

INFORME DE VALORACION DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS PRESENTADAS AL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA LIMPIEZA DE LOS CENTROS DEL ÁREA DE SALUD DE ESTELLA-LIZARRA DEPENDIENTES DEL SERVICIO NAVARRO DE SALUD-OSASUNBIDEA (SER 77/2020).

I. ANTECEDENTES

Por Resolución 104/2021, de 15 de febrero, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, se autorizó el gasto, se aprobó el expediente de contratación y se dispuso la apertura del procedimiento de adjudicación del servicio de limpieza del Área de Salud de Estella-Lizarra (SER 77/2020), desde el 1 de marzo de 2021 o fecha de formalización del contrato si es posterior hasta el 31 de diciembre de 2022, mediante procedimiento abierto superior al umbral comunitario, siendo prorrogable, previo acuerdo entre las partes, hasta el 31 de diciembre de 2025, como máximo.

Por Resolución 215/2021, de 12 de marzo, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, se modificó el apartado 2.1 del Cuadro de Características del Pliego Regulador y se amplió el plazo para la presentación de ofertas.

La Mesa de Contratación designada para actuar en el procedimiento para la adjudicación del servicio de limpieza del Área de Salud de Estella-Lizarra (SER 77/2020), en su sesión de 13 de abril de 2021, acuerda, entre otros, encomendar al Servicio de Gestión Económica y Servicios Generales del Área de Salud de Estella-Lizarra la valoración del contenido del Sobre B "Proposición relativa a criterios no cuantificables mediante fórmulas", de las propuestas admitidas a licitación, conforme a los criterios de adjudicación establecidos en los pliegos reguladores del contrato, y la elaboración del correspondiente informe, cuyo contenido se someterá a la consideración de la Mesa.

Las empresas admitidas a licitación objeto de valoración son:

Lote 1 – Limpieza Hospital García Orcoyen de Estella-Lizarra.

- Oferta 1): ACCIONA FACILITY SERVICES S.A.
- Oferta 2): ZAINZEN S.A.
- Oferta 3): GIZATZEN S.A.
- Oferta 4): GESLAGUN S.L.U. En la memoria técnica todas las referencias son a Ausolan, por ello, con fecha 16 de junio la Mesa de Contratación solicitó aclaración de su oferta a esta empresa.
GESLAGUN, S.L., indica que pertenece al grupo empresarial denominado AUSOLAN, siendo la división de limpieza de dicho Grupo, por tanto, la Mesa de Contratación considera que la que la oferta presentada pertenece a la división de limpieza GESLAGUN, S.L. y que por tanto, es válida.
- Oferta 5): LIMPIEZAS Y SERVICIOS MAJU S.L.
- Oferta 6): COR OUTSOURCING S.L.

Lote 2 – Limpieza Centros Salud Área de Salud de Estella-Lizarra.

- Oferta 1): LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO S.A.
- Oferta 2): ILUNION LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE S.A.

- Oferta 3): ZAINZEN S.A.
- Oferta 4): LIMCAMAR S.L.
- Oferta 5): DISTRIVISUAL S.L.
- Oferta 6): COR OUTSOURCING S.L.

Conocidas las empresas licitadoras admitidas, los miembros del equipo de valoración declaran que no concurre en ninguno de ellos interés financiero, económico o personal que pudiera comprometer su imparcialidad e independencia en el procedimiento de contratación y que, por ello, exigiera su abstención.

Se hace constar, que las valoraciones han sido objeto de debate con la participación de todos los técnicos y finalmente se han realizado puntuando de modo consensuado.

Se redacta por tanto el presente informe de valoración de propuestas técnicas para su traslado a la Mesa de Contratación.

II. JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN

Se comprueba que la forma y contenido de las proposiciones se ajusta a lo indicado en el punto 8.2 del Cuadro de Características del Contrato, referido al contenido del sobre B.

Los aspectos a valorar en el Sobre B “Proposición relativa a criterios no cuantificables mediante fórmulas” son los indicados en el punto 10.1.1 del Cuadro de Características del Contrato con hasta 35 puntos:

- a. Organización y distribución del personal con los horarios y coberturas propuestos en cada zona, ofertando obligatoriamente las horas anuales óptimas con un margen del +/- 5%, en caso contrario la oferta será excluida. Deben concordar los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis, conforme las horas ofertadas y la distribución de los trabajos del personal. **Hasta 22 puntos.**
Se valorará el grado de descripción y de detalle, y adecuación de la organización aportada que supongan una mejora en el servicio y en la eficacia de los recursos, valorando especialmente la concordancia del anexo Propuesta técnica 1 bis con el punto D.2 Organización, horarios y especificaciones sobre la limpieza por Áreas/zonas del Anexo V Prescripciones técnicas.
- b. Sistema de control de ejecución, valoración y calidad de las tareas. **Hasta 8 puntos.**
Se valorarán los sistemas que permitan un mayor control, gestión de la información, mayor eficacia, y mejor comunicación y obtención de información por parte de la unidad gestora y no utilicen papel como soporte.
- c. Método de control de la asistencia. **Hasta 5 puntos.**
Se valorarán los sistemas que permitan un mayor control, gestión de la información, mayor eficacia, y mejor comunicación y obtención de información por parte de la unidad gestora y no utilicen papel como soporte

Todas las ofertas presentadas cumplen con el “Anexo V Prescripciones Técnicas”. En la descripción de las distintas valoraciones del punto “a) Organización y distribución del personal” se describen indicaciones respecto la concordancia con el punto D.2. Estas anotaciones se han tenido en cuenta en la puntuación, en función del número y de la importancia, pero son aspectos a ajustar en la organización real por lo que se considera que todas las ofertas cumplen con los requisitos.

