



Informe tècnic sobre l'expedient 08024893/2026/01 de la contractació del servei de servei de neteja del centre Institut Castellarnau

Fets

1. En la licitació per contractar el servei de neteja s'han presentat 7 empreses.
2. Els criteris d'adjudicació avaluables en funció d'un judici de valor que s'han aplicat per valorar les empreses són els següents:

1. Pla de Treball	13 punts	1.1. Programa d'assignació de tasques: (Fins a 4 punts)	Claredat, precisió i exhaustivitat del programa
			Especificació de les tasques a realitzar a cada espai de treball per tipologia d'espai (laboratoris, taller automoció, lavabos, aules polivalents, espais exteriors del centre, despatxos, etc.)
			Especificació de la seva freqüència
			Especificació de la distribució del personal segons els seus espais de treball
		1.2. Aplicació informàtica: (Fins a 1 punts)	Aplicació per visualitzar tasques realitzades (tracking)
			Control horari del personal integrat a l'aplicació
		1.3. Solucions innovadores: (Fins a 2 punts)	Utilització de tecnologies digitals per millorar la planificació, seguiment o qualitat del servei (ex: apps pròpies, IoT, sensors, robots netejadors, codis QR de seguiment)
			Millores en l'organització, seguretat, ergonomia, adaptabilitat o sostenibilitat que suposen un avenç respecte a pràctiques estàndard
		1.4. Productes i eines: (Fins a 3 punts)	Eficiència dels productes i eines: Qualitat, rendiment i adequació dels productes i eines a les necessitats del servei (ex: màquines, carros modulars, sistemes d'aplicació)
			Impacte ambiental: Valoració de productes amb certificacions ecològiques (ex: EU Ecolabel, Cradle to Cradle), ús reduït de químics, ús racional d'aigua i energia
			Seguretat i ergonomia laboral: Equipament de protecció individual (EPI), eines ergonòmiques, sistemes de càrrega/recolzament que minimitzin riscos laborals
			Avantatge competitiu en la proposta: Aportació d'elements que situen l'empresa en posició diferencial respecte al sector (innovació, tecnologia, durabilitat dels equips, etc.)



		1.5. Adaptació del personal: (Fins a 3 punts)	Mecanismes d'adaptació al centre: Plans d'acollida, formació específica per al lloc, coneixement dels espais i procediments del centre, suport en els primers dies
			Comunicació i resolució de conflictes: Canals establerts per a la comunicació interna i la gestió de conflictes treballador-empresa o amb el centre contractant
			Motivació i suport al personal: Mesures per fomentar el benestar, el reconeixement, la cohesió d'equip, o programes de suport psicològic o emocional
2. Procediment de Resolució d'Incidències	10 punts	2.1. Canals de comunicació:	Claredat, accessibilitat i diversitat dels canals per comunicar incidències (telèfon, web, app, email, presencial...)
		2.2. Temps de resposta:	Temps estimat de resposta segons la gravetat de la incidència i capacitat de resposta immediata o planificada
		2.3. Protocol d'actuació:	Procediment pas a pas per la gestió d'incidències (detecció, notificació, seguiment, resolució, registre i tancament)
3. Verificació de la Qualitat del Servei	2 punts	3.1. Indicadors de qualitat:	Especificació i definició d'indicadors de qualitat clars, mesurables i rellevants
		3.2. Sistemes de control:	Mètodes concrets per recollir dades i verificar el compliment de les tasques assignades (supervisions, checklists, auditories...)
		3.3. Informes de seguiment:	Protocol per a l'elaboració i lliurament periòdic d'informes amb els resultats del control de qualitat

3. Les empreses han obtingut la puntuació tècnica següent::

Criteri	Puntuació màxima	Criteri	Concreció de l'indicador	Puntuacions						
				Sernet	HIGERGUSSL	Tadycos XXI SLU	BCN NET	SERVICOS JAF SA	Neteges Coral SL	LIMP TRES
INF-008/01-15 1. Pla de Treball	13 punts	1.1.	Claredat, precisió i exhaustivitat del programa	0,5	0,8	0,1	0,5	0,25	0,5	0,25
			Especificació de les tasques a realitzar a cada espai de treball per tipologia d'espai	1	1	0,5	1	1	1	0,5



