

Acta de la sessió d'obertura i valoració del sobre 3, documentació relativa a la proposició tècnica de l'expedient núm. 2015/01-O, de contractació del servei de neteja per a l'edifici seu del síndic de greuges Catalunya.

1. Identificació de la sessió

Dia: 3 i 4 de desembre de 2014
Lloc: Passeig Lluís Companys, 7
Hora: 09:30 a 16:00

2. Membres assistents

Sr. Jordi Sànchez Picanyol, adjunt general, president.
Sr. David Pol Torrellas, interventor, vocal.
Sra. Mar Molinas Sans, gerent, vocal.
Sra. Lidia Sánchez Núñez, tècnica de recursos econòmics, vocal.
Sra. Bibiana Bofill Frias, administrativa, secretària.

3. Desenvolupament de la reunió i acords

Amb la vàlida constitució de la Mesa amb els assistents que consten a l'apartat 2 d'aquesta acta, el president obre la sessió d'obertura del sobre 3, corresponent als criteris dependents d'un judici de valor (model de gestió del servei, pla de desinsectació i desratització i valor afegit).

Amb caràcter previ es revisa la documentació aportada per les empreses ATYSA SERVICIOS INTEGRALES DE LIMPIEZA, SL i LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS, SL en el tràmit d'esmena de la documentació general, segons acord adoptat el dia 28 de novembre de 2014 per la Mesa, havent resultat admeses les dues empreses al haver aportat la documentació requerida (Declaració responsable d'acord amb l'Annex III del PCAPT)

D'acord amb això, les ofertes a valorar es corresponen a les proposicions dels licitadors següents, ordenades segons data de presentació al registre:

DENOMINACIÓ EMPRESA
MULTIANAU, SL
L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SAU
ATYSA SERVICIOS INTEGRALES DE LIMPIEZA, SL
AMBILIM PROFESSIONAL SERVICES, SA
SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, SL
INTERSERVE FACILITIES SERVICES, SAU
LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS, SL

Procediment de valoració

Es duu a terme la valoració de l'oferta tècnica analitzant cadascun dels apartats de valoració que s'especifiquen al plec per cadascuna de les ofertes de tal manera que no s'inicia la valoració d'un apartat fins haver valorat l'anterior per a totes les empreses.

MODEL DE GESTIÓ DEL SERVEI (fins a 15 punts)

S'acorda distribuir la puntuació dels diferents apartats d'acord amb el següent:

- * Procediment de seguiment de la presència i assistència del personal: fins a 1 punt.
- * Procediment de cobertura d'absència planificada: fins a 2 punts.
- * Planificació de vacances: fins a 2 punts.
- * Procediment per absències imprevistes: fins a 2 punts.
- * Procediment davant manca de materials o estris: fins a 1 punt.
- * Procediment davant situacions alienes: fins a 1 punt.
- * Procediment davant emergències: fins a 1 punt.
- * Sistema de control de qualitat: fins a 2 punts.
- * Procediment per esmenar deficiències detectades: fins a 2 punts.
- * Sistema de recepció de queixes i capacitat de resposta: fins a 1 punt.

Per a la valoració d'aquest apartat, es tindran en compte la claredat i forma dels procediments proposats i el temps de solució de la situació plantejada.

MULTIANAU, SL

Presenta un índex dels documents juntament amb l'estructura organitzativa i la planificació del servei.

Respecte al procediment de seguiment de presència i assistència, presenta un control tant telemàtic com per part del responsable de l'edifici.

I pel que fa al procediment de cobertura de les absències planificades i vacances, ofereix una resposta immediata per a les primeres i una adaptació de càrregues i reemplaçament de treballadors per a les segones.

Davant absències imprevistes ofereix una resposta en un màxim d'una hora , ja que el programa telemàtic dóna un avís i l'encarregat busca un substitut.

En quant a l'actuació per manca de disponibilitat de materials i estris, l'empresa garanteix tots els elements, disposen d'un estoc per a tres dies. En cas de mancança asseguren la reposició en un temps inferior a dues hores (tant material com maquinària)

Per a la resolució de situacions imprevistes alienes a l'empresa (fuites...) disposen d'un telèfon 24h amb resposta en horari laboral inferior a una hora i en horari nocturn o festiu inferior a dues hores. A més, disposen de furgoneta

amb bomba aspiradora d'aigua per a inundacions i d'altra maquinària per a d'altres urgències.

La comunicació amb el SGC, disposen d'un protocol d'actuació específic amb un telèfon 24 hores, faciliten el mòbil de l'encarregat del centre, així com altres canals de comunicació.