II.I Valoración del Lote 1: Hospital García Orcoyen

a) Organización y distribución del personal (máx. 22 puntos).

Según el punto "D.1 Extensión del contrato y descripción de los centros" de los Pliegos, para el Lote 1 (pág. 70), las horas anuales óptimas son 41.100 h. por lo que se establece unas horas máximas de 43.155 h., y unas mínimas de 39.045 h.

Todas las ofertas presentan en el Anexo propuesta técnica 1 unas horas anuales que están dentro del margen del +-5% según la siguiente tabla.

Licitador	Horas anuales
Oferta 1)	41.925
Oferta 2) Quitando 247 h de una hora diaria de jefe de grupo destinada a supervisión.	39.267
Oferta 3)	43.150
Oferta 4)	40.810
Oferta 5)	39.129
Oferta 6)	41.675

Oferta 5): (22 puntos)

La más completa y detallada de todas las ofertas.

Los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis concuerdan entre sí.

Presenta los trabajos de cada puesto de una forma muy detallada. Especialmente las zonas asignadas y los horarios, divididos en casi todos los puestos a lo largo de su jornada.

La memoria cumple con las prescripciones técnicas y concuerda casi completamente con el punto D.2. Incluso reserva tiempo semanal para limpiezas en farmacia y cocina, programadas según pliegos. Hace referencia a todas las zonas y solamente no concreta la limpieza de vestuarios en domingos-festivos (no es relevante).

No presenta un documento explicativo de los anexos, sino que lo incorpora de una manera bastante sencilla en el resto de documentos de la memoria, como funciones de encargado o forma de comunicación.

Se considera un servicio eficaz.

Oferta 4): (20 puntos)

En general muy completa y detallada.

Los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis concuerdan entre sí.

Presenta los trabajos de cada puesto de una forma bastante detallada. No lo hace directamente en el anexo, sino en un apartado siguiente donde explica cada puesto. Posiblemente, debido a que presenta la información más detallada, se observa algún error en la definición de varios puestos, en los días laborables, sábados y domingos-festivos.

La memoria cumple con las prescripciones técnicas y concuerda casi completamente con el punto D.2, excepto algunas deficiencias como que no aclara la limpieza de esterilización, ni tampoco pediatría, farmacia, dormitorios de guardia y accesos los sábados, domingos y festivos.

El documento hace una descripción de las funciones de la encargada y del resto del personal. También presenta un estudio de rendimientos bastante sencillo.

Se considera un servicio eficaz.

Oferta 1): (18 puntos)

Los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis concuerdan entre sí, e indican los trabajos de cada puesto de una forma bastante detallada, pero sin llegar al grado de detalle de la oferta 4 y 5.

La memoria cumple con las prescripciones técnicas y también concuerda con el punto D.2. Bastante completa, aunque se observan algunas deficiencias como que cocina de lunes a viernes, radiología y esterilización se limpian durante el horario del servicio (no es lo más adecuado), solamente para partos destina 16 h. diarias (las consideramos excesivas), y los sábados, domingos y festivos no concreta la limpieza de radiología, laboratorio ni farmacia. El anexo 1 bis podría estar algo más trabajado.

El documento hace una descripción de los puestos de los responsables, apoyo exterior, reuniones de seguimiento, forma de localizaciones y se deduce un servicio eficaz.

Oferta 2): (16 puntos)

Los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis concuerdan entre sí e indican los trabajos de cada puesto de una forma correcta, pero sin llegar al grado de detalle que hacen las ofertas 1, 4 y 5.

La memoria cumple con las prescripciones técnicas y concuerda bien con el punto D.2. Bastante completo, aunque se observan algunas deficiencias como que cocina se limpia en horario del servicio (no es lo más adecuado), los días laborables no aclara la limpieza de laboratorio, ni los sábados, domingos y festivos pediatría, farmacia y esterilización. El anexo 1 bis podría estar mejor estudiado.

Respecto a los puestos de jefe de servicio (como “máximo responsable del contrato”, tiene asignadas 1.040 h/año) y el de encargado general (para “control de las necesidades ordinarias”, tiene asignadas 1.673 h/año) están representados en la misma persona por lo que existe una incongruencia de cierta importancia. También asigna una tarea de coordinación del turno de tarde para un puesto de jefa de grupo cuando le indica un horario de mañana.

El documento indica las funciones del encargado, forma de localización interna, forma de contacto, y se deduce un servicio eficaz.

También presenta un estudio de rendimientos bastante sencillo.

Oferta 3): (12 puntos)

Los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis concuerdan entre sí, aunque los valores indicados de horas y de puestos dificultan su interpretación, pero no se considera relevante.

