



INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN

La presente valoración técnica tiene como objeto evaluar las propuestas técnicas presentada por las empresas licitadoras para prestar EL SERVICIO DE LIMPIEZA EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DE TIRO OLÍMPICO, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC), gestionada por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, número de expediente: C101-10RB-0122-0003

1. EMPRESAS EVALUADAS.

Las propuestas evaluadas corresponden a las empresas que se detallan a continuación:

Empresa	
AURUM SERVICIOS INTEGRALES, S.A.	(en adelante AURUM)
CARE AND JOY, S.L.	(en adelante CARE)
CM SERVIEXTER S.L.U.	(en adelante SERVIEXTER)
GLOBAL GUZMAN PRIETO S.L.	(en adelante GLOBAL)
IBÉRICA SERVICIOS INTEGRACIÓN LABORAL S.L.	(en adelante IBÉRICA)
KIWIL FACILITY SERVICES S.L.	(en adelante KIWIL)
LIMPIEZAS TORRESOL S.L.	(en adelante TORRESOL)
SERLINGO SERVICIOS S.L.	(en adelante SERLINGO)

2. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

Propuesta técnica: Propuesta Técnica: Se valorará con un índice del 30 % (30 puntos máximos) conforme a los siguientes criterios:

A. Contextualización del servicio y análisis de las instalaciones y espacios a limpiar teniendo en cuenta los siguientes aspectos: (2 puntos)

- Situación, entorno y diseño de la instalación y su influencia en el servicio.
- Descripción detallada de los espacios objeto del servicio y sus características fundamentales (circulaciones, exteriores, deportivos, oficinas, almacenes, alojamientos, etc.).
- Dinámica de uso de las instalaciones y su incidencia en el servicio de limpieza: temporalidad, horas punta y valle, horarios de uso, etc.

B. Gestión de equipo de trabajo. (6 puntos)

- Dinámica organizativa del equipo, teniendo en cuenta cuestiones como la comunicación y coordinación del equipo, funciones, gestión de bajas.
- Formación prevista: inicial, PRL, formación continua.
- Distribución de turnos y horarios encaminados a la obtención del máximo rendimiento del equipo y de la menor influencia e interferencia en la actividad del Centro.
- Control de presencia y tareas.
- Sistema de coordinación y comunicación con el responsable del Centro.
- Sistema de software, app, dispositivos a implementar conforme a lo descrito en el PPT.

C. Plan de equipamientos y materiales. (7 puntos)

- Propuesta de maquinaria y equipamiento, más allá de los mínimos determinados por pliego, que venga a optimizar las tareas de limpieza en cuanto a la máxima optimización del tiempo empleado y resultado de la limpieza. Mecanización del trabajo.

- Descripción detallada de los productos y sistemas a implementar para conseguir lo establecido en el PPT en relación a sostenibilidad, ecología, reducción de residuos, etc.
- Gestión de envíos, provisión, almacenaje y stocks de materiales y utillaje necesario.
- Sistema de control y reposición continua de consumibles.

D. Plan de control de calidad del servicio. (5 puntos)

- Sistema de control de realización de tareas por espacios.
- Control de estándares de limpieza.
- Control de niveles de desinfección de espacios sensibles.
- Control de satisfacción del servicio por cliente y usuarios.
- Descripción de las acciones encaminadas al cumplimiento NTP 607

E. Programación básica de limpieza. (10 puntos).

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito e incluyendo elementos tales como horarios, frecuencias de limpieza (tanto limpiezas completas como repasos), periodicidad (diaria, semanal, quincenal...), y abordando tanto la limpieza ordinaria, general, como la extraordinaria y así como la afluencia de usos y temporadas de las instalaciones.

Todas las ofertas que alcancen los 15 puntos pasarán a la fase de valoración de la documentación del sobre A por aplicación de fórmulas matemáticas. Esta valoración será considerada en la suma de las puntuaciones obtenidas junto al resto de apartados.

3. PUNTUACIONES.

A. Contextualización del servicio y análisis de las instalaciones y espacios a limpiar teniendo en cuenta los siguientes aspectos. Hasta un máximo 2 Puntos.

AURUM: En el primer apartado describen la situación, el entorno, la zona donde se ubica el centro deportivo y destacan como influye esto en el servicio y como puede influenciar el uso deportivo del espacio en las tareas de limpieza y como adecuar esta a la tipología de clientes y de actividad. También detallan espacio por espacio, los equipamientos con que cuenta cada espacio, destacando sus características fundamentales. Exponen el horario del centro diario y anual. La propuesta es correcta y se adapta perfectamente a lo solicitado. Se le otorgan 2 puntos.

