

Informe tècnic sobre l'expedient 43004608/2026/01 de la contractació del servei de neteja del centre Institut Narcís Oller

Fets

1. En la licitació per contractar el servei de neteja s'han presentat set empreses: Acronet, Arena, Clanser, Multinau, Ndavant, Sernet, Serveis i Neteja.
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 proposat adequat a les característiques de l'edifici: fins a 25 punts, desglossat de la manera següent:
 - 1.1 Valoració del programa detallat d'assignació de tasques en cada centre de treball: fins a 5 punts.
 - 1.2 Posada a disposició d'una aplicació informàtica que permeti l'accés web per visualitzar les tasques de neteja realitzades i el control horari: fins a 5 punts.
 - 1.3 Incorporació de solucions innovadores en la planificació operativa, organitzativa i tècnica del servei: fins a 5 punts. Es valoraran especialment aquelles que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei i l'eficàcia dels resultats.
 - 1.4 Productes i eines que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei: fins a 5 punts.
 - 1.5 Descripció detallada que especifiqui, en funció del nivell d'aportació, els mecanismes previstos per l'empresa per a l'adaptació dels treballadors a la dinàmica dels centres, així com la comunicació i la resolució de conflictes treballador-empresa, motivació i suport al treballador: fins a 5 punts.
 2. Procediment de resolució d'incidències: fins a 10 punts.
 3. Establiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei: fins a 10 punts.
3. Les empreses han obtingut la puntuació tècnica següent:

	PUNTUACIÓ OFERTA TÈCNICA								TOTAL OFERTA TÈCNICA
	criteri 1: Pla de treball proposat adequat a les característiques de l'edifici: Fins a 15 punts, desglossat de la manera següent:	Subcriteri 1: Valoració del programa detallat d'assignació de tasques en cada centre de treball	Subcriteri 2: Posada a disposició d'una aplicació informàtica que permeti l'accés web per visualitzar les tasques de neteja realitzades i el control horari	Subcriteri 3: Incorporació de solucions innovadores en la planificació operativa, organitzativa i tècnica del servei	Subcriteri 4: Productes i eines que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei	Subcriteri 5: Descripció detallada dels mecanismes previstos per l'empresa per a l'adaptació dels treballadors a la dinàmica dels centres, així com la comunicació i la resolució de conflictes treballador-empresa, motivació i suport al treballador.	criteri 2: Procediment de resolució d'incidències:	criteri 3: Establiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei:	
ACRONET NETEJA S.L.	17,80	3,50	3,00	3,50	4,00	3,80	6,00	6,50	30,30
Serveis de Personal i Neteja, S.L.	23,20	4,50	4,80	4,50	4,60	4,80	9,50	9,00	41,70
MULTISERVEIS NDAVANT S.L.	24,20	4,80	4,80	4,80	4,80	5,00	9,50	9,50	43,20
MULTIANAU S.L.	24,70	5,00	5,00	5,00	5,00	4,70	10,00	10,00	44,70
CLANSER, S.A	16,10	3,00	2,80	3,00	3,80	3,50	6,00	6,00	28,10
SERVICIOS AUXILIARES ARENA, SL	22,70	4,50	4,70	4,50	4,70	4,30	9,00	9,00	40,70
Sernet Serveis S.L.	23,30	4,50	4,80	4,60	4,60	4,80	9,00	9,00	41,30

S'han analitzat les set propostes presentades per a la prestació del servei de neteja de l'Institut Narcís Oller d'acord amb els criteris establerts en el plec, valorant la qualitat de la planificació operativa, l'organització del servei, la capacitat de resposta davant incidències i el model general de verificació i control del servei. L'avaluació s'ha dut a terme garantint la confidencialitat de les solucions internes i metodologies pròpies de cada empresa, tal com estableix l'article 133 LCSP.

Pel que fa al **pla de treball proposat**, les empreses Multinau i Ndavant presenten els programes més complets i millor adaptats a les necessitats del centre. Aquestes dues propostes inclouen una planificació molt estructurada, amb definició clara de tasques, freqüències i responsables, així com una organització flexible que té en compte els períodes lectius i no lectius.