El grado de detalle es bastante mejorable, inferior a la oferta 2, especialmente en los sábados y domingos donde la información es mínima, y se observan algunos errores al indicar los horarios y las horas.

La memoria cumple con las prescripciones técnicas, pero respecto a la concordancia con el punto D.2 se observan deficiencias importantes, como que cocina no se limpia al finalizar el servicio (se limpia antes del inicio de la jornada, no es lo más adecuado), y que sábados, domingos y festivos no aclara la limpieza de partos, radiología, laboratorio, pediatría, farmacia, dormitorios de guardia ni cocina.

El documento describe la forma de organización, funciones de encargado y equipos, reparto de tareas, y un estudio de productividad muy sencillo con poca utilidad práctica. Esta parte de la oferta es correcta.

Oferta 6): (12 puntos)

Los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis concuerdan entre sí.

El grado de detalle es bastante mejorable, se puede considerar similar a la oferta 3. Muy poco detallado, especialmente los sábados, domingos y festivos donde el grado de detalle es mínimo.

La memoria cumple con las prescripciones técnicas pero la concordancia con el punto D.2 también está muy poco estudiada. Se observan deficiencias importantes como que cocina se limpia en horario de servicio (no es lo más adecuado), de lunes a viernes no concreta la limpieza de URPA, pediatría ni esterilización, ni los domingos-festivos URPA, radiología, laboratorio, pediatría, farmacia, esterilización ni vestuarios.

La memoria describe una explicación general y funciones de la encargada. Esta parte se considera correcta.

b) Sistema de control de ejecución, valoración y calidad de las tareas (máx. 8 puntos).

Oferta 2): (8 puntos)

Presenta una herramienta informática específica para la gestión integral de un servicio de limpieza, con acceso en tiempo real de los diferentes implicados (responsables empresa, operarios, responsables SNS-O), vía web o vía smartphone, llamada “Servoelit”. Con esta herramienta gestiona la actividad de planificación, ejecución, y administración de servicios. El sistema permite gestionar la ejecución de las tareas, incidencias, calidad e indicadores externos.

El registro de la realización de las tareas es mediante etiquetas NFC situada en cada zona, y lo realizan los operarios de limpieza al iniciar o finalizar el trabajo por medio de smartphones, lo que se considera óptimo.

También se consideran adecuados los diferentes checklist de inspección y control, que serán validados por el encargado general/jefe del servicio, como el sistema de indicadores (KPI) propuesto, que se revisarán periódicamente.

Especifica que todos los Informes se generan con la herramienta digital y se compromete con el sistema “cero papel”.

Incorpora un módulo de gestión de altas de camas de hospitalización. Tras la consulta realizada al servicio de enfermería, se confirma que no supone ninguna mejora respecto al procedimiento actual, por lo que no se valora.

Se considera un sistema completo y eficaz.

Oferta 5): (8 puntos)

Presenta una herramienta informática a la medida creada por la empresa “Navarweb”. Personalizable, que incorpora módulos específicos para controlar la ejecución de las tareas y evaluar su calidad en tiempo real, lo que facilita la optimización del proceso.

Permite el acceso en tiempo real a los diferentes agentes implicados vía web o smartphones.

Al registrarse con usuario/contraseña en la app del smartphone, el programa lo ubica por GPS en un centro concreto y detecta si es supervisor u operario. Ocupando uno de los puestos de trabajo asignados a ese centro (se utilizarán códigos QR para casos donde la ubicación por GPS pueda fallar). Los operarios accederán a los procedimientos de limpieza en cada una de las zonas asignadas a su puesto de trabajo. También a las tareas no diarias y avisos y a elaborar partes de trabajo.

La encargada general realizará una supervisión visual de los trabajos realizados y accederá al módulo de supervisión para cumplimentar partes de supervisión de las distintas zonas. Este módulo facilitará la comunicación con los operarios de limpieza y el registro y trazabilidad de las tareas y avisos.

Los responsables del SNS-O tendrán la información proporcionada en tiempo real por la aplicación, con el nivel de consulta deseado.

Contempla la realización y envío en formato digital de los informes.

Como otra oferta igual de valorada se considera un sistema completo y eficaz.

Oferta 3): (7,5 puntos)

Presenta la herramienta informática específica para servicio de limpieza nombrada “Orcoyen-ON”, con acceso en tiempo real vía web y smartphone de los diferentes implicados (es el mismo sistema nombrado “CTI” de la oferta 1). Esta herramienta desarrollada en módulos, permite la trazabilidad total de los procesos que se desarrollan y chequear en tiempo real las tareas realizadas.

Se colocan etiquetas de lectura NFC, específicas con la planificación de las tareas a realizar en cada zona, área o estancia. Cada operario de limpieza dispondrá de un smartphone con sistema operativo Android, con el que leerá las etiquetas NFC al iniciar o finalizar el trabajo en la zona. Enviando así una señal para su registro.

Permite diseñar diferentes checklist de inspección y control, anotar observaciones y dar de alta incidencias de limpieza. Pero concreta menos que las ofertas 2 y 5, quien verificará la calidad de las tareas y puntos de control definidos. El cuadro de mandos permite a usuarios autorizados consultar información en tiempo real.

