



EXPEDIENTE: A/COP-046926/2022

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE LA OFERTA REALIZADA POR IRIDIUM CONCESIONES DE INFRAESTRUCTURAS, S.A. Y ACCIONA CONCESIONES, S.L., PARA LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA DE LAS INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EDIFICIOS QUE COMPONEN LA CIUDAD DE LA JUSTICIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1) Organización del servicio y de los recursos humanos adscritos al mismo

1. Objetivos, gestión, organización de los recursos humanos, propuesta de organigrama, funciones y responsabilidad de personal.

El proyecto presenta el organigrama de la empresa para la atención del servicio de limpieza, detallando la estructura del mismo y la gestión de los servicios. Desarrolla las funciones a desempeñar por cada una de las categorías laborales que desempeñarán el servicio, con especial detalle en los puestos de dirección y coordinación del mismo.

Asimismo, incluye una atención permanente en los niveles de supervisión, 24 horas al día, 365 días al año, para la resolución de problemas o necesidades urgentes, dotando al servicio de un equipo de refuerzos y coberturas urgentes (Servicio de Guardia).

También incluye mejoras operativas, relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales, la calidad y el medio ambiente, así como en temas de igualdad. El resto de mejoras relacionadas, no se consideran como tales, al ser necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.

Se valora este apartado con el máximo posible, 1 punto

2. Interlocución única y exclusiva para el contrato.

El proyecto contempla la figura de un Coordinador o suplente del mismo, que estará disponible las 24 horas al día, los 365 días del año, mediante teléfono y correo electrónico.

Se garantiza la presencia de dicho responsable o sustituto en Ciudad de la Justicia, de lunes a viernes, de 8:00 a 22:00 horas y de manera telefónica o correo electrónico el resto del tiempo.

Se valora con la máxima puntuación prevista para este apartado, 0,5 puntos.

3. Documentos normalizados, hojas de trabajo y otros documentos de interés para el funcionamiento y control del servicio.

El proyecto contempla la dotación al servicio de un Sistema de Gestión, Control, Supervisión y Desarrollo del mismo, asistido por ordenador (GMAO).

Existirán documentos normalizados de registro de asistencia del personal, partes diarios de los trabajos de limpieza ordinarios y/o periódicos, así como registros de control de las limpiezas más críticas, como es el caso de la de aseos y vestuarios.

Todos los controles de calidad que se realicen se informatizarán. No obstante, el tema del Control de Calidad del Servicio se valora en el apartado siguiente, de manera independiente.

Los modelos tipo de informes normalizados, están incluidos en el Anexo I



Se valora con la máxima puntuación prevista para este apartado, 1 punto.

4. Controles de Calidad del Servicio, sistemas de seguimiento y evaluación, elementos de control e indicadores de gestión.

El proyecto contempla un sistema de control de calidad, que se integrará en el sistema asistido por ordenador (GMAO) que cuenta con niveles de control de calidad en relación a zonas de limpieza por niveles de sensibilidad (Alta, Media y Baja) y un número de controles anuales y de zonas o espacios a evaluar anualmente. Sin embargo, entre los controles de calidad del servicio no se ha incluido la realización de encuestas de calidad del servicio a los usuarios del mismo (funcionarios y administrados), cuando estas encuestas han demostrado ser un instrumento eficaz para alcanzar el mayor y mejor nivel del control del servicio prestado.

El sistema de seguimiento y evaluación propuesto establece una serie de indicadores de gestión, que salvo el de absentismo, no son significativos en esta valoración (uniformidad e identificación del Personal).

El margen de tolerancia de absentismo sin sustitución se ha establecido en una horquilla que va del 4% al 10% máximo, cuando, según estudios realizados al efecto por la Asociación Profesional de Empresas de Limpieza (ASPEL) para 2022, este margen de tolerancia no debe superar el 6,18%.

Se valora este apartado con 0,25 puntos sobre el máximo posible (0,5 puntos).

2) Planes de ejecución

1) Metodología del trabajo

La oferta presenta una descripción muy detallada de la metodología del trabajo a realizar: limpiezas programadas, limpiezas especiales o de mantenimiento y limpiezas concretas de refuerzo.

Igualmente, establece la periodicidad de los trabajos, pero sin mejoras en cuanto a la periodicidad que se establece en el PPT como mínimos, manifestando que la frecuencia de las actividades se realizará de acuerdo con lo señalado en la Cláusula 20.5 del mismo.