El sistema de control de qualitat i avaluacions que ofereixen: un control diari de tasques realitzades mitjançant un portàtil. Una avaluació mensual del servei. Presenten valoracions internes.

Disposen d'una Extranet amb Zona client i Perfil client.

Presenten les següents certificacions de qualitat: ISO 9001, ISO 14001 i OHSAS 18001.

El termini màxim per a realitzar accions correctives és inferior a dues hores.

Detallen un protocol de comunicació i resposta.

L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU

Presenta un índex dels documents juntament amb l'estructura organitzativa i la planificació del servei.

Respecte al procediment de seguiment de presència i assistència, presenta un control tant telemàtic i implantació d'una APP i control per part de la coordinadora de serveis.

I pel que fa al procediment de cobertura de les absències planificades i vacances, ofereix una resposta immediata amb una bossa de deu treballadors per a les primeres i substitució del 100% dels treballadors per a les segones.

Davant absències imprevistes ofereix una resposta en un màxim de trenta minuts i immediat, mitjançant recursos existents al centre.

En quant a l'actuació per manca de disponibilitat de materials i estris, l'empresa assegura la reposició de productes de neteja i higièncics en vint minuts. I la reposició de maquinària en un temps inferior a dues hores.

Per a la resolució de situacions imprevistes alienes a l'empresa (fuites...) disposen d'un telèfon 24h amb resposta en horari laboral diürn de vint minuts i en horari nocturn o festiu en quaranta minuts. A més, disposen d'un equip mòbil per a urgències.

La comunicació amb el SGC, disposen d'un protocol d'actuació específic amb un telèfon 24 hores, faciliten el mòbil del supervisor del centre, així com altres canals de comunicació.

El sistema de control de qualitat i avaluacions que ofereixen: un control diari de tasques realitzades mitjançant un smartphone amb sistema android. Un control setmanal del supervisor. Avaluacions mensuals del coordinador del servei. Avaluacions trimestrals del gestor del contracte. Avaluacions anuals.

Presenten les següents certificacions de qualitat: ISO 9001, ISO 14001 i OHSAS 18001.

Disposen de diversos sistemes de control per esmenar deficiències com ara: controls luminotècnics i tires reactives.

El termini màxim per a realitzar accions correctives és inferior a una hora.

Detallen un protocol de comunicació i resposta.

ATYSA SERVICIOS INTEGRALES DE LIMPIEZA, SL

Presenta un índex dels documents juntament amb l'estructura organitzativa i la planificació del servei.

Respecte al procediment de seguiment de presència i assistència, presenta un sistema informatitzat i codis QR, control per part del gerent, supervisor i encarregat de l'edifici.

I pel que fa al procediment de cobertura de les absències planificades i vacances, ofereix una resposta immediata per a les primeres i una substitució del 100% dels treballadors per a les segones.

Davant absències imprevistes oferirà una resposta el més àgil possible, sense especificar el temps de resposta.

En quant a l'actuació per manca de disponibilitat de materials i estris, l'empresa garanteix tots els elements, disposen d'un estoc per a cobrir emergències fins a vint-i-quatre hores. No concreta en quant temps arriba al centre de treball.

Per a la resolució de situacions imprevistes alienes a l'empresa (fuites...) disposen d'un telèfon 24h amb resposta en trenta minuts. A més, disposen d'un equip itinerant amb furgoneta.

Els imprevistos lleus s'atendran en vint-i-quatre hores i els greus en dues hores.

La comunicació amb el SGC, disposen d'un protocol d'actuació específic amb un telèfon 24 hores, així com altres canals de comunicació.

El sistema de control de qualitat i avaluacions que ofereixen: un sistema informatitzat. Auditories internes i inspeccions periòdiques. Amb un protocol de qualitat.

El termini màxim per a les no conformitats: vint-i-quatre hores per a les lleus i dues hores per a les greus.

Detallen un protocol de comunicació i resposta.

AMBILIM PROFESSIONAL SERVICES, SA

Presenta un índex dels documents .

Respecte al procediment de seguiment de presència i assistència, presenta un control tant telemàtic amb implantació d'APP.

I pel que fa al procediment de cobertura de les absències planificades i vacances, ofereix una resposta en un màxim d'una hora per a les primeres i una planificació anual per a les segones, sense especificar substitucions.

Davant absències imprevistes ofereix una resposta en horari diürn laboral de quinze minuts, diürn festiu de trenta minuts, nocturn laboral de quaranta minuts i nocturn festiu de seixanta minuts.

En quant a l'actuació per manca de disponibilitat de materials i estris, l'empresa la resposta en una hora.

