



Informe de valoració de les ofertes rebudes en la licitació per a la contractació del servei de neteja de les dependències de l'Idescat

Codi de l'expedient: IDES-2027- 4

L'objectiu d'aquest informe és la valoració de les ofertes rebudes en la licitació per a la contractació del servei de neteja de les dependències de l'Idescat, d'acord amb els criteris d'adjudicació la puntuació dels quals depèn d'un judici de valor, establerts en l'apartat K del Quadre de característiques i en l'annex 8 del Plec de clàusules administratives particulars (PCAP) d'aquest expedient.

Els licitadors que han presentat oferta són els següents:

- EUBOLAR, SA
- ISS FACILITY SERVICES, SA
- LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS

Les ofertes tècniques presentades pels licitadors compleixen amb els requeriments formals indicats en el PCAP, així és que han presentat una memòria amb els apartats següents:

- Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici
- Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (usuaris i responsables del centre)
- Procediments operatius per a tasques de neteja d'especial complexitat
- Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes

Aquests documents, mida DIN A4 i en Arial 11, estan paginats i no superen les 22 pàgines (inclosos portada i índex).

A continuació s'exposa la valoració per a cadascuna de les propostes admeses d'acord amb els criteris d'adjudicació la puntuació dels quals depèn d'un **judici de valor (fins a 20 punts)**.

1. Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici: fins a 5 punts

Es valorarà el grau d'adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici i a l'activitat que s'hi desenvolupa. En la memòria s'haurà de descriure, com a mínim, l'organització del servei, la planificació de les tasques, les freqüències de neteja, la distribució dels recursos humans i els mecanismes de seguiment i control de la qualitat.

Valoració:

- **5 punts:** El pla presenta una anàlisi detallada de les característiques de l'edifici, dels espais i dels usos previstos, i proposa una organització del servei totalment adaptada a les necessitats del contracte. Les freqüències, els recursos assignats i els mecanismes de control es descriuen de manera clara, coherent i completa.
 - **4 punts:** El pla està ben desenvolupat i adaptat a les necessitats del servei, tot i que alguns aspectes presenten un nivell de detall inferior.
 - **3 punts:** El pla descriu adequadament l'organització del servei, però presenta mancances parcials en la justificació dels recursos, les freqüències o els sistemes de control.
 - **2 punts:** El pla és genèric i mostra una adaptació limitada a les característiques concretes de l'edifici o del servei.
 - **1 punt:** El contingut és insuficient, molt genèric o poc relacionat amb les necessitats del contracte.
 - **0 punts:** No es presenta el document o el contingut no permet efectuar una valoració.
-

1.1. EUBOLAR, S.A: 4 punts

La proposta presenta un pla de treball força complet i descriu adequadament l'organització i la planificació general del servei. No obstant això, una part del contingut es limita a reproduir aspectes recollits en el plec de prescripcions tècniques; no és des d'aquesta perspectiva innovador i tampoc concreta suficientment com es desenvoluparà el pla de treball diari, ni els mecanismes de seguiment i control de la qualitat del servei.

Per això, tot i que en conjunt la proposta dona resposta a les necessitats del servei, el fet que no detalli amb prou precisió els aspectes indicats en el paràgraf precedent no permet atorgar-li la màxima puntuació.

1.2. ISS FACILITY SERVICES, SA: 5 punts

La proposta defineix detalladament l'organització del servei adaptada a les necessitats del contracte, així com les funcions dels diferents perfils que hi intervindran: responsable del contracte, encarregat, personal de neteja, personal especialista i equips especialitzats per a tasques concretes. També descriu de manera clara el pla de treball diari, la planificació de les diferents tasques, les freqüències de neteja i la distribució dels recursos necessaris per prestar el servei. Així mateix, preveu el sistema de cobertura de les substitucions i estableix mecanismes de seguiment i control que permeten supervisar-ne el correcte desenvolupament.