CARE: En el primer apartado presentan un documento muy completo, en el que describen perfectamente la situación, el entorno, la zona donde se ubica el centro deportivo, las coordenadas y el carril de acceso. Describen perfectamente cómo influye el entorno en el servicio, por ejemplo que en días de lluvia el carril se embarra y tendrán que reforzar la limpieza, que al estar en medio del campo el polvo tendrá más protagonismo que en otros sitios más urbanos por lo que tendrán que emplear elementos especiales para el polvo por estar a cielo abierto la mayor parte del centro. El aspecto del bienestar del personal también lo destacan por estar parte de los espacios a la intemperie por lo que entregarán ropa adecuada a la climatología, y por haber zonas que no están pavimentadas entregándoles maquinaria especializada y que le haga más agradable reduciendo los esfuerzos físicos y el trabajo duro. En el segundo apartado detallan perfectamente espacio por espacio y las características de cada uno, los equipamientos con que cuenta cada espacio, las oficinas, almacenes, parking y demás zonas a limpiar, entrando en detalle de cómo se actuará en cada uno de ellos. En el tercer apartado destacan como puede influenciar el uso deportivo del espacio en las tareas de limpieza y como adecuar esta a la tipología de clientes y de actividad. Explican



como desarrollarán el servicio en el contexto actual de la pandemia. La propuesta es correcta y se adapta perfectamente a lo solicitado. Se le otorgan 2 puntos.

SERVIEXTER: En el primer apartado describen perfectamente la situación, el entorno, la zona donde se ubica el centro deportivo y cómo influye el entorno en el servicio, por ejemplo que en días de lluvia el carril se embarra y tendrán que reforzar la limpieza, o que caen hojas de árboles caducos que pueden atorar usillos o que al estar en medio del campo el polvo tendrá más protagonismo. Describen el edificio en dos plantas con una relación de los diferentes espacios, detallando sus características fundamentales (circulaciones, exteriores, deportivos, oficinas, almacenes, alojamientos, etc.). La propuesta es correcta y se adapta perfectamente a lo solicitado. Se le otorgan 2 puntos.

GLOBAL: En el primer apartado no contextualizan bien el servicio. Aportan la información que aparece en la web de la FATO y nada sobre el entorno ni la influencia de este en el servicio. Presentan una relación de los espacios y sobre todo no detallan sus características fundamentales (circulaciones, exteriores, deportivos, oficinas, almacenes, alojamientos, etc.). En el tercer apartado no aportan nada sobre horario, ni usos semanal y no destacan como adaptar el servicio a ese perfil de uso de las instalaciones, ni tareas de limpieza y como adecuar ésta a la tipología de clientes y de actividad. La propuesta está incompleta y falta información fundamental. Se le otorgan 0 puntos.

IBÉRICA: En el primer apartado tocan de pasada el entorno y la influencia de este en el servicio. En el segundo apartado presentan una relación de los diferentes espacios pero no detallan sus características fundamentales (circulaciones, exteriores, deportivos, oficinas, almacenes, alojamientos, etc.). Apuntan muy poco o nada sobre la dinámica ni cómo se adapta el servicio a ese perfil de uso de las instalaciones, ni tareas de limpieza y como adecuar ésta a la tipología de clientes y de actividad. La propuesta está incompleta y falta información fundamental. Se le otorga 1 punto.

KIWIL. En el primer apartado ubican bien la instalación describiendo el entorno así como la zona donde se ubica el centro deportivo. Describen de qué material están construidos los diferentes espacios pero no comentan su influencia en el servicio. En cuanto a la dinámica del uso de las instalaciones no tratan la temporalidad y las horas de uso. Únicamente comentan el horario de apertura pero no es correcto, han utilizado el horario antiguo (los martes no cerramos, ni tampoco cerramos al medio día). Este punto es del todo vital por cuanto toda la planificación sería errónea. La propuesta no es correcta o falta información de vital importancia. Se le otorgan 0 puntos.

TORRESOL. En el primer apartado describen perfectamente la situación, el entorno, la zona donde se ubica el centro deportivo y cómo influye el entorno en el servicio, por ejemplo que al estar abierto y en medio del campo sufrirán mucho el polvo, la lluvia y el barro. Describen perfectamente los espacios objeto del servicio y sus características fundamentales para organizar el servicio. Por último describen la dinámica de uso de las instalaciones y su incidencia en el servicio con el horario de trabajo adaptado a la actividad. La propuesta es correcta y se adapta perfectamente a lo solicitado. Se le otorgan 2 puntos.

SERLINGO. En el primer apartado describen perfectamente la situación, el entorno, la zona donde se ubica el centro deportivo, las distancias a los centros de Camas y Sevilla y sus accesos. Explican cómo influye el entorno en el servicio, que al estar abierto y en medio del campo sufrirán mucho el polvo, la lluvia y el barro. Describen perfectamente los espacios objeto del servicio y sus características fundamentales para organizar el servicio. Por último describen el servicio con el horario de trabajo adaptado a la actividad. La propuesta es correcta y se adapta perfectamente a lo solicitado. Se le otorgan 2 puntos.



