Mesures en relació al Sistema de Prevenció de riscos laborals i el Sistema de control de qualitat del servei. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta d'implantació del Sistema de Prevenció de **riscos laborals** i d'un **sistema de control de qualitat**, que permeti per una banda **incrementar la seguretat** i per l'altre **incrementar l'avaluació qualitativa del servei**, la **percepció per part dels usuaris** i contrastar objectivament els resultats, sense que cap dels dos sistemes suposi cap càrrega per la FP.*



“FOVASA” implantarà un sistema de prevenció de **riscos laborals** acordats per una empresa certificada (SEPREMA) en compliment de la norma ISO 45001. No es considera que aportï cap mesura **que incrementi la seguretat al respecte**, ja que fa una valoració molt generalista del riscos laborals.

En relació al **sistema control de qualitat** “FOVASA” es registrarà per la norma ISO 9001, i realitzarà auditories internes mensualment per avaluar la qualitat del servei, marcant-se quatre punts en els que focalitzar-se i fent una explicació detallada sobre els indicadors a utilitzar, mitjans personals i materials a utilitzar

Es considera que cap dels aspectes indicats en aquest punt ajuden a millorar la **percepció per part dels usuaris** sobre el servei de neteja del Recinte Modernista.

Obté una puntuació de 1,6 punts.

B.3.2. auditoria externa. (fins a un màxim de 2 punts)

*Proposta d’execució d’una **auditoria externa** que analitzi els processos de control de Prevenció de Riscos Laborals i de control de la qualitat del servei que aplica el adjudicatari del contracte a la FP sense que suposi cap cost per la FP.*

En aquest cas, “FOVASA” només exposa la possibilitat de realitzar **auditories externes** anualment per part d’empreses homologades i valorar la qualitat general del servei.

Obté una puntuació de 1,5 punt.

B4.- Pla ambiental (fins a un màxim de 6 punts)

B.4.1. Millores en relació a l’estalvi energètic i mediambiental. (fins a un màxim de 3 punts)

*Al PPT s’estableixen les condicions necessàries per a executar el servei. En base a aquestes condicions, es valorarà les **millores proposades en relació a l’estalvi energètic i dels consumibles i als canvis organitzatius que incideixin en una reducció de costos, les millores mediambientals** i aquelles destinades a **redueixin la petjada de carboni**.*

“FOVASA” és una empresa que pel seu pla mediambiental, té registrada la seva **petjada de CO2** en el Ministeri de Gestió Ecològica i amb voluntat de complir amb els requeriments de la norma ISO 14001:2015.

Com a **millores proposades en relació a l’estalvi energètic i consumibles**, a part de dotar el servei de màquines que eliminin la combustió, aporten un llistat extens de millores, centrat en les tècniques de neteja (ús de menys aigua i productes químics), i la utilització de productes ecològics, dosificadors QUATTRO SELECT,... Totes aquestes millores, directa o indirectament es considera afavoreixen a **reduir la petjada de carboni**, ja que es redueixen consums de productes i aigua, i alhora la necessitat d’envasos.

Identifica una sèrie d’activitats que poden perjudicar a la petjada de CO2 però no especifica quines mesures es prendran al respecte.



En aquest punt però, no s'ha concretat envers a possibles **canvis organitzatius** que puguin **reduir els costos del servei**.

Obté una puntuació de 2,5 punts.

B.4.2. Millores relatives al tractament i selecció dels residus. (fins a un màxim de 3 punts)

Al PPT s'estableixen les condicions necessàries per a executar el servei de **recollida selectiva** dels residus de cada pavelló fins al punt verd del recinte. En aquest apartat, es valoraran les **noves propostes que aportin valor afegit** i que puguin **incrementar la qualitat** d'aquest servei de recollida selectiva.

Com en altres apartats, en aquest punt concret no hi ha un apartat específic d'acord a l'índex del plec degut a que l'estructura de la memòria no segueix exactament, però en altres parts de la memòria s'ha pogut detectar alguna mesura al respecte.

Obté una puntuació de 2 punts.

B5.- Pla de formació continuada (fins a un màxim de 2 punts)

B.5.1. Distribució horària per cada tipus de formació. (fins a un màxim de 0,5 punts)

Proposta de de **distribució horària adequada a cada tipus de formació**, essent recomanable descriure la relació de **recursos materials i humans disponibles** i les **hores efectives anuals** de formació a impartir per cada tipus de curs.