Arena, Sernet i Serveis de Personal i Neteja també aporten plans de treball molt correctes, amb una descripció clara de tasques i distribucions coherents, tot i que amb un grau d'especificitat lleugerament inferior.

Acronet i Clanser presenten propostes ordenades i funcionals, però amb un nivell de concreció més limitat i una menor adaptació a les dinàmiques específiques del centre, mantenint models de planificació més genèrics.

Quant al **sistema de gestió i seguiment del servei**, destaquen Multinau, Ndavant, Sernet, Serveis i Neteja i Arena, que incorporen mecanismes digitals de control que permeten registrar l'activitat, validar tasques i facilitar el seguiment operatiu. Aquestes solucions ofereixen un major nivell de transparència i faciliten la supervisió del centre.

Acronet i Clanser, en canvi, basen el control en procediments més manuals, sense eines que permetin el mateix grau de traçabilitat, fet que limita la supervisió contínua del servei.

Pel que fa a la **incorporació de millores organitzatives**, Multinau sobresurt pel nivell refinat d'optimització del servei i per oferir mecanismes d'anàlisi que permeten anticipar necessitats i ajustar la planificació. Ndavant també presenta un alt nivell d'integració metodològica i de gestió.

Arena, Sernet i Serveis i Neteja incorporen millores rellevants en l'organització i seguiment, encara que amb un abast més centrat en la digitalització del servei que no en elements d'anàlisi avançada.

Acronet i Clanser mostren millores centrades en la reorganització de recursos i productes sostenibles, però sense incorporar elements d'innovació metodològica destacables.

En relació amb els **productes i equipaments**, totes les empreses utilitzen materials homologats i adequats per al servei. Multinau i Ndavant detallen un manteniment preventiu i una renovació planificada dels equips, mentre que Arena, Sernet i Serveis i Neteja també aporten dotacions de qualitat amb criteris ambientals.

Acronet i Clanser disposen igualment de productes adequats, però amb menor detall sobre el manteniment i actualització dels equips.

Pel que fa a la **gestió del personal**, Ndavant, Sernet i Serveis i Neteja presenten els models més complets, amb formació inicial i continuada, canals formals de comunicació amb el centre i sistemes de suport al personal.

Multinau disposa també d'una estructura molt sòlida de coordinació i supervisió. Arena inclou formació general i instruccions operatives, però amb un nivell de desenvolupament inferior en els aspectes de motivació i mediació. Acronet i Clanser mantenen models tradicionals basats en supervisió directa i formació inicial, sense programes estructurats de seguiment del personal.

En l'àmbit del **procediment de resolució d'incidències**, s'observa una clara diferència entre les empreses que utilitzen mecanismes digitals integrats —Multinau, Ndavant, Sernet, Serveis i Neteja i Arena— i aquelles que basen el procés en notificacions manuals —Acronet i Clanser. Les primeres ofereixen una resposta més àgil, registres documentals complets i una validació verificable de la resolució. Les segones depenen de la disponibilitat del personal i no generen registres immediats, fet que limita la traçabilitat.

En relació amb el **mètode de verificació de la qualitat del servei**, Multinau i Ndavant disposen d'un sistema de control molt complet. Sernet, Arena i Serveis i Neteja també presenten models sòlids, amb controls periòdics i revisió sistemàtica del servei. Acronet i Clanser realitzen verificacions internes correctes, però sense una metodologia formalitzada d'auditories ni eines que permetin una traçabilitat completa.

Finalment, totes les empreses amb sistemes digitals estableixen mecanismes de millora contínua, tot i que Multinau i Ndavant destaquen per incorporar una anàlisi més profunda i per ajustar el servei sobre la base de tendències detectades. Arena, Sernet i Serveis i Neteja també integren processos de revisió periòdica, mentre que Acronet i Clanser basen la millora en observacions i revisions presencials.

En conclusió, les propostes de Multinau i Ndavant són les més completes i estructurades en tots els criteris valorats, destacant lleugerament Multinau per la integració d'elements d'anàlisi i planificació avançada, així com per la profunditat del seu model de control. Sernet, Serveis i Neteja i Arena presenten models molt sòlids i adequats, mentre que Acronet i Clanser ofereixen propostes funcionals però amb un menor nivell de desenvolupament organitzatiu i de sistematització del servei.