



Informe complementario: PROGRAMA TÉCNICO

ASUNTO: VALORACIÓN DA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA COMO PROGRAMA TÉCNICO POLAS LICITADORAS NO EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN CON/38/2016.

Respecto desta documentación o PCAP establece na súa cláusula 13.3 a obriga dos interesados de incluir dentro do sobre 2 un **PROGRAMA TÉCNICO** de prestación do servizo no que se detallarán os protocolos de actuación previstos, rutinas de control, maquinaria vinculada ao servizo, útiles e ferramentas (incluso informáticas) que o adxudicatario adicará especificamente á execución dos traballos, sinalando características e adicación dos mesmos, número de horas de limpeza e a súa distribución.

Da lectura e valoración da información presentada polas licitadoras, pode comprobarse que existen marcadas diferencias na documentación entregada entre unhas empresas e outras, incluso algunha pode resultar pouco clara ou especialmente simple, pero ao existir un prego técnico detallado con funcións, horarios estimados, labores e frecuencias, entendemos que as dúbidas ou carencias que poidan existir nas ofertas respecto deste apartado resultan menos trascendentais ao estar definidas as obrigas do adxudicatario. Por tal motivo, o nivel de detalle na súa análise ten carácter xenérico, salientando as cuestións más relevantes ou as carencias que máis poden condicionar a prestación do servizo.

Ao efecto desta análise **non se ten en conta a ferramenta informática** proposta por cada licitadora dado que se analiza máis polo miúdo no informe do Servizo de Informática que se achega xunto co resto da documentación. É probable que, nalgúns supostos, a información explicativa desta plataforma poida completar información vinculada con algún dos epígrafes a valorar no apartado técnico, principalmente en cuestións vinculadas coas "rutinas de control" dado que esta tecnoloxía leva implícita a dotación de tablets ou smartphones para a prestación e seguimento do servizo.

As empresas a considerar son:

1. ISS SOLUCIONES DE LIMPIEZA DIRECT SA
2. UTE OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS SL + AXIÑA SERVICIOS DEPORTIVOS SL
3. UTE SOOM MANAGEMENT SL + ESPROADE SERVICIOS INTEGRADOS SL
4. FERROVIAL SERVICIOS SA
5. ELEROC SERVICIOS SL
6. BRÓCOLI FACILITY SERVICES SL
7. LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO SA

Non se está a valorar incialmente a oferta de UTE MANTEL NOR OUTSOURCING SL + MANTEL NOR LIMPIEZAS SL polo motivo exposto no informe de valoración das ofertas.

EMPRESA: ISS SOLUCIONES DE LIMPIEZA DIRECT SA

- **Protocolos de actuación:** Aporta un organigrama de funcionamento. Inclúe e detalla os cometidos da figura do Xestor do Servizo. Recolle expresamente o cumprimento das funcións establecidas no PT respecto dos servizos de conserxería e limpeza. Define cun alto grado de detalle o relativo aos procedementos de limpeza que acompaña con fichas tipo que estarían en cada instalación con información sobre execución, procesos, recomendacións,...Achega un modelo de folla de control de frecuencias.



- **Rutinas de control:** expón diferentes accións que poderíamos engadir dentro deste epígrafe e que se distribúen ao longo do documento. Control visual e seguimento do servizo con xuntanzas semanais a través da figura do Xestor do Servizo (obriga do PT). Outras reunións mensuais/trimestrais co Xerente de ÁREA e Xefe de Operacións. Resulta interesante un apartado no que se define un posible sistema de control de limpeza de aseos para usuarios, que propón como mellora a implantar en todas as instalación e supón o control e información a través de adhesivos con códigos QR en puntos de interese dos recintos.
- **Máquinaria vinculada ao servizo, útiles e ferramentas:** este apartado está convenientemente detallado, con fichas resumo e fotos respecto de cada elemento. No apartado de maquinaria específica número de unidades vinculadas ao servizo, tanto para conserxería como para limpeza. Figura a relación de produtos de limpeza e as súas características. Inclúe tamén relación de EPIs e consumibles para aseos e vestiarios.
- **Outros:** a maiores hai un apartado para o plan de formación do persoal de nova incorporación e figura un cadro con varios cursos formativos estruturados por categoría profesional.
- **Conclusión:**
Se ben non mantén a estrutura prevista segundo a redacción deste apartado no PCAP, a información resulta clara e de fácil comprensión. Cumple perfectamente coa información solicitada, con bastante nivel de detalle no que respecta ao apartado de maquinaria, útiles e ferramentas. Establece con precisión os horarios previstos para cada servizo a través da presentación duns cadros resumo por instalación e día (en termos similares ao recollido no PT).

