

**CONTRACTE DE SERVEIS DE TASQUES DE RECEPCIÓ EN LES OFICINES DE
BARCELONA CICLE DE L'AIGUA, S.A., CONTRACTACIÓ RESERVADA PER A LA INSERCIÓ
DE COL·LECTIUS AMB DISCAPACITAT O EXCLUSIÓ SOCIAL
NÚM. EXPEDIENT: E21-0025**

INFORME TÈCNIC DE VALORACIO DELS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR



**Ajuntament
de Barcelona**



1. INTRODUCCIÓ

Les empreses que han presentat la seva oferta per a participar en la present licitació i que han estat declarades admeses són les següents:

- ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MÚLTIPLE J.M. CHARCOT
- CAN CET CENTRE D'INSERCIÓ SOCIO LABORAL, S.L.
- EMISER VALLÈS, S.L.
- INTEGRACION SOCIAL DE MINUSVALIDOS, S.L.

2. OBJECTE

L'objecte del present informe és:

- » fer la valoració de la documentació tècnica presentada al sobre 2A, pel que respecta a les empreses presentades i admeses a valoració a la present licitació, per tal d'obtenir la puntuació de cadascuna d'elles de forma raonada d'acord als criteris de valoració de les ofertes establerts a la Clàusula 10, criteris d'adjudicació avaluable mitjançant judici de valor, del Plec de Clàusules Particulars (PCP).

3. INFORME TÈCNIC D'INCOMPLIMENTS

Estudiades les ofertes, es detecta que cap licitador pot ser objecte d'exclusió per desvelar informació del contingut del sobre 2B en el contingut del sobre 2A.

4. VALORACIÓ DELS LICITADOR SEGONS ELS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR.

Les empreses que s'han presentat a la present licitació, i per a les **quals es valora el contingut** del sobre 2A "*Documentació acreditativa de les referències tècniques per a la ponderació dels criteris d'adjudicació avaluable en base a judicis de valor*", són les següents:

- ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MÚLTIPLE J.M. CHARCOT
- CAN CET CENTRE D'INSERCIÓ SOCIO LABORAL, S.L.
- EMISER VALLÈS, S.L.
- INTEGRACION SOCIAL DE MINUSVALIDOS, S.L.

En consonància amb allò establert a l'article 159.1, apartat b), la puntuació màxima dels criteris d'adjudicació avaluable mitjançant judici de valor és de 25% de la puntuació total i seran ponderats de la manera següent:

- **Pla de contingències (fins a 10 punts)**

Es valorarà la proposta de resolució de contingències i incidències tant de les internes del servei, com de les sorgides en l'execució d'aquests o externes.

Es valorarà la sistemàtica-metodologia que utilitzarà l'empresa per tal de detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies que es produeixen durant la prestació del servei en relació al personal, així com a circumstàncies

externes, mecanismes que es faran servir per garantir que el servei es troba en actiu, cobertura de baixes, la formació del personal de reserva i periodicitat de les inspeccions de servei.

- **Pla de formació (fins a 10 punts)**

Es valorarà el pla de formació que la licitadora proposi implementar durant l'execució del contracte, tant en relació a l'adequació de les matèries que seran objecte d'aquest pla com les hores de formació previstes.

El pla de formació haurà de tenir en compte les matèries objecte de prestació del servei, tals com l'atenció telefònica al públic, ofimàtica, idiomes, etc.

- **Pla de transició i devolució del servei (fins a 5 punts)**

Es valorarà la proposta de pla de transició i el de devolució de servei per minimitzar l'impacte del canvi d'adjudicatari del servei.

Com a barem de valoració de cada un d'aquests criteris avaluables mitjançant judici de valor, s'estableix la següent taula de valoració que determina el grau d'idoneïtat. La valoració s'obtindrà d'aplicar el percentatge a la puntuació màxima corresponent en cada un d'ells:

