Institut Català de les Empreses Culturals

INFORME CORRESPONENT A LA VALORACIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ QUE REQUEREIXEN D'UN JUDICI DE VALOR, DEL PROCEDIMENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA AL CENTRE D'ARTS SANTA MÒNICA (SM) I A LA FILMOTECA DE CATALUNYA (FC), EQUIPAMENTS ADSCRITS A L'INSTITUT CATALÀ DE LES EMPRESES CULTURALS, CONTRACTACIÓ BASADA EN L'ACORD MARC DELS SERVEIS DE NETEJA (CCS 2026 - 2)

Segons consta al plec de clàusules administratives (annex 8) que regula aquesta licitació, els criteris objecte d'un judici de valor són els següents:

*Aspectes vinculats a la metodologia o pla de treball (**fins a 20 punts**):*

- *Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 10 punts).*

- *Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 10 punts).*

LOT 1.- SM i LOT 2.- FdC

Les empreses que han presentat oferta són les següents:

1. Clanser Facility Services, SL
2. La Bruixa Neteges Generals i Manteniments, SL
3. Lacera Servicios y mantenimiento, SA
4. LD Empresa de limpieza y desinfección, SAU
5. Limasa Mediterránea, SA
6. Mitie Facilities Services, SAU
7. Multianau, SL
8. Multiserveis Ndavant, SL
9. Neteges Coral, SL
10. Serveis de Personal i Neteja, SL (Servinet)

Generalitat de Catalunya Departament de Cultura

Doc.original signat per: Yasmina Moreno Gallego 03/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0PUPPJMNN9B39KV5F3SAD7F2N11ETJOK

Data creació còpia: 03/11/2026 12:38:44

INSTITUT CATALA DE LES EMPRESES CULTURALS

Institut Català de les Empreses Culturals

Clanser Facility Services, SL: 20 punts

- *Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències: 10 punts*

La proposta que fa Clanser Facility Services, SL quant a la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal així com a la gestió de baixes i suplències, com s'indica a l'apartat 1.1, és un sistema de control basat en la plataforma FREEMÀTICA/e-Movifree, que permet el registre i seguiment de la presència del personal mitjançant diferents sistemes de verificació. Els apartats 1.1.2 i 1.1.3 de la proposta desenvolupen la traçabilitat dels registres, la comunicació d'incidències i els mecanismes d'actuació davant absències. Així mateix, a l'apartat 1.1.4 es descriu el procediment de cobertura de baixes i suplències, diferenciant les absències programades de les imprevistes i incorporant diferents mecanismes de substitució per garantir la continuïtat del servei, destacant així el compromís operatiu que disposa d'una borsa interna de 25-30 professionals actualitzada setmanalment. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

- *Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions: fins a 10 punts*

Pel que fa al procediment d'atenció de les queixes i reclamacions, com s'indica a l'apartat 1.2, la proposta estableix un sistema de registre i seguiment de les incidències mitjançant una plataforma de gestió específica. Els apartats 1.2.1, 1.2.2 i 1.2.3 de la proposta descriuen el procés de recepció, classificació, assignació i resolució de les incidències, així com els mecanismes de seguiment i control. Igualment, els apartats 1.2.4 i 1.2.5 de la proposta desenvolupen les mesures correctores, els indicadors de qualitat així com els procediments de la gestió de les incidències i reclamacions. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

La puntuació total és de **20 punts.**

Lacera Servicios y mantenimiento, SA: 20 punts

- *Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències: 10 punts*

Pel que fa a la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i la gestió de baixes i suplències, Lacera Servicios y mantenimiento, SA, a l'apartat 1.1, proposa un sistema de control de presència mitjançant la plataforma WorkinTIME, que permet el registre en temps real, la detecció d'absències, la generació d'alertes i l'obtenció d'informes de seguiment. Els apartats 1.2 i 1.3 de la proposta desenvolupen la fiabilitat i traçabilitat del sistema, així com els procediments de comunicació d'incidències i absències. Així mateix, a l'apartat 1.4 es descriu el procediment

Generalitat de Catalunya Departament de Cultura

Doc.original signat per: Yasmina Moreno Gallego 03/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0PUPPJMNN9B39KV5F3SAD7F2N11ETJOK

Data creació còpia: 03/11/2026 12:38:44

d'activació i cobertura de suplències, tant per a absències programades com no programades, mitjançant una borsa pròpia de candidats.

