

CON 02 / 12

ASUNTO:

EVALUACIÓN DE CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES DE LAS OFERTAS PARA LA PRESTACION DEL "SERVICIO DE LIMPIEZA DE EDIFICIOS Y DEPENDENCIAS MUNICIPALES DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES"

D. VICTOR BRIBIAN INSUGA, JEFE DE SECCION DE MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS MUNICIPALES, Y D. ALFONSO AGUILAR PEÑA, JEFE DE SERVICIO DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS,

INFORMAN:

Que en relación con el concurso para la prestación del "Servicio de Limpieza de Edificios y Dependencias Municipales de San Sebastian de los Reyes", se pasa a detallar la evaluación de las ofertas presentadas en lo relativo a los criterios no valorables en cifras o porcentajes reflejados en el artículo 8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) que rige el concurso.

Los criterios no valorables en cifras o porcentajes recogidos en el PCAP, a los que se reservan hasta 49 puntos, son los siguientes:

- **8.4 Proyecto de servicio de limpieza (hasta 40 puntos).**
- **8.5 Gestión de la calidad y del medio ambiente (hasta 9 puntos).**

A continuación se exponen las pautas de valoración recogidas en el PCAP, las consideraciones adicionales utilizadas y la consecuente valoración de las ofertas presentadas respecto a los criterios antes señalados.

### 1. PROYECTO DE SERVICIO DE LIMPIEZA

Se valorará el grado de desarrollo y adecuación de la memoria técnica del Proyecto de Servicio, cuyos contenidos se especifican en el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como el trabajo previo de toma de datos para la confección del mismo.

Se asignará la máxima puntuación a aquellas ofertas que resulten más completas y coherentes con las necesidades del Ayuntamiento y se puntuarán las restantes ofertas en función de la calidad del proyecto presentado.

Para la valoración de la documentación presentada se ha tenido en cuenta el contenido de la memoria técnica del proyecto del servicio de limpieza, de acuerdo con los siguientes baremos:

- a) Organigrama general del servicio que permita valorar la organización prevista para la realización de los trabajos, incluyendo un esquema de su cuadro de mando que especifique el nombre y perfil de cada puesto, así como las funciones que le corresponden en el servicio y en relación con los representantes del Ayuntamiento: hasta **5 puntos**.
- b) Criterios de limpieza a aplicar a las sedes objeto del contrato, indicando para cada tipo de sede las frecuencias de las diferentes tareas a realizar (siguiendo el esquema del Anexo II) y describiendo y justificando las particularidades que ciertas sedes concretas puedan presentar respecto al resto de las incluidas en su misma categoría: hasta **5 puntos**.
- c) Indicación y justificación, para cada sede, del número de trabajadores, horas diarias y mensuales, así como horas anuales totales de trabajo, y expresión del número de horas/año x m<sup>2</sup> resultante, según el formato contenido en el Anexo V: hasta **14 puntos**.

Este apartado se subdivide a su vez en 3 apartados:

- 1) Valores ofertados para edificios de uso administrativo: hasta 6 puntos.

Con el fin de homogeneizar los resultados, se han utilizado los siguientes parámetros:

- Numero de días/año: 247
- Numero de días/mes: 20,53
- Numero de semanas/año: 52
- Numero de meses/año: 12

2) Valores ofertados para edificios y patios de uso docente en periodo lectivo: hasta 6 puntos.

Con el fin de homogeneizar los resultados, se han utilizado los siguientes parámetros:

- Numero de días/año en periodo lectivo: 195
- Numero de días/mes en periodo lectivo: 20,53
- Numero de semanas/año en periodo lectivo: 41,13
- Numero de mese/año en periodo lectivo: 9,5

3) Valores ofertados para edificios y patios de uso docente en periodo no lectivo: hasta 2 puntos.

- d) Características completas (además de las especificadas en la cláusula 3.3 del PPT) de los contenedores sanitarios, bacteriostáticos y ambientadores a instalar y del servicio de mantenimiento de los mismos: hasta **3 puntos**.
- e) Organización y medios ofertados para la prestación del servicio en casos de emergencias durante la jornada laboral y de avisos urgentes fuera de dicho horario: hasta **3 puntos**.
- f) Plan de contingencias para hacer frente a los imprevistos que puedan aparecer durante la prestación del servicio, describiendo las medidas a implantar ante contingencias derivadas de absentismo, rotación, falta de materiales en stock, etc.: hasta **2 puntos**.
- g) Plan de formación del personal adscrito al servicio, indicando acciones y metodología formativa a aplicar durante la ejecución del contrato: hasta **2 puntos**.
- h) Descripción de los productos de limpieza a utilizar, estipulados en la cláusula 3.1 del pliego de cláusulas técnicas, y de los consumibles a aportar por el adjudicatario en virtud de la cláusula 3.2 del citado pliego técnico: hasta **3 puntos**.

Además, a los licitadores que presenten el certificado expedido por el director municipal del servicio de haber asistido a la visita a la muestra de sedes indicadas en el pliego de prescripciones técnicas durante el periodo de licitación, se le asignarán **3 puntos** por este concepto, asignando 0 puntos a los que no presenten dicho certificado.

A continuación se expone la valoración de las ofertas presentadas respecto a cada uno de los aspectos anteriores.

### 1.1 Organigrama general del servicio

**EULEN, S.A.** presenta un organigrama general de estructura de empresa. A nivel de organización del servicio aporta ficha con funciones del jefe de producto y del técnico de producto, así como del supervisor y de los encargados generales. Aporta nombre y curriculum tanto del jefe de producto como del técnico de producto, pero no indica nombre del supervisor aunque sí curriculum. No indica nada de los encargados generales. Se le asignan 2 puntos.

