

**INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DEL PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ AMB NÚM. D'EXPEDIENT 2019.SE.002**

**CONTRACTE PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC (FRONT DESK) A L'INSTITUT DE CIÈNCIES FOTÒNIQUES (ICFO), CONTRACTE RESERVAT A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL (CET), de conformitat amb allò que disposa la Disposició Addicional Quarta de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.**

El present informe s'emet en relació a les ofertes presentades per les ofertes licitadores pel procediment referit amb número d'expedient 2019.SE.002. Així, vista la documentació tramesa per la Mesa de Contractació, i una vegada examinada conforme els criteris d'adjudicació establerts a la documentació rectora de l'expedient, s'arriba a les següents conclusions:

- **LOT Únic: - Servei de recepció i atenció al públic (FRONT DESK) a l'Institut de Ciències Fotòniques (ICFO).**

Empreses presentades:

- SELECTIVA CATALUNYA SERVEIS AUXILIARS, S.L. (SELECTIVA)
- INTEGRA MGSi CET CATALUNYA, S.L. (INTEGRA)
- Integración Social de Minusválidos, S.L. (ISM)
- EMISER VALLES, S.L. (EMISER)

Criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor: (màxim 49 punts).

**Organització del servei i capacitat tècnica**

- a. **Definició de processos per les tasques desenvolupades a Front Desk (màxim 13 punts)**

- **SELECTIVA:**

*Es proposa un sistema de visites que té com a característica interessant el diferenciar les normals, de les que són per tasques de manteniment o per a la direcció. Ens sembla un sistema eficient, donat que és cert que no totes les visites requereixen el mateix tipus d'atenció.*

*Salutació l'cfo i trucades a direcció, important que es faci la diferenciació.*

*La custòdia de claus planteja un sistema de control, és interessant la idea però no s'especifica com fer-ho, per la qual cosa no s'assoleix la màxima puntuació.*

*Aleshores, tenint en compte els processos definits, valorem la proposta amb 12.5 punts.*

**TOTAL SELECTIVA: 12.5 punts**

- **INTEGRA:**

*Trobem que l'exposició de procediments és molt poc detallada, pràcticament no trobem una definició sistemàtica de cap procediment, és a dir, un llistat de passos o instruccions a fer per tal d'acomplir cadascun dels processos, si no una descripció del significat de cada procés, és a dir, més un "que és" que no un "com es fa".*

*També cal destacar que l'exposició ens ha semblat un mica desordenada, amb punts molt més desenvolupats que altres, la qual cosa, en conjunt ha fet difícil avaluar la proposta.*

*Per tant es valora la proposta amb 6.5 punts.*

**TOTAL INTEGRAL: 6.5 PUNTS**

- **ISM:**

*Els procediments no estan explicats correctament, simplement descrits i no en tot els casos. De fet la memòria, per certes referències a l'ICN2, sembla d'un altre concurs.*

*Per tant, s'atorga una puntuació de 4.5 punts.*

**TOTAL ISM: 4.5 PUNTS.**

- **EMISER:**

*Els procediments presentats per Emiser estan ben definits i descriuen la sistemàtica necessària per l'assoliment dels objectius fixats. És evident que hi ha algunes diferències respecte la realitat actual, donat que no poden conèixer el funcionament intern de l'ICFO però considerem la seva proposta prou bona, coherent i clara, malgrat que caldria més definició en processos referits als esdeveniments (on es parla de la participació de 3 persones en lloc de 2) o les visites especials.*

*És per aquest últim motiu que la valoració és de 12 punts.*

**TOTAL EMISER: 12 punts**

b. **Recursos humans (màxim 10 punts)**

- **SELECTIVA:**

*Presenta un organigrama format pel personal de FRONT DESK, cap de projecte, coordinador del servei, servei d'inspeccions i centre de novetats. El servei d'inspecció és important, quant a la consecució dels objectius de qualitat en el servei, essent especialment destacable el fet que es deixi constància escrita de les incidències observades. Respecte el centre de novetats, trobem molt útil la seva implantació com un sistema d'assegurança del compliment del servei i de que tot va bé (especialment important els dies festius, o quan es finalitza el torn, ja que no queda cap responsable a l'edifici i si ha passat alguna cosa amb el servei no seria possible saber-ho si no és amb un servei com aquest). (2 punts)*

*Respecte el personal que desenvoluparà el servei, cal destacar la implantació de un codi de conducta però seria d'agrair una definició més clara de les aptituds i la forma d'organitzar-se, de la mateixa manera no es fa esment del personal suplent. (1 punt)*

*La metodologia de treball es troba d'acord amb els requeriments del present PPT, destacant una presentació detallada de la implantació del servei, així com les diferents fases que componen la consolidació de l'esmentat servei. Destacar accions com la rotació del personal, que ajuda a donar versatilitat al servei, donat que permet la coneixença de les funcions a realitzar en la recepció en tota la jornada per part dels treballadors que hi formaran part.*

*Quant a la consolidació del servei, destacar els informes d'incidències, visites de qualitat i sobretot, la redacció d'un manual operatiu, per tal de deixar constància de l'abast, deures i responsabilitats del servei. (2 punts)*

*La metodologia quant a les baixes planificades i imprevistes, sembla força clara quant a les planificades però caldria definir millor el pla d'actuació davant una baixa imprevista. (1.5 punts)*

*En relació a les definició de les funcions del supervisor i la metodologia de treball, està ben definida i considerem que s'adapta als requeriments del present PPT. (2 punts)*

**TOTAL SELECTIVA: 8.5 PUNTS**

- **INTEGRA:**

*L'organigrama de treball presentat ens sembla correcte davant dels requeriments del present PPT. (2 punts)*

*No trobem cap informació sobre com s'organitza el personal. (0 punts)*

*En general la metodologia de treball es pot deduir, però no està clarament definida i tornem a trobar una exposició que no és clara, és a dir, que no segueix els punts fixats en l'avaluació proposada pel PPT. (0.5 punts)*

*La cobertura en cas de baixa, està plenament explicada tant en la resolució com en la notificació (2 punts)*

*Les funcions del supervisor i la metodologia de treball estan poc desenvolupades (0.5 punts)*

**TOTAL INTEGRA: 5 PUNTS**

- **ISM:**

*No es presenta un organigrama de treball per tota l'empresa, per lo que és difícil valorar els recursos de la mateixa i les possibilitats reals del servei. (0 punts)*

*L'organització del personal i la seva definició ens semblen correctes, però n'hi ha un error, donat que es parla d'un horari de dilluns a diumenge i d'un planter de 4 persones per desenvolupar el servei, ens sembla que torna a haver-hi un error. (1 punt)*

*La metodologia de treball no està definida. (0 punts)*

*Pel que fa al tractament de les baixes imprevistes, està definida la sistemàtica, malgrat que hem de dir que 1 hora com a temps de resposta ens sembla clarament optimista. (2 punts)*

*Les funcions del supervisor són coherents i es troben d'acord amb els objectius que es volen assolir en el present PPT. (2 punts)*

**TOTAL ISM: 5 PUNTS**

- **EMISER.**

*L'organigrama de treball sembla eficient, el recolzament dels departaments social i de qualitat, i la seva situació respecte el gestor del contracte ens sembla tot un encert a nivell d'aconseguir un servei eficient (2 punts).*

*L'organització del personal de front desk ens sembla una proposta nova per nosaltres que pot ser un encert, el fet de desvincular el personal habitual d'haver de fer els festius, però així com implica una millora en la qualitat de vida del personal actualment desenvolupant el servei, trobem que pot ser és una mica arriscat dedicar a una persona no permanent els festius, ja que seran dies puntuals cada cert temps. Pot ser s'hauria d'explicar d'una manera una mica millor l'execució d'aquesta proposta per si s'ha contemplat, per exemple, el solapament de dies previs als festius. (0.5 punts)*

