

Fecha: Alcorcón, a 05 de abril de 2023.

De: Subdirección de Infraestructuras y SS.GG.

A: Mesa de Contratación.

INFORME TÉCNICO.

VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR DEL EXPEDIENTE DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE LIMPIEZA Y JARDINERÍA INTERIOR Y EXTERIOR DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO FUNDACIÓN ALCORCÓN A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS. EXP.SARA-SER 007/23) LOTE 1

1. ANTECEDENTES

Cumplido el plazo establecido en el expediente del contrato del Servicio de limpieza y jardinería interior y exterior del Hospital Universitario Fundación Alcorcón a adjudicar por procedimiento abierto con pluralidad de criterios. EXP.SARA-SER 007/23 se han presentado las siguientes ofertas al Lote 1:

- **ASCAN SERVICIOS URBANOS S.L.**
- **ELEROC SERVICIOS S.L.**
- **UTE NDAVANT_INTEGRA.**
- **OPTIMA FACILITY SERVICES S.L.**
- **SACYR FACILITIES S.A.**
- **SERVEO SERVICIOS S.A.**

2. CRITERIOS DE VALORACIÓN (JUICIO DE VALOR)

Estos criterios de juicio de valor se evaluarán atendiendo a niveles escalonados de valoración comparativos entre todas las ofertas, según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, otorgando el 100% del valor del criterio a la mejor oferta y valorar el resto de las mismas, de acuerdo con los siguientes umbrales:

- **Excelente:** El Ítem a valorar mejora las características técnicas mínimas exigidas y su desarrollo y pormenorización sobresale del resto de las ofertas. 100% puntuación máxima del subcriterio.
- **Notable:** El Ítem a valorar cumple las características técnicas mínimas exigidas siendo su desarrollo y pormenorización igual a la media de las ofertas presentadas. 2/3 de la puntuación máxima del subcriterio.

- **Suficiente:** El Ítem a valorar cumple las características técnicas mínimas exigidas siendo su desarrollo y pormenorización inferior a la media de las ofertas presentadas. 1/3 puntuación máxima del subcriterio.
- **Insuficiente:** El Ítem a valorar no cumple con las características técnicas mínimas exigidas siendo su desarrollo y pormenorización inferior a la media de las ofertas presentadas. 0 Puntos.

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares estableció los siguientes criterios de adjudicación - evaluables mediante juicio de valor – en el Lote 1, que son los que se han evaluado en el presente informe técnico:

LOTE 1. Servicio de Limpieza

Hasta 18 puntos. De acuerdo con la siguiente fórmula:

9.2.2.1- Memoria técnica, hasta un máximo de 18 puntos.

Descripción	Puntuación máxima
Plan de trabajo de limpieza que incluirá, al menos: -Metodología de limpieza, tipo de organización, Plan de contingencias, tiempo de respuesta, disponibilidad, planificación, tipos de limpieza y sistemas a utilizar. - Técnicas de limpieza por micro fibra y doble cubo	Hasta 12 puntos
Estudio técnico de cargas de trabajo por áreas y zonas así como periodicidades de limpieza por áreas (Alto riesgo, Medio riesgo, Bajo riesgo)	Hasta 6 puntos

3. DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LOS LICITADORES. ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS – LOTE 1: Limpieza

Se han estudiado y analizado en profundidad las ofertas presentadas en este expediente de manera individual, y a continuación se han relacionado los diferentes criterios cuya cuantificación dependen de un juicio de valor, asignando la puntuación, según las ofertas presentadas por los diferentes licitadores, que se indican a continuación:

- **ASCAN SERVICIOS URBANOS S.L.**
- **ELEROC SERVICIOS S.L.**
- **UTE NDAVANT_INTEGRA**
- **OPTIMA FACILITY SERVICES S.L.**

- **SACYR FACILITIES S.A.**
- **SERVEO SERVICIOS S.A.**

La valoración efectuada se realiza mediante el cumplimiento de lo establecido en el PCAP estableciendo un ranking de puntuación.

A continuación, se detallan los resultados del análisis efectuado.

MEMORIA TÉCNICA...puntuación máxima 18 puntos.

En primer lugar, se evalúa el primer apartado de la Memoria Técnica, con una puntuación máxima posible de 12 puntos, reproducido a continuación:

Plan de trabajo de limpieza que incluirá, al menos: Metodología de limpieza, tipo de organización, Plan de contingencias, tiempo de respuesta, disponibilidad, planificación, tipos de limpieza y sistemas a utilizar. Técnicas de limpieza por micro fibra y doble cubo...puntuación máxima 12 puntos

Se ha realizado la revisión de la documentación de las 6 empresas que han presentado oferta para este lote.

- **ASCAN SERVICIOS URBANOS S.L.**

Se hace una descripción de los instrumentos y productos que se van a utilizar para el servicio.

Se describe la metodología y planificación de los trabajos (procedimientos y técnicas de limpieza). Se especifica que la organización del servicio tiene en cuenta los horarios de trabajo de las diferentes áreas del hospital.

➤ Protocolos de limpieza:

Se detallan los protocolos de trabajo que se utilizarían, para mantener las altas exigencias de materia de higiene y desinfección en el ámbito hospitalario dependiente del tipo de limpieza:

- Limpieza normal.
- Limpieza general.
- Limpieza terminal.

Se mencionan los principios generales de limpieza y el equipamiento para realizarlo, mostrando una tabla modelo, donde se marcan los materiales para la limpieza de esa zona, la maquinaria a utilizar y la reprocesamiento del material de trabajo.

➤ **Técnicas y métodos generales de limpieza:**

Se detalla el orden a seguir de limpieza que debe ser siempre el mismo comenzar por las zonas más limpias y terminar por las más sucias de acuerdo a una serie de directrices, como por ejemplo con códigos de colores en bayetas, metodología de recogida de residuos que se detallan, etc.

Se especifica la metodología punto por punto para las limpiezas en:

- Suelos: Barrido húmedo, lavado y desinfección de suelos.
- Techos y superficies verticales.
- Aseos del área quirúrgica.
- Ventanas y cristales.
- Rejillas de aire acondicionado.
- Vertederos.
- Equipos informáticos, teléfonos.
- Mobiliario y otras superficies.
- Metodología de limpieza y desinfección en el bloque quirúrgico.