**LIMASA, S.A.** presenta un organigrama general de estructura de empresa, del que cuelga el organigrama del servicio donde figuran el gestor, el supervisor, los responsables de equipo, los equipos de especialistas, etc. Aporta funciones del gestor y del supervisor, así como el curriculum vitae de ambos. Se le asignan 3 puntos.

**EUROLIMP, S.A.** presenta un organigrama general de estructura de empresa, del que cuelga el organigrama del servicio donde figura un gerente, del que dependen un gestor y un supervisor, y de éste los especialistas y limpiadores. Aporta funciones del supervisor y de los especialistas así como el curriculum vitae de ambos. Se le asignan 3 puntos.

**CLECE, S.A.** presenta un organigrama general claro tanto de la empresa como del servicio específico para el contrato, con porcentajes de dedicación al contrato (Jefe de Grupo: 40%; Jefe de Servicio: 75%; Supervisor del Servicio: 100%; auxiliar administrativo: 100%). Aporta curriculum adecuado de las personas adscritas a cada puesto, así como descripción de sus funciones. Establece dos encargados diferenciados para edificios de uso administrativo y para edificios de uso docente. Se le asignan 5 puntos.

**ISS FACILITY SERVICES, S.A.** presenta un organigrama general del servicio incompleto, con un gestor pero sin supervisor. Aporta funciones del gestor y de los encargados, pero no sus curriculum. Se le asigna 1 punto.

### 1.2 Criterios de limpieza a aplicar a las sedes objeto del contrato

**EULEN, S.A.** transcribe las frecuencias de limpieza indicadas en el anexo II. Con carácter general presenta fichas de procedimientos de limpieza para diversos tipos de estancias en función de los usos, indicando los productos, maquinaria y útiles a emplear. No hace referencia a particularidades de sedes concretas. Se le asignan 2 puntos.

**LIMASA, S.A.** transcribe las frecuencias de limpieza indicadas en el anexo II. Con carácter general presenta una metodología de trabajo y criterios de limpieza para distintos tipos de superficies. También aporta fichas de procedimientos de limpieza para diversos tipos de estancias, indicando los productos, maquinaria y útiles a emplear. No hace referencia a particularidades de sedes concretas. Se le asignan 3 puntos.

**EUROLIMP, S.A.** transcribe las frecuencias de limpieza indicadas en el anexo II. Con carácter general presenta una metodología y técnicas de limpieza para distintas superficies y elementos. No hace referencia a particularidades de sedes concretas. Se le asigna 1 punto.

**CLECE, S.A.** realiza un análisis completo de cada sede, estableciendo unos criterios de limpieza a aplicar que mejoran las frecuencias indicadas en el anexo II, aunque se detecta alguna ligera incoherencia. Incluye tratamiento de desinfección y desratización en cada sede, incluyendo certificado sanitario del mismo. Se le asignan 4,5 puntos.

**ISS FACILITY SERVICES, S.A.** transcribe las frecuencias de limpieza indicadas en el anexo II. Con carácter general presenta una metodología y técnicas de limpieza para distintas superficies y elementos. No hace referencia a particularidades de sedes concretas. Se le asigna 1 punto.

### 1.3 Cuantificación de horas ofertadas

**EULEN, S.A.** presenta la tabla de tiempos de limpieza por sede.

En los edificios de uso administrativo obtiene un ratio de 0,8812 horas/año por m<sup>2</sup>, donde están incluidas un número de horas/mes para trabajos de frecuencia superior a la diaria de 242,76 h. siendo el número de horas/día establecido de 168,75 h. Obtiene un rendimiento para este uso de 299 m<sup>2</sup> /hora. Se observa que en la columna Horas/día aparece el número de horas/día de cada trabajador y no el número de horas/día por sede; al ser un error, se recalcula esta columna multiplicando el número de trabajadores por el de horas/día trabajador para homogeneizar resultados. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, se le asignan 4,5 puntos.

En los edificios de uso docente en periodo lectivo obtiene un ratio de 0,5405 horas/año por m<sup>2</sup>, donde están incluidas 143,28 h horas/mes para trabajos de frecuencia superior a la diaria, siendo el número de horas/día establecido de 143,63 h. Obtiene un rendimiento para este uso de 378,41 m<sup>2</sup> /hora. En los patios de edificios de uso docente, en periodo lectivo, oferta 34,76 horas/día, dos días por semana, con lo que se tienen 2.859,36 horas/año, obteniendo un ratio de 0,0329 horas/año por m<sup>2</sup> y un rendimiento de 2.500 m<sup>2</sup> /hora. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, se le asignan 1,5 puntos.

En los edificios de uso docente en periodo no lectivo oferta 543,5 horas y en patios 81,10 horas. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, se le asignan 0,5 puntos.

Por tanto, obtiene en total en este apartado 6,5 puntos.

**LIMASA, S.A.** presenta la tabla de tiempos de limpieza por sede.

En los edificios de uso administrativo obtiene un ratio de 0,7700 horas/año por m<sup>2</sup>, incluyendo 152,10 horas/mes para trabajos de frecuencia superior a la diaria, siendo el número de horas/día establecido de 150,37 h. Obtiene un rendimiento para este uso de 335,73 m<sup>2</sup>/hora. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, se le asignan 2,5 puntos.