Contempla la elaboración y envío automático de diversos informes en formato digital.

Incorpora un módulo de gestión de altas hospitalarias que no se valora.

Se considera un sistema completo y eficaz.

Oferta 1): (5,5 puntos)

Presenta la herramienta informática específica para servicio de limpieza nombrada “CTI”, con acceso en tiempo real de los diferentes implicados vía web y smartphone (varias imágenes del programa coinciden con el programa nombrado “Orcoyen-ON” de la oferta 3).

Las características del sistema son similares a las presentadas por la oferta 3. Pero su utilidad para el control de las tareas se ve limitada al registrar su realización mediante códigos QR o etiquetas NFC solo con el móvil de la encargada en cada turno de trabajo y área funcional. Se considera más eficaz que el registro de las tareas realizadas lo hagan los propios operarios cómo así lo indican otras ofertas mejor valoradas.

Incorpora un módulo de gestión de altas hospitalarias que no se valora.

Se considera un sistema completo y eficaz, salvo la limitación indicada.

Oferta 4): (2 puntos)

Utiliza el programa “Portalan” que permite el acceso por internet a la información centralizada (acceso web) pero no en tiempo real como los anteriores. Lo describe como una herramienta de la encargada para registrar la verificación de las tareas realizadas, y disponer de diversas plantillas de documentos necesarias para mantener el control del servicio y los registros de estos documentos. No es comparable con las herramientas de las ofertas anteriores porque tiene muchas menos funciones.

No permite que el registro de las tareas realizadas sea realizado por los operarios de limpieza. Solo lo realiza la encargada desde su ordenador conectado al programa. Por lo que no es tan práctico como en los casos anteriores, al no garantizar una información actualizada.

Se considera correcta la validación de la calidad por la encargada mediante el registro de distintas fichas y documentos en Portalan.

La documentación será enviada al cliente, si así lo solicita siempre por mail, por lo que no es muy operativo. Cuando describe el uso de algunas fichas, indica que las pondrá en las puertas para tener la posibilidad de ser consultadas (áreas específicas y aseos), lo que indica la utilización de papel, valorado negativamente.

Oferta 6): (2 puntos)

Utiliza una herramienta en la nube con acceso por internet a la información registrada. Pero no en tiempo real como otras ofertas (acceso web). Permite llevar a cabo una trazabilidad completa

de las tareas y actividades realizadas durante la ejecución del contrato, con acceso para responsables del SNS-O, Pero no indica nombre comercial ni pantallas o alguna otra referencia.

La información será actualizada de forma quincenal y permitirá realizar un control quincenal de la gestión y la calidad del servicio. Valorado muy negativamente.

No dice cómo se controla la realización de las tareas de limpieza, ni cómo ni quién valida la calidad de las tareas realizadas.

Permite estructurar la información de manera que sea exportable. La documentación generada en la plataforma será digital, evitando el consumo de papel. Dispone de un módulo de gestión de incidencias para gestionar mediante tickets las solicitudes, los trabajos a demanda, las incidencias y las órdenes de trabajo que puedan surgir durante la ejecución del contrato, pero toda la información es muy ambigua y no facilita ningún detalle.

c) Método de control de asistencia (máx. 5 puntos).

Oferta 1): (5 puntos)

El control de presencia lo gestiona con un módulo específico de la herramienta “CTI” por lo que comparte la información de horarios y calendarios con la programación y protocolos cargados. Muy práctico.

El personal de limpieza ficha mediante un terminal de reconocimiento facial con opción de huella dactilar. Las alertas por ausencia de fichaje las recibe el encargado del servicio.

Mediante el cuadro de mando permite el seguimiento en tiempo real del control de presencia y la elaboración de Informes configurables. Permite el envío de alertas por ausencia de fichaje a un responsable.

Se considera completo y eficaz.

Oferta 2): (5 puntos)

El control de presencia lo gestiona con un módulo específico de la herramienta “Servoelit”, lo que permite el acceso en tiempo real a todas las funcionalidades de este programa informático. Se considera óptimo porque comparte información de calendarios y horarios con la programación y protocolos cargados.

El personal de limpieza ficha al acercar el smartphone a un tag NFC situado en el vestuario, (también permite fichar por otros métodos). Permite el envío de alertas por ausencia de fichaje a un responsable.

Se considera completo y eficaz.

Oferta 3): (4,5 puntos)

El control de presencia lo gestiona con un módulo específico de la herramienta “Orcoyen-On”. Lo que nos permite el acceso en tiempo real a todas las funcionalidades de este programa informático.

El personal de limpieza ficha al acercar el smartphone a un tag NFC. Es un sistema similar y con las mismas funcionalidades que los indicados en las ofertas mejor valoradas. El sistema gestiona las incidencias registradas en retrasos de entradas y salidas, pero no indica expresamente que envíe una alerta o mensaje.

Se considera completo y eficaz (salvo lo indicado respecto las alertas).