➤ **Organización del servicio:**

Se basa la organización del servicio en la zonificación propia del hospital.

Se describe el plan de trabajo teórico para las zonas o áreas de alto riesgo o críticas, de las zonas de riesgo medio y bajo riesgo. Para cada una de las categorías, se incluye un listado por zonas y especificación de la superficie de todas ellas, así como las totales.

Se anexan para cada categoría también, cuadros de la planta de trabajo de las zonas de alto riesgo, detallando: Personal y la uniformidad a utilizar, os instrumentos tanto para textiles como no textiles los productos a utilizar, su metodología, periodicidad, etc.

➤ **Plan de contingencias:**

Se divide el plan de contingencias en las diferentes zonas de trabajo: alto riesgo y medio y zona de bajo riesgo.

El plan de contingencias no contiene una clasificación de tipología de contingencias (sanitarias y no sanitarias), no se oferta un servicio de reten ni plan de equipo de emergencias, y no dejan claras las coberturas.

➤ **Metodología en las distintas zonas del hospital:**

De alto riesgo:

Se dedica un apartado específico a la metodología de las zonas de alto riesgo, listando en primer lugar todas ellas y se describe la metodología de limpieza a realizar en caso de ser adjudicatarios. Se enumeran según pliego.

La limpieza de quirófanos, incluidos paritorios y quirófanos de exploraciones funcionales, comprenderá:

- Una limpieza inicial de la jornada (antes de comenzar la actividad)
- Una limpieza entre intervenciones
- Una limpieza post-intervención contaminante
- Etc.

De riesgo medio:

Se dedica un apartado a la metodología de las zonas de riesgo medio, listando en primer lugar todas ellas y realizando punto por punto de la misma, una descripción de la metodología de limpieza a realizar en caso de ser adjudicatarios. Se enumeran según pliego.

- Cuartos de residuos intermedios y final.

De bajo riesgo:

Se dedica un apartado a la metodología de las zonas de riesgo bajo, listando en primer lugar todas ellas y realizando punto por punto de la misma, una descripción de la metodología de limpieza a realizar en caso de ser adjudicatarios.

La actividad se desempeña en los tres turnos (mañana / tarde / noche). Las diferentes áreas o zonas de trabajo. Se enumeran según pliego.

Se plasma la metodología de trabajo de cada una de las zonas de trabajo según su riesgo.

- Otros apartados.

Se incluye un apartado de recursos técnicos y materiales, es decir, un inventario de equipos específicos con nombre, marca y modelo.

Se adjunta una tabla con las presencias mínimas ofertada por unidades de servicio tal y como se establece en el pliego.

Se incluye un apartado con los equipos de protección individual (EPI'S) que se le dará a cada trabajador, así como la uniformidad que se entregará.

No se especifica un plan de disponibilidad ni se describen los medios de comunicación entre el Hospital y la empresa, tampoco se incluye un software informático ni un sistema de fichaje informatizado.

El Ítem a valorar cumple las características técnicas mínimas exigidas siendo su desarrollo y pormenorización inferior a la media de las ofertas presentadas

- ELEROC SERVICIOS S.L.

Se inicia la memoria presentando la empresa, donde trabajan en España, un organigrama general y específico.

- Metodología, protocolos de actuación y frecuencia propuestas para las distintas zonas a limpiar.

Se propone implantar un modelo ágil y eficaz bastado en un programa de trabajo diferenciado según criticidad de riesgo por las zonas establecidas en el pliego de prescripciones técnicas (PPT). Se adjunta tabla detalle para cada zona de riesgo y tipo de tarea (elemento), el tipo de limpieza a modo resumen a realizar, de manera muy genérica.

Se tipifica y describe punto por punto, la limpieza en:

Limpieza programada:

- Básica o de rutina: Diariamente, dos veces al día, res veces al día y la de cada dos o tres horas.

Limpieza general:

- Cada quince días, mensualmente o siempre que sea necesario, limpiezas específicas, limpieza correctiva y de urgencia.

➤ **Sistemas de limpieza:**

- Se adjunta tabla e tareas y frecuencias donde se recopila toda la información. Se proponen cuatro sistemas de ejecución de limpiezas, pero desarrolla el que se considera mejor.

Zonificación por Nivel de Riesgo o Criticidad: Se indica que es el sistema más óptimo, y siguiendo ese sistema adjunta tabla por tipología de zona, indicando las dependencias o áreas del hospital a nivel genérico, que componen dicha tipología de zona. Se incluyen también unas tablas con propuestas de módulos de unidad de limpieza para zonas de diferente riesgo, que no deja muy claro su objetivo a nivel informativo.

A continuación, aparece un listado de fichas, que, aunque no aparezca indicado el título de lo que son, describen la planificación por módulos de unidad de limpieza ejemplo de áreas donde se describe: Objetivo, alcance y la frecuencia de las limpiezas rutinarias y periódicas.

También incluyen los productos químicos a utilizar, la metodología de conservación del material, los equipos de protección individual y un esquema del plan de higiene y desinfección de unidades de alto riesgo.

Este apartado está bastante desarrollado y claro.

Se proponen específicamente para el hospital unas áreas de limpieza específicas incluyendo el tipo de riesgo de cada una de ellas.

➤ Técnicas de limpieza:

Se describen las diferentes técnicas de limpieza que se listan a continuación:

- Limpieza con la técnica del barrido.
- Limpieza con la técnica del mopeado.
- Limpieza con mopas impregnadas.
- Limpieza Doble Cubo.
- Limpieza mediante fregado mecánico.
- Limpieza por Microfibra: Se adjunta un protocolo de limpieza con microfibra en las zonas de hospitalización con pictogramas y tablas explicativas detalladas para la limpieza a las altas, mantenimiento de habitaciones, limpieza de aseos y limpieza de consultas externas.
- Limpieza de superficies horizontales y verticales.
- Etc.

Se adjuntan fichas de instrucciones de trabajo por zonas, destacando entre otra información: Tipo de operación, periodicidad, productos y maquinaria necesaria, epis y procedimiento para la zona, etc.