En conjunt, el pla de treball presenta una organització coherent amb les necessitats del contracte, tant pel que fa a la planificació de les tasques i els recursos assignats com als mecanismes de seguiment i control.

1.3. LA BRUIXA NETEJA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS: 4 punts

La proposta presenta un pla de treball detallat, amb una descripció clara de l'organització del servei, la planificació de les tasques i els recursos previstos. Amb tot, tanmateix, no especifica amb prou detall els mecanismes previstos per al seguiment i control de la qualitat.

En conseqüència, tot i que en termes generals la proposta està ben plantejada i s'adapta a les necessitats del servei, no rep la màxima puntuació perquè la informació facilitada en els aspectes relatius al seguiment i al control de la qualitat del servei presenten un nivell de detall inferior i no permet conèixer amb prou precisió com es portaran a terme aquestes actuacions.

2. Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (usuaris i responsables del centre): fins a 5 punts

Es valorarà el procediment proposat per a la gestió de les queixes i reclamacions derivades de l'execució del servei. En la memòria s'haurà d'incloure, com a mínim, els canals de comunicació, els responsables de la seva gestió, els terminis de resposta i les mesures del seu seguiment i resolució.

Valoració:

- **5 punts:** El procediment és complet, detallat i perfectament definit. Estableix canals de comunicació clars, responsables identificats, terminis de resposta concrets, mecanismes de seguiment i mesures correctores orientades a la seva resolució efectiva.
 - **4 punts:** El procediment està ben definit i inclou els principals aspectes de la gestió de queixes i reclamacions, tot i que alguns elements presenten un nivell de detall inferior.
 - **3 punts:** El procediment és adequat, però presenta mancances parcials en la definició dels terminis, responsables o mecanismes de seguiment.
 - **2 punts:** El procediment és genèric i ofereix una resposta limitada respecte a la gestió de les incidències.
 - **1 punt:** El procediment és insuficient o poc desenvolupat.
 - **0 punts:** No es presenta el procediment o el seu contingut no permet efectuar una valoració.
-

2.1. EUBOLAR, SA: 5 punts

La proposta desenvolupa detalladament tots els ítems requerits del procediment d'atenció de les queixes i reclamacions i estableix un sistema de gestió que permet donar-hi una resposta ràpida i efectiva. El procediment no es limita a resoldre les incidències detectades, sinó que preveu l'anàlisi del seu origen i l'adopció de mesures correctores per evitar que es tornin a produir. Incorpora un enfocament de millora contínua orientat a detectar possibles punts de millora i a reforçar la qualitat del servei.

En conjunt, la proposta presenta un procediment complet, ben estructurat i amb un nivell de detall elevat.

2.2 ISS FACILITY SERVICES, SA: 5 punts

La proposta presenta un procediment complet i ben detallat per a la gestió de les queixes i reclamacions. Es defineixen de manera clara les diferents fases, des de la recepció i classificació de la incidència fins a la seva resolució i tancament. També s'especifiquen els canals de comunicació, els responsables de la gestió i els temps de resposta en funció del tipus d'incidència. La proposta també explica com es farà el seguiment de les incidències i preveu l'aplicació de mesures correctores per garantir-ne la resolució.

En resum, el procediment està ben plantejat, inclou tots els aspectes requerits i els desenvolupa amb un bon nivell de detall, fet que permet valorar positivament la seva aplicació en la gestió i resolució de les queixes i reclamacions que es puguin produir durant l'execució del servei.

2.3. LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS: 5 punts

La proposta presenta un procediment d'atenció de queixes i reclamacions molt complet, detallat, amb tots les ítems indicats i ben estructurat, que permet entendre clarament com es gestionaran les incidències durant l'execució del servei.

Entre d'altres, descriu la incorporació d'una eina informàtica específica per gestionar i fer el seguiment de les incidències, que facilita el control de tot el procés i contribueix a reduir els temps de resposta. Aquesta eina permet disposar d'una gestió més àgil i ordenada de les queixes i reclamacions i afavoreix el seu seguiment fins a la resolució.