Empresa	PUNTUACIÓN
AURUM	2 puntos
CARE	2 puntos
SERVIEXTER	2 puntos
GLOBAL	0 puntos
IBÉRICA	1 punto
KIWIL	0 puntos
TORRESOL	2 puntos
SERLINGO	2 puntos

B. Gestión de equipo de trabajo. (6 puntos)

AURUM: En la dinámica organizativa presentan cuadro con los cargos, currículum y contactos de todos los responsables del equipo. Explican el procedimiento de contratación y selección de sus trabajadores. En el apartado de formación presentan un plan de formación continua repartida por todo el año para que pueda realizarse espaciadamente adecuado a la instalación. En cuanto a los turnos presentan un cuadro realista y adecuado con el reparto de horas por trabajador y funciones en el centro y destacan como se coordinará el servicio por el coordinador para su máxima efectividad. En cuanto al control de presencia cuentan con un lector de proximidad RFID que se puede utilizar por tarjeta o pin. El sistema de comunicación con el centro está coordinado por el gerente para organizar el servicio, elaborando un informe inicial de partida y un protocolo básico de actuación con niveles de limpieza. Control mediante visitas periódicas. Y la utilización del correo electrónico para resolver dudas. En cuanto a la resolución de imprevistos y urgencias disponen de un almacén de productos en Sevilla, además de maquinaria de todo tipo, un servicio de localización permanente incluso del delegado de la empresa, para atender 24/365. En caso de urgencia resolverán en 1 hora. Implantarán un sistema de software denominado SESAME como herramienta de control horario. La propuesta es correcta y se adapta perfectamente a lo solicitado. Se le otorgan 6 puntos.

CARE: Presentan la estructura de la organización detallando los cargos, funciones, tareas y currículum de todo el personal implicado, así como el organigrama de la empresa. Describen perfectamente la comunicación entre los limpiadores y el coordinador, estableciendo hojas de control y los partes de servicio donde se registra toda la actividad así como reuniones periódicas. Todos los días mediante móvil y una vez a la semana presencialmente. Por último explican la gestión de bajas con un proceso de sustitución y exponiendo los recursos con los que cuentan en un radio de acción cercano a la instalación. En el apartado de formación presentan un plan de formación de 10 horas en el inicio del servicio y un plan de formación continua de 100 horas pero no desarrolla la temporalidad de los cursos. En el apartado de distribución de turnos y horarios encaminados a la obtención del máximo rendimiento del equipo y de la menor influencia e interferencia en la actividad del Centro plantean el horario actual. En el apartado de control de presencia se gestionará mediante un programa informático denominado Gesta. También exponen la comunicación entre el coordinador y el responsable del centro de forma diaria, mediante informes periódicos con las incidencias y mediante reuniones periódicas. Aportan el programa informático señalado. La propuesta es correcta y se adapta perfectamente a lo solicitado. Se le otorgan 6 puntos.

SERVIEXTER: Presentan el organigrama de la empresa con las funciones y responsabilidades de los responsables. Presentan el procedimiento de reclutamiento de personal para continuar exponiendo como elaboran el planning de optimización de



personal para el centro y la gestión de bajas. Exponen cómo funciona el programa de formación, cuáles son los objetivos que persiguen y como llevan a cabo la detección de necesidades y la coordinación de la formación, y adjuntan los cursos. Exponen la uniformidad del personal. Continúan con la distribución de turnos y horarios. El control de presencia lo llevarán a cabo mediante una tablet que recoge datos en tiempo real sobre la ausencia o retraso y las tareas. Describen de forma extensa el sistema de coordinación y comunicación con el responsable del centro. La propuesta es correcta y se adapta perfectamente a lo solicitado. Se le otorgan 6 puntos.

GLOBAL: No describen nada sobre la organización. De forma muy austera tratan un simple resumen de los apartados. Sobre la comunicación con el responsable comentan que mantendrán una reunión mensual. En cuanto a la coordinación y gestión de bajas comentan que se notificará. En cuanto a la formación comentan que el personal contará con la cualificación necesaria y estarán incluidos en un plan de formación continua pero no está desarrollado. No trata ni turnos, horarios ni nada relacionado con este apartado. La propuesta no se ajusta a lo solicitado. Se le otorga 0 puntos.

IBÉRICA: No presentan estructura de la organización ni cargos, funciones, tareas, ni organigrama de la empresa. Nada sobre formación. Un párrafo muy poco descriptivo sobre turnos y horarios. Comentan que el trabajador tiene sus derechos y deberes, que tienen una aplicación donde clicar las entradas y salidas que por lo visto controlarán las tareas así como la coordinación, pero no lo explican bien. Proveerán al trabajador de un Smartphone con app de gestión del servicio pero no sabemos cuál es. No exponen nada sobre la comunicación y coordinación del servicio ni la gestión de bajas. La propuesta está incompleta y falta información fundamental. Se le otorga 1 punto.