➤ Medios materiales:

En este apartado se describe la uniformidad del personal (incluyendo fotos de la misma), tarjetas identificativas, maquinaria a utilizar (con fotografías, y modelos de las máquinas descritos muy al detalle), útiles (con una tabla con fotografías y uso de cada uno), productos de limpieza (Con fotografías y descripción de cada producto).

➤ Organización de los recursos:

Plantilla de personal, puestos de trabajo y plan de trabajo de limpieza (indicando mediante tabla adjunta las presencias por áreas según días y horarios). Muy esquemático, pero poco desarrollado el apartado.

➤ Plan de contingencias y tiempo de respuesta:

Se describen los ejemplos de contingencias que conllevan una necesidad de plantilla, y el plan de acción que se incluiría, así como las medidas y operativas. Se incluyen diagramas de flujo. Se plantea un modelo de comunicaciones con él vía telefónica, sms, y correo electrónico. Se adjunta un cuadro con nivel de prioridad de avisos, que se definirían y concretarían con el hospital en caso de ser adjudicatarios.

➤ Sistema de seguimientos:

Se propone el uso de la herramienta Chekingplan, para la gestión del servicio con tres funcionalidades: Planificación de Tareas, Control y registro horario del personal y Gestión de Incidencias, cálculo automático y visualización de los diferentes tipos de tareas en un Cuadrante de Servicios que indica los días y las estancias donde se planificarán los mismos. Se describe al detalle el funcionamiento de esta herramienta.

➤ Plan de formación:

Se indica que se le da formación al servicio en materia de:

- Seguridad e higiene en el trabajo.
- Prevención de riesgos laborales.

Se adjunta un anexo extenso de fichas de productos y equipos.

El Ítem a valorar cumple las características técnicas mínimas exigidas siendo su desarrollo y pormenorización inferior a la media de las ofertas presentadas

- UTE NDAVANT_INTEGRA

Se indica que la perspectiva enfocada a la optimización, racionalización de recursos, proactividad, gestión eficiente y mejora continua.

➤ Plan de trabajo

Se listan y describen los ejes fundamentales del plan de limpieza:

1. Análisis de Situación.
2. Elaboración e Implementación Plan de Limpieza: Plan Estratégico-Operativo.
3. Evaluación y análisis de resultados.
4. Revisión del plan de limpieza.
5. Ejecución del plan de limpieza revisado.
6. Evaluación de resultados obtenidos y retroalimentación.

➤ RRHH

Se adjunta esquema del plan funcional de trabajo y organigrama del servicio, donde se describen las principales figuras implicadas en la ejecución del servicio.

Se adjunta tabla con el personal operativo en horarios de lunes a viernes y fines de semana y festivos y también describen al personal de estructura.

➤ Medios de Comunicación:

Se clasifica la comunicación en:

- Comunicación general con los responsables vía email o telefónicamente,
- Comunicación en caso de incidencias: Se adjunta un diagrama de flujo del proceso de resolución de incidencias y se detallan los diferentes canales de comunicación que disponen, entre ellos a través del software de gestión SERVOelit.

Al final del apartado se adjunta una tabla resumen con todos los medios de comunicación, disponibilidad del servicio, recursos implicados, ventajas, etc.

➤ Sistema informático:

Se especifican los tipos de informes mensuales, información continua, el informe anual que se realizaría y otros registros.

Proponen como propuesta innovadora la modernización del servicio a través del software SERVOelit y se describen todas las condiciones técnicas y ventajas del portal web. Se incluye el módulo de control de presencias, cuadrantes digitales mensuales por horas de empleados, la planificación de control de tareas ejecutadas todo ello informatizado, módulo de gestión de incidencias, etc.

➤ Control de calidad:

Se describe como se realizaría la implantación del sistema de calidad: La figura del responsable, el programa de optimización de mejora del servicio y los medios humanos implicados en el plan de autocontrol de calidad. Se incluye una tabla resumen de las situaciones críticas del servicio y los procedimientos generales, pautando los valores estándar y las posibles desviaciones y procedimientos de control.

➤ Sistema de Prevención de riesgos laborales:

Se indica que disponen de la ISO 45001:2018, certificado del sistema de Prevención de Riesgos Laborales.

Se describe la evaluación de riesgos, las inspecciones del servicio y condiciones de trabajo, Investigación de accidentes, vigilancia de la salud, etc.

➤ Plan de contingencia:

En este apartado se detalla los tiempos de repuestas, así como la denominada brigada de emergencia que denominan para las urgencias de incidencias no esperadas.

Se incluye un organigrama de emergencia y un plan de contingencia catástrofes naturales.

➤ Planificación de tareas de limpieza:

La UTE tendrá a disposición del Hospital un planning donde se detallan cuáles son los turnos en los que se realizará cada tarea, cuál será el operario/a encargado de limpiar cada zona y los horarios que deben cumplirse. Este planning se acompañará de un esquema de la zona tipo, indicando para cada superficie qué producto debe utilizarse.

Se establece plan de servicio de limpieza en función de las zonas obras según riesgo de infección.

Las clasifican y describen según:

- Zonas o áreas de alto riesgo o críticas: Se enumeran según pliego.
- Zonas de riesgo medio o semicríticas: Se enumeran según pliego.
- Zona de bajo riesgo o generales: Se enumeran según pliego.

Se muestra el procedimiento de limpieza según el protocolo elaborado por el hospital en:

- Limpieza norma o de rutina.
- Limpieza general
- Limpieza especial o de mantenimiento.

Se describe el sistema de limpieza mediante microfibra, marcando todas las ventajas de usarla.

Se detalla la organización, partiendo de la clave de la asignación personalizada de material de limpieza para cada operario/a y los equipos de limpieza a utilizar.

Se detalla cómo serían los carros con microfibra y adjunta fotografías de uso y especificación de la metodología a seguir, como por ejemplo el sistema de fregado con doble cubo, los sistemas de códigos de bayetas por colores, etc.

También se especifica la metodología de la limpieza por zonas específicas:

- Limpieza de cristales interiores exteriores.
- Limpieza de luminarias y rejillas de climatización.
- Limpieza de suelos.