EMPRESA: UTE OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS SL + AXIÑA SERVICIOS DEPORTIVOS SL

- **Protocolos de actuación:** describe de forma esquemática un cronograma das accións a desenvolver para a organización do servizo, distribuído por frecuencias (diario, semanal, mensual,...) vinculado á figura e funcións do responsable do servizo. Respecto das funcións a desenvolver remítense ao compromiso do establecido nos pregos. Acheva un apartado de protocolos estándar de actuación vinculados co desenvolvemento das cuestións básicas dos servizos por parte do persoal, advertindo que os más complexos se definirían no seu inicio (actuacións de emergencia,...).
- **Rutinas de control:** estrutura unha pauta sinxela de seguimento e control: visita semanal ás instalacións polo coordinador do servizo; cada dous meses propón realizar unha campaña tipo mysterying mediante visita dunha persoa aos recintos para valoración e elaboración de informe con posibles áreas de mellora a aplicar no seguinte bimestre. Propón, a maiores, reunións de seguimento periódicas co Concello e, a nivel de coordinación, diferentes accións coa presenza do persoal directo que presta o servizo.
- **Maquinaria vinculada ao servizo, útiles e ferramentas:** apartado con moi pouca información e nivel de detalle, especificando únicamente como maquinaria vinculada ao



servizo unha pulidora circular de uso industrial. Non obstante, dentro do apartado do estudo económico, concreta máis a oferta coa relación entre outras cuestións, dos materiais de limpeza, material funxible, produtos de limpeza, así como, o compromiso dos subministros requeridos para aseos e vestiarios.

- **Conclusión:**

Mantén a estrutura de información recollida no PCAP o que facilita a valoración da súa proposta. Pódese dicir que cumple cos mínimos necesarios respecto da información solicitada, sendo escasa no que respecta ao apartado de maquinaria a cal podería resultar insuficiente. A súa proposta é moito más detallada no apartado do estudo económico, onde recolle información que axuda a completar o programa técnico, especialmente no que respecta a útiles de limpeza e subministros.

EMPRESA: UTE SOOM MANAGEMENT SL + ESPROADE SERVICIOS INTEGRADOS SL

- **Protocolos de actuación:** recolle literalmente as funcións, labores e carga horaria a realizar polo persoal de conserxería e limpeza que figuran no PT. Incorpora máis nivel detalle no que respecta ao servizo de limpeza, detallando metodoloxías e protocolos nos espazos de vestiarios e aseos. Inclúe dentro da súa proposta un apartado de pautas de actuación básicas vinculadas cos cometidos a desenvolver polo persoal que directamente presta os servizos.
- **Rutinas de control:** dentro do apartado do servizo de limpeza no epígrafe control de calidade inclúe dous criterios de control que son o visual con carácter semanal e o microbiolóxico. Na proposta incorpora varios modelos de fichas para seguimento do servizo (incidencias, usuarios, de seguimento de labores básicas de mantemento e conservación, ...)
- **Maquinaria vinculada ao servizo, útiles e ferramentas:** Para o servizo de conserxería incorpora unha relación nominal de material de oficina e a caixa de ferramentas solicitada no PT. Para o servizo de limpeza enumera os útiles e produtos de limpeza que porá a disposición do servizo, sen máis detalle. A nivel de maquinaria fai referencia a unha máquina non abravisa para fregado de superficies de xogo (non indica características). Inclúe o subministro de consumibles recollido no PT.
- **Outros:** dedica un apartado da súa oferta a describir a importancia dun Plan de Igualdade e o compromiso da empresa en garantir este obxectivo como instrumento efectivo de mellora do clima laboral, optimización de capacidades, etc.
- **Conclusión:**
Se ben non mantén a estrutura prevista segundo a redacción deste apartado no PCAP, a información resulta clara áinda que algo escasa no relativo á maquinaria e útiles de limpeza. Recoile de forma expresa ao inicio da proposta as instalacións obxecto de contrato e os periodos de apertura, segundo o definido no PT.