També preveu mesures de garantia per equips de reforç i destaca el servei flexible i adaptat a les necessitat del centre. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

- *Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions: fins a 10 punts*

En relació al procediment d'atenció de les queixes i reclamacions, com s'indica a l'apartat 2.1, la proposta estableix un sistema integral de recepció i registre de les incidències mitjançant diferents canals de comunicació, i una plataforma de gestió específica. Els apartats 2.2 i 2.3 de la proposta descriuen el procediment de classificació, prioritització, seguiment i resolució de les incidències amb traçabilitat completa de cada expedient. Als apartats 2.4 i 2.5 de la proposta es desenvolupen les mesures correctores, les anàlisis de causes i els indicadors de seguiment i millora contínua, així com els procediments d'informació als responsables del contracte. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

La puntuació total és de **20 punts.**

LD Empresa de limpieza y desinfección, SAU: 20 punts

- *Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències: 10 punts*

L'empresa LD Empresa de limpieza y desinfección, SAU, com indica a l'apartat 2.1, proposa un sistema de control mitjançant la plataforma CTI gCalidad, que permet el registre de la jornada en temps real a través de diferents sistemes de fitxatge i la consulta de la informació tant per la supervisió com per la persona responsable del contracte. Els apartats 2.2 i 2.3 de la proposta desenvolupen la traçabilitat dels registres, la comunicació immediata de les absències, destacant un compromís de cobertura en menys de 60 minuts. Així mateix, a l'apartat 2.4 es descriu el procediment d'activació i cobertura de suplències segons la tipologia d'absència, incorporant programes de selecció de personal substitut, equips mòbils de suport, sistemes d'acollida i seguiment de les incorporacions. Finalment, l'apartat 2.5 estableix mesures específiques i accions de millora contínua. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

- *Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions: fins a 10 punts*

Pel que fa al procediment d'atenció de les queixes i reclamacions, com s'indica a l'apartat 3.1, la proposta estableix un sistema de recepció i registre d'incidències mitjançant la plataforma CTI gCalidad, complementada amb diferents canals de comunicació i

Doc.original signat per: Yasmina Moreno Gallego 03/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0PUPPJMNN9B39KV5F3SAD7F2N11ETJOK

Data creació còpia: 03/11/2026 12:38:44

seguiment. Els apartats 3.2 i 3.3 de la proposta descriuen els terminis de resposta, l'assignació de responsables, la traçabilitat dels expedients i el seguiment en temps real de les incidències fins al seu tancament. D'aquesta manera, els apartats 3.4 i 3.5 de la proposta desenvolupen les mesures correctores i els mecanismes de millora contínua amb l'objectiu de donar retorn als responsables del centre. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

La puntuació total és de **20 punts.**

Limasa Mediterránea, SA: 20 punts

- *Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències: 10 punts*

Com s'indica a l'apartat 1.1, Limasa Mediterránea, SA proposa un sistema de control de presència mitjançant el programari Vigilant, que permet el registre dels fitxatges, el seguiment de l'assistència i la detecció immediata d'incidències i absències. Els apartats 1.2 i 1.3 de la proposta desenvolupen la fiabilitat i traçabilitat del sistema, incorporant alertes automàtiques davant absències, mecanismes de comunicació d'incidències i seguiment de les actuacions adoptades. Així mateix, a l'apartat 1.4 i 1.5 de la proposta es descriu el procediment de cobertura de suplències, tant per a absències programades com sobrevingudes, mitjançant personal de reforç, equips satèl·lit, una borsa pròpia de candidats i atenció d'emergències, garantint així una cobertura total. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

- *Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions: fins a 10 punts*

En referència al procediment d'atenció de les queixes i reclamacions, com s'indica a l'apartat 2.1, la proposta estableix diferents canals de recepció i registre d'incidències, incloent codis QR, aplicació web, contacte directe amb els responsables del servei i una bústia específica de reclamacions. Als apartats 2.2 i 2.3 de la proposta es posa especialment l'accent en la comunicació i seguiment de les incidències a través de la plataforma Vigilant, en els mecanismes d'alertes automàtiques davant absències i en la definició detallada dels protocols de substitució i dels terminis de resposta a les reclamacions. Igualment, els apartats 2.4 i 2.5 de la proposta desenvolupen les mesures correctores, l'anàlisi de reclamacions i els mecanismes de millora contínua. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

La puntuació total és de **20 punts.**

Doc.original signat per: Yasmina Moreno Gallego 03/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0PUPPJMNN9B39KV5F3SAD7F2N11ETJOK

Data creació còpia: 03/11/2026 12:38:44

Mitie Facilities Services, SAU: 20 punts

- *Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències: 10 punts*

Mitie Facilities Services, SAU presenta una memòria tècnica estructurada d'acord amb els criteris objecte de valoració. Com s'indica a l'apartat 1.1, proposa la implantació de la plataforma MoveWork com a eina integral per al control, seguiment i gestió del servei.

Pel que fa a la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i la gestió de baixes i suplències, els apartats 1.1.1 i 1.1.2 de la proposta descriuen un sistema de control de presència mitjançant codis QR i geolocalització, amb registre en temps real, alertes automàtiques davant absències, traçabilitat dels fitxatges i accés a la informació per part dels responsables del contracte. Així mateix, els apartats 1.1.3 i 1.1.4 de la proposta desenvolupen els procediments de comunicació d'incidències, seguiment de suplències i cobertura de baixes, mitjançant borsa de treball pròpia, equips volants de suport i personal de substitució amb incorporació immediata. També incorpora mesures de seguiment de la qualitat del servei i indicadors específics de control. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

- *Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions: fins a 10 punts*

En relació amb el procediment d'atenció de les queixes i reclamacions, l'apartat 1.2 estableix un sistema de recepció i registre d'incidències a través de la plataforma MoveWork i de diversos canals de comunicació disponibles permanentment. Els apartats 1.2.2 a 1.2.4 de la proposta descriuen el procediment de resposta, classificació, seguiment i resolució de les incidències, amb assignació de responsables, verificació de l'eficàcia de les actuacions i traçabilitat completa dels expedients. Així mateix, incorpora mesures correctores, tractament de no-conformitats, indicadors de qualitat, enquestes de satisfacció i es fa menció específica als mecanismes de millora contínua orientats a prevenir incidències recurrents. A destacar que, com s'indica en el punt 1.2.5, ofereixen una comunicació directa a través de telèfon mòbil amb el supervisor/a les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

La puntuació total és de **20 punts.**

Multianau SL: 20 punts

- *Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències: 10 punts*

Multianau SL, a l'apartat 1, proposa la utilització de la plataforma pròpia MULTIANAU CONTROL com a eina de control, seguiment i verificació del servei.

Doc.original signat per: Yasmina Moreno Gallego 03/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0PUPPJMNN9B39KV5F3SAD7F2N11ETJOK

Data creació còpia: 03/11/2026 12:38:44

Institut Català de les Empreses Culturals

En relació a la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i la gestió de baixes i suplències, els apartats 1.1 a 1.4 de la proposta descriuen un sistema de control basat en registre en temps real, geolocalització, comunicació immediata d'incidències i seguiment de les tasques efectuades. La proposta incorpora alertes automàtiques davant d'absències, protocols diferenciats per a baixes programades i no programades, una borsa pròpia de substitucions i un procediment específic per garantir la cobertura de les absències en terminis reduïts. A l'apartat 1.5 preveuen eines de supervisió mitjançant un sistema de seguiment amb l'objectiu de garantir un servei de qualitat. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

- *Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions: fins a 10 punts*

Pel que fa al procediment d'atenció de les queixes i reclamacions, l'apartat 2 estableix un sistema de recepció, registre i seguiment de les incidències a través de diferents canals de comunicació integrats en una única plataforma. La proposta desenvolupa el procés de classificació, assignació, seguiment i resolució de les incidències, incorporant mecanismes de traçabilitat, verificació de les actuacions realitzades i mesures correctores orientades a la millora contínua. L'empresa ofereix atenció telefònica permanent les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. . El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

La puntuació total és de **20 punts.**

Multiserveis Ndavant, SL: 20 punts

- *Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències: 10 punts*

Respecte a la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i la gestió de baixes i suplències, l'empresa Multiserveis Ndavant, SL, als apartats 1.1.1 a 1.1.5 de la proposta, descriu un sistema de control horari informatitzat amb registre de fitxatges mitjançant una trucada telefònica;–alertes automàtiques davant absències o retards, accés en temps real a la informació per part dels responsables del contracte i generació d'informes de seguiment. Desenvolupa protocols específics per a la gestió de les absències programades i no programades, amb cobertura mitjançant borsa pròpia de treball i personal de suport. Es destaca que es comprometen a cobrir les absències imprevistes en un termini inferior a 30 minuts. . El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