➤ Recursos técnicos y materiales

Se ofrece una propuesta de uniformidad con fotografías de las prendas para el servicio, se incluye modelo de las tarjetas identificativas, equipos de protección individual (con fotografías de todos ellos), equipos y medios de comunicación del servicio, carros del servicio. Se incluyen en el apartado listado con todo el material a utilizar con fotografías y descripción de usos y resumen de productos de limpieza que se adjunta.

A destacar el minucioso plan de mantenimiento de la maquinaria que se analiza, incluyendo los medios técnicos, organización de plan de mantenimiento, los medios personales

El Ítem a valorar cumple las características técnicas mínimas exigidas siendo su desarrollo y pormenorización inferior a la media de las ofertas presentadas

- **OPTIMA FACILITY SERVICES S.L.**

➤ Metodología de limpieza.

En cuanto a la metodología, la empresa incluye adicionalmente a lo incluido en el pliego técnico, otras normas extras a parte de las recomendaciones por la Unidad de Medicina Preventiva.

Se incluye un listado de metodologías básicas aplicadas al servicio, describiendo todas ellas de manera detallada:

- Aspirado de polvo.
- Aspirado de agua.

- Fregado a mano.
- Fregado en seco.
- Fregado a máquina.
- Sistema combinado de fregado y aspirado.
- Abrillantado.
- Aplicación de ceras.
- Etc.

Todos ellos vienen descritos de manera más detallada en apartados posteriores.

Se describe el procedimiento de limpieza según protocolos por zona de actuación. Se plasma mediante tablas indicando los objetivos, alcance, procedimiento de limpieza, frecuencia, materiales utilizar, metodología de trabajo, consejos prácticos productos de limpieza a utilizar y equipos de protección individual.

Para cada área se incluye también un cuadro con todas las actuaciones una por una a llevar a cabo con el cuadro de frecuencias de tareas.

Se incluye además esquema visual con dibujos de salas modelo, con los procedimientos de limpieza para cada una de las zonas de limpieza, todo ellos explicado muy al detalle y cumpliendo las especificaciones exigidas al pliego técnico. Además, se incluye también por área un cuadro a modo resumen pero muy completo de todas las zonas de limpieza.

Incluye como punto positivo el programa de limpieza hospitalaria específico de habitaciones de aislamiento.

Se dividen esas áreas en:

- Zona crítica (área quirúrgica, resto de áreas).
- Zona semicrítica (área de hospitalización, área de cocina, resto de zonas)
- Zonas generales (interiores y exteriores)

Se adjuntan también instrucciones de trabajo según protocolos de limpieza pautados por el hospital.

Se dispone de un software informático, denominado Ignify, aplicación que podrá utilizar toda la plantilla de limpieza, donde podrán ver la ruta digital de su trabajo de manera personalizada, y podrán ir chequeando cada una de las tareas comprendidas en su ruta hasta llegar al 100%. Se presenta modelo ejemplo con plano de rutas de la aplicación.

- Tipo de organización.

Se presenta la estructura organizacional propuesta. Se adjuntan los curriculum de los principales responsables del servicio, incluyendo diagramas. Se describen los objetivos de cada puesto y las funciones de cada uno de ellos.

Se adjunta una tabla la localización y medios de comunicación de la estructura del contrato de todos los responsables del servicio.

➤ Plan de contingencias.

La gestión de incidencias se llevará a cabo mediante su software Ignify. Se especifica el flujograma de funcionamiento desde que se da el aviso de la incidencia (proceso de alta de incidencia), proceso de verificación y solución de la incidencia por el trabajador, Visualización de las incidencias del servicio en tiempo real, Comunicación de incidencias – ChatBot de incidencias, Gestión de emergencias.

La gestión de emergencias se clasifica y describen en función de su criticidad y se adjunta Organigrama propuesto ante emergencias.

Se describe un apartado muy al detalle de actuaciones ante emergencias. Se incluye un comité de emergencias y se describen los puestos.

➤ Tiempo de respuesta.

Se menciona la agilidad del tratamiento de incidencias y emergencias a través y gracias de su propia aplicación.

Se adjuntan dos tablas descriptivas para la gestión de incidencias y emergencias, con los tiempos de respuestas y de resolución para ambos apartados.

➤ Disponibilidad.

Compromiso de cubrir la totalidad de la presencia del servicio haciendo uso correcto de la distribución de rutas, partiendo del personal propio y con personal externo. Se describe la disponibilidad de: personal de zonas de alto riesgo, información de estado del servicio, localización del personal, de maquinaria, y de stock de material y útiles de limpieza.

➤ Planificación.

En este apartado se describe la organización y planificación de cada uno de los recursos técnicos, materiales y tecnológicos propuestos.

- Maquinaria: Se describe al detalle toda la maquinaria a utilizar, con fotografías, datos técnicos de los equipos y resumen de las funcionalidades de cada uno de ellos. Se incluyen los planes de mantenimiento preventivo y correctivo,

incluyendo un programa de revisión muy exhaustivo y detallado por tipología de equipos clasificados en tres grupos.

- Materiales y útiles de limpieza: Se adjunta también una tabla con un amplio catálogo de equipos de limpieza todos ellos con fotografías, datos técnicos a frecuencia de uso, aplicación y descripción, como, por ejemplo, los carros de microfibra, de doble cubo, las bayetas, etc. En el anexo se adjuntan todas las fichas técnicas.
- Uniformidad e identificación: Se describe la uniformidad propuesta con fotografías para las diferentes áreas, diferenciando uniformidad en áreas críticas, los equipos de protección individual, la identificación del personal.
- Recursos tecnológicos propuestos para los trabajadores, SOFTWARE Ignify: Detallan entre otros temas relacionados con la aplicación, la planificación y validación de tareas, el control de presencias del personal, el control y gestión del absentismo, la gestión de altas hospitalarias y la gestión específica de limpieza de quirófanos. Es un aplicativo muy completo y ventajoso.
- Gestión de la calidad del servicio. El plan de calidad se sustenta con el cumplimiento de las normas ISO9001, ISO14001, ISO 45001, ISO50001 e ISO 45003. A través de su app, evaluarán el grado de eficacia del servicio. Se describe el procedimiento utilizado para la evaluación de calidad del servicio mediante controles externos, inspecciones internas aleatorias, etc.
- Se detalla también una planificación de informes de seguimiento y formularios de sugerencias del servicio, con resultados en gráficos obtenidos mediante la aplicación. Se adjunta tabla con los indicadores de calidad del servicio, incluyendo un mayor número aparte de los que se especifican por parte del hospital en los pliegos.
- Se incluye un plan de transición hasta la puesta en marcha del servicio indicando fechas de transición, áreas y responsable de las áreas. Diagrama Gannt muy completo.