En los edificios de uso docente en periodo lectivo obtiene un ratio de 0,7408 horas/año por m<sup>2</sup>, en este ratio están incluidas 342,84 horas/mes para trabajos de frecuencia superior a la diaria, siendo el número de horas/día de 189,74 h. Se obtiene un rendimiento para este uso de 286,45 m<sup>2</sup>/hora. En los patios de edificios de uso docente, en periodo lectivo, oferta 21,77 horas/día, dos días por semana, con lo que se obtiene un número de 1.790,80 horas/año, correspondiendo un ratio de 0,0206 horas/año por m<sup>2</sup> y un rendimiento de 3.992 m<sup>2</sup>/hora. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, se le asignan 3,5 puntos.

En los edificios de uso docente en periodo no lectivo oferta 1.607,50 horas y en patios 107 horas. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, se le asignan 1,5 puntos.

Por tanto, obtiene en total en este apartado 7,5 puntos.

**EUROLIMP, S.A.** presenta la tabla de tiempos de limpieza por sede.

En los edificios de uso administrativo obtiene un ratio de 0,9614 horas/año por m<sup>2</sup>, incluyendo 209,70 horas/mes para trabajos de frecuencia superior a la diaria, siendo el número de horas/día de 186,80 h. Obtiene un rendimiento para este uso de 270 m<sup>2</sup>/hora. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, se le asignan 5,5 puntos.

En los edificios de uso docente en periodo lectivo obtiene un ratio de 0,8235 horas/año por m<sup>2</sup>, incluyendo 244,07 horas/mes para trabajos de frecuencia superior a la diaria, siendo el número de horas/día de 217,60 h. Sale un rendimiento para este uso de 250 m<sup>2</sup>/hora. En los patios de edificios de uso docente, en periodo lectivo, oferta 59,75 horas/día, dos días por semana, con lo que se obtienen 4.915,04 horas/año, correspondiendo un ratio de 0,0566 horas/año por m<sup>2</sup> y un rendimiento de 1.455 m<sup>2</sup>/hora. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, se le asignan 5,5 puntos.

En los edificios de uso docente en periodo no lectivo oferta un numero de horas en Navidad que no se corresponden con las horas/año menos las horas/verano; se dan por buenas 1.952,8 horas/año, con lo que se consideran las horas de Navidad en 976,4 h y en patios de 519,20 horas/año. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, se le asignan 1,5 puntos.

Por tanto, obtiene en total en este apartado 12,5 puntos.

**CLECE, S.A.** presenta un estudio muy completo en base a su experiencia y a los datos recabados durante las visitas efectuadas a los centros. Aporta una serie de tablas, tanto para edificios de uso administrativo como docente, donde, partiendo de unos rendimientos, obtiene los datos solicitados.

En los edificios de uso administrativo obtiene un ratio de 0,8750 horas/año por m<sup>2</sup>, incluyendo 168,83 horas/mes para trabajos de frecuencia superior a la diaria, siendo el número de horas/día de 171,07 h. Con ello sale un rendimiento para este uso de 295 m<sup>2</sup>/hora. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, se le asignan 5,5 puntos.

En los edificios de uso docente en periodo lectivo se detectan algunas incoherencias entre el número de horas/día, horas/mes y horas/año. Considerando como válido el dato de horas/día ofertado para obtener el resto de datos solicitado en el pliego, se obtienen 4.463,22 horas/mes y 42.400,61 horas/año, obteniendo un ratio de 0,7801 horas/año por m<sup>2</sup>, en este ratio no se incluye ningún numero de horas/mes para trabajos de frecuencia superior a la diaria, siendo el numero de horas/día establecido de 217,40 Ud. Saliendo un rendimiento estimado para este uso de 250 m<sup>2</sup>

/hora y día. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, se le asignan 2 puntos.

En los edificios de uso docente en periodo no lectivo oferta 1.087 horas y en patios 173,80 horas. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, se le asigna 1 punto.

Por tanto, obtiene en total en este apartado 8,5 puntos.

**ISS FACILITY SERVICES, S.A.** presenta la tabla de tiempos de limpieza por sede.

En los edificios de uso administrativo obtiene un ratio de 0,8225 horas/año por m<sup>2</sup>, incluyendo 171,00 horas/mes para trabajos de frecuencia superior a la diaria, siendo el número de horas/día de 159,83 h. Con ello sale un rendimiento para este uso de 316 m<sup>2</sup>/hora. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, Se le asignan 3 puntos.

En los edificios de uso docente en periodo lectivo obtiene un ratio de 0,6953 horas/año por m<sup>2</sup>, incluyendo 196,63 horas/mes para trabajos de frecuencia superior a la diaria, siendo el número de horas/día de 183,75 h. Sale un rendimiento para este uso de 295 m<sup>2</sup>/hora y día. En los patios de edificios de uso docente, en periodo lectivo, oferta 34,95 horas/día, dos días por semana, con lo que se obtienen 7.566,70 horas/año, correspondiendo un ratio de 0,0331 horas/año por m<sup>2</sup> y un rendimiento de 2.486 m<sup>2</sup>/hora. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, Se le asignan 3,5 puntos.

En los edificios de uso docente en periodo no lectivo oferta 1.941 horas y en patios 356,5 horas. Teniendo en cuenta estos valores representativos, analizados en el contexto de esta parte de la oferta, Se le asignan 2 puntos.

Por tanto, obtiene en total en este apartado 8,5 puntos.