*Respecte la metodologia de treball, trobem que hi manca informació sobre el sistema d'implantació del servei i de la seva consolidació. És a dir, està bé la definició del comportament que ha de tenir el personal que desenvolupa el servei, però hi manca una definició de com és el mètode de treball de Emiser envers el servei a desenvolupar, o sigui, com interaccionen els diferents components de l'organigrama presentat. Tot i així, destaquem el servei de queixes proposat com un encert. (0.5 punts)*

*En relació a les baixes planificades i imprevistes, trobem que manca informació, en el primer cas és evident el procés d'actuació però en segon hauria estat recomanable una descripció més acurada, no del tractament de la baixa imprevista en si com a baixa, si no en relació a com podria afectar el servei i com es minimitzen les conseqüències de l'afectació. (0.5 punts)*

*Pel que fa al gestor les funcions i responsabilitats estan d'acord amb lo que esperem per portar a terme un correcte seguiment del servei, destacant la major dedicació prevista durant les primeres setmanes de servei. Cal destacar, però, que la seva metodologia de treball s'hauria d'haver definit més extensament, ja que només es donen uns apunts. (1.5 punts)*

**TOTAL EMISER: 5 PUNTS**

c. Seguiment del contracte (màxim 12 punts)

- **SELECTIVA:**

*Es planteja la sistemàtica per definir els paràmetres que permetran avaluar el grau de qualitat amb el que el servei es portat a terme (2 punts).*

*No es defineix cap paràmetre, si no sistemes per avaluar els paràmetres esmentats en la secció anterior. Quan demanem definició de paràmetres esperem una visió objectiva i quantificable, i no és lo que s'ha presentat a la memòria. (0 punts)*

*La proposta d'informes també es millorable, de fet no es presenta cap model com exemple, que hauria sigut el desitjable. Així i tot, es presenten informes trimestrals i semestrals, així com recollint les conclusions d'auditories internes i externes, lo que considerem un afegit a valorar. (3 punts)*

*Es proposen unes auditories de seguiment del servei setmanals per tal d'identificar necessitats i millores del servei, així com un seguiment més curós de les incidències a partir de la seva classificació. Trobem que és una bona proposta d'acord amb el PPT. (2 punts)*

**TOTAL SELECTIVA: 7 PUNTS**

- **INTEGRA:**

*Es proposa un sistema de control de qualitat basat en un programa que no pensem que sigui necessari afegir als que ja tenim a l'Icfo. A més no resulta clara la relació entre el programa i l'assegurament de la qualitat, donat que aquest només es una eina. (0 punts)*

*Els paràmetres definits per avaluar la qualitat del servei, ens semblen correctes. (2 punts)*

*Es presenta un model d'informe mensual, que ens sembla correcte, donat que contempla totes les casuístiques que es poden donar en un servei de recepció. (2 punts)*

*Es dona una explicació de la generació d'informes explicant detalladament en què consisteix cadascun i el seu destinatari, encara que hagués estat desitjable un exemple de cadascú, tot i això es presenta l'informe mensual que trobem complert i útil. (2.5 punts)*

*No es fa esment de les auditories, és a dir, de com s'organitzen i s'avaluen. (0 punts)*

**TOTAL INTEGRA: 6.5 PUNTS**

- **ISM:**

*Es defineix el procediment per assegurar la qualitat del servei en base al seguiment del supervisor de les diferents incidències. És una manera que pot funcionar, però caldria una mica més de concreció en relació a la sistemàtica a seguir, ja que no queda completament clar la manera de funcionar (1 punt).*

*No es defineixen paràmetres que permetin avaluar la qualitat del servei (0 punts).*

*S'expliquen els diferents informes a realitzar, però no n'hi ha exemples. (0.5 punts)*

*No es defineixen les auditories de qualitat. (0 punts)*

**TOTAL ISM: 1.5 PUNTS**

- **EMISER:**

*La metodologia es basa en inspeccions visuals i en l'avaluació dels paràmetres de qualitat definits, trobem que és una proposta coherent, però s'hauria d'haver donat un exemple d'aquestes inspeccions visuals, donat que no queda clar com s'executarien ni el seu contingut (0.5 punts)*

*Es defineixen un seguit de paràmetres per avaluar la qualitat, tots coherents amb el servei que es vol avaluar (2 punts).*

*Es dona una explicació de la generació d'informes explicant detalladament en què consisteix cadascun i el seu destinatari, encara que hagués estat desitjable un exemple de cadascú, tot i això es presenta l'informe mensual que trobem complert i útil. (4 punts)*

*Les auditories de seguiment quant al desenvolupament del servei i el nivell de qualitat a assolir estan ben definides i situades dins un horitzó temporal coherent, tenint en compte la implantació del servei com la seva fase de consolidació. (2 punts)*

**TOTAL EMISER: 8.5 PUNTS**

d. Pla de formació (màxim 4 punts)

- **SELECTIVA:**

*El seu pla de formació és coherent amb el que s'espera per un servei de recepció de nova implantació, pot ser hauria estat un valor a tenir en compte una mica més de concreció en les propostes. (2.5 punts)*

*Els cursos que s'ofereixen fora dels habituals aporten clarament un valor afegit al desenvolupament de la tasca de recepció. (1 punt)*

**TOTAL SELECTIVA: 3.5 PUNTS**

- **INTEGRA**

*Integra presenta un pla de formació extens, ben justificat i proposa un calendari per a les formacions que haurien de rebre el personal adscrit a l'Icfo, el suplent i els supervisors (3 punts)*

*Els cursos proposats, pesem que aporten valor afegit al personal que desenvolupi el servei de FRONT DESK. (1 punt)*

**TOTAL INTEGRA: 4 PUNTS**

- **ISM:**

*No es defineix un pla de formació a llarg termini, només la formació a rebre en un espai de temps determinat, per lo que no és possible conèixer la filosofia de l'empresa quant a la formació dels seus treballadors. (2 punts)*

*S'ofereixen cursos que pensem que constitueixen un valor afegit pel personal de FRONT DESK, destacant el curs d'atenció al públic o de la gestió de l'estrès. (1 punt)*

**TOTAL ISM: 3 PUNTS**

- **EMISER:**

*La seva proposta pel que fa a la definició de les mancances a nivell de formació està ben definida, però caldria més concreció i explicar com es poden identificar àmbits de millora. D'altra banda és important que destacar que la formació també es sotmet a un control de qualitat. (2 punts)*

*Els cursos oferts aporten, segons el nostre parer, un valor afegit al personal que desenvoluparà el servei de FRONT DESK i també afecta a les persones supervisors del mateix, per lo que considerem aquesta una bona proposta. (1 punt)*

**TOTAL EMISER: 3 PUNTS**

e. Prevenició de riscos (màxim 5 punts)

- **SELECTIVA:**

*Selectiva presenta com a sistema de qualitat en la prevenició de riscos la certificació OSHAS, que valorem positivament com prova del seu compromís amb la prevenició (4 punts).*

*Pel que fa a la formació a nivell de PRL, en l'apartat anterior ja s'exposen cursos que suposen una millora significativa en la qualificació en aquest àmbit. (1 punt).*

**TOTAL SELECTIVA: 5 PUNTS**

- **INTEGRA:**  
*Presenta un sistema de certificació de la qualitat segons la ISO 9001, és un sistema aplicat en la gestió de qualitat, no específicament en la prevenció, però així i tot valorable. (3 punts)*  
*Els cursos proposats en matèria de prevenció aporten un valor afegit, per lo que els considerem positivament. (1 punt)*  
**TOTAL INTEGRA: 3 PUNTS**
  
- **ISM:**  
*No presenta l'aplicació de cap sistema de qualitat envers la prevenció (0 punts).*  
*El pla de formació en relació a la prevenció de riscos, és correcte ( 1 punt).*  
**TOTAL ISM: 1 PUNT**
  
- **EMISER:**  
*Pel que fa al sistema de qualitat en la prevenció de riscos, veiem que no es disposa de cap certificació en aquest àmbit, si que es desenvolupa la prevenció de riscos segons els requeriments legals però no es segueix un sistema de qualitat que ofereixi un valor afegit pels sobre del legalment exigít. (1 punt)*  
*El pla de formació en l'àmbit de la prevenció, el trobem adient i una aportació que afegeix qualitat al servei, donat que contempla cursos que poden ser de molta utilitat (primers auxilis o evacuació d'edificis). (1 punt)*  
**TOTAL EMISER: 2 PUNTS**
  