EMPRESA: FERROVIAL SERVICIOS SA

- **Protocolos de actuación:** en base a un organigrama detalla as funcións e cometidos do persoal vinculado ao servizo, tanto o directivo/técnico como o operativo. Detalla os cometidos do Xestor do Servizo, recalculo a importancia da súa labor no correcto desenvolvemento do contrato. Establece en varios cadros a carga horaria prevista



tanto do persoal técnico como do persoal operario (limpeza e conserxería). Define unha posible distribución horaria do servizo de limpeza. Incorpora un calendario detallado de apertura das instalacións considerando os dous anos de contrato.

- **Rutinas de control:** manifesta ter implantado e certificado un sistema de xestión de calidade, medio ambiente e enerxía de conformidade ás normas ISO 9001, ISO 14001 E ISO 50001 para todas as súas actividades incluídas as vinculadas a este servizo. Documenta esta información coa aportación de datos relativos á relación de actividades certificadas, copia das certificacións ISO, etc. Poderíase considerar a incluir neste epígrafe a información que achega dentro do apartado específico de auditorías internas e xestión de non conformidades como garantías de servizo, en xeral.
- **Maquinaria vinculada ao servizo, útiles e ferramentas:** incorpora unha relación detallada de maquinaria e útiles por centro de traballo bastante completa. Especifica nun cadro e, de forma moi gráfica, número de unidades, descripción dos elementos e fotos. Non figuran referencias específicas aos produtos de limpeza.
- **Outros:** Incorpora con detalle fotográfico a relación de instalacións obxecto de contrato manifestando o seu coñecemento. Establece un organigrama para a xestión do servizo. Figuran máis apartados de información global e xeral da empresa relativas á formación, mantemento de equipos e infraestruturas, xestión de compras, comunicación eficaz (interna/externa),...
- **Conclusión:**
Se ben non mantén a estrutura prevista segundo a redacción deste apartado no PCAP, a información resulta suficiente e moi detallada en apartados concretos respecto da distribución horaria dos servizos, relación de maquinaria vinculada ao contrato e organización de empresa. A oferta é completa neste apartado incluíndo información de parámetros xerais da empresa.

EMPRESA: ELEROC SERVICIOS SL

- **Protocolos de actuación:** No apartado de conserxería incorpora as funcións e labores que se detallan no propio PT. No que respecta á prestación do servizo de limpeza define as funcións e traballos que establece o PT, comprometéndose a respectar as frecuencias descritas. Tanto para o servizo de conserxería como de limpeza achega un apartado específico de carga e distribución horaria comprometidas para cada servizo (detallado por instalación) nos termos do definido no prego técnico.
- **Rutinas de control:** Para garantir o correcto funcionamento dos servizos enumera uns procesos de control que se poderían concretar nas seguintes actividades: seguimento de reclamación e suxestións; informes periódicos de seguimento e, elaboración de enquisas de satisfacción. Desenvolve con maior precisión este último apartado (elaboración de enquisas de satisfacción) aportando unha proposta de enquisa/cuestiónario a realizar mensualmente.
Manifesta ter implantado un sistema integrado de xestión de calidade e medio ambiente (normas ISO).
- **Maquinaria vinculada ao servizo, útiles e ferramentas:** No que respecta ao apartado de maquinaria achega foto dunha fregadora e un soplador, sen indicar número de unidades. Non obstante, fai mención de que no suposto de detectarse unha maior necesidade de adquisición de maquinaria, comprometeríase a executalo.