#### **1.4 Características de los contenedores sanitarios, bacteriostáticos y ambientadores**

**EULEN, S.A.** describe las características técnicas de los contenedores higiénicos, bacteriostáticos y ambientadores, siendo básicamente las requeridas en el pliego. En las fotografías aportadas se aprecia que los elementos son de primera marca (Initial). En cuanto al mantenimiento, se ajustan a las frecuencias indicadas en el pliego. Se le asignan 1,5 puntos.

**LIMASA, S.A.** describe las características técnicas de los contenedores higiénicos, bacteriostáticos y ambientadores, ampliando éstas respecto a las requeridas en el pliego por medio de fichas donde se pormenorizan las características de cada elemento. Los elementos a instalar serán de la marca Serkonten, considerándose primera marca, que posee certificado AENOR sobre los servicios de gestión de la calidad de contenedores higiénicos sanitarios. En cuanto al mantenimiento, se ajustan a las frecuencias indicadas en el pliego. Se le asignan 2,0 puntos.

**EUROLIMP, S.A.** describe las características técnicas de los contenedores higiénicos, bacteriostáticos y ambientadores, siendo básicamente las requeridas en el pliego. Se aprecia que los elementos son de primera marca (Serkonten). En cuanto al mantenimiento, se ajustan a las frecuencias indicadas en el pliego. Se le asignan 1,5 puntos.

**CLECE, S.A.** describe las características técnicas de los contenedores higiénicos, bacteriostáticos y ambientadores, ampliando éstas respecto a las requeridas en el pliego. Indica que los elementos a instalar serán de la marca Serkonten, considerándose primera marca. En cuanto al mantenimiento, se ajustan a las frecuencias indicadas en el pliego. Se le asignan 2,0 puntos.

**ISS FACILITY SERVICES, S.A.** describe las características técnicas de los contenedores higiénicos, bacteriostáticos y ambientadores, siendo básicamente las requeridas en el pliego. En las fotografías aportadas se aprecia que los elementos son de su propia marca, ISS. En cuanto al mantenimiento, se ajustan a las frecuencias indicadas en el pliego. Se le asignan 1,5 puntos.

### 1.5 Prestación del servicio en casos de emergencias

**EULEN, S.A.** establece una organización y medios para la prestación del servicio en casos de emergencias durante la jornada laboral y de avisos urgentes durante 24 horas al día mediante avisos a un call center, especificando tiempos de respuesta en función del tipo de aviso (muy urgente: 15 minutos; urgente: 1 hora; normal: 3 horas). Se le asignan 2,5 puntos.

**LIMASA, S.A.** propone una organización y medios para la prestación del servicio en casos de emergencias durante la jornada laboral y de avisos urgentes durante 24 horas al día mediante un teléfono de contacto, indicando que se dispondrá de los medios humanos y materiales necesarios para atender los trabajos. Se le asignan 2,5 puntos.

**EUROLIMP, S.A.** establece una organización y medios para la prestación del servicio en casos de emergencias durante la jornada laboral y de avisos urgentes durante 24 horas al día mediante avisos a un call center. Especifica tiempos de respuesta en función del tipo de aviso (muy urgentes: menor de 1 hora; urgentes: menor de 3 horas; normales: menor de 5 horas). Se le asignan 2,0 puntos.

**CLECE, S.A.** propone una organización y medios para la prestación del servicio en casos de emergencias durante la jornada laboral y de avisos urgentes durante 24 horas al día mediante call center. Garantiza un tiempo de respuesta menor de 1 hora. Especifica medios de atención, dotación humana y dotación técnica para este servicio. Se le asignan 3 puntos.

**ISS FACILITY SERVICES, S.A.** aporta únicamente un teléfono de contacto las 24 horas, 365 días al año, y dice disponer de modernos sistemas que activan protocolos de actuación, aunque no describe en qué consisten. Se le asigna 1 punto.

### 1.6 Plan de contingencias

**EULEN, S.A.** establece un plan de contingencias genérico, indicando que tiene capacidad suficiente para dar respuesta a todo tipo de contingencias, basándose en sus recursos humanos y materiales a nivel nacional, pero no indica expresamente los dedicados al contrato. Respecto al absentismo dice que cubrirá la falta de personal con el personal de urgencia que pondrá a disposición del contrato, no indicando cual es ese personal. Se le asigna 1 punto.

**LIMASA, S.A.** indica que mantendrá una plantilla del 100% ofertado, por lo que cualquier contingencia derivada de absentismo, rotación, etc. estará cubierta por personal que rotará para que se mantenga ese 100. Para paliar contingencias de falta de materiales, indica que dispone de material en stock o remanente en su almacén situado dentro del municipio. Se le asignan 1,5 puntos.

**EUROLIMP, S.A.** presenta un plan de contingencias completo, diferenciando las que requieren un incremento de medios humanos y las que requieren un incremento de medios materiales y/o técnicos. Indica unos tiempos máximos de respuesta (que van desde el inmediato hasta 1 hora para incidencias no previstas) y aporta un procedimiento de actuación que, aplicando el convenio colectivo del sector, ampliará las jornadas necesarias, así como cambios de turnos, etc. Si no fuese suficiente, se procederá a incorporar personal de apoyo de los proveedores habituales de personal. Propone la creación de una bolsa de trabajo para cubrir el absentismo dentro del servicio, aunque no la desarrolla con claridad. Se le asignan 1,5 puntos.

**CLECE, S.A.** menciona la existencia de un departamento de Gestión de Absentismo para minimizar el impacto de éste. Afirma disponer de personal de reserva para cubrir bajas del servicio referente a rotaciones, vacaciones, bajas de enfermedad, etc., así como material en stock para atender situaciones de urgencia, así como proveedores importantes. Propone establecer un plan de gestión en caso de situaciones previsibles de contingencias como huelgas, inundaciones, epidemias, etc. Se le asignan 1,5 puntos.