➤ Tipos de limpieza.

A efectos de limpieza se distinguen tres tipos de zonas de acuerdo a los riesgos que suponen para los pacientes en función de la contaminación ambiental.

1. Zona de alto riesgo o críticas: Según pliego.
2. Zonas de riesgo medio: Según pliego.
3. Zonas de riesgo bajo. Según pliego.

Se especifican las zonas para limpiar durante los diferentes turnos de trabajo, enumerando y describiendo cada una de ellas.

Se realiza una clasificación de limpiezas según la periodicidad de la misma:

- Limpieza normal o de rutina: se especifica el tiempo de limpieza y las zonas limpiar. Se clasifican según la criticidad de las áreas y par cada zona se describen las actuaciones de limpieza a realizar sobre ellas y la periodicidad. Es un apartado descrito minuciosamente , en el que igualmente se incluye la gestión de residuos (tipología de residuos en una tabla resumen con fotografías, el transporte y segregado de los mismos, medidas de reducción de residuos, etc)

➤ Sistema a utilizar:

Este apartado especifica y detalla los siguientes sistemas a utilizar en el servicio:

- Sistemas propuestos para la limpieza de cristales (interiores y exteriores): Pértiga, sistema toplock, limpieza del vestíbulo principal, etc.
- Sistemas propuestos para la limpieza de suelos: suelos duros y porosos, suelos de madera, suelos plásticos, suelos textiles, etc.)
- Sistema de limpieza para elementos metálicos y rejillas de climatización: Elementos metálicos, rejillas de climatización, etc.
- Sistema de limpieza para otras superficies: Tratamiento de cortinas, ascensores y montacargas, mobiliario, papeleras, etc.

➤ Técnicas de limpieza por microfibra y doble cubo:

La empresa expresa su intención de utilizar la técnica de doble cubo. Se especifican las zonas críticas y de alto riesgo sobre las que se aplicaría dicha técnica de limpieza. También se describe el procedimiento de limpieza, con el contenido de productos en cada uno de los cubos y los pasos a seguir en la limpieza mediante esta técnica, descritos uno a uno. Se listan una serie de ventajas de utilización de este sistema.

A continuación, se detalla el sistema de microfibra, e igualmente describen las zonas donde se aplicaría, los tipos de bayetas y la clasificación por colores, así como sus ventajas. Ajuntan una gran cantidad de pictogramas donde detallan los pasos a seguir, que visualmente dejan muy claro el funcionamiento del sistema.

Se añade un apartado de comparativa de estas técnicas con el sistema tradicional de limpieza.

Se adjuntan varios anexos a la memoria técnica: Instrucciones de trabajo, protocolos especiales de limpieza, fichas técnicas de maquinaria, productos de limpieza y consumibles y materiales. El documento de instrucciones de trabajo es el más completo de todas las memorias, se adjunta a modo anexo y se indica para cada zona de trabajo el objetivo, alcance la descripción de las tareas a llevar a cabo, los procedimientos a emplear, etc., muy detallados y claro.

El ítem a valorar mejora las características técnicas mínimas exigidas y su desarrollo y pormenorización sobresale del resto de las ofertas.

- **SACYR FACILITIES S.A.**

➤ **Plan de trabajo**

Se presenta plan de trabajo para el servicio de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización del hospital.

Se incluye una tabla con los diferentes tipos de superficies, zonas y el sistema de limpieza que se empleará en cada uno de ellos.

Se lista de manera exhaustiva las medidas generales a tener en cuenta en las limpiezas, destacando medidas con las técnicas de doble cubo y microfibra. De realiza una descripción de las limpiezas:

- Suelos por métodos secos: barrido en seco, mopa grasa y barrido mecánico.
- Suelos por métodos húmedos: Barrido por arrastre, fregado a máquina, etc.
- Otras tareas mecanizadas.
- Limpieza de superficies verticales (paredes y techos)
- Limpieza y desinfección de superficies con paños y bayetas.
- Etc.

A efectos de alcanzar una limpieza más idónea se subdivide la limpieza en Zonas o Áreas de Alto Riesgo, Medio Riesgo y Bajo Riesgo; esta división implica programas distintos tanto diarios, semanales, mensuales, bimensuales, trimestrales y anuales, distintas técnicas y procedimientos, así como la aplicación igualmente distinta de concentraciones de detergentes y desinfectantes.

Se describen las áreas que se corresponden según pliego de cada una de las zonas según criticidad y se documenta la dificultad de las áreas y el procedimiento de limpieza para cada una de ellas. Vienen clasificadas por códigos de colores y queda muy claro la diferenciación de procedimientos para cada una.

Se detallan las diferentes limpiezas en cada zona de asepsia, según siguiente listado:

- Desinfección manual.
- Limpieza.
- Limpieza de rutina.
- Limpieza general o a fondo.
- Limpieza de arrastre,
- Desinfección mecánica.
- Limpieza extraordinaria.

- Limpieza especial o de mantenimiento.
- Limpieza terminal o al alta
- Etc.

➤ **Planificación y organización del servicio.**

Se indica donde se encuentra la sede en Madrid, y por ello especifican su rápida respuesta de gestión de incidencias. Se presenta organigrama de la empresa, desde la gestión central, la local y la operativa, señalando los puestos concretos y funciones de cada uno de ellos en los diferentes niveles de gestión.

También se añade la gestión de las sustituciones y sistema de contratación de los que disponen. Se adjunta una tabla explicativa de sistemas de cobertura de ausencias de personal dependiendo de la tipología de la ausencia y sus causas.

➤ **Disponibilidad**

Se muestra a modo resumen la localización y disponibilidad de los responsables del servicio en cuadro adjunto. Disponen de una centralita de atención 24 h.