"FOVASA" fa una cronologia de la formació que no queda clara, tot i que a continuació presenta la mateixa en forma de quadre on s'especifica clarament la **distribució horària** dels diferents cursos, tenint en compte les hores teòriques i pràctiques.

Aquesta distribució horària està exposada de manera entenedora, però sense menció als **mitjans materials i humans disponibles**.

Obté una puntuació de 0,4 punts.

B.5.2. Relació dels cursos, aportant síntesis de temaris. (fins a un màxim de 1 punt)

Propostes que **millor acreditin l'adequació del contingut dels cursos al servei de neteja**. Es considera interessant, incorporar formació en la **utilització de productes ecològics**, la utilització de **productes perillosos** o la **prevenció de possibles accidents** els mitjans adscrits a la formació del personal, tant pel que fa a la formació professional com a la prevenció de riscos laborals.



L'oferta de cursos presentada per "FOVASA" es presenta en format de fitxa, sent una oferta que **acredita l'adequació del contingut dels cursos al servei de neteja**, tenint planificada la formació respecte **prevenció de possibles accidents** i productes ecològics.

Manca menció a algun curs o temari destinat a **productes perillosos**.

Obté una puntuació de 0,7 punts.

B.5.3. Agent docent que ha d'impartir la formació (intern, organisme oficial o empresa especialitzada). (fins a un màxim de 0,5 punts)

*Propostes que millor acreditin la **capacitat de l'agent docent** i la **metodologia** que utilitzi en relació a la formació a impartir.*

"FOVASA" es recolzarà en empreses certificades per a dur a terme les formacions ("FORVD" per a la relativa a PRL i "ITEL" per a la relativa al servei de neteja), per tant quedant suficientment acreditada la **capacitat dels agents docents**.

Pel què fa a **metodologia**, es parla de formacions presencials, on-line i mixtes, podent usar el propi Recinte Modernista o en cas de no ser possible, en centres de formació propers al centre de treball.

Obté una puntuació de 0,5 punts.

B6.- Detectar problemes i mesures proposades pel benestar dels treballadors (fins a un màxim de 3 punts)

***Detectar problemes** que sorgeixin en el espai en qüestió. També es valoraran en aquest apartat aquelles **accions** que proposi l'empresa licitadora, **enfocades a millorar les condicions laborals** i el **benestar dels treballadors** vinculats a aquest servei de neteja. Aquestes millores, s'entenen com aquelles que **millorin la situació del treballador i facilitin la realització de les tasques de neteja** encomanades i que incideixin de **forma directa o indirecta en la productivitat i/o la qualitat de la feina**.*

"FOVASA" no aporta cap anàlisi sobre com **detectar problemes** dins del centre de treball, tot i que sí que, de l'experiència, poden aportar mesures per a **millorar les condicions laborals i de benestar dels treballadors**.

Com a **accions enfocades a millorar les condicions laborals i el benestar dels treballadors** fa un desglossament sobre si aquestes accions van destinades a:

- que **facilitin la realització de les tasques de neteja**: utilització de màquines i estris lleugers i ergonòmics.
- **enfocades a millorar les condicions laborals**: conciliació familiar, disposar de productes mèdics o assegurances associades al Grup Gimeno.



- *enfocades a millorar el benestar dels treballadors*: diferents propostes de millora de l'ambient laboral (figura de mediació) en general, avantatges amb assegurances mèdiques, reconeixements a la feina ben feta...

De **forma directe o indirecte**, aquestes mesures afecten a la **productivitat i/o qualitat de la feina**.

Faltaria justificar la diferenciació de les seves millores considerades de la competència a nivell laboral dins del món laboral.

Obté una puntuació de 2,8 punts.