**ISS FACILITY SERVICES, S.A.** no aporta ninguna documentación referente a lo requerido en este apartado. Se le asignan 0 puntos.

### 1.7 Plan de formación del personal

**EULEN, S.A.** presenta un plan de formación extenso, con contenidos de cursos tanto específicos de limpieza como de prevención de riesgos laborales y un seguimiento del plan con envío de informes trimestrales. Dispone de instalaciones propias para formación en Madrid, así como una plataforma de formación on line "@prende". Se le asignan 1,5 puntos.

**LIMASA, S.A.** presenta un plan de formación genérico, donde indica que se impartirán acciones formativas sobre prevención de riesgos laborales, manipulación de maquinaria y herramientas y manipulación de productos químicos, indicando duración y otras características de la formación. Se le asignan 2 puntos.

**EUROLIMP, S.A.** presenta un plan de formación extenso, con una formación mínima anual de los empleados de 20 horas. Dispone de centro de formación y formadores propios. Aporta un programa de cursos de distintas materias como técnicas de limpieza, concienciación medioambiental, prevención de riesgos laborales, etc. donde figuran los objetivos y los contenidos de los cursos. Se le asignan 2 puntos.

**CLECE, S.A.** presenta un plan de formación extenso, con temarios, duración, títulos, contenidos fijos y otros negociables con la dirección del servicio. Dispone de instalaciones propias para formación en San Sebastián de los Reyes, así como un departamento interno de formación del que aporta organigrama. Se le asignan 2 puntos.

**ISS FACILITY SERVICES, S.A.** presenta un plan de formación extenso, con temarios, grupos, calendario previsto para el personal del servicio durante la duración del contrato. Realizará un plan específico para el personal subrogado y/o nuevas incorporaciones. Se le asignan 1,5 puntos.

### 1.8 Descripción de los productos de limpieza y consumibles

**EULEN, S.A.** propone la utilización de productos de limpieza de 1ª marca (Pur Eco, certificados con ecoetiqueta). Enumera los productos químicos utilizados habitualmente y sus características. Indica la utilización de productos concentrados y el beneficio que esto reporta. Mantiene acuerdos de suministro con Diversey, empresa líder dentro del sector de productos de limpieza. El suministro y reposición de los consumibles higiénicos en los aseos se realizará con productos de las firmas Kimberly-Clark y TORK, fabricados con papel 100 % reciclado. Se le asignan 1,5 puntos.

**LIMASA, S.A.** aporta una extensa relación de los productos a utilizar con especificación de composición, función, superficie de aplicación y dosificación. También aporta relación de productos con ecoetiqueta al ser 100 % biodegradables. Propone la utilización de productos concentrados y el beneficio que esto reporta. Describe ampliamente la utilización de productos de microfibras y enumera las ventajas que esto conlleva. El suministro y reposición de los consumibles higiénicos en los aseos se realizará con productos fabricados con papel 100 % reciclado. Se le asignan 2,25 puntos.

**EUROLIMP, S.A.** describe los criterios que siguen a la hora de seleccionar los productos de limpieza y enumera estos productos, incluyendo una completa ficha de características. Menciona que los productos a utilizar han sido estudiados para la limpieza de dependencias de características idénticas a las que constituyen el objeto del servicio. Menciona que empleará productos marcados con Ecoetiqueta Europea, gama de productos PUR-ECO de la marca Johnson Diversey. Indica unas buenas características del papel higiénico y papel secamanos que empleará, así como el gel de manos. Se le asignan 2,25 puntos.

**CLECE, S.A.** propone la utilización de productos de limpieza de marca "Johnson Diversey" con etiquetado y procedimiento de uso para las distintas superficies, e incluye fichas de los productos usados con dosificación, manipulación, información de almacenamiento, etc. indicando la utilización de productos concentrados y el beneficio que esto reporta. Aporta fichas de los productos consumibles (papel higiénico, toallitas, jabón), así como papeleras, dosificadores de jabón, portarrollos, etc. Se le asignan 3 puntos.

**ISS FACILITY SERVICES, S.A.** aporta tabla extensa donde enumera los productos a emplear, con características y usos de los mismos. Incluye relación de productos a utilizar con ecoetiqueta.

Aporta tabla donde enumera los productos consumibles a emplear en los aseos, con características y usos de los mismos, indicando que tienen ecoetiqueta. Se le asignan 2,25 puntos.

### 1.9 Asistencia a la visita a la muestra de sedes

Todos los licitadores aportan el certificado expedido por el Director Municipal del Servicio de haber asistido a la visita a la muestra de sedes con objeto de tomar datos para la realización del proyecto de limpieza, por lo que a todos se les asignan 3 puntos.

La siguiente tabla resume las puntuaciones obtenidas por los licitadores en cada uno de los aspectos anteriormente descritos.