KIWIL. Pondrán un teléfono y disponen de un protocolo para incidencias que lo definen muy someramente. Proponen un cuestionario mensual para control de la calidad. Garantizan el 100% de sustituciones por bajas gracias a su bolsa de empleo, los calendarios diarios, el servicio 24 h/ 365 días. En cuanto al procedimiento de control de asistencia lo harán mediante una hoja de firma. Nada sobre coordinación con el centro, o software ni app ni nada de nada. La propuesta está incompleta y falta información fundamental. Se le otorga 2 puntos.

TORRESOL. Presentan la empresa, oficinas y almacén, En la organización presentan la estructura de la empresa con organigrama y tareas del equipo de trabajo que coordinará el servicio. Exponen el modelo de "Gestión de personas" basado en varios principios y exponen que por la cercanía podrán atender cualquier baja o eventualidad. Presentan la uniformidad en este apartado. En formación impartirán varios cursos de PRL y de uso de maquinaria. En cuanto a la app presentan una herramienta de control de presencia exclusiva de Torresol. Sobre la comunicación realizarán visitas periódicas mínima una vez a la semana y 24/365 con el responsable. La propuesta es correcta y se adapta perfectamente a lo solicitado. Se le otorgan 6 puntos.

SERLINGO. Presentan la empresa, con su organigrama y responsables. Disponen de 10 personas de sustitución. Centro de control de Operaciones atienden 24/365. En la organización presentan la estructura de la empresa con organigrama y tareas del equipo de trabajo que coordinará el servicio. Aportan datos de contacto de la coordinadora. Describen la gestión de bajas de forma completa y profesional con un plazo de respuesta en función de la gravedad. En formación presentan análisis de partida y una valoración final, y proponen un curso de PRL, otro de limpieza de mobiliario interior y otro de manipulación de productos químicos de limpieza. Aportan distribución de turnos y horarios. En cuanto al control de presencia utilizan una app denominada Vigilant que utiliza tecnología NFC, y Smartphone para gestionar la herramienta. Sobre la coordinación y comunicación con el responsable del centro se realizarán a través del supervisor, y el centro de control que atenderán 24/7. Por último, describen la app



Gestión de Limpieza para control, gestión, generar partes y firma del trabajador. La propuesta es correcta y se adapta perfectamente a lo solicitado. Se le otorgan 6 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
AURUM	6 puntos
CARE	6 puntos
SERVIEXTER	6 puntos
GLOBAL	0 puntos
IBÉRICA	1 punto
KIWIL	2 puntos
TORRESOL	6 puntos
SERLINGO	6 puntos

C. Plan de equipamientos y materiales. (7 puntos)

AURUM: Describen la maquinaria que aportarán que es muy superior a lo previsto. Está descrito artículo por artículo, con sus características técnicas, fichas, manuales y fotografías. Aportan máquinas autopropulsadas y muy tecnológicas, que harían muy confortable y rápido el trabajo más duro. Además presentan maquinaria especializada para desinfección del COVID. En cuanto a los productos presentan una gama de productos ecológicos certificados con etiqueta ecolabel, aparte de otros productos desinfectantes (bactericidas, fungicidas y virucidas), material fungible como papel y material secante. También aportan suministro de gel hidroalcohólico en un dispensador automático de columna. Útiles para el servicio como esponjas, bayetas, elementos para desincrustar manchas y otros productos y útiles para limpieza de cristales, fregonas, cubos, carros, escaleras, andamios, vallas, hasta vehículos o elevadoras mecánicas. etc. En este apartado presentan los uniformes con su tarjeta identificativa, los EPIS. En la gestión de envíos, provisión y almacenaje explican la gestión del stock que en un plazo máximo de 48 h repondrán cualquier elemento. Todo perfectamente detallado y muy bien presentado. La información es correcta y adecuada. Se le otorgan 7 puntos.

CARE Toda la maquinaria tendrá el marcado CE y la que no lo presente acreditará la adopción de medidas necesarias para su adecuación. Se comprometen a sustituir maquinaria dañada o averiada con un periodo de tiempo máximo de una semana a partir del día de la avería. Describen el utillaje, el carro de limpieza, todos los materiales y elementos, así como la maquinaria y los productos que aportarán en exclusiva. En el apartado de control de almacenaje prevén suministro para 1 mes, y si se debiera reponer lo harían en 24 horas. Además presentan productos y material especializada para desinfección del COVID. En cuanto a los productos presentan los que utilizarán. Presentan una gestión de recursos muy clara y adecuada. La información es correcta y adecuada. Se le otorgan 7 puntos.

SERVIEXTER Presentan propuestas de maquinarias adscritas al centro como fregadora, aspiradora, ozonificación, hidrolimpiadora, etc., en el plan de equipamiento con sus ventajas. Entre los productos jabón líquido de pared, dispensadores de papel seca manos, bacteriostáticos, contenedores higiénicos, 2 abrillantados de pavimento en el período de servicio, 1 cubo de fregar con ruedas, etc. Presentan información sobre la maquinaria y productos, como son las fichas técnicas. Aportan la gestión de envíos, provisión, almacenaje y stocks de materiales y utillaje necesario ni el sistema de control y reposición continua de consumibles, garantizando el suministro y abastecimiento. La información es correcta y adecuada. Se le otorgan 7 puntos.