La informació aportada permet visualitzar clarament l'operativa prevista per a la gestió de les queixes i reclamacions, així com la utilitat de l'eina informàtica per agilitzar-ne la gestió i el seguiment.

3. Procediments operatius per a tasques de neteja d'especial complexitat: fins a 5 punts

Es valorarà la qualitat i el grau de detall dels procediments operatius aplicables a les tasques de neteja d'especial complexitat que requereixin personal qualificat, equips específics o mètodes de treball singulars, com ara treballs en alçada, zones de difícil accés, abrillantats, o altres actuacions similars, dades que s'hauran d'incloure en la memòria.

Valoració:

- **5 punts:** Els procediments estan descrits de forma detallada, inclouen la metodologia d'execució, els equips i mitjans materials a utilitzar, els perfils professionals requerits, les mesures de seguretat aplicables i els mecanismes de supervisió dels treballs.
 - **4 punts:** Els procediments estan ben definits i adaptats a les tasques previstes, encara que alguns aspectes presenten un menor grau de concreció.
 - **3 punts:** Els procediments descriuen adequadament les actuacions principals, però presenten mancances parcials en la definició dels recursos, la metodologia o les mesures de seguretat.
 - **2 punts:** Els procediments són genèrics i aporten informació limitada sobre l'execució efectiva d'aquest tipus de treballs.
 - **1 punt:** Els procediments resulten insuficients o poc desenvolupats.
 - **0 punts:** No es presenten procediments o el seu contingut no permet efectuar una valoració.
-

3.1. EUBOLAR, SA: 4 punts

En aquest apartat, l'empresa descriu els procediments previstos per a les tasques de neteja d'especial complexitat i recull els aspectes requerits: la metodologia de treball, els equips i mitjans materials, el personal necessari i les mesures de seguretat.

La proposta està ben plantejada i permet entendre com es duran a terme les tasques. No obstant això, alguns aspectes s'exposen de manera general. Així, tot i que identifica els equips i mitjans materials disponibles, no concreta amb prou detall quins s'utilitzaran en funció de cada actuació, ni com es desenvoluparan determinats treballs de neteja d'especial complexitat, com ara l'eliminació de pintades o grafits.

Per aquest motiu, es considera que la proposta dona resposta als requeriments establerts i està correctament plantejada, però el menor grau de concreció aportat en relació amb els procediments i els recursos associats a cada actuació no permet atorgar la puntuació màxima.

3.2. ISS FACILITY SERVICES, SA: 4 punts

En aquest apartat, l'empresa preveu que les tasques de neteja d'especial complexitat es realitzin mitjançant procediments específics que inclouen la metodologia de treball, els equips necessaris, el personal competent, les mesures preventives i la supervisió dels treballs.

Tot i que la proposta recull aquests elements, la informació es presenta de manera general i no concreta com s'aplicaran els procediments en les diferents actuacions. Tampoc s'especifiquen els perfils professionals i, en alguns casos, els equips que s'associaran a cada tipus de tasca.

En conjunt, la proposta es considera adequada i dona resposta als requeriments establerts. No obstant això, no rep la màxima informació atès que els aspectes indicats presenten un menor grau de concreció.

3.3. LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS: 5 punts

L'empresa descriu de manera molt completa i detallada els procediments previstos per a les tasques de neteja d'especial complexitat. Explica el protocol de treball per a cadascuna de les actuacions i concreta els equips i aparells que s'utilitzaran.

La proposta també relaciona aquests equips amb les diferents zones de l'edifici on es faran servir, fet que permet conèixer amb precisió com es desenvoluparan els treballs i quins mitjans es destinaran a cada actuació.

En conjunt, la proposta està molt ben desenvolupada i dona resposta de manera detallada als aspectes requerits. Per aquest motiu, s'atorga la puntuació màxima.

4. Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes: fins a 5 punts

Es valoraran les mesures previstes per garantir una resposta ràpida i eficaç davant emergències o necessitats sobrevingudes que puguin afectar la correcta prestació del servei. En la memòria s'haurà d'incloure, com a mínim, l'organització dels recursos disponibles, els mecanismes d'activació, els temps de resposta previstos i les mesures de coordinació amb la persona responsable del contracte.

Valoració:

- **5 punts:** La proposta defineix de manera clara i detallada els protocols d'actuació, els recursos humans i materials disponibles, els mecanismes de mobilització immediata i els temps de resposta, garantint una elevada capacitat de reacció davant qualsevol emergència o situació imprevista.
 - **4 punts:** La proposta està ben desenvolupada i permet assegurar una resposta adequada davant situacions imprevistes, amb un bon nivell de concreció.
 - **3 punts:** La proposta és correcta, però presenta mancances parcials en la definició dels recursos o dels protocols d'actuació.
 - **2 punts:** La proposta és genèrica i ofereix garanties limitades respecte a la resposta davant emergències.
 - **1 punt:** La proposta és insuficient o poc desenvolupada.
 - **0 punts:** No es presenta cap proposta o el seu contingut no permet efectuar una valoració.
-

4.1 EUBOLAR, SA: 5 punts

L'empresa descriu de manera clara com actuarà davant d'emergències o situacions imprevistes i els recursos disponibles per donar-hi resposta. La proposta preveu un servei d'atenció disponible les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, fet que permet activar els recursos necessaris en qualsevol moment.

Així mateix, estableix un temps màxim de resposta davant d'una emergència que es considera adequat per garantir una actuació ràpida davant de necessitats sobrevingudes.

En conjunt, la proposta està ben desenvolupada i ofereix una bona capacitat de reacció davant d'emergències i situacions imprevistes. Per aquest motiu, s'atorga la puntuació màxima.

4.2. ISS FACILITY SERVICES, SA: 5 punts

L'empresa defineix el procediment previst per atendre emergències i situacions imprevistes de manera clara i detallada. Com a canal de comunicació, posa a disposició un telèfon d'atenció operatiu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, que permet comunicar qualsevol incidència i activar les actuacions necessàries de manera immediata.

La proposta està ben plantejada i ofereix els mecanismes necessaris per atendre de manera àgil i efectiva les necessitats que puguin sorgir durant la prestació del servei. Per aquest motiu, s'atorga la puntuació màxima.

4.3. LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS: 5 punts

L'empresa presenta un procediment molt complet per atendre emergències i situacions imprevistes. Per facilitar una comunicació ràpida, preveu diferents canals de contacte: un telèfon operatiu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, una adreça electrònica específica per a emergències i una aplicació.

La proposta també explica amb detall les diferents fases d'actuació, des de la comunicació de la incidència fins a la seva resolució, i incorpora una fase posterior de millora per analitzar l'actuació realitzada.

En conjunt, el procediment està molt ben desenvolupat i estableix de manera clara com es gestionaran les emergències, tant pel que fa a la comunicació com a la resolució i el seguiment posterior. Per aquest motiu, s'atorga la puntuació màxima.

5. RESUM DE LES VALORACIONS

La distribució de la puntuació final corresponent a la valoració de les ofertes, d'acord amb els criteris d'adjudicació la puntuació dels quals depèn d'un judici de valor, és la que es mostra en el quadre següent:

CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR (fins a 20 punts)					
Empreses	Adequació del pla de treball (fins a 5 punts)	Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 5 punts)	Procediments operatius d'especial complexitat (fins a 5 punts)	Capacitat de reacció davant emergències (fins a 5 punts)	PUNTUACIÓ TOTAL
EUBOLAR, SA	4	5	4	5	18
ISS FACILITY SERVICES, SA	5	5	4	5	19
LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS	4	5	5	5	19

Òrgan tècnic de valoració

Òrgan tècnic de valoració