PROYECTO SERVICIO LIMPIEZA	EULEN	LIMASA	EUROLIMP	CLECE	ISS
1) Organigrama del servicio (5 p)	2,00	3,00	3,00	5,00	1,00
2) Criterios de limpieza por sede (5 p)	2,00	3,00	1,00	4,50	1,00
3) Cuantificación de horas (14 p)	6,50	7,50	12,50	8,50	8,50
4) Descripción de contenedores sanitarios, etc. (3 p)	1,50	2,00	1,50	2,00	1,50
5) Organización y medios para emergencias (3 p)	2,50	2,50	2,00	3,00	1,00
6) Plan de contingencias imprevistos (2 p)	1,00	1,50	1,50	1,50	0,00
7) Plan de formación personal (2 p)	1,50	2,00	2,00	2,00	1,50
8) Descripción productos limpieza y consumibles (3 p)	1,50	2,25	2,25	3,00	2,25
9) Certificado asistencia a visita sedes (3 p)	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
<b>TOTAL PUNTOS PROYECTO SERVICIO LIMPIEZA</b>	<b>21,50</b>	<b>26,75</b>	<b>28,75</b>	<b>32,50</b>	<b>19,75</b>

## 2. GESTION DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE

Se valorará el grado de desarrollo y adecuación de la memoria de gestión de calidad y medio ambiente, cuyos contenidos se especifican en el Pliego de Prescripciones Técnicas, atendiendo en especial al sistema de gestión de la calidad que, cumpliendo los requisitos desarrollados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, permita que el control y seguimiento del servicio se lleve a cabo de la manera más eficiente y sencilla para el Ayuntamiento.

Se asignará la máxima puntuación a aquella oferta que resulte más completa y coherente con las necesidades del Ayuntamiento y se puntuarán las restantes ofertas en función de la calidad de la memoria presentada.

Para la valoración de la documentación presentada se ha tenido en cuenta el contenido de la memoria de gestión de calidad y medio ambiente; de acuerdo con los siguientes baremos:

- Certificados de disponibilidad de sistemas acreditados de garantía de calidad y gestión ambiental, expedidos por organismos nacionales o internacionales, en el ámbito específico del sector de limpiezas de edificios e instalaciones: hasta **1 punto**.
- Sistemas de control, seguimiento y evaluación a aplicar en la prestación del servicio, incluyendo propuestas de hojas de control y evaluación, así como modelos de informes periódicos, según lo previsto en la cláusula 5 del PPT: hasta **3 puntos**.
- Medios de gestión a disposición del servicio, entendiendo como tales procesos de organización interna, fórmulas de comunicación con el personal adscrito al servicio y herramientas y software de gestión: hasta **3 puntos**.
- Propuesta de maquinaria, vehículos, herramientas, productos de limpieza y consumibles que incorporen tecnologías o características de bajo impacto ambiental: hasta **2 puntos**.



A continuación se expone la valoración de las ofertas presentadas respecto a cada uno de los aspectos anteriores.

### 2.1 Sistemas acreditados de garantía de calidad y gestión ambiental

**EULEN, S.A.** presenta certificados de su sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9.001:2008 y de su sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14.001:2004. No obstante, la División de Limpieza de EULEN está pendiente de reconocimiento de su sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14.001:2004, comprometiéndose a obtenerlo durante la vigencia del contrato. Se le asignan 0,40 puntos.

**LIMASA, S.A.** presenta certificados de su sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9.001:2008 y de su sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14.001:2004. Se le asignan 0,50 puntos.

**EUROLIMP, S.A.** aporta certificados de su sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9.001:2008 y de su sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14.001:2004. Ambos están además certificados por IQNet. Adicionalmente presenta el certificado de su sistema de gestión de calidad I+D+i según la norma UNE 166002:2006. Se le asignan 0,75 puntos.

**CLECE, S.A.** aporta certificados de sus siguientes sistemas: gestión de calidad según la norma ISO 9.001:2008-Prestación del servicio de limpieza en interiores de centros públicos, gestión medioambiental según la norma ISO 14.001:2004-Prestación del servicio de limpieza en interiores de centros públicos, Responsabilidad Social Corporativa según la norma SA 8.000:2008 y gestión de la energía según la norma EN 16.001:2009. Además posee un sistema de prevención de riesgos laborales auditado y conforme con el estándar OSHAS 18.001:2007. Se le asigna 1 punto.

**ISS FACILITY SERVICES, S.A.** presenta certificados de sus siguientes sistemas: gestión de calidad según la norma ISO 9.001:2000, gestión medioambiental según la norma ISO 14.001:2004 y Responsabilidad Social Corporativa según la norma SA 8.000:2008. Además posee un sistema de prevención de riesgos laborales auditado legalmente pero no certificado. Se le asignan 0,85 puntos.

### 2.2 Sistemas de control, seguimiento y evaluación del servicio

**EULEN, S.A.** realiza una descripción somera del sistema de control y seguimiento del servicio, incidiendo en las hojas de control diario y mensual (con contenidos iguales a los del PPT) y una hoja de evaluación del servicio para cada sede, cuyo contenido es igual al orientativo incluido en el PPT. A ello añade un parte diario de incidencias dedicado a recoger situaciones especiales derivadas de siniestros, actos vandálicos, etc. No hace ninguna referencia a informes periódicos ni encuestas de satisfacción. Se le asignan 1,25 puntos.

**LIMASA, S.A.** propone desarrollar el control y seguimiento del servicio a partir de los resultados de una inspección y evaluación inicial que dé lugar a establecer unos índices de partida. Durante la vigencia del contrato se utilizarán hojas de control diario y mensual, para las que propone modelos que siguen las especificaciones del PPT, y una hoja de evaluación del servicio para cada sede, cuyo contenido es igual al orientativo incluido en el PPT (a ella se añade un resumen anual y la elaboración de gráficos en Excel con los resultados por zonas de cada edificio). También propone utilizar formatos para el registro de quejas y no conformidades y se compromete a recoger en su Web una ventana para recoger las opiniones de los usuarios sobre el servicio prestado. El sistema se complementa con la elaboración de informes, con contenidos y periodicidades que siguen las recogidas en el PPT. Se le asignan 2 puntos.