El total de la puntuació obtinguda pel sol·licitant FOVASA és de **37,00 punts**

3.2. Resum de les puntuacions avaluables a partir de judici de valor

VALORACIÓ:		PUNTUACIÓ TOTAL Avaluació sota judici de valor
Empresa		(fins a 47 punts)
1	L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU	42,60
2	CLANSER S.A.	38,70
3	MULTISERVEIS NDAVANT, S.L.	38,70
4	ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.	38,60
5	MULTIANAU, S.L.	38,60
6	OPTIMA FACILITY SERVICES, S.L.	37,30
7	FOMENTO VALENCIA MANTENIMINETO Y LIMPIEZA S.A.U.	37,00

ANÀLISI DE LES OFERTES TÈCNIQUES								
nº oferta	Licitador	B1.- Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei	B2.- Metodologia en l'ús dels mitjans tècnics i materials destinats a la prestació del servei de neteja	B3. Sistemes de control	B4. Pla Ambiental	B5. Pla de formació continuada	B6. Detectar problemes i Mesures proposades pel benestar dels treballadors	TOTAL
puntuacions màximes		27	5	4	6	2	3	47
1	L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU	25,10	4,10	3,60	5,70	1,30	2,80	42,60
2	CLANSER S.A.	22,00	4,20	3,20	5,10	1,40	2,80	38,70
3	MULTISERVEIS NDAVANT, S.L.	21,50	4,10	3,60	5,40	1,30	2,80	38,70
4	ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.	22,20	4,00	3,30	5,00	1,30	2,80	38,60
5	MULTIANAU, S.L.	21,10	4,10	3,50	5,20	1,80	2,90	38,60
6	OPTIMA FACILITY SERVICES, S.L.	21,40	3,20	2,80	5,40	1,50	3,00	37,30
7	FOMENTO VALENCIA MANTENIMINETO Y LIMPIEZA S.A.U.	20,70	4,30	3,10	4,50	1,60	2,80	37,00

Segons aquest anàlisi sota judici de valor, l'empresa licitadora que obté millor puntuació de la documentació presentada al sobre B és **L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU**, amb un total de **42,60 punts**.

Miquel Valls Rifà

ST **STUDIOS TÉCNICOS**
INGENIERÍA+ARQUITECTURA

4. ANÀLISI DE LES OFERTES: CRITERIS OBJECTIUS

D'acord amb l'Annex 3 del plec de clàusules particulars, es procedeixen a valorar les ofertes rebudes d'acord amb els criteris avaluable objectivament determinats a l'Annex 3.

Serveis Ordinaris per 3 anys

ORDINARI			
Ordinari		1.872.250,40 €	
	Punts	35	
	VP	1,5	
		Punts	di
ACCIONA	1.737.021,33 €	35,00	0,04
CLANSER	1.831.455,42 €	33,82	- 0,01
FOVASA	1.872.000,00 €	33,32	- 0,03
LD	1.748.520,00 €	34,86	0,04
MULTIANAU	1.851.900,00 €	33,57	- 0,02
NDAVANT	1.828.485,47 €	33,86	- 0,01
OPTIMA	1.863.215,11 €	33,43	- 0,02
Mitja	1.818.942,48 €		
		temeraria	>0,1

L'oferta més econòmica és la de l'empresa Acciona i per això obté la puntuació màxima. Cap de les ofertes presenta una presumpta baixa temerària d'acord amb els criteris del Plec Administratiu.

Per tant totes les ofertes econòmiques dels serveis ordinaris son acceptades

Serveis Extraordinaris Laborable diürn

Laboral diürn		16,00 €	
	Punts	7	
	VP	1,5	
		Punts	di
ACCIONA	14,22 €	5,95	- 0,03
CLANSER	13,12 €	6,27	0,04
FOVASA	15,84 €	5,48	- 0,13
LD	14,50 €	5,87	- 0,05
MULTIANAU	13,99 €	6,02	- 0,01
NDAVANT	13,98 €	6,02	- 0,01
OPTIMA	10,62 €	7,00	0,20
Mitja	13,75 €		
		temeraria	>0,15

L'oferta més econòmica és la de l'empresa OPTIMA i per això obté la puntuació màxima.