Oferta 5): (4,5 puntos)

El control de presencia lo gestiona con un módulo específico de la misma aplicación informática que utiliza para el control y valoración de las tareas (personalizable). Se considera óptimo

porque comparte información en tiempo real de la programación, calendarios, horarios, etc. con el programa de gestión.

El personal de limpieza ficha con el smartphone utilizando la ubicación por GPS (o captación de códigos QR) y permite a los responsables supervisar el servicio. También permite acceso a responsables del SNS-O.

El sistema permite corregir con carácter inmediato cualquier deficiencia detectada y reportar la información en tiempo real pero no indica expresamente que envíe una alerta o mensaje en caso de ausencia de fichaje.

Se considera completo y eficaz (salvo lo indicado respecto las alertas).

Oferta 6): (2 puntos)

El control de presencia lo gestiona mediante una aplicación informática con un terminal de fichaje (que permite varios métodos de fichaje, entre ellos NFC), pero no indica nombre comercial ni pantallas o alguna otra referencia.

Indica las funcionalidades (sin detallar). Entre estas, permite la conexión en tiempo real y una aplicación en el móvil del supervisor. No tiene conexión con su programa de control de ejecución y calidad de las tareas realizadas (qué tampoco presenta nombre comercial o alguna otra referencia) por lo que la eficacia es bastante inferior.

En una imagen indica que ante un retraso “se identifica inmediatamente la ausencia, saltando una alarma que avise”, pero no lo indica en el texto.

Muy poco detallado.

Oferta 4): (1 punto)

El control de presencia lo gestiona con una central de presencias “NFC Z3” a la entrada y salida de su jornada de trabajo, con tecnología NFC. Mediante vía web en tiempo real se puede acceder a los datos de la central de presencias y permite unas funciones (que no están indicadas en texto porque no las describe, simplemente se deducen por una imagen del programa).

No tiene conexión con el programa “Portalán” que utiliza para el control de ejecución y calidad de las tareas por lo que la eficacia es bastante inferior.

No indica que pueda enviar alertas o mensajes por ausencia de fichaje.

Muy poco detallado.

II.II Valoración del Lote 2: Centros de Salud

a) Organización y distribución del personal (máx. 22 puntos).

Según el punto “D.1 Extensión del contrato y descripción de los centros” de los Pliegos, para el Lote 2 (pág 74), las horas anuales óptimas son 15.250 h. por lo que se establece unas horas máximas de 16.012,5 h., y unas mínimas de 14.487,5 h.

Todas las ofertas presentan en el Anexo propuesta técnica 1 unas horas anuales que están dentro del margen del +-5% según la siguiente tabla.

Licitador	Horas anuales
Oferta 1)	15.988
Oferta 2)	14.922
Oferta 3)	14.571
Oferta 4)	15.782
Oferta 5) (descontadas 249 h encargada)	14.785
Oferta 6)	15.330

Oferta 1): (20 puntos)

Los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis concuerdan entre sí.

Indica correctamente los trabajos de cada puesto, y divide cada puesto en franjas horarias indicando las zonas (en la práctica no es muy útil porque los centros son pequeños), pero lo hace mejor que otras ofertas.

La memoria cumple con las prescripciones técnicas y concuerda bien con el punto D.2. En los Centros de Salud de Lodosa y de San Adrián indica correctamente que se limpiará rehabilitación al terminar el servicio (en otras ofertas no se puede comprobar porque no se detalla). Extraña la diferencia de tiempo asignado para los sábados y para los domingos en los Centros de Salud de Allo, de Ancín, de Estella/Lizarra y de Lodosa, cuando la carga de trabajo es similar. Como los Centros de Salud del Lote 2 no tienen superficies muy amplias, estos detalles no son excesivamente relevantes, pero sí mencionables.

El documento presenta una planificación, para la implementación, puesta en marcha y ejecución, con las funciones de los diferentes puestos, sencilla pero correcta.

Se describe el puesto de encargado (puesto relevante) sin asignar nº de horas, información que podrían haber estimado.

Oferta 4): (20 puntos)

Los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis concuerdan entre sí.

Indica correctamente los trabajos de cada puesto, y divide cada puesto en franjas horarias indicando las zonas (en la práctica no es muy útil), pero lo hace mejor que otras ofertas. También indica la distribución de trabajo de los especialistas.

La memoria cumple con las prescripciones técnicas y concuerda bien con el punto D.2. Indica que rehabilitación de los Centros de Salud de Lodosa y de San Adrián se limpia los sábados (correcto). La limpieza de los Centros de Salud de Lodosa, de Los Arcos y de San Adrián tiene más tiempo asignado los domingos que los sábados, en principio algo extraño. Como en el resto de ofertas no se considera relevante.

El documento presenta una descripción de los diferentes puestos como delegada provincial o supervisora del servicio, y un encargado o responsable de turno (elegido entre el personal de limpieza asignado), y las relaciones y formas de comunicación. También presenta un estudio de rendimientos sencillo.

Como en otras ofertas no indica asignación de horas del puesto de supervisor o encargado, información que podrían haber estimado.

Oferta 5): (20 puntos)

Los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis concuerdan entre sí.

Indica los trabajos de cada puesto correctamente, aunque no presenta una división del horario. Indica el tiempo de especialista asignado a cada centro.