**EUROLIMP, S.A.** basa su sistema de control y seguimiento del servicio en las previsiones contenidas en su sistema de control de calidad, que incluye auditorías y la elaboración y uso de indicadores (incluye una propuesta de indicadores de limpieza definidos por zonas o elementos de los edificios y espacios exteriores). Durante la implantación del sistema se define la sistemática de verificación de los trabajos y posteriormente se realizan informes de control evaluando el nivel de limpieza. Propone un modelo de parte de verificación de trabajos y desperfectos en el que se desglosan para cada operación de limpieza los criterios y valores de aceptación, la periodicidad de

evaluación, las zonas a evaluar y los desperfectos encontrados, sugiriendo una posible adaptación al cuestionario incluido en el anexo III del PPT. También propone realizar encuestas de satisfacción (poco precisas) e incluye modelos básicos de hojas de control (presencial, de espacios sensibles como vestíbulos, aseos, etc., de limpiezas generales y de limpiezas de cristales). Se le asignan 2 puntos.

**CLECE, S.A.** propone un sistema de control, seguimiento y evaluación del servicio elaborado combinando las directrices genéricas de su sistema de gestión de calidad con las requeridas en el PPT, si bien más detallado y mejorado en varios aspectos. El seguimiento se apoya en los siguientes elementos: encuestas mensuales de satisfacción en todos los edificios (para las que se propone un modelo), complementadas con entrevistas personales selectivas, hoja de evaluación del servicio por sede, registros de reclamaciones, incidencias y no conformidades, auditorías internas e inspecciones mensuales.

También incluye los siguientes informes: informe mensual (indicando las incidencias sucedidas, las hojas de evaluación y los índices derivados de las mismas), informe anual (recopilatorio de los mensuales) e informes específicos (según necesidades del servicio).

Propone modelos de hoja de control diario y mensual (diferenciando en ambos edificios docentes y administrativos) de contenido exhaustivo, combinando tareas y frecuencias por zonas con registro de ejecución y horario de prestación del servicio. Se le asignan 3 puntos.

**ISS FACILITY SERVICES, S.A.** describe el sistema de control y seguimiento que implantan por defecto en sus contratos y que no sigue todos los aspectos recogidos en el PPT. El sistema se apoya en los siguientes elementos: hojas y fichas de control de calidad (a cumplimentar según un plan de inspección para cada sede) en las que se valora cualitativamente el estado de limpieza por zonas; encuestas de satisfacción (para las que aporta modelo), realizadas por email o teléfono cada semestre; uso de un libro de comunicación por sede para recoger las incidencias y hojas de control de limpiezas realizadas en espacios específicos (aseos, etc.). Se le asignan 2 puntos.

### 2.3 Medios de gestión del servicio

**EULEN, S.A.** propone utilizar el software VISUAL PLAN versión 2 como herramienta de gestión, aunque la descripción del alcance de su uso es escueta y poco clara. Con él se puede planificar las horas de trabajo y compararla con las realizadas, elaborar cuadrantes de personal, incidencias, etc. También permite incorporar controles de presencia a través de diversos medios de captura y transmisión de datos. En cuanto a medios de comunicación, propone el teléfono móvil del supervisor como enlace permanente con el Ayuntamiento, además de los móviles de los encargados generales. Fuera de los horarios de oficina, ofrece un call center. Se le asignan 1,25 puntos.

**LIMASA, S.A.** realiza una descripción pormenorizada de las funciones del gestor y del supervisor del servicio, así como de otros medios para su personal (vestuario, tarjetas de identificación, EPIs). También describe las instalaciones que pone a disposición del contrato (local-almacén en el municipio, dotación informática, teléfonos, correo electrónico, etc.). No hace ninguna referencia a otros medios de gestión (programas informáticos). Se le asigna 1 punto.

**EUROLIMP, S.A.** propone como herramienta de gestión la plataforma informática GIM versión 7.0, que permite procesar datos de prestación del servicio y generar informes a partir de la base de datos que se va generando durante la vida del contrato. Combinada con una aplicación Web de solicitudes de servicios, que puede instalarse en la Intranet municipal, permitiría además hacer un seguimiento de solicitudes de servicios por dicha vía. Como medios de comunicación, incluye un call center, teléfonos, fax, etc. Se le asignan 1,5 puntos.

**CLECE, S.A.** relaciona los equipos informáticos y de telefonía que destinará al servicio para la comunicación con la dirección municipal del contrato (móvil/PDA para jefe y supervisor del servicio, encargados y brigada de emergencias), ofertando un contacto personal diario con los responsables municipales, así como comunicación vía email y Web. Como herramienta de gestión del servicio propone el programa informático PRISMA 3, al que se podrá acceder vía Web. Permite planificar y controlar la ejecución de tareas programadas y no programadas, generar órdenes de trabajo, solicitar y tramitar incidencias, generar informes, etc. Esta herramienta se implantaría en

los primeros 45 días del contrato en todos los centros de trabajo. Además propone la entrega semanal de las hojas de control diario y el control del absentismo mediante un programa informático propio (SIT). Se le asignan 2,75 puntos.

**ISS FACILITY SERVICES, S.A.** hace una descripción genérica de medios de comunicación (teléfonos fijos y móviles, call center 24 horas, correo electrónico, fax) y hardware (ordenadores portátiles), además de la flota de vehículos a disposición del contrato, que se compromete a renovar cada 3 años. También menciona un protocolo de actuación ante quejas e incidencias, que quedarían recogidas en el libro de comunicación de cada edificio. Se le asigna 1 punto.