Aquesta oferta però presenta un valor que d'acord amb les prescripcions del plec administratiu es considera una baixa presumptament temerària. Es per això que s'ha requerit a l'empresa OPTIMA la justificació del valor de 10,62 €/h

L'empresa OPTIMA ha presentat una justificació que detalla els costos de l'empresa i també les proporcions d'aquestes hores amb el total dels serveis ordinaris i sempre garanteix que la proposta garanteix l'estricta compliment del Conveni col·lectiu de treball del sector de la neteja d'edificis i locals de Catalunya pes als anys 2022 a 2025 així com el conveni que resulti de la nova negociació col·lectiva pels pròxims anys. Per tot això s'accepta la justificació de la seva presumpta temeritat

Per tant totes les ofertes econòmiques dels serveis extraordinaris laborable diürn son acceptades

Serveis Extraordinaris Laborable nocturn

Laboral nocturn		19,20 €	
	Punts	5	
	VP	1,5	
		Punts	di
ACCIONA	16,58 €	4,43	- 0,01
CLANSER	15,76 €	4,57	0,03
FOVASA	19,01 €	4,01	- 0,14
LD	16,70 €	4,41	- 0,02
MULTIANAU	16,42 €	4,45	- 0,01
NDAVANT	16,31 €	4,47	- 0,00
OPTIMA	13,28 €	5,00	0,16
Mitja	16,29 €		
		temeraria	>0,15

L'oferta més econòmica és la de l'empresa OPTIMA i per això obté la puntuació màxima.

Aquesta oferta però presenta un valor que d'acord amb les prescripcions del plec administratiu es considera una baixa presumptament temerària. Es per això que s'ha requerit a l'empresa OPTIMA la justificació del valor de 13,28 €/h

L'empresa OPTIMA ha presentat una justificació que detalla els costos de l'empresa i també les proporcions d'aquestes hores amb el total dels serveis ordinaris i sempre garanteix que la proposta garanteix l'estricta compliment del Conveni col·lectiu de treball del sector de la neteja d'edificis i locals de Catalunya pes als anys 2022 a 2025 així com el conveni que resulti de la nova negociació col·lectiva pels pròxims anys. Per tot això s'accepta la justificació de la seva presumpta temeritat

Per tant totes les ofertes econòmiques dels serveis extraordinaris laborable noctun son acceptades

Serveis Extraordinaris Festiu diürn

Festiu diürn		25,67 €	
	Punts	3	
	VP	1,5	
		Punts	di
ACCIONA	24,32 €	2,46	- 0,09
CLANSER	20,70 €	2,74	0,10
FOVASA	25,41 €	2,37	- 0,15
LD	23,10 €	2,55	- 0,03
MULTIANAU	23,84 €	2,49	- 0,07
NDAVANT	23,25 €	2,54	- 0,04
OPTIMA	17,33 €	3,00	0,27
Mitja	22,56 €		
		temeraria	>0,15

L'oferta més econòmica és la de l'empresa Optima i per això obté la puntuació màxima.

Aquesta oferta però presenta un valor que d'acord amb les prescripcions del plec administratiu es considera una baixa presumptament temerària. Es per això que s'ha requerit a l'empresa OPTIMA la justificació del valor de 17,33 €/h

L'empresa OPTIMA ha presentat una justificació que detalla els costos de l'empresa i també les proporcions d'aquestes hores amb el total dels serveis ordinaris i sempre garanteix que la proposta garanteix l'estricta compliment del Conveni col·lectiu de treball del sector de la neteja d'edificis i locals de Catalunya pes als anys 2022 a 2025 així com el conveni que resulti de la nova negociació col·lectiva pels pròxims anys. Per tot això s'accepta la justificació de la seva presumpta temeritat

Per tant totes les ofertes econòmiques dels serveis extraordinaris festiu diürn son acceptades

Serveis Extraordinaris Festiu nocturn



Festiu nocturn		28,77 €	
	Punts	2	
	VP	1,5	
		Punts	di
ACCIONA	27,56 €	1,69	- 0,11
CLANSER	23,02 €	1,90	0,12
FOVASA	28,48 €	1,64	- 0,16
LD	25,30 €	1,79	0,01
MULTIANAU	26,27 €	1,75	- 0,05
NDAVANT	26,39 €	1,74	- 0,05
OPTIMA	20,80 €	2,00	0,24
Mitja	25,40 €		
		temeraria	>0,15

L'oferta més econòmica és la de l'empresa OPTIMA i per això obté la puntuació màxima.