GLOBAL: La empresa dispondría de pistola de agua, rotativa abrillantadora, escalera de 5 m, aspirador de polvo y fregadora automática, máquina para limpieza de tapicerías y aspirador industrial. En cuanto al control del stock acordarán el almacenamiento mínimo para 15 días de consumo. Aportarán todo los consumibles incluidos el vestuario del personal, gel, papel, bolsas, ambientadores, etc. Falta información con las fichas técnicas de maquinaria y productos, también falta información sobre la gestión de envíos de materiales, así como el sistema de control y reposición continua de consumibles. La propuesta está incompleta y falta información fundamental. Se le otorga 1 punto.

IBÉRICA: Proponen el equipamiento básico de limpieza con una sopladora y ocasionalmente un abrillantadora. Escobas y fregonas además de una limpiadora de suelo industrial si fuera necesario. Material básico para limpieza pero no presentan características técnicas ni fichas, ni nada de nada. Falta información sobre la gestión de envíos de materiales, así como el sistema de control y reposición continua de consumibles. La propuesta está incompleta y falta información fundamental. Se le otorga 1 punto.

KIWIL: Presentan propuestas de maquinarias y productos como fungibles, aspiradora, hidrolimpiadora, rotativa, etc. Presentan información sobre la maquinaria y productos, como son las descripciones. Los productos son ecológicos. Aportan la gestión de envíos, provisión, almacenaje y stocks de materiales y utillaje necesario ni el sistema de control y reposición continua de consumibles, garantizando el suministro y abastecimiento. La información es correcta y adecuada. Se le otorgan 7 puntos.

TORRESOL. Aportarán una sopladora o una barredora una vez estudien la operatividad. Describen los utensilios y herramientas con sus características básicas, unidades y fotografías. Describen los EPIS. En cuanto a los productos presentan una gama de productos ecológicos certificados con etiqueta ecolabel, aparte de otros productos desinfectantes (bactericidas, fungicidas y virucidas). También aportan el manual de las dos máquinas propuestas. Un ingente de folios innecesarios que no aportan nada a lo que hemos solicitado. En la gestión de envíos, provisión y almacenaje explican muy someramente la gestión del stock para reponer cualquier producto o elemento. La información es correcta y adecuada. Se le otorgan 7 puntos.

SERLINGO. Presentan aspiradora, sopladora, y materiales, utillajes y elementos de mano. Aportan la uniformidad y normas generales de prendas. Presentan una tarjeta identificativa con un logo que no es correcto. No debe aparecer la FATO porque no es la titular de la instalación. Todos los productos están perfectamente identificados y son respetuosos con la sostenibilidad y ecología, que tienen la tarjeta ecolabel. Instalarán dosificadores para obtener el máximo rendimiento de los productos. Todos los consumibles están perfectamente identificados. En cuanto a la gestión de stock lo exponen de forma clara y muy apropiado. los productos presentan los que utilizarán. Presentan una gestión de recursos muy clara y adecuada. La información es correcta y adecuada. Se le otorgan 7 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
AURUM	7 puntos
CARE	7 puntos
SERVIEXTER	7 puntos
GLOBAL	1 punto
IBÉRICA	1 punto
KIWIL	7 puntos

TORRESOL	7 puntos
SERLINGO	7 puntos

D. Plan de control de calidad del servicio. (5 puntos)

AURUM: Tienen un sistema de control de calidad que vigila una Supervisora para garantizar la realización correcta del servicio y las incidencias. Para control de presencia del personal disponen de las tarjetas RFID. Para inspecciones por parte del centro la empresa propone un Acta de Incidencias donde se hará constar la anomalía que resolverán de forma inmediata. Para el control de estándares de limpieza establecen mediciones de dos tipos, uno de observación, y otro de seguimiento de la calidad y el cumplimiento de obligaciones. En cuanto al primero, lo realizará el encargado aleatoriamente y que determinarán la calidad de una zona y/o área o elemento específico y valorará atendiendo a una clasificación como: Bueno, regular y deficiente, con el que calcularán el índice de calidad global general del edificio y particular de cada espacio o elemento. Con este dato se conocerá el grado de cumplimiento del servicio. Presentan una encuesta para controlar los niveles de calidad percibidos por el cliente y usuarios. Un aspecto que nos ha parecido muy interesante es el sistema de Control de Niveles de Desinfección de Espacios Sensibles: se trata de una herramienta que supervisa la eficacia de la limpieza en 30 sg, mediante bioluminiscencia del ATP (adenosin trifosfato). Con él, establecen el control de los niveles de desinfección que genera informes e identifica problemas para concentrar esfuerzos y mejorar en las áreas que más lo necesitan. Describen las acciones con las que cumplir la Nota Técnica de Prevención 607, para ello Aurum pondrá a disposición del centro a un Técnico Superior en Calidad Ambiental Interior (TSCAI) con la cualificación necesaria. La propuesta es correcta y se adapta perfectamente a lo solicitado. Se le otorgan 5 puntos.