- f. Proposta de millores (màxim 5 punts)
  - **SELECTIVA:**  
*Com a millora, es pot considerar la metodologia de treball amb la seva proposta per "acompanyar" el treballador durant el desenvolupament de les seves tasques. (1 punt)*  
*Per contra, les propostes pel que fan a l'espai de treball i el magatzem, són definicions de com haurien de ser o com s'haurien de gestionar, però no es concreta, per lo que no podem considerar-les com a millores. (0 punts)*  
*Considerem 2 punts extra a la avaluació per assumir a cost 0, les hores que es facin de més per l'extensió d'una activitat en horari feiner.*  
**TOTAL SELECTIVA: 3 PUNTS**
  
  - **INTEGRA:**  
*Ofereix una millora que s basa la integració d'un sistema de qualitat, similar al que proposava en apartats anteriors. Per la seva incidència en la resta del servei el valorarem com a millora en la metodologia de treball. De la resta de camps de millora no es fa esment (1 punt).*  
**TOTAL INTEGRA: 1 PUNT**
  
  - **ISM:**  
*No podem considerar com a millores les propostes realitzades, ja que haurien de ser inherents al servei.*  
**TOTAL ISM: 0 PUNTS**
  
  - **EMISER:**  
*Les propostes ofertes les considerem adients només pel que fa a la metodologia de treball, el fet de poder comptar amb un reforça extra durant un event és un punt a favor. (1 punt)*  
*Respecte les millores en l'espai de treball i el magatzem no són adients, no tenim espai per ubicar jardineres i a la llarga poden ser un problema en cas d'un manteniment eficient i el*

*carretó ofert, no es útil, donat que el transport de paquets ho fa un altre departament. (0 punts)*

*Considerem 2 punts extra a la avaluació per assumir a cost 0, les hores que es facin de més per l'extensió d'una activitat en horari feiner.*

**TOTAL EMISER: 3 PUNTS**

### **Resum puntuació:**

|                                                                                        | <b>SELECTIVA<br/>CATALUNYA<br/>SERVEIS<br/>AUXILIARS,<br/>S.L.</b> | <b>INTEGRA<br/>MGSI CET<br/>CATALUNYA,<br/>S.L.</b> | <b>Integración<br/>Social de<br/>Minusválidos,<br/>S.L.</b> | <b>EMISER<br/>VALLES, S.L.</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| a. Definició de processos per les tasques desenvolupades a Front Desk (màxim 13 punts) | 12.5 PUNTS                                                         | 6.5 PUNTS                                           | 4.5 PUNTS                                                   | 12 PUNTS                       |
| b. Recursos humans (màxim 10 punts)                                                    | 8.5 PUNTS                                                          | 5 PUNTS                                             | 5 PUNTS                                                     | 5 PUNTS                        |
| c. Seguiment del contracte (màxim 12 punts)                                            | 7 PUNTS                                                            | 6.5 PUNTS                                           | 1.5 PUNTS                                                   | 8.5 PUNTS                      |
| d. Pla de formació (màxim 4 punts)                                                     | 3.5 PUNTS                                                          | 4 PUNTS                                             | 3 PUNTS                                                     | 3 PUNTS                        |
| e. Prevenió de riscos (màxim 5 punts)                                                  | 5 PUNTS                                                            | 4 PUNTS                                             | 1 PUNTS                                                     | 2 PUNTS                        |
| f. Proposta de millores (màxim 5 punts)                                                | 3 PUNTS                                                            | 1 PUNTS                                             | 0 PUNTS                                                     | 3 PUNTS                        |
| <b>TOTAL</b>                                                                           | <b>39.5 PUNTS</b>                                                  | <b>27 PUNTS</b>                                     | <b>15 PUNTS</b>                                             | <b>33.5 PUNTS</b>              |

Castelldefels, 6 de Maig de 2019

Sr. Carlos Dengra  
Facilities Head