

Informe tècnic sobre l'expedient 25009836/2026/1 de la contractació del servei de neteja del centre L'Institut La Mitjana de Lleida

Fets

1. En la licitació per contractar el servei de neteja s'han presentat 5 empreses.
2. Els criteris d'adjudicació avaluable en funció d'un judici de valor que s'han aplicat per valorar les empreses són els següents:
 - 1.1- Programa detallat (5 punts)
 - 1.2- Aplicació Informàtica (2,5 punts)
 - 1.3.- Solucions Innovadores (5 punts)
 - 1.4.- Productes i eines (5 punts)
 - 1.5.- Treballadors (2,5 punts)
 - 2.- Resolució d'incidències (2,5 punts)
 - 3.- Qualitat del servei (2,5 punts)

3. Les empreses han obtingut la puntuació tècnica següent:

SOBRE A	NOM DE L'EMPRESA	1- PLA DE TREBALL (20)					2.- RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES (2,5)	3.- QUALITAT DEL SERVEI (2,5)	RESULTAT	25%
		1.1- PROGRAMA DETALLAT (5)	1.2- APLICACIÓ INFORMÀTICA (2,5)	1.3- SOLUCIONS INNOVADORES (5)	1.4- PRODUCTES I EINES (5)	1.5- TREBALLADORS (2,5)				
	ACRONET NETEJA SL	3,5	2	2,5	1,5	2	1,75	1,625	14,875	14,875
	BNF SERVICES	3	2	2	3	1,75	1,5	1,25	14,5	14,5
	CLANSER	3,25	2,5	3	2,5	1,5	2	1,5	16,25	16,25
	HIGSERGUISS SL	4,5	2	4,25	4,5	2,5	2,25	2,25	22,25	22,25
	SERVEIS DE PERSONAL I N	2	2,5	3,75	3,5	1,25	1,5	1,75	16,25	16,25



Comentaris sobre la puntuació (cal explicar-ne els motius):

Totes les empreses han presentat una proposta tècnica que descriu com prestarien el servei, i amb quins mitjans compten. A continuació es descriuen els aspectes positius que ens han fet puntuar millor alguns aspectes.

1.1 Programa detallat

En quant al criteri referent al programa detallat, l'empresa Higserguiss SL, ha obtingut una major puntuació respecte les altres empreses perquè és qui ha detallat més acuradament i de forma més clara el pla de treball a seguir.

D'altra banda, tot i que l'empresa Acronet i Clanser ofereixen una millora en la freqüència de les tasques mínimes a realitzar en el seu programa de serveis, és l'empresa Higserguiss SL qui ofereix una millora més gran en la freqüència del servei. Per contra, l'empresa Benifonservices, només detalla els plans de treball diari i setmanal i l'empresa Serveis de personal i neteja SL, no els especifica clarament.

Un altre aspecte que s'ha valorat positivament en les empreses Higserguiss i Acronet, és l'oferiment d'una bossa d'hores (175 h i 20 h respectivament) de personals especialistes, per realitzar altres tasques de neteja i manteniment.

Finalment, un aspecte que s'ha valorat negativament en l'empresa Serveis de personal i neteja SL, és el fet que limita el subministrament de paper quan en el plec de prescripcions tècniques es demana que ha d'estar subministrat per l'empresa adjudicatària.

1.2 Aplicació Informàtica

Totes les empreses disposen d'una aplicació informàtica que permet verificar el control horari del personal de neteja, pel que aquest criteri s'ha valorat d'una forma similar. No obstant, tant l'empresa Clanser com l'empresa Serveis de personal i neteja SL, disposen d'una aplicació més completa, doncs també permet verificar i organitzar les tasques de neteja realitzades.

1.3 Solucions Innovadores

En la valoració d'aquest criteri, s'ha tingut en compte les solucions innovadores que milloren l'eficiència del servei. En aquest sentit, valorem amb una millor puntuació l'empresa Higserguiss SL, que ofereix un sistema de dosificació dels diferents productes de neteja, maximitzant el seu ús i minimitzant la seva manipulació. L'empresa Serveis de personal i neteja SL, també ofereix uns sistemes de dosificació dels productes de neteja basat en ampelles i monodosi, que considerem menys eficient, però també positiu. D'altra banda, tant l'empresa Acronet com l'empresa Clanser, basen les seves solucions innovadores en l'aportació tècnica de les eines que disposen o els serveis que ofereixen. No ho valorem positivament perquè és un aspecte que valorarem en el següent criteri i, a més a més, les altres empreses també en disposen o ofereixen serveis similars. Fin si tot, restem punts a l'empresa Clanser, a l'oferir aquests serveis amb un cost extra, pel que en realitat no suposa del tot una millora.



Finalment, comentar que l'empresa Benifonservices, basa la incorporació de solucions innovadores en aspectes com la solvència financera, que donem per fet que l'ha de tenir, així com aspectes com el seu capital humà i els recursos disponibles. En aquest sentit, li atorguem una puntuació més baixa doncs, per fer determinats treballs, necessitarà recórrer a la subcontractació d'aquests serveis.