CARE Disponen de un Departamento de Calidad que vigila los niveles de calidad. Tienen implantado un Sistema de Gestión de Calidad implantado y basado en la norma ISO 9001. Estos niveles de calidad lo establecen mediante un listado de 10 indicadores que valora la prestación del servicio, y que irán revisando a modo "check list". Dicho documento ha sido concebido y realizado por ITEL (Instituto Técnico Español de Limpiezas) y explica perfectamente el manejo y cumplimentación. En cuanto al control de satisfacción del servicio por cliente y usuarios se realizará una encuesta mensual a todos los empleados de las instalaciones y aportan el modelo. Los resultados se analizarán y enviarán mensualmente a la Dirección. Por otro lado, la empresa facilitará a los usuarios la posibilidad de formular quejas y reclamaciones sobre la limpieza. También aportan una serie de documentos para el sistema de calidad que utiliza el departamento de calidad de la empresa. Describen las acciones con las que cumplir la Nota Técnica de Prevención 607 como es renovación de aire, utilización de productos adecuados, métodos de limpieza, etc. Presentan certificados según las normas ISO 14001 e ISO 45001. La información es correcta y muy adecuada. Se le otorgan 5 puntos.

SERVIEXTER Designan un responsable de Calidad que efectuará un control mediante un Sistema de Gestión de la Calidad basado en seis puntos (planificación, cuestionarios a usuarios, cumplimiento de los requisitos, control continuado de la calidad, plan de mejoras anual, establecimiento de nuevos objetivos). El control de estándares de limpieza lo realizan mediante su estructura y checklist que podrá cumplimentar cualquiera de los implicados en la organización. Describen el control de niveles de desinfección de espacios sensibles como vestuarios o aseos haciendo hincapié en superficies limpias. El siguiente punto que describen es la evaluación del nivel de satisfacción con que se desarrollan por los clientes y todos los instrumentos que utilizarán. Por último, especifican que seguirán las recomendaciones que hace el Instituto



Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo sobre las NTP 607. La información es correcta y muy adecuada. Se le otorgan 5 puntos.

GLOBAL El control de la calidad lo basan en la posibilidad del responsable de nuestra empresa de vigilar y comprobar en todo momento la correcta ejecución de los servicios y a la vista de esta inspección, el supervisor determinará las correcciones o modificaciones. Esto es del todo muy pobre para realizar un verdadero control de la calidad del servicio. En los espacios sensibles proponen realizar unas labores con mayor frecuencia sobre todo atendiendo a los protocolos del COVID. Recomiendan que dotemos a los usuarios de guantes, mascarillas y/o sistemas de desinfección de manos (los primeros inviabiles, lo segundo ya está dotado). La propuesta no se ajusta a lo solicitado. Se le otorga 0 puntos.

IBÉRICA La metodología de control de la calidad está basada en visitas inesperadas de un responsable cada dos meses, en autoevaluaciones, chequeos trimestrales para control de desinfección de espacios sensibles. Apuestan por el cumplimiento de las acciones de NTP 607 y por último realizarán encuestas a clientes. La propuesta está incompleta y falta información fundamental. Se le otorga 1 punto.

KIWIL. Disponen de departamento de calidad y certificados de calidad para proporcionar una herramienta eficaz para mejora continua, de validez 1 año revisable. Las medidas de calidad son asignar el personal adecuado, la presencia de una consultoría externa. Aportan información de política de empresa que no se pide exactamente en los pliegos, como es la conciliación laboral y familiar o el cumplimiento de la Ley de discapacidad. Tienen instaurado un Plan de Prevención de Riesgos laborales donde se incluyen los objetivos, análisis de las situaciones de riesgo con un programa planificado de inspecciones de seguridad y salud diarias, mensuales, trimestrales y semestrales. En este apartado incluye todo lo relacionado con el control de asistencia del personal, que se requería en el apartado B disponiendo de un protocolo de actuación para la gestión de incidencia en el servicio y cumplir con el 100% del objetivo del contrato así como un procedimiento de control de asistencia del personal y de la realización de las tareas La información es correcto y adecuado. Se le otorgan 5 puntos.

TORRESOL Establecerá un Método de Control, cuyo principal ejecutor será la figura que denominan Auditor de Calidad que además de las funciones propias de su cargo realizará otras de revisión y de realización efectiva de las labores del cuadro de frecuencia. En cuanto a la calidad percibida por los clientes internos y usuarios se realizará mediante encuesta y parte de incidencias y reuniones con el encargado y también a través de la realización de encuestas de satisfacción anuales y entrevistas personales que realiza el departamento de Calidad y Medio Ambiente, midiendo indicadores como por ejemplo, calidad del servicio prestado, atención personal, tratamiento de quejas o reclamaciones, cumplimiento expectativas, puntos fuertes, aspectos a mejorar... etc. Elaborarán varios informes: un informe inicial del estado de las instalaciones; informes mensuales con las actividades realizadas, con las incidencias y acciones, los TC1 y TC2 y otros; informes anuales y específicos. Disponen de un teléfono de atención al cliente para recibir quejas directamente del usuario. La información es correcta y adecuada. Se le otorgan 5 puntos.

SERLINGO Presentan varios certificados (de calidad de gestión medioambiental Norma ISO-14001:2015; de control de calidad de PRL de la normativa ISO 45001:2018; y de Responsabilidad Social según la normativa SA 8000:2014). El sistema de control de tareas lo realizan mediante la app. Relatan de forma adecuada y pertinente todos los aspectos que se piden en este apartado, como el sistema de control de realización de tareas por espacios, el control de estándares de limpieza y niveles de desinfección de espacios sensibles (aseos y vestuarios) en el que se recogerá en una tablilla el trabajador

que ha limpiado cada día. Todos los días los trabajadores cumplimentarán un parte de servicios. Para el control de satisfacción del servicio por cliente y usuarios se pasará una encuesta para valorar la calidad del servicio. Seguirán las recomendaciones de las acciones encaminadas al cumplimiento NTP 607. La información es correcta y adecuada. Se le otorgan 5 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
AURUM	5 puntos
CARE	5 puntos
SERVIEXTER	5 puntos
GLOBAL	0 puntos
IBÉRICA	1 punto
KIWIL	5 puntos
TORRESOL	5 puntos
SERLINGO	5 puntos

E. Programación básica de limpieza. (10 puntos)

AURUM: Presentan una planificación de las tareas de limpieza adaptada perfectamente a las instalaciones de Tiro Olímpico, en el que recogen las funciones perfectamente detalladas apartado por apartado de cada espacio, parándose en los espacios más complicados (como los husillos de la galería, o los fosos, la limpieza de los husillos exteriores o manchas de aceites en parking) con frecuencias, horarios estimados, duración, mediante controles de inspección en la instalación con frecuencia diaria, semanal, o mensual y por horas de trabajo estimado. Aportan la utilización de un generador de ozono para la higienización de zonas. Aportan aclaraciones y notas sobre las tareas redactadas. Establecen una metodología de trabajo estableciendo un procedimiento de ejecución para cada tarea y para cada espacio concreto, con unas normas básicas para la correcta ejecución de la misma, distinguiendo en las dependencias, materiales, o superficies en función de sus características y especialidades. Lo más importante es que utilizan la maquinaria específica que proponen en el apartado de recursos (barredora, aspiradora, hidrolimpiadora, generador de ozono, barredora de exteriores, máquina desengrasante para manchas de aceite, abrillantadora, etc.). La información presentada es adecuada y correcta para realizar la limpieza del centro. Se le otorgan 10 puntos.

CARE: Todas las actuaciones a realizar se harán cumpliendo de manera estricta todos los protocolos aprobados y publicados por la Administración en el marco de la pandemia COVID19. Comentan que aquellos elementos que más pueden transmitir el virus serán desinfectados 2 veces por semana con productos virucidas, pero entre los ejemplos ponen ascensores, lo que identifica que el documento no está perfectamente personalizado. De forma general proponen 2 limpiezas diarias a los distintos espacios, y 4 repasos al día en los elementos definidos como de contacto frecuente, lo que vemos difícil por disponer de una sola trabajadora para toda la instalación. Exponen una programación básica con las tareas de limpieza pero en este apartado se pide expresamente que se haga una planificación incluyendo elementos tales como horarios, frecuencias de limpieza (tanto limpiezas completas como repasos), periodicidad (diaria, semanal, quincenal...), y abordando tanto la limpieza ordinaria, general, como la extraordinaria y así como la afluencia de usos y temporadas de las instalaciones. Y lo que se presenta es un cuadro donde se planificarán limpiezas a fondo diario por espacios, un cuadro de rendimientos por tarea (número de m² por hora trabajada). Por otro lado, presentan los métodos de limpieza a usar por cada superficie. La información presentada



está incompleta o no es del todo correcta. La información presentada es adecuada y correcta para realizar la limpieza del centro. Se le otorgan 10 puntos.