La memoria cumple con las prescripciones técnicas y concuerda bien con el punto D.2. salvo en los siguientes puntos que no se consideran muy relevantes: en los Centros de Salud San Adrián y de Lodosa, los locales de rehabilitación se limpian dentro del horario del servicio (no es lo más adecuado) y los sábados no los concreta. En el Centro de Salud de Allo asigna solamente 30 minutos los sábados y los domingos y festivos (tiempo demasiado corto para la zona asignada). Presenta de forma muy sencilla y menos documentada que el resto de las ofertas, las funciones del supervisor y del encargado.

Indica las horas del encargado asignadas a cada Centro de Salud, con un total de 249 h. anuales. Se considera un valor adecuado y bastante realista.

Oferta 6): (20 puntos)

Los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis concuerdan entre sí.

Indican los trabajos de cada puesto correctamente, pero solamente hace una división en zona interior y zona exterior, para cada centro, sin indicar más zonas o locales. No se puede comprobar horario de limpieza de rehabilitación en 2 centros porque no lo detalla.

La memoria cumple con las prescripciones técnicas y concuerda con el punto D.2 dentro de lo poco que se puede comprobar. Indica los sábados, domingos y festivos 30 minutos para la limpieza de zonas exteriores de los Centros de Salud de Estella/Lizarra y de San Adrián, cuando no se considera necesario. Como en otras ofertas no es relevante, pero podría haberse estudiado bastante mejor.

El documento presenta de una forma muy sencilla y con menos información que otras ofertas las funciones de la Encargada y forma de localización.

Indica una asignación de 247 horas anuales al puesto de Encargada. Valor similar al de la oferta 5, se considera un valor adecuado y bastante realista.

Oferta 2): (19 puntos)

Los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis concuerdan entre sí.

Indican los trabajos sin dividir en franjas horarias excepto en los Centros de Salud de Estella/Lizarra y de San Adrián.

La memoria cumple con las prescripciones técnicas y concuerda bien con el punto D.2., excepto que en los Centros de Salud de Lodosa y de San Adrián indica la limpieza de rehabilitación los domingos, cuando no hay servicio (poca relevancia).

La memoria describe las funciones de los diferentes puestos, un diagrama de relaciones entre los puestos y coordinación con el SNS-O, reuniones de seguimiento, y se deduce un servicio correcto.

Los puestos de responsable de servicio y responsable de trabajo directo (similar al relevante puesto de encargado) están indicados en la misma persona, y como no le asigna unas horas estimadas, no queda claro cómo respondería a las necesidades del servicio.

Oferta 3): (19 puntos)

Los anexos Propuesta técnica 1 y 1 bis concuerdan entre sí.

Indican los trabajos sin dividir en franjas horarias.

La memoria cumple con las prescripciones técnicas y concuerda bien con el punto D.2. No concreta la limpieza de rehabilitación de los Centros de Salud de Lodosa y de San Adrián los sábados. En El Centro de Salud de Estella indica la limpieza los sábados, domingos y festivos de zonas exteriores y verdes cuando no se considera necesario. Aspectos de poca relevancia.

La memoria describe las funciones de los diferentes puestos, como jefe de servicio y encargada, y forma de localización. Sencillo, pero se considera correcto.

Indica una asignación de horas/año de personal externo completamente desproporcionadas en relación con el servicio a prestar. Por ejemplo 520 h. de gerente, 1.040 h. de jefe de servicio o

1.673 h de encargado, por lo que tampoco podemos valorar como referencia para conocer el servicio a prestar por estos responsables.

b) Sistema de control de ejecución, valoración y calidad de las tareas (máx. 8 puntos).

Oferta 1): (8 puntos)

Presenta la herramienta informática “MovilGMAO”. Con acceso a la información del sistema, en tiempo real, de los diferentes implicados vía web y smartphone. El software presenta 3 partes diferenciadas (planner, app y cliente), lo que permite dar una adecuada respuesta a las distintas necesidades.

El módulo “planner” permite la planificación, monitorización, seguimiento y control del servicio. Permite cargar horarios, procedimientos y protocolos, hace un control de la ejecución, genera alertas en caso de incumplimientos de la planificación, e informes destinados a supervisores, entre otros temas.

Los operarios registran la realización de sus tareas mediante el sistema de etiquetas NFC, que se considera adecuado. En caso de incumplimiento, o con tareas pendientes, se envían alertas al responsable.

La supervisión del trabajo se realiza por los responsables en inspecciones periódicas.

El sistema permite el acceso a responsables del SNS-O para supervisar el servicio. Con diferentes tipos de informes, todo en digital.

Se considera un sistema completo y eficaz.

Oferta 2): (8 puntos)

Presenta una herramienta informática específica para el servicio de limpieza. No dice su nombre, pero las diferentes imágenes y la descripción coinciden con el programa “CTI” presentado por las ofertas 1 y 3 del Lote 1. El sistema tiene acceso en tiempo real de los diferentes implicados vía web y Smartphone. Permite la trazabilidad total de los procesos que se desarrollan y chequear en tiempo real las tareas realizadas.