#### 2.4 Maquinaria, vehículos, herramientas, productos de limpieza y consumibles de bajo impacto ambiental

**EULEN, S.A.** propone la utilización de cierta maquinaria que incorpora características de menor impacto (aspiradoras y fregadoras-secadoras de suelos), así como productos de limpieza certificados con ecoetiqueta (Pur Eco). El suministro y reposición de los consumibles en los aseos (papel higiénico y secamanos) se realizará con productos fabricados con papel 100 % reciclado. Aporta además un compromiso de implantar algunas buenas prácticas ambientales (clasificación y segregación de residuos en origen, campaña de sensibilización ambiental de usuarios de edificios, etc.). Se le asignan 1,25 puntos.

**LIMASA, S.A.** aporta relación de productos con ecoetiqueta al ser 100% biodegradables, si bien indica que recomienda su uso (se entiende que no se compromete a usarlos). El suministro y reposición de algunos consumibles en los aseos (papel higiénico y secamanos) se realizará con productos fabricados con papel 100 % reciclado. Además se compromete a utilizar un sistema de limpieza de suelos con muy bajo consumo de agua. Se le asigna 1 punto.

**EUROLIMP, S.A.** se compromete a emplear todos los productos de limpieza marcados con Ecoetiqueta Europea (PUR-ECO), además de bolsas y sacos de basura ecoetiquetados. La maquinaria de limpieza será toda nueva, con sello CE y alguna ventaja ambiental (máquinas de fregado con sistema de aspiración). Los consumibles de aseos (papel higiénico y secamanos) serán ecoetiquetados (GCECO). Además propone diversas medidas (campaña de concienciación ambiental para los usuarios de edificios, auditorías ambientales, guía de buenas prácticas para el personal del servicio, etc.). Se le asignan 1,5 puntos.

**CLECE, S.A.** propone varias medidas en maquinaria (bajo ruido y contaminación, vehículo híbrido a disposición de la dirección municipal del servicio) y productos de limpieza (productos Pro-Eco y Eco- Flower gama ecológica CE). Los carros de limpieza irán equipados con separadores de residuos. Aporta además manual de buenas prácticas ambientales y campaña de mentalización a los usuarios de los edificios. Se le asignan 1,25 puntos.

**ISS FACILITY SERVICES, S.A.** incluye una relación de 7 productos de limpieza con ecoetiqueta y compromiso de sustituir los no ecoetiquetados por otros que sí lo estén a medida que salgan al mercado. Los consumibles de aseos (papel higiénico, toallitas secamanos y jabón de manos) serán ecoetiquetados. Se le asigna 1 punto.

La siguiente tabla resume las puntuaciones obtenidas por los licitadores en cada uno de los aspectos anteriormente descritos.

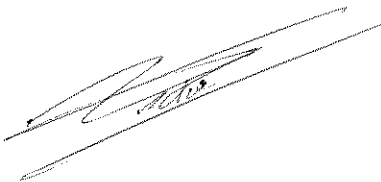
MEMORIA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	EULEN	LIMASA	EUROLIMP	CLECE	ISS
1) Certificados de calidad y ambientales (1 p)	0,40	0,50	0,75	1,00	0,85
2) Sistemas de control y seguimiento (3 p)	1,25	2,00	2,00	3,00	2,00
3) Medios de gestión para el servicio (3 p)	1,25	1,00	1,50	2,75	1,00
4) Equipos de bajo impacto ambiental (2 p)	1,25	1,00	1,50	1,25	1,00
<b>TOTAL PUNTOS CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE</b>	<b>4,15</b>	<b>4,50</b>	<b>5,75</b>	<b>8,00</b>	<b>4,85</b>

Resultando unas puntuaciones totales para los criterios no valorables en cifras o porcentajes que se muestran en la siguiente tabla.

	EULEN	LIMASA	EUROLIMP	CLECE	ISS
PUNTOS PROYECTO SERVICIO LIMPIEZA	21,50	26,75	28,75	32,50	19,75
PUNTOS CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	4,15	4,50	5,75	8,00	4,85
<b>TOTAL PUNTOS CRITERIOS SUBJETIVOS</b>	<b>25,65</b>	<b>31,25</b>	<b>34,50</b>	<b>40,50</b>	<b>24,60</b>

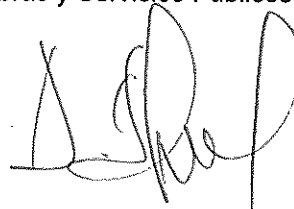
San Sebastián de los Reyes, 6 de julio de 2012

Jefe Sección de Mantenimiento  
de Edificios Municipales



Fdo.: Víctor Bribián Insuga

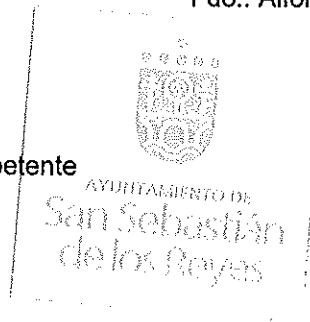
Jefe de Servicio de  
Obras y Servicios Públicos



Fdo.: Alfonso Aguilar Peña

Enterada, dese traslado al órgano competente

La Concejala Delegada de Innovación  
Tecnológica y Asuntos Generales




Fdo.: Carmen Martínez Álvarez