Per a la resolució de situacions imprevistes alienes a l'empresa (fuites...) disposen d'un telèfon 24h amb una resposta inferior a dues hores. A més, disposen d'una brigada d'emergència amb furgoneta.

La comunicació amb el SGC, disposen d'un protocol d'actuació específic, així com altres canals de comunicació.

El sistema de control de qualitat i avaluacions que ofereixen: un control amb visites mensuals, auditories internes.

Presenten les següents certificacions de qualitat: ISO 9001.

No especifica terminis de resposta per esmenar deficiències detectades.

Detallen un protocol de comunicació i resposta.

Enquestes de satisfacció.

SERVEIS DE PERSONAL DE NETEJA, SL

Presenta un índex dels documents juntament amb l'estructura organitzativa i la planificació del servei.

Respecte al procediment de seguiment de presència i assistència, presenta un sistema de control mitjançant empremta digital i un control per part de la supervisora del servei 1 cop al mes.

I pel que fa al procediment de cobertura de les absències planificades i vacances, ofereix localització del personal en trenta minuts a les primeres i substitució del 100% dels treballadors per a les segones.

Davant absències imprevistes ofereix una localització del personal en trenta minuts.

En quant a l'actuació per manca de disponibilitat de materials i estris, l'empresa garanteix la reposició de material de neteja i cel·lulosa amb una resposta inferior a una hora. No especifica la reposició de maquinària.

Per a la resolució de situacions imprevistes alienes a l'empresa (fuites...) disposen d'un telèfon 24h amb resposta en un termini màxim de trenta minuts. A més, disposen d'un vehicle.

La comunicació amb el SGC, la supervisora és la interlocutora. Disposen d'un telèfon 24 hores amb mòbil de la supervisora. Presenten un informe mensual de gestió. Faciliten un correu electrònic, així com altres canals de comunicació.

El sistema de control de qualitat i avaluacions que ofereixen: informes mensuals amb check.list de control de qualitat de la supervisora.

Presenten les següents certificacions de qualitat: ISO 9001, ISO 14001 i OHSAS 18001.

Detallen un protocol de comunicació i resposta.
Enquestes de satisfacció semestral amb accions immediates.

INTERSEVE FACILITIES SERVICES,SAU

Presenta un índex dels documents .

Respecte al procediment de seguiment de presència i assistència, presenta un control telemàtic i de codis QR, com un control per part del gerent, supervisor, responsable i netejador.

I pel que fa al procediment de cobertura de les absències planificades i vacances, ofereix una resposta immediata per a les primeres i substitució del 100% dels treballadors per a les segones.

Davant absències imprevistes ofereix una resposta en un màxim de vint-i-quatre hores.

En quant a l'actuació per manca de disponibilitat de materials i estris, l'empresa garanteix una resposta en vint-i-quatre hores.

Per a la resolució de situacions imprevistes alienes a l'empresa (fuites...) disposen d'un telèfon 24h i d'altres canals de comunicació, sense especificar temps de resposta.

La comunicació amb el SGC, disposen d'un protocol d'actuació específic amb inspeccions periòdiques.

El sistema de control de qualitat i avaluacions que ofereixen: auditories de qualitat en funció de la mida del centre. Auditories mensuals.

Presenten les següents certificacions de qualitat: ISO 9001, ISO 14001 i OHSAS 18001.

No especifica terminis de resposta.

Detallen un protocol de comunicació i resposta (sistema web, codi QR i telèfon).

Enquesta de satisfacció.

LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS, SL

Presenta un índex dels documents juntament amb l'estructura organitzativa i la planificació del servei.

Respecte al procediment de seguiment de presència i assistència, presenta un control telemàtic i implantació d'una APP.

I pel que fa al procediment de cobertura de les absències planificades i vacances, ofereix una resposta immediata per a les primeres i substitució del 100% dels treballadors per a les segones.

Davant absències imprevistes ofereix una resposta en un temps inferior a una hora.

En quant a l'actuació per manca de disponibilitat de materials i estris, l'empresa assegura la resposta en un una hora i mitja.

Per a la resolució de situacions imprevistes alienes a l'empresa (fuites...) disposen d'un telèfon 24h. A més, disposen d'una brigada d'emergència. No especifica el temps de resposta

La comunicació amb el SGC, disposen d'un protocol d'actuació específic, telèfon 24h, així com altres canals de comunicació.

El sistema de control de qualitat i avaluacions que ofereixen: un informe de gestió trimestral. Informes de supervisió. Auditories internes i externes. I diversos sistemes de control de qualitat.

El termini de resposta és d'un màxim de dues hores per a esmena de deficiències parametritzades i de vint-i-quatre hores per a la resta.