Mediante geolocalización, códigos QR o etiquetas NFC. Con un smartphone, los operarios registran las tareas realizadas, que deberán coincidir con las tareas planificadas y registradas en el sistema.

El responsable del servicio controlará que lo indicado como tareas realizadas en los check-list coincide con lo realmente realizado.

Permite diseñar diferentes checklist de inspección y control, anotar observaciones y dar de alta incidencias de limpieza.

El cuadro de mandos permite a usuarios autorizados consultar información en tiempo real. Contempla la elaboración y envío automático de diversos informes en formato digital.

Se considera un sistema completo y eficaz.

Oferta 3): (8 puntos)

Presenta una herramienta informática específica para la gestión integral de un servicio de limpieza, con acceso en tiempo real de los diferentes implicados (responsables empresa, operarios, responsables SNS-O), vía web o vía smartphone, llamada “Servoelit”. Con esta herramienta gestiona la actividad de planificación, ejecución, y administración de servicios. El sistema permite gestionar la ejecución de las tareas, incidencias, calidad e indicadores externos.

El registro de la realización de las tareas es mediante etiquetas NFC situada en cada zona, y lo realizan los operarios de limpieza al iniciar o finalizar el trabajo por medio de smartphones, lo que se considera óptimo.

También se consideran adecuados los diferentes checklist de inspección y control, que serán validados por el encargado general/jefe del servicio, como el sistema de indicadores (KPI) propuesto, que se revisarán periódicamente.

Especifica que todos los Informes se generan con la herramienta digital y se compromete con el sistema “cero papel”.

Se considera un sistema completo y eficaz.

Oferta 4): (5,5 puntos)

Presenta la herramienta informática “Lim-manager”. Aplicación personalizada, con acceso web a la información de los diferentes implicados. No especifica vía smartphone, pero sí indica que incorpora tecnología NFC y códigos QR.

Desde esta aplicación se gestiona globalmente el servicio. Información de cada centro, planificación de tareas, órdenes de trabajo, controles de calidad, sistema de registros, informes y encuestas, entre otros. Todo en formato digital.

Respecto al control de ejecución de las tareas para los servicios no diarios, indica que mediante tecnología NFC, el “trabajador pasará su dispositivo” y automáticamente aparecerá en el programa que la tarea se ha realizado. Para la limpieza de aseos y zonas diarias, en otro apartado indica que las tareas se registran con el día, la hora y el operario que ha realizado la tarea. Pero no indica expresamente, quién lo registra ni cómo. Información algo ambigua, cuando el control de las limpiezas diarias es más importante que el de otras limpiezas programadas.

Salvo lo indicado en el párrafo anterior, se considera un sistema completo y eficaz.

Oferta 6): (2 puntos)

Utiliza una herramienta en la nube con acceso por internet a la información registrada. Pero no en tiempo real como otras ofertas (acceso web). Permite llevar a cabo una trazabilidad completa de las tareas y actividades realizadas durante la ejecución del contrato, con acceso para responsables del SNS-O, Pero no indica nombre comercial ni pantallas o alguna otra referencia.

La información será actualizada de forma quincenal y permitirá realizar un control quincenal de la gestión y la calidad del servicio. Valorado muy negativamente.

No dice cómo se controla la realización de las tareas de limpieza, ni cómo ni quién valida la calidad de las tareas realizadas.

Permite estructurar la información de manera que sea exportable. La documentación generada en la plataforma será digital, evitando el consumo de papel. Dispone de un módulo de gestión de incidencias para gestionar mediante tickets las solicitudes, los trabajos a demanda, las incidencias y las órdenes de trabajo que puedan surgir durante la ejecución del contrato, pero toda la información es muy ambigua y no facilita ningún detalle.

Oferta 5): (0,5 puntos)

Utiliza un programa informático como base de datos centralizada. En el que se introducen manualmente todos los datos. No indica nombre comercial, ni pantallas o alguna otra referencia. Indica que mensualmente, cuando se recogen los diferentes partes de los centros, los datos son volcados en el programa. Valorado muy negativamente.

Las incidencias se registrarán diariamente pero no de forma automática. El sistema no permite acceso a responsables del SNS-O.

Presenta diferentes registros para rellenar en papel. Hoja de presencia física, hoja de control de trabajos diarios, control de cronograma, control de limpieza de baños y control de desperfectos. Valorado también negativamente.

La supervisión de las tareas se realiza mediante visitas periódicas.

c) Método de control de asistencia (máx. 5 puntos).

Oferta 1): (5 puntos)

El control de presencia se realiza con el mismo programa “MovilGMAO” que presenta para el control de ejecución, valoración y calidad de las tareas, por lo que comparte información. Se considera muy útil.

El personal de limpieza ficha acercando el smartphone a un tag NFC, que se considera adecuado, y se tiene esa información en tiempo real.

El sistema permite enviar alertas (SMS o e-mail) a los responsables en caso de ausencias o retrasos según la programación cargada.

Se considera completo y eficaz.

Oferta 3): (5 puntos)

El control de presencia lo gestiona con un módulo específico de la herramienta “Servoelit”. Lo que permite el acceso en tiempo real a todas las funcionalidades de este programa informático. Se considera óptimo porque comparte información de calendarios y horarios con la programación y protocolos cargados (es el mismo que el presentado para el Lote 1).