Desarrollan, con todo detalle, las normas básicas de limpieza e higienización, las técnicas y procedimientos de trabajo, los útiles y medios de trabajo, la metodología de limpieza de suelos, cristales, paramentos, etc., etc.

Se lleva a cabo una descripción detallada de la gestión de los residuos y piezas de convicción, señalando como un valor añadido el que la aportación de certificados de gestión de aquellos residuos que deban ser tratados por gestores autorizados (pilas, baterías, residuos peligrosos, biosanitarios, etc.).

Se valora este apartado con 0,75 puntos.

2) Propuesta de distribución y trabajo en las instalaciones objeto del contrato.

i) Distribución de personal y propuesta de horarios



Comunidad de Madrid

Exponen detalladamente una propuesta de horarios que cubre la prestación del servicio al 100%, incluyendo horarios nocturnos y de fin de semana, para tareas de mantenimiento o guardia.

La cobertura de bajas, ausencias o cualquier tipo de absentismo, con personal propio de la empresa, que tendrán contrato fijo discontinuo, está prevista al 100%, lo que garantiza la realización del trabajo en el mismo porcentaje..

Se valora este apartado con el máximo posible,1 punto

ii) Otras propuestas para la mejora del servicio

Proponen las siguientes mejoras:

- Contratar a una persona como adjunto/a al Coordinador/a del servicio, para garantizar la cobertura presencial de esta figura de 6:00 a 22:00 horas ininterrumpidamente.
- Existencia de un equipo, formado por el 10% de la plantilla, capacitado el para desempeño de trabajos en altura, y la figura de un encargado por edificio.

Tanto la existencia de un equipo capacitado para trabajos en altura, como la existencia de un encargado de edificio, no suponen, en modo alguno, una mejora en el servicio al ser trabajos que tienen que contemplarse como obligados dentro del servicio, y que en el contrato de limpieza actualmente en vigor se cubren con especialistas/cristaleros, y con encargados de zona o de equipo

Sin embargo, la capacitación del 10% de la plantilla en recursos preventivos, sí que supone una mejora en el aspecto formativo, y se toma en cuenta para valorarlo como positivo.

Proponen 4 tareas en las que, según su criterio, mejoran la frecuencia actual en la realización de determinados trabajos (anual) por una frecuencia semestral. No obstante, comprobado el apartado 21.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se puede ver que esas tareas se contemplan ya como semestrales, motivo por el cual no representa ninguna mejora con respecto a los requerimientos solicitados.

En cuanto a mejora horaria, cubren todos los turnos posibles (mañana, tarde, noche) y proponen un sistema de solapamiento de horarios de media hora entre cada turno para reforzar las tareas de limpieza. Se valora positivamente, aunque no aporta gran valor añadido.

En otras mejoras, proponen mejoras técnicas en los sistemas de limpieza de cristales, así como maquinaria innovadora para la realización del servicio. Se valoran positivamente ambos aspectos.

Se valora este apartado con 0,75 puntos.



Comunidad de Madrid

3) Medios técnicos, mecánicos, humanos, tecnológicos y materiales a disposición del servicio.

i) Definición de todos los recursos que la empresa pone a disposición del servicio.

Para este apartado, y al margen de un exhaustivo detalle de la organización del servicio, el plan de formación de la plantilla, vestuario, equipos de protección, herramientas y útiles de trabajo, sistemas de trabajo, materiales y consumibles, maquinaria, etc., etc., garantizan *“cuantos medios humanos y físicos se precisen para una óptima prestación del servicio”*, así como en el cuidado medioambiental, con una serie de compromisos de buenas prácticas ambientales, que definen y desarrollan.

Se valora este apartado con el máximo posible, 1 punto

RESUMEN PUNTUACIÓN

CONCEPTO	PUNTUACIÓN
1) Organización del servicio y de los recursos humanos adscritos al mismo	2,75
2) Planes de ejecución	2,50
3) Medios técnicos, mecánicos, humanos, tecnológicos y materiales a disposición del servicio.	1,0
TOTAL	6,25

En Madrid, a la fecha de la firma

EL TÉCNICO DE APOYO

JOSÉ JAVIER
PEÑA LINARES
Firmado digitalmente
por JOSÉ JAVIER PEÑA
LINARES
Fecha: 2023.03.30
18:44:07 +02'00'