Aquesta oferta però presenta un valor que d'acord amb les prescripcions del plec administratiu es considera una baixa presumptament temerària. Es per això que s'ha requerit a l'empresa OPTIMA la justificació del valor de 20,80 €/h

L'empresa OPTIMA ha presentat una justificació que detalla els costos de l'empresa i també les proporcions d'aquestes hores amb el total dels serveis ordinaris i sempre garanteix que la proposta garanteix l'estricta compliment del Conveni col·lectiu de treball del sector de la neteja d'edificis i locals de Catalunya pes als anys 2022 a 2025 així com el conveni que resulti de la nova negociació col·lectiva pels pròxims anys. Per tot això s'accepta la justificació de la seva presumpta temeritat

Per tant totes les ofertes econòmiques dels serveis extraordinaris festiu nocturn son acceptades

Serveis Extraordinaris Treballs verticals

Treball vertical		45,83 €	
	Punts	1	
	VP	1,5	
		Punts	di
ACCIONA	45,80 €	0,77	- 0,27
CLANSER	34,37 €	0,94	0,32
FOVASA	45,37 €	0,78	- 0,25
LD	38,50 €	0,88	0,11
MULTIANAU	29,99 €	1,00	0,55
NDAVANT	43,83 €	0,80	- 0,17
OPTIMA	45,82 €	0,77	- 0,28
Mitja	40,53 €		
		temeraria	>0,15

L'oferta més econòmica és la de l'empresa MULTINAU i per això obté la puntuació màxima.

Aquesta oferta però, igual que la de l'empresa CLANSER, presenten un valor que d'acord amb les prescripcions del plec administratiu es considera una baixa presumptament temerària. Es per això que s'ha requerit a l'empresa MULTINAU la justificació del valor de 29,99 €/h i a l'empresa CLANSER la justificació del valor de 34,37 €/h

L'empresa MULTINAU ha presentat una justificació que detalla els costos de l'empresa i sempre garanteix que la proposta garanteix l'estricta compliment del Conveni col·lectiu de treball del sector de la neteja d'edificis i locals de Catalunya per als anys 2022 a 2025 (codi de conveni núm. 79002415012005). d'aplicació. Per tot això s'accepta la justificació de la seva presumpta temeritat

L'empresa OPTIMA ha presentat una justificació que detalla els costos de l'empresa i també les proporcions d'aquestes hores amb el total dels serveis ordinaris i sempre garanteix que la proposta garanteix l'estricta compliment del Conveni col·lectiu de treball del sector de la neteja d'edificis i locals de Catalunya per als anys 2022 a 2025 (codi de conveni núm. 79002415012005). Per tot això s'accepta la justificació de la seva presumpta temeritat

Per tant totes les ofertes econòmiques dels serveis extraordinaris laborable diürn son acceptades

RESUM DE LES PUNTUACIONS DELS CRITERIS OBJECTIUS

	ORDINARI	EXTRAORDINARI					TOTAL
		Lab diürn	Lav nocturn	fest diürn	fest nocturn	vertical	
Punts	35,00	7,00	5,00	3,00	2,00	1,00	53,00
ACCIONA	35,00	5,95	4,43	2,46	1,69	0,77	50,29
CLANSER	33,82	6,27	4,57	2,74	1,90	0,94	50,23
FOVASA	33,32	5,48	4,01	2,37	1,64	0,78	47,59
LD	34,86	5,87	4,41	2,55	1,79	0,88	50,35
MULTIANAU	33,57	6,02	4,45	2,49	1,75	1,00	49,28
NDAVANT	33,86	6,02	4,47	2,54	1,74	0,80	49,43
OPTIMA	33,43	7,00	5,00	3,00	2,00	0,77	51,20

Amb aquests valors i els que s'obtenen dels criteris subjectius ja es pot fer la puntuació global del concurs

5. PUNTUACIONS GLOBALES

Amb les puntuacions subjectives i objectives explicades en aquest informe, la puntuació total que resulta de la valoració de les ofertes és la següent:



	SUBJECTIUS	OBJECTIUS	TOTAL
Punts	47	53	100
ACCIONA	38,60	50,29	88,89
CLANSER	38,70	50,23	88,93
FOVASA	37,00	47,59	84,59
LD	42,60	50,35	92,95
MULTIANAU	38,60	49,28	87,88
NDAVANT	38,70	49,43	88,13
OPTIMA	37,30	51,20	88,50

I per tant, l'empres LD és la que presenta una puntuació més elevada.

Barcelona, a 11 de novembre de 2025

Agustí Grau Franquesa

El director d'Infraestructures i Obres

de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau