



Informe tècnic sobre l'expedient 43010608/2026/01 de la contractació del servei de Neteja del centre Institut Serra de Miramar

Fets

1. En la licitació per contractar el servei de Neteja s'han presentat 7 empreses, de les quals es valora l'oferta tècnica de totes 7.
2. Els criteris d'adjudicació avaluable en funció d'un judici de valor que s'han aplicat per valorar les empreses són els següents:

Criteris d'adjudicació, la valoració dels quals requereix un judici de valor (sobre B):
fins a 45 punts, desglossats d'acord amb els barems 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 CRITERIS AUTOMÀTICS / PREU	TOTAL
	Criteri 1: Pla de treball proposat adequat a les característiques de l'edifici:	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:	TOTAL OFERTA TÈCNICA			
SERNET SERVICIOS INTEGRALES SL	21,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	8,89	9,00	38,89	75,00	113,89	
CLANSER,SA	23,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	10,00	10,00	43,00	75,00	118,00	
Serveis de Personal i Neteja, S.L.	18,00	3,50	3,50	2,00	4,00	5,00	8,89	8,00	34,89	75,00	109,89	
ACRONET NETEJA S.L.	22,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	8,89	9,00	39,89	75,00	114,89	
BENIFONSSERVICES SL	22,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	8,89	8,00	38,89	75,00	113,89	
GESMAN FACILITY SERVICES, S.L.	21,00	4,50	5,00	5,00	4,00	2,50	10,00	9,00	40,00	75,00	115,00	
SERVICIOS AUXILIARES ARENA, SL	19,50	4,00	5,00	3,00	2,50	5,00	10,00	7,00	36,50	75,00	111,50	



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

EMPRESA:		SERNET SERVICIOS INTEGRALES SL
Puntuació global obtinguda:		38,89 punts
Proposta tècnica (judici de valor):		
1. Pla de treball proposat adequat a les característiques de l'edifici: fins a 25 punts	21 punts	
1.1. Valoració del programa detallat d'assignació de tasques en cada centre de treball: fins a 5 punts.	5 punts	-Pla de treball adequat
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.	5 punts	-Es posa a disposició una app per la verificació de presència i visualització de les tasques realitzades.
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.	3 punts	-Falta especificar com controlar la feina
1.4. Productes i eines que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei: fins a 5 punts.	4 punts	-Es descriuen bastants productes i eines que comporten avantatges per a la prestació dels serveis.
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.	4 punts	-Falta concreció de com es procedeix a la resolució de conflictes
2. Procediment de resolució d'incidències: fins a 10 punts.	8,89 punts	-Falta especificar quins són els telèfons i correus electrònics per adreçar-se en cas d'incidències
3. Establiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei: fins a 10 punts.	9 punts	-Falta disposar d'un supervisor més periòdicament.



EMPRESA:		CLANSER, SA	
Puntuació global obtinguda:		43 punts	
Proposta tècnica (judici de valor):			
1.Pla de treball proposat adequat a les característiques de l'edifici: fins a 25 punts		23 punts	
1.1.Valoració del programa detallat d'assignació de tasques en cada centre de treball: fins a 5 punts.		5 punts	-Pla de treball adequat
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.		5 punts	-Es posa a disposició una app per la verificació de presència i visualització de les tasques realitzades.
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.		3 punts	-No incorpora la planificació operativa, organitzadora i tècnica del servei.
1.4.Productes i eines que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei: fins a 5 punts.		5 punts	-Es descriuen molts productes i eines que comporten avantatges per a la prestació dels serveis.
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.		5 punts	S'especifica el sistema de resolució de conflictes força detallat amb mediador.
2.Procediment de resolució d'incidències: fins a 10 punts.		10 punts	-S'especifica telèfon directe 24 hores.
3.Establiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei: fins a 10 punts.		10 punts	-Disposa de freqüència de supervisió per control de la qualitat molt bona i està ben detallada.



EMPRESA:		SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA SL
Puntuació global obtinguda:		34,89 punts
Proposta tècnica (judici de valor):		
1.Pla de treball proposat adequat a les característiques de l'edifici: fins a 25 punts	18 punts	
1.1.Valoració del programa detallat d'assignació de tasques en cada centre de treball: fins a 5 punts.	3,5 punts	-Les explicacions són poc clares i concises. -Tot i que parla de plataformes elevadores mòbils, gòndoles i andamis, no especifica en claredat si es netejaran els vidres exteriors de la 1a i la 2a planta
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.	3,5 punts	-Tot i que es posa a disposició una APP per la verificació de la presència i assistència personal i control horari, no s'adjunta cap imatge de l'APP ni del seu contingut ni funcionament.
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.	2 punts	-Incorpora algunes solucions innovadores en la planificació operativa, organitzativa i tècnica. -Falta especificar com controlar les feines realitzades. -Hi ha informació que no està al lloc on correspon
1.4.Productes i eines que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei: fins a 5 punts.	4 punts	-Es descriuen bastants productes i eines que comporten avantatges per a la prestació dels serveis.
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.	5 punts	-Hi ha una 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.
2.Procediment de resolució d'incidències: fins a 10 punts.	8 punts	-Falta especificar quins són els telèfons i correus electrònics per adreçar-se en cas d'incidències
3.Establiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei: fins a 10 punts.	8 punts	La informació que dona es poc pràctica i concisa.