			Especificació de la seva freqüència	0,75	0,5	0,75	0,75	0,5	0,5	0,1
			Especificació de la distribució del personal segons els seus espais de treball	0	0,8	0	0	1	0,75	1
		SUMATORI INDICADOR 1.1		2,25	3	1,35	2,25	2,75	2,75	1,85
		1.2.	Aplicació per visualitzar tasques realitzades (tracking)	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
			Control horari del personal integrat a l'aplicació	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
		SUMATORI INDICADOR 1.2		1	1	1	1	1	1	1
		1.3.	Utilització de tecnologies digitals per millorar la planificació, seguiment o qualitat del servei	0	0	0	0,5	1	1	1
			Millores en l'organització, seguretat, ergonomia, adaptabilitat o sostenibilitat que suposen un avenç respecte a pràctiques estàndard	0	0	0	0,5	1	0,5	1
		SUMATORI INDICADOR 1.3		0	0	0	1	2	1,5	2
		1.4.	Eficiència dels productes i eines	1	1	1	0,5	1	1	1
			Impacte ambiental	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
			Seguretat i ergonomia laboral	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
			Avantatge competitiu en la proposta	0	0	0	0	0	0	0
		SUMATORI INDICADOR 1.4		2	2	2	1,5	2	2	2
		1.5.	Mecanismes d'adaptació al centre	0,5	1	0,5	0,5	1	0,5	0,5
			Comunicació i resolució de conflictes	0	1,3	0	0	1,25	0	1,25
			Motivació i suport al personal	0	0,8	0,75	0	0,75	0	0,75
		SUMATORI INDICADOR 1.5		0,5	3	1,25	0,5	3	0,5	2,5
		SUMATORI INDICADORS PUNT 1		5,75	9	5,6	6,25	10,75	7,75	9,35
2. Procediment de Resolució d'Incidències	10 punts	2.1.	Claredat, accessibilitat i diversitat dels canals per comunicar incidències	1,25	2	0	0,75	2	1,25	2
		SUMATORI INDICADOR 2.1		1,25	2	0	0,75	2	1,25	2
		2.2.	Temps estimat de resposta segons la gravetat de la incidència i capacitat de resposta immediata o planificada	4	6	6	4	6	0	6



		SUMATORI INDICADOR 2.2		4	6	6	4	6	0	6
		2.3.:	Procediment pas a pas per la gestió d'incidències (detecció, notificació, seguiment, resolució, registre i tancament)	1	2	0	1	2	0	2
		SUMATORI INDICADOR 2.3		1	2	0	1	2	0	2
SUMATORI INDICADORS PUNT 2				6,25	10	6	5,75	10	1,25	10
3. Verificaci ó de la Qualitat del Servei	2 punts	3.1.	Especificació i definició d'indicadors de qualitat clars, mesurables i rellevants	0,25	0,5	0,5	0,25	0,25	0,5	0,5
		SUMATORI INDICADOR 3.1		0,25	0,5	0,5	0,25	0,25	0,5	0,5
		3.2.	Mètodes concrets per recollir dades i verificar el compliment de les tasques assignades	0,25	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
		SUMATORI INDICADOR 3.2		0,25	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
		3.3.	Protocol per a l'elaboració i lliurament periòdic d'informes amb els resultats del control de qualitat	0	1	0,5	0,5	1	0,5	0,5
		SUMATORI INDICADOR 3.3		0	1	0,5	0,5	1	0,5	0,5
SUMATORI INDICADORS PUNT 3				0,5	2	1,5	1,25	1,75	1,5	1,5
SUMATORI TOTAL				12,50	21,00	13,10	13,25	22,50	10,50	20,85



Justificació de la puntuació:

El punt 1.1 de l'avaluació valora la capacitat de les empreses per elaborar un programa detallat d'assignació de tasques en cada centre de treball, la concreció, la claredat i l'especificació de la distribució del personal segons els espais de treball.

- Anàlisi de les valoracions: A continuació, s'explica el motiu de cada puntuació:
- HIGSERGUISS SL (HS) presenta un programa més clar que la resta, tot i que no especifica explícitament la distribució del personal per espais. La seva claredat general i nivell de concreció li permet obtenir la puntuació de 3 punts
- Servicios JAF SA (JAF) i Neteges Coral SL presenten ofertes de valor equivalent, concreten la freqüència i especificació de tasques, però no és una oferta tan clara tot i ser precises en el contingut, 2,75 punts
- Sernet Servicios Integrales S.L (Sernet) i BCN NET Serveis Integrals de Neteja S.L (en endavant BCN NET) Ambdues empreses presenten ofertes de valor equivalent, elaboren un programa, però no inclouen informació sobre com es distribueix el personal segons els espais de treball, un requisit fonamental del punt 1.1. La manca d'aquesta dada limita la seva puntuació, tot i que la resta del programa és clar i precís, 2,25 punts.
- LIMP 3 SL (LIMP 3) ofereix dades parcials i poc precises, sense aprofundir en cap aspecte clau. El seu programa és genèric i imprecís, fet que redueix significativament la constatació de la seva utilitat operativa. 1,85 punts
- Tadyco Services XXI SLU (Tadyco), és menys molt poc clara i tampoc especifica la distribució del personal per espais. La seva documentació resulta poc entenedora i poc útil per a la planificació real de tasques. 1,25 punts

El punt 1.2 valora la presentació d'una aplicació informàtica que permeti la gestió, seguiment i control de les tasques i activitats en els centres de treball.