➤ **Plan de contingencias y tiempos de respuesta**

En caso de ser adjudicatarios se implantará y adaptará en el presente servicio sus planes de Resolución de Incidencias y sus protocolos de actuación.

Se elaborarán Planes de Contingencia con respuesta ágil. Se comprometen a disponer de dos equipos retenes, incluyendo equipo externo e interno y se especifican los vehículos y personal que compondrán dichos equipos. Se adjunta un organigrama de emergencias con todo el procedimiento desde la gestión de la incidencia o emergencias hasta la emisión final de informes.

Como novedad incluyen un sistema de comunicación y telepresencia que permite dar soporte a distancia para efectuar tareas complejas de operación y mantenimiento de infraestructuras. El sistema consta de dos elementos principales:

- una videocámara.
- un teléfono móvil adaptado.

Se compromete a dar una resolución y una respuesta ante emergencias de manera inmediata, así como un tiempo de actuación y desplazamiento inferior a 40 minutos desde la notificación de cualquier imprevisto y emergencia. Proponen una tabla resumen con los tiempos de respuesta en función del tipo de contingencia.

➤ **Organización y planificación del servicio**

Se hace un estudio de la situación actual, viendo los puntos débiles, causas de absentismo, etc.

Se quiere implantar la metodología LEAN en el servicio, para optimizar el sistema basado en las personas, procesos y gestión.

Se incluye un programa de optimización del servicio mediante: Zonificación de los centros, planes de limpieza y de contingencia y puesta en marcha de nuevas técnicas de limpieza mecanización del servicio, etc.

Se cuenta con un plan de control de calidad, programa de diversidad, igualdad y conciliación, etc., que se desarrollan todos ellos y documentan como velarán por el bienestar de los trabajadores. Tratan también temas como la igual de géneros la salud laboral, incluyendo las diferentes acciones preventivas y de seguimiento para mejora también la calidad no sólo del servicio sino de sus propios trabajadores.

➤ **Sistema informático de gestión y control de presencial.**

Se propone la implantación del software CTI el cual puede integrarse perfectamente con MANSIS XXI, si bien si el HOSPITAL considera que MANSIS XXI es más adecuado al servicio y el Hospital realizará la gestión del servicio con dicho programa propio (MANSIS XXI). Los responsables del contrato podrán acceder desde un entorno WEB al mismo

Se enumeran de manera extensa todas las prestaciones a interacciones que se pueden hacer desee el software: planificación de tareas del servicio, gestión de incidencias, control de presencias, cronograma de programación de limpiezas periódicas, etc. Se señalan los principales objetivos de la aplicación de las mejoras que ofrece.

CTI gCalidad es un software que admite la implantación de la metodología EOS (Eficiencia Operativa en los Servicios). La metodología EOS, basada en LEAN permite incrementar la productividad y motivación de la plantilla, optimizar los procedimientos de limpieza y asegurar la calidad e higiene del servicio.

Se incluyen una gran cantidad de fotografías con la funcionalidad de la aplicación, la definición de la solución de gestión de incidencias..

El aplicativo dispone también de otros apartados como la gestión de auditorías y verificaciones, encuestas de usuarios, medición de la calidad del servicio, solución para gestión de altas hospitalarias, etc.

Se analiza un apartado de gestión de calidad del servicio y propuestas de mejora del servicio.

➤ **Técnicas de limpieza por microfibra y doble cubo.**

Se lista los materiales necesarios por limpiador/a mínimos a disponer en los carros.

Se propone dotar al servicio de los carros y útiles de limpieza para la limpieza con microfibra y doble cubo de la marca TTS por ser la marca referente en el sector hospitalario.

En este apartado se definen las técnicas con sistema de doble cubo y microfibra de manera muy extensa y específica, adjuntando listado de los utensilios de limpieza para las diferentes técnicas. Además, incluyen un cronograma de implantación de estos sistemas por fases y periodo de tiempo.

Esta memoria técnica muy completa, sobresale con respecto a otras ofertas, aunque no es la mejor de las presentadas.

- **SERVEO SERVICIOS S.A.**

➤ **Metodología de limpieza.**

Se indica que se seguirán los protocolos de limpieza específicos para cada zona establecidos en el PPT, así como un listado de normas generales de limpieza que se listan al igual que los principios generales de limpieza específica hospitalaria.

Se describe la metodología de limpieza (enjabonado, fregado, aclarado y secado) y desinfección y los medios y actuaciones para asegurar la correcta ejecución del servicio.

Se describen métodos y sistemas de limpieza innovadores para mejorar los niveles de higiene en el edificio empleando una menor cantidad de recursos, tanto energéticos como de productos, y aumentarán la eficiencia en los trabajos.

En varias tablas adjunta se describe la metodología de limpieza que se empleará para los distintos espacios y superficies objeto de la presente licitación. Para cada tipo de superficie se describe metodología, productos, útiles, maquinaria, PRL, etc.

- Según tipología de suelo.
- Tipología de paredes.
- Rodapiés.
- Techos.
- Puertas.
- Acristalado.
- Recogida de residuos.

- Aseos
- Sillas y mobiliario
- Etc.

Es un apartado descrito muy al detalle y completo.

➤ **Organización.**

Se describe el organigrama de medios humanos que se pondría al servicio del hospital en caso de ser adjudicatarios.

- Personal de estructura sin presencia en el centro.
- Personal responsable de mando o coordinación con presencia en el hospital
- Personal operativo adscrito al servicio.

Se incluyen flujogramas con todos los medios humanos y las funciones de cada uno de ellos. Igualmente se incluyen curriculum de los gestores.

➤ **Plan de contingencias.**

Dentro de su sistema de gestión de la calidad y de gestión medioambiental, y en cumplimiento de las normas UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001, Serveo incluye un plan de contingencias que asegurará el funcionamiento del servicio en situaciones en las que alguna parte de este no funcione con normalidad, con independencia de que la causa sea interna o externa. Se adjunta un listado de las situaciones que se consideran dentro del plan de contingencias.

La operativa funcional del plan de contingencias se rige por la aplicación de los procedimientos siguientes: Evaluación, Planificación, Viabilidad y Ejecución.