Doc.original signat per:
Yasmina Moreno Gallego
03/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0PUPPJMNN9B39KV5F3SAD7F2N11ETJOK

Data creació còpia: 03/11/2026 12:38:44

- *Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions: fins a 10 punts*

En relació amb el procediment d'atenció de les queixes i reclamacions, a l'apartat 1.2 s'estableix un sistema de recepció, registre, seguiment i resolució d'incidències mitjançant la plataforma MOVEWORK, complementada amb canals telefònics i telemàtics disponibles de forma permanent. La proposta incorpora mecanismes de traçabilitat, seguiment dels expedients, mesures correctores i reunions periòdiques de seguiment. A destacar que ofereix un model multicanal que inclou avisos mitjançant codis QR, bústia de suggeriments i eines de mesura de la satisfacció de les persones usuàries. Així mateix, davant de situacions d'emergència estableix una actuació en menys de 4 hores i un temps de resposta estimat inferior a 24 hores per a la resta de queixes i reclamacions.

El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

La puntuació total és de **20 punts.**

Neteges Coral SL: 20 punts

- *Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències: 10 punts*

Neteges Coral, SL, quant a la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i la gestió de baixes i suplències, presenta als apartats 1.1.1 a 1.1.5 de la proposta un sistema de control de presència mitjançant l'aplicació TAM TAM, amb geolocalització, alertes automàtiques davant d'absències, accés en temps real juntament amb la plataforma de gestió pròpia CORAL NET. Així mateix, desenvolupa protocols específics de comunicació d'incidències i cobertura de suplències, amb una borsa de personal format específicament per al centre, terminis definits segons cobertura i mecanismes de seguiment i control de qualitat del servei. . El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

- *Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions: fins a 10 punts*

El procediment d'atenció de les queixes i reclamacions, de l'apartat 1.2, estableix un sistema de recepció, registre, seguiment i resolució d'incidències integrat a CORAL NET, amb accés directe per part de l'ICEC. La proposta incorpora diferents canals de comunicació, classificació de les incidències, segons la seva prioritat, terminis de resposta i resolució, traçabilitat completa dels expedients i mesures correctores vinculades a processos de millora contínua. A destacar que incorpora sistemes de valoració per part de les persones usuàries mitjançant codis QR i terminals Happy or Not. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera

Doc.original signat per: Yasmina Moreno Gallego 03/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0PUPPJMNN9B39KV5F3SAD7F2N11ETJOK

Data creació còpia: 03/11/2026 12:38:44

INSTITUT CATALA DE LES EMPRESES CULTURALS

Institut Català de les Empreses Culturals

l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

La puntuació total és de **20 punts.**

Serveis de Personal i Neteja, SL (Servinet): 20 punts

- *Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències: 10 punts*

Serveis de Personal i Neteja, SL (Servinet) presenta una sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i la gestió de baixes i suplències en els apartats 1.1.1 a 1.1.5 de la proposta, descrivint un sistema de control basat en la plataforma FREEMATICA, que permet el control de fitxatges amb geolocalització, seguiment en temps real, generació automàtica d'incidències i accés directe per part dels responsables del contracte. La proposta incorpora protocols detallats de comunicació i cobertura d'absències, una borsa pròpia de treball, dos suplents habituals assignats al centre i el compromís de cobertura de les absències imprevistes en un termini màxim de 30 minuts. També inclou indicadors de qualitat, informes periòdics i reunions de seguiment del servei. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

- *Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions: fins a 10 punts*

Quant al procediment d'atenció de les queixes i reclamacions, l'apartat 1.2 estableix un sistema de recepció, registre, seguiment i resolució integrat a FREEMATICA, complementat amb bústia de suggeriments, enquestes mitjançant codis QR i sistema Happy Or Not. La proposta preveu traçabilitat completa dels expedients, terminis de resposta definits segons la gravetat de la incidència, mecanismes d'escalat automàtic, seguiment dels expedients en temps real i mesures de millora contínua vinculades als indicadors de qualitat i satisfacció del servei. El grau de qualitat, concreció i eficàcia dels procediments descrits es considera l'adequat per a l'obtenció de la puntuació màxima establerta per a cadascun dels subcriteris. Per tant, la puntuació atorgada és de 10 punts.

La puntuació total és de **20 punts.**

Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

Doc.original signat per:
Yasmina Moreno Gallego
03/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0PUPPJMNN9B39KV5F3SAD7F2N11ETJOK

Data creació còpia: 03/11/2026 12:38:44