- Totes les empreses participants han presentat documentació relativa a una aplicació informàtica pròpia o adaptada per a la gestió del servei amb un valor equivalent cadascuna d'elles respecte a les altres. 1 punt

El punt 1.3 – Descripció detallada de solucions innovadores en la planificació operativa, organitzativa i tècnica del servei.

- Sernet, HS i Tadyco reben 0 punts. Cap d'aquestes empreses esmenta cap tipus de solució innovadora, ni tecnològica ni organitzativa. Les seves propostes es limiten a descriure processos estàndard sense cap aportació diferencial o millora respecte a la pràctica habitual del sector.
- BCN NET: 1 punt Identifica una tecnologia innovadora, però no explica el seu impacte en la planificació, organització o qualitat del servei. La proposta és insuficient per demostrar com aquesta tecnologia millora realment l'execució del contracte.
- Neteges Coral: 1,5 punts Presenta una tecnologia concreta, però no desenvolupa clarament el seu impacte innovador. Falta una explicació estructurada sobre com aquesta solució transforma o optimitza els processos operatius o organitzatius.
- JAF i LIMP 3: 2 punts. Les empreses no només especifiquen tecnologies innovadores, sinó que també descriuen clarament el seu impacte en la millora del servei (per exemple,



en eficiència, traçabilitat, reducció d'errors o satisfacció del client). A més, incorporen mecanismes de seguiment i actuació contínua, com ara indicadors de rendiment, revisions periòdiques o bucles de retroalimentació, que assegurin la sostenibilitat de la innovació al llarg del contracte.

El punt 1.4 – Descripció detallada dels productes i les eines:

- La majoria de les empreses han aportat una descripció detallada tant dels productes com de les eines i maquinària amb valor equivalent: 2 punts
- BCNNet: 1,5 punts
- Tot i oferir una descripció acceptable dels productes de neteja, la seva proposta és menys detallada en relació amb la maquinària. Aquesta manca de precisió en l'equipament tècnic (com ara màquines de neteja, aspiradores industrials, etc.) limita la capacitat de valorar plenament la idoneïtat dels mitjans per a les tasques requerides. Per aquest motiu, se li aplica una petita penalització (proposta: ...motiu, no és tan detallada) respecte a la resta

El punt 1.5 – Adaptació del personal.

- Sernet SL, BCNNet i Neteges Coral reben 0,5 punts.
- Totes aquestes empreses es limiten a esmentar obligacions legals o procediments estàndard (com la formació en PRL). No presenten plans d'acollida reals, canals específics de comunicació o mesures de suport emocional / motivació. Les seves propostes manquen de detall operatiu.
- Tadyco: 1,25 punts:
- Presenta mecanismes d'adaptació genèrics. Els canals de comunicació són poc operatius o insuficients. Inclou mesures de motivació i suport al personal correctes i prou detallats.
- LIMP 3: 2,5 punts
- Presenta mecanismes clars d'adaptació, comunicació i suport, però no arriba al nivell de detall i estructuració de la millor proposta. La documentació és coherent i pràctica, tot i que alguns elements (com els canals de resolució de conflictes o programes de benestar) no estan tan desenvolupats com en altres casos.
- HS i JAF: 3 punts
- Ofereix un protocol d'acollida estructurat, amb formació específica per al centre, itineraris de coneixement dels espais, i acompanyament durant els primers dies. Defineix canals formals de comunicació interna (com reunions setmanals, formularis digitals o figures de referent) i procediments clars per a la gestió de conflictes amb el centre contractant. Inclou mesures de motivació i suport al personal, com el reconeixement de bones pràctiques, dinàmiques d'equip o accés a recursos de suport psicològic. La seva proposta és integral, pràctica i clarament adaptada al context del servei.

El punt 2.1 valora la claredat, accessibilitat i diversitat dels canals per comunicar incidències (telèfon, web, app, email, presencial...)