SERVIEXTER Presenta un plan de limpieza diario, semanal, quincenal y mensual. Describen la actividad de limpieza que cada espacio necesita, superficies y los tiempos de trabajo. Describen la metodología para realizar cada una de las diferentes tareas. Describen la utilización de los productos específicos con los que desarrollarán las diferentes tareas y labores de limpieza, haciendo hincapié en aquello que requiera un tratamiento especial. Un extenso plantel de métodos y técnicas con cada producto o espacio. Presentan el horario de los trabajadores con las tareas y planning a desarrollar. Presentan uso de materiales ecológicos y no contaminantes todos ellos con la etiqueta ecolabel. La información presentada es adecuada y correcta para realizar la limpieza del centro. Se le otorgan 10 puntos.

GLOBAL: Presenta un estadillo con tareas por espacio que resulta muy general (válido para cualquier centro) y no está identificado para la instalación de Tiro Olímpico. No presenta horarios ni cuantificación de los recursos. No tiene en cuenta la afluencia de usos ni las temporadas de la instalación. En cuanto a la descripción de zonas tampoco es correcta, faltan espacios por identificar y algunos no tenemos: faltan las galerías de tiro, o los fosos, y por otro lado no tenemos porterías ni canastas ni alcorques ni arriates ni parterres. Las frecuencias de limpieza no tiene lógica (proponen la limpieza de paramentos verticales de parking diariamente, o la limpieza de carpintería y mobiliario de almacenes también diariamente). Por otro lado, no se recoge la utilización de maquinaria propuesta en el apartado de recursos. La propuesta no se ajusta a lo solicitado o falta información fundamental. Se le otorgan 0 puntos.

IBÉRICA: Presenta un programa muy básico de tareas por espacio que resulta muy general (válido para cualquier centro) y no está identificado para la instalación de Tiro Olímpico. No presenta horarios ni cuantificación de los recursos. No tiene en cuenta la afluencia de usos ni las temporadas de la instalación. En cuanto a la descripción de zonas tampoco es correcta, faltan espacios por identificar y algunos no tenemos: faltan las galerías de tiro, o los fosos, y por otro lado no tenemos porterías ni canastas. La propuesta no se ajusta a lo solicitado o falta información fundamental. Se le otorga 1 punto.

KIWIL: Exponen una programación basada en la documentación anteriormente expuesta con una metodología que detallan, consiguiendo reducir los tiempos del proceso de limpieza y los tiempos productivos de limpieza con lógica y bien adaptada a la realidad de la instalación. Presentan tareas diarias a realizar, perfectamente detallado en los espacios a trabajar, la duración de las tareas, los productos a utilizar y los procedimientos mecánicos. Presentan una planificación real, lógica, bien dimensionada y muy correcta para atender el día a día. En negativo vemos fallos en la definición de las frecuencias ya que incluyen materiales que no tenemos en la instalación como son porterías y canastas ni tampoco alcorques arriates y parterres, o frecuencias que no tiene lógica por poner limpiezas diarias de algunos espacios que no lo requieren, como son pavimentos verticales de parking. Aportan los horarios de trabajo así como la metodología espacio por espacio. La información presentada es adecuada y correcta. Se le otorgan 10 puntos.

TORRESOL: Presentan programa con estudio de instalaciones sobre horarios, frecuencias de limpieza, periodicidad para la limpieza ordinaria o extraordinaria, adaptado a la especificidad de la instalación. Con las oportunidades de mejora detectadas presentan un plan inicial de choque para solucionarlas. Estudian los diferentes espacios con sus especificidades, sus elementos más complejos y sus métodos y técnicas a desarrollar. Y sobre estas técnicas y métodos desarrollan como realizar el trabajo correctamente. Todo se recoge finalmente en un cuadro de frecuencias para seguimiento



de los trabajos. La información presentada es adecuada y correcta. Se le otorgan 10 puntos.

SERLINGO. Presentan un plan con frecuencias, horario, trabajos especiales mensuales, diarios, trimestrales y anuales. Presentan cuadro de periodicidades muy claras y concisas. Desarrollan la limpieza diaria, general y extraordinaria. Por último comentan la afluencia dentro del horario habitual de funcionamiento, de usuarios, que se concentrarán en horario de tarde entre semana y durante todo el fin de semana y establecen el horario de trabajo. La información presentada es adecuada y correcta. Se le otorgan 10 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
AURUM	10 puntos
CARE	10 puntos
SERVIEXTER	10 puntos
GLOBAL	0 puntos
IBÉRICA	1 punto
KIWIL	10 puntos
TORRESOL	10 puntos
SERLINGO	10 puntos

4. CALIFICACIÓN FINAL

Empresas	PUNTUACIÓN DE LOS APARTADOS					TOTAL
	A	B	C	D	E	
AURUM	2	6	7	5	10	30
CARE	2	6	7	5	10	30
SERVIEXTER	2	6	7	5	10	30
GLOBAL	0	0	1	0	0	1
IBÉRICA	1	1	1	1	1	5
KIWIL	0	2	7	5	10	24
TORRESOL	2	6	7	5	10	30
SERLINGO	2	6	7	5	10	30

En Sevilla, a 14 de marzo de 2022

1.
Judi

Subdirección de Instalaciones Deportivas