No que respecta a útiles e ferramentas achega unha extensa relación con ilustración fotográfica dos elementos de limpeza dos que disporá o persoal cun compromiso de manter un 10% de stock mínimo de produtos. (aparece dentro desta lista a caixa de ferramentas para labores de conserxería esixida no PT indicando número de unidades). Tamén achega un cadro resumo cunha relación e características de produtos de limpeza. Recolle a obriga do prego de subministro de reposición do material funxible tipo xabón de máns e papel hixiénico.

- **Outros:** No inicio da súa proposta fai unha completa presentación do GRUPO OSGA do que forma parte a licitadora, tendo delegación na cidade de Pontevedra.
- **Conclusión:**
Respecta a estrutura de información solicitada no prego. A información é clara e completa. Agradeceríase un maior detalle no apartado de maquinaria, ainda que deixa aberta a posibilidade de ampliación segundo necesidade.

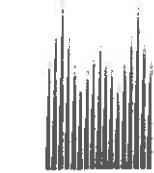
EMPRESA BRÓCOLI FACILITY SERVICES SL

- **Protocolos de actuación:** Recolle ao longo da súa proposta e de forma literal a carga horaria e instalacións obxecto de contrato que figuran no PT, comprometéndose a cumplir as funcións definida no prego. Recolle a posibilidade de incrementar os mínimos definidos polo Concello no suposto de ser necesario.
- **Rutinas de control:** De maneira moi xeral recolle a figura do "supervisor" para o seguimento do estado de conservación dos elementos do servizo.
- **Maquinaria vinculada ao servizo, útiles e ferramentas:** Non existe un apartado específico na súa oferta respecto desta cuestión. Dentro do estudo económico aparece algo de información ao respecto dado que se valora o custo da maquinaria e equipamento aparecendo unha relación con indicación do número de unidades. Non figura unha fregadora industrial para limpeza de superficies o que dificultaría especialmente o cumprimento do PT respecto da limpeza das superficies de xogo. Non figura información sobre os produtos de limpeza nin detalles do resto de útiles e ferramentas.
- **Outros:** Ao longo da oferta se indican varias cuestións de ámbito más xeral respecto da organización da prestación do servizo. Enúncianse determinadas cuestións tales como que se procederá á contratación dalgúnha persoa con discapacidade (non é a única empresa que valora esta posibilidade); incide na idea de que o persoal estará debidamente cualificado coa búsqueda dunha especialización progresiva; elaborará un calendario laboral para a súa aprobación polo Concello; proveerase a todo o persoal cos elementos de seguridade adecuados, etc.
- **Conclusión:**
Non mantén a estrutura prevista de información solicitada segundo a redacción deste apartado no PCAP. A información é insuficiente no apartado de maquinaria, útiles e ferramentas dado que únicamente aparece unha referencia no estudo económico, onde si detalla o número de unidades. A proposta formulase cun criterio xeral en termos organizativos. Remítense ao cumprimento do PT no apartado de labores e funcións de cada servizo.