- Les empreses HS, JAF i LIMP 3 lideren aquest apartat per la seva diversitat i claredat en els canals 2 punts
- BCNNet i SerNet presenten opcions *insuficients o poc desenvolupades*, 1,25 punts



- Tadyco no ofereix cap proposta clara. 0 punts

El punt 2.2 valora el temps estimat de resposta segons la gravetat de la incidència i capacitat de resposta immediata o planificada

- HS, Tadyco, JAF SA i LIMP 3 obtenen la màxima puntuació perquè estructurin clarament el temps de resposta segons la gravetat, i mostren capacitat de resposta immediata i planificada. 6 punts
- SerNet i BCNNet fan una proposta acceptable, però sense profunditat operativa, de valor equivalent. 4 punts
- Neteges Coral no inclou cap informació sobre temps objectiu de resposta, cosa que suposa una deficiència en la gestió de serveis. 0 punts

El punt 2.3 valora el procediment pas a pas per la gestió d'incidències (detecció, notificació, seguiment, resolució, registre i tancament)

- HS, JAF i LIMP 3 destaquen per oferir un protocol complet, traçable i aplicable, amb les etapes descrites i responsabilitats definides, de valor equivalent. 2 punts
- SerNet i BCNNet fan una proposta parcial, de valor equivalent. 1 punt
- Tadyco i Neteges Coral no presenten cap protocol pas a pas i/ o és massa molt genèric . 0 punts

El punt 3.1 valora l'especificació i definició d'indicadors de qualitat clars, mesurables i rellevants

- Les empreses HS, Tadyco, Neteges Coral i LIMP 3 obtenen la puntuació màxima per oferir indicadors clars, mesurables i vinculats als estàndards del servei. 0,5 punts
- SerNet, BCNNet i JAF SA fan una proposta parcial o genèrica, sense profunditat operativa, de valor equivalent. 0,25 punts

El punt 3.2 valora els mètodes concrets per recollir dades i verificar el compliment de les tasques assignades (supervisions, checklists, auditories...)

- HS, Tadyco, BCN NET, JAF, Neteges Coral, LIMP TRES, presenten mesures equivalents quant als mètodes concrets, repetibles i documentats amb una puntuació de 0,5 punts.
- SerNet ofereix una descripció menor dels sistemes de control, mentre que la resta proposa mètodes concrets, repetibles i documentats.

El punt 3.3 valora un protocol per a l'elaboració i lliurament periòdic d'informes amb els resultats del control de qualitat

- Només HS i JAF obtenen 1 punt perquè presenten un protocol complet d'informes periòdics, amb contingut estructurat, format clar i mecanismes de lliurament.
- La resta, ofereix una proposta parcial, sense suficient detall per garantir una comunicació efectiva i transparent amb el centre contractant. 0,5 punts

4. D'acord amb les condicions de l'apartat 1 del plec de clàusules administratives, s'ordena les diferents propostes valorades per ordre decreixent, i s'aplicarà la fórmula següent per obtenir la puntuació:



$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'Oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua

VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

Un cop aplicada la fórmula de ponderació, les empreses han obtingut la puntuació definitiva següent:

Criteri subjectiu a valorar i puntuar		Criteri 1										Criteri 2		Criteri 3		PUNTS FINALS
		1.1		1.2		1.3		1.4		1.5						
Puntuació màxima del criteri P		4,00	MÀX	1,00	MÀX	2,00	MÀX	3,00	MÀX	3,00	MÀX	10,00	MÀX	2,00	MÀX	
Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada VT _{mv}		3,00	M_V	1,00	M_V	2,00	M_V	2,00	M_V	3,00	M_V	10,00	M_V	2,00	M_V	
Empreses	CIF	VT _{op}	P _{op}	VT _{op}	P _{op}	VT _{op}	P _{op}	VT _{op}	P _{op}	VT _{op}	P _{op}	VT _{op}	P _{op}	VT _{op}	P _{op}	
Sernet Servicios Integrales S.L	B65536450	2,25	3,00	1,00	1,00	0,00	0,00	2,00	3,00	0,50	0,50	6,25	6,25	0,50	0,50	14,250
Higerguis SL	B25600347	3,00	4,00	1,00	1,00	0,00	0,00	2,00	3,00	3,00	3,00	10,00	10,00	2,00	2,00	23,000
Tadyco Services XXI SLU	B66226234	1,35	1,80	1,00	1,00	0,00	0,00	2,00	3,00	1,25	1,25	6,00	6,00	1,50	1,50	14,550
Bcn Net Serveis integrales de neteja S.L	B62844493	2,25	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,50	2,25	0,50	0,50	5,75	5,75	1,25	1,25	14,750
Servicios JAF SA	A08362741	2,75	3,67	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	10,00	10,00	1,75	1,75	24,417
Neteges Coral SL	B59129577	2,75	3,67	1,00	1,00	1,50	1,50	2,00	3,00	0,50	0,50	1,25	1,25	1,50	1,50	12,417
Limp Tres SL	B58903295	1,85	2,47	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,50	2,50	10,00	10,00	1,50	1,50	21,467

Sabadell, a 7 d'oct. del 2025

L'Administrador

Marc Parellada Tudó