Se adjunta todos los protocolos dependiendo de la tipología del incidente, agente meteorológico adverso, etc. y se describe como se orientaría el principal esfuerzo hacia las zonas críticas de hospital. Se incluyen protocolos para derrame de productos químicos y un protocolo ante agentes biológicos como punto a favor.

Es un apartado muy desarrollado punto por punto y paso por paso para cada tipo de contingencia a resolver.

➤ **Tiempo de respuesta y disponibilidad**

Se destaca la alta capacidad de que dispone la empresa para movilizar recursos humanos y técnicos en tiempo reducido gracias al modelo de gestión de la empresa, basado en la conectividad de los recursos y el control en tiempo real de los mismos.

Además, se creará una bolsa de trabajadores alimentada gracias a las sinergias que generan los servicios que realiza en la actualidad en la provincia de Madrid.

Se describen las incidencias más comunes durante la ejecución del servicio y los tiempos de respuesta que se darían durante los diferentes horarios del servicio.

Se describe como se realizaría la comunicación entre cliente y empres, pautando un procedimiento de comunicación ante incidencias o emergencias.

Se incluye también un plan de interrelaciones interno.

Se incluye listado con fotografías de máquinas de apoyo para dichos casos.

➤ **Planificación.**

Se incluyen fichas de orden de los puestos de trabajo en las diferentes zonas dependiendo de su criticidad. En estas fichas se incluyen categorías de los trabajadores, horarios, diferenciación de zonas limpias y sucias, productos utilizar, posibles riesgos, etc. Se adjunta fotografías, pictogramas y gráficos explicativos.

La planificación de las tareas de estudio de cargas y de organización del personal, lo plantean en, una primera fase en la cual se realizarán los distintos estudios de carga, mapas de organización del personal que, partiendo de los planos de distribución de las instalaciones y del estudio de las necesidades mencionadas, pretenden identificar de forma gráfica las zonas que componen cada puesto.

Se adjunta ejemplo ilustrativo paso a paso del proceso.

Se incluyen en la memoria tablas adjuntas a modo resumen de las funciones asignadas al personal especialista, con sus horarios y efectivos.

Se propone la siguiente planificación de las tareas periódicas no diarias de cada una de las zonas objeto del servicio de limpieza del HUFA. Establecen tablas semana por semana con la planificación de las limpiezas de las diferentes áreas según criticidad y diferenciando los quirófanos.

➤ **Tipo de limpieza, sistemas y protocolos.**

Se consideran tres tipos de limpiezas.

- Limpieza normal o de rutina.
- Limpieza concreta de mantenimiento.
- Limpieza general o a fondo.

Se describe cada una de ellas y sus periodicidades por áreas.

En cuanto a los sistemas de limpieza, se enumeran una serie de normas generales para el desempeño de los trabajos. Se exponen algunos de los sistemas más utilizados:

- Sistema de barrido húmedo.
- Sistema de barrido en seco (limitado solo a zonas de almacén y talleres).
- Sistema de fregado mediante doble cubo.
- Sistema de fregado mecánico.
- Sistema de limpieza mediante bayetas de microfibra codificadas.
- Técnicas de limpieza de suelos.
- Etc.

Se describen todos ellos con la metodología fotografías, etc.,

➤ **Técnicas de limpieza**

En este apartado se describen varias técnicas, entre ellas:

- Técnica de microfibra: Se da alguna información sobre la técnica de microfibra y se propone a ampliar en las áreas en las que todavía no se está utilizando. Se describe la metodología y sus ventajas. No se describe al detalle cuando es una de las técnicas a describir en la memoria, ni se especifican como serán los carros utilizados para esta técnica tan importante.
- Técnica de doble cubo: Metodología por colores, procedimiento punto por punto, comparativa con los sistemas tradicionales, etc.

➤ **Uniformidad tarjeta identificativas**

Se adjunta mediante fotografías y descripción de las mismas la uniformidad para todos los empleados del servicio, que cumplirán normativa vigente

➤ **Equipos de protección individual**

Se incluye listado de los equipos de protección individual que se suministrarán a cada trabajador, incluyen fotografías y aplicación de los equipos.

➤ **Productos de limpieza**

Se adjunta listado con la descripción de los productos de limpieza y su etiquetado ecológico en el caso, el formato y la dosificación recomendada.

Se adjunta un apartado de seguridad de los diferentes productos a utilizar, incluyendo su riesgo y medidas preventivas propuestas para cada uno de ellos.

➤ **Consumibles higiénicos**

Se responsabilizan de suministrar y gestionar el stock de consumibles higiénicos y llevarán a cabo su reposición, velando por una adecuada prestación del servicio. De igual modo, se responsabilizará del mantenimiento de los dispensadores y la reposición de los que se encuentren en mal estado.

Se adjunta descripción de: Consumibles de celulosa, de higiene personal, dispensadores consumibles y otro equipamiento.

➤ **Material de limpieza:**

Se detalla tabla con fotografías de material de dedicación exclusiva para el Hospital y una breve descripción de los carros del servicio, poco detallado.

➤ **Maquinaria**

Se adjunta una tabla con fotografías de la relación de la maquinaria a utilizar en el servicio incluyendo frecuencia de uso, aplicación y modelos de los equipos.

➤ **Gestión de residuos**

Se hace una descripción de los diferentes residuos generados en el hospital, y la metodología de recogida de los residuos implicados. Se indican las bolas, colores y galgas, dependientes de la clase de residuo.

Se adjunta un organigrama del flujo de los residuos desde que se genera hasta que se recogen y el final del proceso.

Se describe el protocolo de recogida: Incluyendo las frecuencias de recogida, los circuitos de retirada, y los diferentes almacenes de recogida de residuos.

Esta memoria técnica muy completa, sobresale con respecto a otras ofertas, aunque no es la mejor de las presentadas.