El personal de limpieza ficha al acercar el smartphone a un tag NFC situado en el vestuario, (también permite fichar por otros métodos).

Permite envío de alertas por ausencia de fichaje a un responsable.

Se considera completo y eficaz.

Oferta 2): (4,5 puntos)

El control de presencia lo gestiona con CTI. Herramienta utilizada también para el control de ejecución, valoración y calidad de las tareas, por lo que comparte la información de horarios y calendarios con la programación y protocolos cargados. Muy útil.

El personal de limpieza ficha escaneando un código QR con el móvil asignado al servicio.

El sistema permite el seguimiento en tiempo real del control de presencia y la elaboración de Informes configurables. El sistema permite que cualquier incidencia tramitada llegue vía e-mail al responsable, pero no indica expresamente que envíe alertas o mensajes por ausencia de fichaje.

Se considera completo y eficaz (salvo lo indicado respecto las alertas).

Oferta 4): (2 puntos)

El control de presencia lo gestiona con el software “Tamtam”. Es una aplicación web que lleva el control de los trabajadores, en el que se carga la planificación y se lleva el control de horarios, fichajes, etc... Permitiendo exportar diversos informes, y con acceso de los diferentes implicados.

El sistema es completo, pero no comparte información con el software de gestión Lim-manager que utiliza para el control de ejecución y calidad, por lo que la eficacia es bastante inferior.

La forma de fichaje es mediante llamada telefónica (gratuita) desde un teléfono fijo del centro, identificándose por su código de operario, tanto en la entrada como en la salida. Se considera que es menos práctico que otros sistemas de fichaje.

Permite envío de alertas por ausencia de fichaje a un responsable.

Oferta 6): (2 puntos)

El control de presencia lo gestiona mediante una aplicación informática con un terminal de fichaje (que permite varios métodos de fichaje, entre ellos NFC), pero no indica nombre comercial ni pantallas o alguna otra referencia.

Indica las funcionalidades (sin detallar). Entre estas, permite la conexión en tiempo real y una aplicación en el móvil del supervisor. No tiene conexión con su programa de control de ejecución y calidad de las tareas realizadas (qué tampoco presenta nombre comercial o alguna otra referencia) por lo que la eficacia es bastante inferior.

En una imagen indica que ante un retraso “se identifica inmediatamente la ausencia, saltando una alarma que avise”, pero no lo indica en el texto.

Muy poco detallado.

Oferta 5): (1 puntos)

El control de presencia lo gestiona con una centralita “Kelux Visio X4 Biométrico”. Con fichaje por huella dactilar a la entrada y salida del trabajo. Mediante vía web tanto responsables de la empresa como del SNS-O pueden acceder a datos del sistema. Indica que puede acceder a informes, pero el detalle es mínimo.

No tiene conexión con su programa de control de ejecución y calidad de las tareas por lo que la eficacia es bastante inferior. Tampoco indica que pueda enviar alertas por ausencia de fichaje a un responsable.

III. CONCLUSIONES

Los técnicos designados para la realización de la valoración técnica de las ofertas presentadas al procedimiento consideran que las puntuaciones correspondientes a los apartados son las siguientes:

- a) Organización y distribución del personal (máx. 22 puntos).
- b) Sistema de control de ejecución, valoración y calidad de las tareas (máx. 8 puntos).
- c) Método de control de asistencia (máx. 5 puntos).

LOTE 1: Limpieza Hospital García Orcoyen de Estella-Lizarra.

Licitador	a)	b)	c)	Total (máx. 35 ptos.)
1) ACCIONA FACILITY SERVICES S.A.	18	5,5	5	28,5
2) ZAINZEN S.A	16	8	5	29
3) GIZATZEN S.A.	12	7,5	4,5	24
4) GESLAGUN S.L.U.	20	2	1	23
5) LIMPIEZAS Y SERVICIOS MAJU S.L.	22	8	4,5	34,5
6) COR OUTSOURCING S.L	12	2	2	16

LOTE 2: Limpieza Centros Salud Área de Salud de Estella-Lizarra.

Licitador	a)	b)	c)	Total (máx. 35 ptos.)
1) LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO S.A.	20	8	5	33
2) ILUNION LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE S.A.	19	8	4,5	31,5
3) ZAINZEN S.A.	19	8	5	32
4) LIMCAMAR S.L.	20	5,5	2	27,5
5) DISTRIVISUAL S.L.	20	0,5	1	21,5
6) COR OUTSOURCING S.L.	20	2	2	24

En el Lote 1, la empresa COR OUTSOURCING S.L. no supera la puntuación mínima de 20 puntos indicada en el punto 10.2 de los pliegos reguladores del contrato, por lo que se excluye.

Estella-Lizarra, 1 de julio de 2021

Firmado por SAGASTI SAINZ LUIS JAVIER - DNI
15827827D el día 01/07/2021 con un certificado
emitido por AC Administración Pública

Luis Sagasti Sainz, JEFE DE SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y SERVICIOS
GENERALES DEL ÁREA DE SALUD DE ESTELLA-LIZARRA