1.4 Productes i eines

L'empresa Higserguiss SL, aporta un major detall d'explicació dels productes de neteja que proposa utilitzar així com de l'etiquetació ecològica i els corresponents certificats mediambientals. A més a més, relaciona les eines i maquinària de neteja industrial de què disposa i està a disposició del personal de neteja del centre o del seu personal especialitzat en la neteja de vidres, com del servei de polit i abrillantat de terres. Finalment, valorem positivament que s'inclou la substitució dels dispensadors de paper (que inclou) i el sabó.

Les empreses Benifonservices, Clanser i Serveis de personal i neteja SL, també detallen i relacionen amb un nivell de detall suficient, els productes de neteja que utilitzen, així com la seva etiquetació eco; i relacionen les eines i maquinària de neteja disponibles, però, per exemple, en l'empresa Serveis de personal i neteja SL, s'observa alguna màquina d'ús més aviat domèstic com per exemple un aparell per netejar els vidres; en l'empresa Clanser no veiem relacionada cap màquina o perxa per a la neteja de vidres; l'empresa Benifonservices ens ofereix la instal·lació d'una rentadora al centre per la neteja dels estris, que no veiem molt factible la seva ubicació.

Finalment, l'empresa Acronet només fa una relació sense descriure amb massa detall els seus estris, productes el material de neteja i la maquinària de la qual disposa.

1.5 Treballadors

En aquest criteri, hem valorat amb millor puntuació aquelles empreses que ofereixen un manual/pack de benvinguda o bé un programa d'acollida, on descriuen la manera de comunicar als treballadors la seva incorporació a l'empresa i com faciliten tota la informació important que els treballadors necessiten conèixer, com per exemple l'empresa Clanser, Serveis de personal i neteja SL i Higserguiss SL.

Tanmateix, també s'ha puntuat millor les empreses que han realitzat una descripció més detallada i que ofereix un major suport i cobertures als treballadors en aspectes tan importants com el fet de disposar d'un pla d'igualtat, uns protocols d'assetjament, pensar en la formació i creixement professional dels treballadors, preveure actuacions de motivació i incentius als treballadors, implementar sistemes de comunicació per mantenir un bon ambient de treball i, per suposat, garantir la salut i la prevenció de riscos en l'ambient laboral. D'aquesta manera, l'ordre en què ens hem trobat una major i millor abast d'aquest criteri seria en primer lloc a l'empresa Higserguiss SL, seguit de les empreses Acronet, Benifonservices, Clanser i en darrer lloc Serveis de personal i neteja SL, que és l'empresa que menys ha descrit i/o ha incorporat aquests aspectes vers els treballadors.



2 Resolució d'incidències

Totes les empreses han descrit com pensen actuar davant diferents incidències al centre.

Totes han explicat el seu protocol d'actuació davant d'una baixa, tant programada com no programada dels treballadors, no obstant, la forma com ho exposa l'empresa Serveis de personal i neteja SL es poc clara i entenedora. L'empresa Acronet, per la seva banda, implica als responsables del centre per fer la comunicació del personal en cas de baixes i absències, la qual cosa considerem una feina més i per tant, valorem negativament. Només l'Empresa Higserguiss SL preveu la resolució d'incidències davant d'una vaga.

Excepte l'empresa Benifonservices, la resta d'empreses han indicat com actuar davant la falta d'estoc de productes, la fallada de les seves màquines. Només Higserguiss SL i Clanser han aprofundit indicant els temps de reposició.

Valorem positivament i d'una forma similar a totes les empreses en quant a les actuacions davant diferents emergències i situacions que requereixen un servei de neteja al centre.

També hem valorat positivament el fet que les empreses Acronet, Serveis de personal i neteja SL i Higserguiss SL, s'impliquen, a través del personal de neteja, en la notificació a la direcció del centre de les incidències que, de vegades, son els primers en detectar.

3 Qualitat del servei

Finalment, al darrer criteri, que valora la qualitat del servei, hem atorgat una major puntuació a l'empresa Higserguiss SL, perquè a la seva proposta tècnica observem com té implantat un sistema de control de qualitat més detallat i complet.

Totes les empreses expliquen com realitzen la verificació del servei. Gairebé totes ho fan mitjançant eines i aplicacions digitals, exceptuant l'empresa Benifonservices. D'altra banda, tant l'empresa Acronet i Benifonservices, basen el control de qualitat i servei en la supervisió de forma presencial mitjançant periòdiques visites i reunions, que tot i ser un aspecte positiu, hem puntuat negativament al considerar la seva proposta com excessivament freqüents.

El fet que tant, l'empresa Serveis de personal i neteja SL, Clanser i Higserguiss SL, compleixin amb els estàndards ISO, els hem valorat positivament.

Lleida, 07 de novembre de 2025

El president de la Mesa de Contractació

David Pérez Jurado