EMPRESA:		ACRONET NETEJA S.L.
Puntuació global obtinguda:		39,89 punts
Proposta tècnica (judici de valor):		
1.Pla de treball proposat adequat a les característiques de l'edifici: fins a 25 punts	22 punts	
1.1.Valoració del programa detallat d'assignació de tasques en cada centre de treball: fins a 5 punts.	5 punts	Pla de treball adequat molt detallat.
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.	5 punts	Posa a disposició una app per a la verificació de presència, assistència personal, control horari i visualització de les tasques realitzades. Explicació de l'app força detallada.
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 els condicions de prestació del servei i l'eficàcia dels resultats.	3 punts	Incorpora algunes solucions innovadores en la planificació operativa, organitzativa i tècnica del servei tot i que només detalla les solucions tècniques.
1.4.Productes i eines que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei: fins a 5 punts.	4 punts	Es descriuen força productes i eines que comportin avantatges per a la prestació del servei.
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.	5 punts	S'especifica el sistema de resolució de conflictes força detallat amb mediador.
2.Procediment de resolució d'incidències: fins a 10 punts.	8,89 punts	-No s'especifica telèfon directe 24 hores ni correus electrònics. -Període de registre escrit de les incidències massa llarg (mínim 1 cop al mes)
3.Estableiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei: fins a 10 punts.	9 punts	Disposa de supervisor pel control de qualitat setmanal.



EMPRESA:		BENIFONSSERVICES S.L.
Puntuació global obtinguda:		38,89 punts
Proposta tècnica (judici de valor):		
1.Pla de treball proposat adequat a les característiques de l'edifici: fins a 25 punts	22 punts	
1.1.Valoració del programa detallat d'assignació de tasques en cada centre de treball: fins a 5 punts.	4 punts	-Pla de treball adequat molt detallat. -No especifica horaris de les treballadores, parla de 4 treballadores però n'hi ha 3.
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.	5 punts	-Posa a disposició una app per a la verificació de presència, assistència personal, control horari i visualització de les tasques realitzades molt detallada, que a més introdueix funció de geolocalització.
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.	4 punts	-Incorpora força solucions innovadores en la planificació operativa, organitzativa i tècnica del servei amb força detall. -Poca claredat en 1.3.6 on parla d'empreses col·laboradores que realitzen tasques externes a càrrec del pressupost del centre. -Falta concretar com es fan els vidres exteriors no accessibles.
1.4.Productes i eines que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei: fins a 5 punts.	4 punts	-Es descriuen força productes i eines, amb detall, que comporten avantatges per a la prestació del servei.
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.	5 punts	-S'especifica el sistema de resolució de conflictes força detallat amb mediador.
2.Procediment de resolució d'incidències: fins a 10 punts.	8,89 punts	-S'especifica telèfon directe 24 hores. -Error en el punt 2.6. Durant el juliol son 6 hores, no 5. - Falta protocol en cas d'incidència de manca de material
3.Establiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei: fins a 10 punts.	8 punts	-Disposa de supervisor pel control de qualitat setmanal. - No disposa de sistemes de qualitat externs



EMPRESA:		GESMAN FACILITY SERVICES, S.L.
Puntuació global obtinguda:		40 punts
Proposta tècnica (judici de valor):		
1.Pla de treball proposat adequat a les característiques de l'edifici: fins a 25 punts	21 punts	
1.1.Valoració del programa detallat d'assignació de tasques en cada centre de treball: fins a 5 punts.	4,5 punts	-Pla de treball adequat molt detallat, sobretot durant el primer mes. -El nombre de treballadors no s'especifica fins a l'apartat 1.5
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.	5 punts	-Posa a disposició una app per a la verificació de presència, assistència personal, control horari i visualització de les tasques realitzades. Explicació de l'app força detallada.
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.	5 punts	-Incorpora moltes solucions innovadores en la planificació operativa, organitzativa i tècnica del servei amb força detall.
1.4.Productes i eines que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei: fins a 5 punts.	4 punts	-Es descriuen força productes i eines, amb detall, que comportin avantatges per a la prestació del servei.
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.	2,5 punts	-S'anomena que es farà una acollida i formació inicial als treballadors però no es pot valorar el protocol per a la resolució de conflictes ja que s'han excedit els 15 fulls de l'oferta i aquest es troba a l'annex 1.
2.Procediment de resolució d'incidències: fins a 10 punts.	10 punts	S'especifica telèfon directe 24 hores.
3.Establiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei: fins a 10 punts.	9 punts	Supervisió gradual a mesura que s'instaura el servei. Disposa de supervisor pel control de la qualitat del servei setmanal o quinzenal.



EMPRESA:		SERVICIOS AUXILIARES ARENA, S.L.
Puntuació global obtinguda:		36,5 punts
Proposta tècnica (judici de valor):		
1.Pla de treball proposat adequat a les característiques de l'edifici: fins a 25 punts	19,5 punts	
1.1.Valoració del programa detallat d'assignació de tasques en cada centre de treball: fins a 5 punts.	4 punts	-Pla de treball adequat molt detallat. -Les explicacions no tenen numeració d'apartats
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.	5 punts	-Posa a disposició una app per a la verificació de presència i visualització de les tasques realitzades molt detallada, que a més introdueix funció de geolocalització.
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.	3 punts	-Incorpora poca concreció sobre solucions innovadores en la planificació operativa, organitzativa i tècnica del servei.
1.4.Productes i eines que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei: fins a 5 punts.	2,5 punts	-Es descriuen pocs productes i eines que comporten avantatges per la prestació del servei
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.	5 punts	-S'especifica el sistema de resolució de conflictes amb mediador i termini màxim de 48 hores.
2.Procediment de resolució d'incidències: fins a 10 punts.	10 punts	-S'especifica telèfon directe 24 hores.
3.Establiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei: fins a 10 punts.	7 punts	-Disposa de supervisió pel control de qualitat mensual.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació i
Formació Professional
Institut Serra de Miramar

Valls, 20 de novembre de 2025

El president de la Mesa de Contractació

Andreu Ruiz Moncunill