Detallen un protocol de comunicació i resposta.

Enquestes de satisfacció.

Resum de la puntuació obtinguda en la valoració del model de gestió:

	MULTIANAU, SL	L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU	ATYSA SERVICIOS INTEGRALES DE LIMPIEZA, SL	AMBILIM PROFESSIONAL SERVICES, SA	SERVEIS DE PERSONAL DE NETEJA, SL	INTERSERVE FACILITIES SERVICES, SAU	LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS, SL
Punts	14	15	11,5	9,75	12	10,5	12,75

PLA DE DESINSECTACIÓ I DESRATITZACIÓ (fins a 5 punts)

La Mesa acorda distribuir els 5 punts atorgats a aquest criteri de la manera següent:

- * Solucions proposades: fins a 2 punts.
- * Productes utilitzats: fins a 1 punt.
- * Periodicitat dels tractaments: fins a 2 punts.

MULTIANAU, SL

Proposen un estudi previ d'actuacions a realitzar així com un tractament inicial de xoc.

Els productes que ofereixen són: pulveritzacions d'insecticida, parany adhesius amb feromones, gel insecticida i esquers.

La periodicitat és trimestral amb revisions semestrals.

L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU

Proposen un estudi previ d'actuacions a realitzar així com campanyes de control de plagues.

Els productes que ofereixen són: parany, esquers i ultrasons. I accions passives com evitar la formació de tolls d'aigua.

La periodicitat de les revisions és semestral.

ATYSA SERVICIOS INTEGRALES DE LIMPIEZA, SL

Proposen un estudi previ d'actuacions a realitzar així com campanyes de control de plagues.

Els productes que ofereixen són: parany amb feromones i esquers.

La periodicitat és trimestral amb substitució d'esquers.

AMBILIM PROFESSIONAL SERVICES, SA

Proposen un estudi previ d'actuacions a realitzar.

Proposen dos tractaments amb parany adhesiu i insecticida i dos tractaments amb esquers.

SERVEIS DE PERSONAL DE NETEJA, SL

No presenta oferta.

INTERSERVE FACILITIES SERVICES, SAU

Proposen un estudi previ d'actuacions a realitzar així com una inspecció inicial.

Especifica procediments i productes.

No indica la periodicitat de les actuacions.

LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS, SL

Proposen un estudi previ d'actuacions a realitzar.

Els productes que ofereixen són: parany i esquers.

La periodicitat és anual.

Resum de la puntuació obtinguda en la valoració del pla de desinsectació i desratització:

	MULTIANAU, SL	L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU	ATYSA SERVICIOS INTEGRALES DE LIMPIEZA, SL	AMBILIM PROFESSIONAL SERVICES, SA	SERVEIS DE PERSONAL DE NETEJA, SL	INTERSERVE FACILITIES SERVICES, SAU	LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS, SL
Punts	5	5	5	4,5	0	3	4

VALOR AFEGIT (fins a 10 punts)

Dins d'aquest apartat s'acorda valorar aquelles propostes que d'acord amb allò establert al punt 10.5.2.3 del PCAPT, repercuteixin en un millor servei i que no estiguin especificades en el plec, en funció de l'estalvi econòmic que puguin comportar i de forma comparada, destacant les següents:

- * Bosses d'hores per serveis extraordinaris.
- * Millores en les freqüències de servei.
- * Establiment sistema gestió de residus amb contenidors i gestió de residus especials.
- * Subministrament i reposició de porta-rotllos de paper wc i escombretes de wc.
- * Altres subministraments no previstos al PCAPT.
- * Altres serveis no especificats al PCAPT.

MULTIANAU, SL

Tractament antiòxid i greixatge dels elements mòbils de les portes d'entrada de l'edifici (semestral) . Manteniment de les frontisses.

Neteja integral del pàrquing (semestral)

Tractament antiestàtic i encerat del parquet (anual)

Bossa de cent hores a l'any per serveis extres de neteja i altres tasques com trasllats de mobiliari, arxius, retirada de maquinària, etc.

Implantació pla de reciclatge dins del sistema per a la selecció de residus incloent contenidors de recollida selectiva.

Subministrament de paraigüers.

Servei d'atenció a les nevades (sal i moquetes).

Subministrament i reposició de sabonera, porta-rotllos paper wc, dispensador paper mans, escombretes wc. *No es valoren les saboneres i dispensadors de paper per ser elements integrats a les instal·lacions del Síndic i de característiques específiques.*

Productes ecològics i respectuosos amb el medi ambient. *No es valora per estar establert al PCAPT.*

Millora 20 freqüències del servei.