EMPRESA LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO SA

- **Protocolos de actuación:** Recolle ao longo da oferta os procedementos de prestación dos servizos de conserxería e limpeza. En conserxería recolle explícitamente as funcións e demais cometidos que figuran no PT, definindo unhas sinxelas pautas para o seu seguimiento. No apartado de limpeza (máis extenso) incorpora as frecuencias que figuran no PT e detalla os procedementos a seguir por espazo (bancadas, almacéns, vestiarios,...).
- **Rutinas de control:** Presenta un cronograma anual de inspeccións in situ a realizar polo Xefe de Servizo, estruturado por semanas e instalación (achecha un modelo de informe de non conformidade). Destina parte da proposta a explicar procedementos vinculados coa realización de auditorías internas e a realización de enquisas de satisfacción. Incorpora un posible cronograma anual de auditorías de calidade por instalación (interesante), así como, enquisas que supoñemos serían a realizar polos usuarios e traballadores.
Recolle a posibilidade de que por parte do responsable do Concello se teña acceso á intranet da empresa no que respecta ao seguimento do contrato (consulta de informes, etc.). Neste apartado aporta diferentes fichas modelo para control e cumprimento do contrato (partes de incidencias —segundo modelo existente na actualidade—, control horario de usuarios, auditorías internas, ...).
- **Maquinaria vinculada ao servizo, útiles e ferramentas:** No apartado de maquinaria achaega un cadro resumo, con número de unidades, que estará a disposición do contrato sendo bastante completo. Noutro apartado da oferta indica que semanalmente procederase a limpeza con fregadora con condutor das pistas de xogo.
Tanto no apartado de útiles e elementos como no de productos de limpeza achaega suficiente información estruturada en cadros resumo, incorporando información e características que garantizan e dimensionan as necesidades do servizo. Recolle o compromiso de subministro de consumibles (papel hixiénico e xabón de máns) establecido no PT.
- **Outros:** Na oferta incorpora un apartado específico de resposta técnica ante emerxencias, imprevistos ou necesidades (non se especifica se algunha das cuestión propostas terían algún custo para o Concello). Tamén incorpora un apartado respecto da inspección mensual de seguridade e saúde no traballo.
- **Conclusión:**
Non mantén a estrutura prevista de información solicitada segundo a redacción deste apartado no PCAP. A información da proposta é bastante completa, especialmente detallada no apartado de limpeza e na relación de maquinaria e útiles a disposición do servizo. Incorpora información para o control do servizo que pode resultar interesante.



CONCLUSION FINAL:

Como resumo á valoración da información presentada polas empresas respecto do apartado “programa técnico” e, tendo en consideración o exposto ao inicio deste informe, pódese concluir o seguinte:

- A. **Todas as empresas analizadas** presentan a información requirida no apartado 13.3 do PCAP respecto do programa técnico de prestación do servizo. Tal e como se indicó con anterioridade, analizada a documentación pode comprobarse que existen marcadas diferencias na proposta entregada entre unhas empresas e outras, incluso algunha pode resultar pouco clara ou especialmente simple, pero ao existir un prego técnico detallado con funcións, horarios estimados, labores e frecuencias, entendemos que as dúbidas ou carencias que poidan existir nas ofertas respecto deste apartado resultan subsanables ao estar definidas as obrigas do adxudicatario.
- B. **Análise por apartados.** Coa dificultade que supón dado que non se segue na maior parte das ofertas a estrutura de contidos que se recollen na redacción deste apartado no PCAP (nalgún caso a información distribúese ao longo da oferta), podería resumirse como segue:
 - a. **Protocolos de actuación:** Con independencia do nivel de detalle, da análise realizado parece claro que todas as ofertas cumplen cos compromisos mínimos esixidos no PT respecto de carga horaria dos servizos, así como, das funcións e labores a realizar. En gran parte dos supostos remítense ou reproducen os horarios e funcións que se recollen no PT.
 - b. **Rutinas de control:** O nivel de concreción neste apartado é moi heteroxeneo se ben, todas describen algúun tipo de mecanismo que pode encaixar neste epígrafe. Hai ofertas que afonda nos contidos dando información desde unha perspectiva máis global de empresa, mentres que outras simplifican cunha proposta concreta para o servizo. Este apartado pode verse completado en moitos supostos coa redacción das funcionalidades da plataforma informática.
 - c. **Maquinaria vinculada ao servizo, útiles e ferramentas:** Este é o apartado que máis dúbidas presenta. A información que achegan as licitadoras é bastante diversa, cando non debería existir unha gran variación. Especialmente completa son as propostas das empresas ISS SOLUCIONES DE LIMPIEZA DIRECT SA, FERROVIAL SERVICIOS SA e LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO SA. Por contra, a empresa BROCOLI SL, non o considera de forma específica.

En conclusión, desde unha perspectiva de cumprimento de mínimos, considérase que as ofertas cumplen coa esixencia do PCAP, pero con diferente nivel de detalle e información que pode requerir maior concreción no momento da adxudicación.

É canto teño que informar ao respecto.



Santiago de Compostela, 22 de decembro de 2017

Jo.: Juan C. Garabato Rodríguez

TÉCNICO EN PROGRAMACIÓN E XESTIÓN DEPORTIVA