Por lo tanto, la puntuación para este primer apartado sería:

EMPRESA		PUNTUACIÓN Total 12 puntos
-	ASCAN SERVICIOS URBANOS S.L.	4

- ELEROC SERVICIOS S.L.	4
- UTE NDAVANT_INTEGRA	4
- OPTIMA FACILITY SERVICE S.L.	12
- SACYR FACILITIES S.A.	8
- SERVEO SERVICIOS S.A.	8

A continuación, se evalúa el segundo apartado de la Memoria Técnica, con una puntuación máxima posible de 6 puntos, reproducido a continuación:

Estudio técnico de cargas de trabajo por áreas y zonas, así como periodicidades de limpieza por áreas (Alto riesgo, Medio riesgo, Bajo riesgo). Puntuación máxima 6 puntos.

ASCAN SERVICIOS URBANOS S.L.

La empresa aplica el uso de indicadores de rendimientos al tipo de servicio que se estudia, para una mayor racionalización de la forma de realizar los trabajos para conseguir una aproximación a los estándares de alto rendimiento.

Se adjunta una tabla indicando las áreas y las ratios en m2/hora, y una tabla de periodicidades de limpiezas por horas, marcando por colores las zonas de diferente riesgo, los días de limpieza (lunes a viernes, lunes a sábado y lunes a domingo), y los turnos de funcionamiento del servicio.

Se hace un estudio muy concreto de cargas con el modelo existente actualmente en el hospital. Este apartado destaca sobre otras ofertas, pero no es la más completa de las presentadas.

- ELEROC SERVICIOS S.L.

Se aporta información del sistema de fichaje, pero no se aportan los requisitos mínimos exigidos de estudio técnico de cargas de trabajo requerido en el PPT.

El Ítem a valorar cumple las características técnicas mínimas exigidas siendo su desarrollo y pormenorización inferior a la media de las ofertas presentadas.

- UTE NDAVANT_INTEGRA

Se incluye una tabla con las presencias por unidades y servicios del hospital para los diferentes horarios.

Se adjuntan las periodicidades de limpieza por áreas para alto, medio y bajo riesgo en unas tablas muy esquematizadas.

No se aportan los requisitos mínimos exigidos de estudio técnico de cargas de trabajo requerido en el PPT.

El Ítem a valorar cumple las características técnicas mínimas exigidas siendo su desarrollo y pormenorización inferior a la media de las ofertas presentadas.

- OPTIMA FACILITY SERVICE S.L.

➤ Presencias mínimas.

Se define la plantilla destinada al contrato para la cobertura de los puestos de trabajo asignados y rutas de trabajo definidas e igualmente la tabla con las presencias mínimas semanales. Se adjunta también un desglose de las presencias por las diferentes zonas del hospital, descritas con denominación y superficie.

Por otro lado, se especifica la distribución semanal de las rutas de trabajo de lunes a viernes en horario de mañana, tarde y noche, así como domingos y festivos en los diferentes turnos, por categorías de trabajadores. Vienen muy bien descritas las rutas con breves descripciones de las tareas a realizar, relacionadas con los diferentes protocolos descritos con anterioridad en el plan de trabajo del servicio.

El documento de instrucciones de trabajo es el más completo de todas las Memorias, se adjunta a modo anexo y se indica para cada zona de trabajo el objetivo, alcance la descripción de las tareas a llevar a cabo, los procedimientos a emplear, etc. Apartado muy detallado y claro.

Es el apartado más completo y detallado de todos los descritos con anterioridad, muy adaptado al hospital. Destaca respecto al resto de las memorias presentadas.

- SACYR FACILITIES S.A.

Se comienza indicando la metodología que se ha utilizado para la elaboración de la estimación de la carga de trabajo, teniendo en cuenta entre otras actuaciones: Conocimiento de las superficies, estudios de necesidades, zonificación, implantación lean, mecanización del servicio, reorganización de la plantilla mediante estudios de tiempo, etc.

Se adjunta cuadro de presencias mínimas exigido por el hospital, y se incluye una tabla muy extensa y específica de las cargas de trabajo, indicando cada una de las áreas del hospital, superficie, las presencias en los diferentes horarios, con la carga de trabajo del personal y la totalidad de las presencias.

Se incluye igualmente otra tabla más específica con los rendimientos estimados por metro cuadrado hora y las horas de trabajo al año.

Se comprometen a cumplir escrupulosamente con el PPT, e incluyen a modo listado un número elevado de servicios a prestar a modo resumen, pero que es muy extenso.

Se añade una tabla con las tareas y periodicidades por meses de cada una de ellas y se señalan las mejoras con respecto al PPT. También desarrollan un apartado de áreas de alto riesgo, riesgo medio y riesgo bajo, describiendo más al detalle las actuaciones con sus periodicidades.

Este apartado destaca sobre otras ofertas, pero no es la más completa de las presentadas.

- SERVEO SERVICIOS S.A.

Se realiza un estudio de la distribución del personal (estudio de cargas) partiendo de dato de presencias mínimas que se anexaba en el PPT y se presenta una tabla resumen por áreas, superficies y presencias dependiendo del horario.

Se realiza un estudio zona por zona según criticidad indicando el personal que trabajará en esa zona, los materiales a utilizar, productos de limpieza, etc.

Este apartado destaca sobre otras ofertas, pero no es la más completa de las presentadas.

Por lo tanto, la puntuación para este segundo apartado sería:

EMPRESA	PUNTUACIÓN Total 6 puntos
- ASCAN SERVICIOS URBANOS S.L.	4
- ELEROC SERVICIOS S.L.	2
- UTE NDAVANT_INTEGRA	2
- OPTIMA FACILITY SERVICE S.L.	6
- SACYR FACILITIES S.A.	4
- SERVEO SERVICIOS S.A.	4

Teniendo en cuenta todo lo expuesto anteriormente, la puntuación total del INFORME TÉCNICO sobre criterios evaluables mediante juicio de valor, sobre un máximo de 18 puntos se resume en la Tabla siguiente, ordenada de mayor a menor puntuación

EMPRESA	PUNTUACIÓN Total 18 puntos
- OPTIMA FACILITY SERVICE S.L.	18
- SACYR FACILITIES S.A.	12
- SERVEO SERVICIOS S.A.	12
- ASCAN SERVICIOS URBANOS S.L.	8
- ELEROC SERVICIOS S.L.	6
- UTE NDAVANT_INTEGRA	6

Por lo tanto, la empresa con mayor puntuación es Optima Facility Services S.L.



Subdirectora de Infraestructuras y SSGG