MOLT SATISFACTORI	100%
BASTANT SATISFACTORI	50%
POC SATISFACTORI	25%
GENS SATISFACTORI	0%



4.1. Pla de contingències (fins a 10 punts)

A. Primera oferta (per ordre alfabètic): ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MULTIPLE J.M. CHARCOT

A.I.1. Proposta

- i. Com funcionen, circuit i com gestionen les suplències programades (cobertura metges/ vacances/ baixes):
 - Totes les posicions de feina assignades tenen el seu personal titular i el seu personal suplent degudament format.
 - Els suplents estan disponibles de manera immediata en el cas de que alguna de les titulars no pugui anar al seu lloc de feina per temes mèdics, vacances i/o baixes, casos d'absències programades.
 - En el cas de visites mèdiques d'urgència, malaltia sobrevinguda i/o accident en el propi desplaçament cap al centre de treball existeix una instrucció interna d'actuació interna femcet, la I.OUT.01 de contactar primer amb la persona que te assignada de suplent, per tal de que aquesta es dirigeixi immediatament al lloc de feina a cobrir, i en segon lloc a la coordinadora del servei, que serà l'encarrega d'informar a BCASA.
 - Tot el personal suplent de les externalitzacions forma part de la plantilla femcet, es troba en el seu centre realitzant alguna feina, aquest fet els permet poder actuar ràpidament en cas d'alguna incidència no programada.
- ii. Com controlen que els serveis s'estan portant a terme:
 - Respecte al seguiment del treballador diari, el treballador diàriament omple un document Doc.O.OUT.01 i al finalitzar el mes l'envia al femcet amb la signatura i el segell de l'empresa contractant donant conformitat als horaris realitzats.
 - El treballador quan arriba al seu lloc de treball, envia a través del E-mail corporatiu un E-mail al femcet conforme ha arribat.
 - Comunicació via E-mail o per telèfon del treballador amb el coordinador/a pel correcte seguiment del servei davant de qualsevol incidència i també comunicació setmanal.
 - Seguiments mensuals i/o trimestrals de amb els/les treballadores i l'empresa.
- iii. Periodicitat inspeccions i control general del servei:
 - Reunió a l'inici de la prestació del servei amb l'empresa contractant.
 - Reunió amb els titulars del servei informant-los de que s'espera d'ells, quina és la seva funció, com s'espera que la portin a terme, amb que recursos compten..
 - Reunió mensual amb l'empresa fins arribar al primer trimestre, a partir d'aquí reunions trimestrals si no hi ha cap incidència (aixecant acta en totes elles).
 - Amb els treballadors desplaçats el seguiment és mensual els tres primers mesos tant per Recursos Humans com pel professional psicòleg. Arrel de la pandèmia del Covid 19 aquest seguiment s'està fent via videoconferència. Aquest seguiment els permet detectar factors de risc en la correcta integració laboral, el psicòleg intervé per minimitzar aquest risc i atorgar estratègies per afrontar-ho. Un cop assimilats i assumits tots aquests conceptes i si l'evolució i adaptació és correcta passen a ser trimestrals.
 - Amb els treballadors suplents el seguiment és bimensual.
- iv. Gestió de queixes i/o reclamacions

- Tenen un protocol de contingències que adjunten, en el cas que femcet rebi una queixa i/o reclamació per part de BCASA (Fase 1: anàlisi de la situació; Fase 2: valoració de l'impacte; Fase 3: Actuació; Fase 4: Validació/verificació).
- També treballen en l'anàlisi previ de les possibles errades.

A.I.2. Valoració.

La sistemàtica-metodologia que utilitza l'entitat licitadora per tal de detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies que es poden produir en la prestació del servei en relació al personal es molt satisfactòria, el fet de tenir una plantilla amb persones externalitzades i persones treballant en les seves instal·lacions permet en qualsevol moment que es produeixi una anomalia en relació al personal externalitzat, poder solucionar-la ràpidament. Els mecanismes que es fan servir per garantir que'l servei es troba en actiu també són correctes i la cobertura de baixes, la formació del personal de reserva i periodicitat de les inspeccions del servei també estan ben solucionades.

Per tot l'exposat anteriorment la valoració obtinguda és de molt satisfactòria i la puntuació obtinguda son 10 punts:

	Ponderació	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
MOLT SATISFACTORI	100%	10 punts	10 punts

B. Segona oferta (per ordre alfabètic) CAN CET Centre d'Inserció Sòcio-Laboral, S.L.

B.I.1. Proposta

- Tenen un equip de serveis disponible 24 h, 7 dies a la setmana, per mitjà d'un telèfon mòbil, per a poder solucionar les emergències o urgències que es puguin produir durant la prestació del servei.
- Disposen d'una bossa de treballadors/res especialitzats en les tasques requerides i formats a tal efecte, per tal de cobrir les baixes previstes.
- En el cas de baixes sobrevingudes disposen de personal que forma part de CAN CET i que treballen de forma polivalent per tal de cobrir aquestes baixes. Aquest personal està format i cobrirà la vacant fins que s'incorpori la persona suplent seleccionada de la seva bossa de treball.
- Les persones treballadores que cobreixen els permisos planificats, es formaran en el lloc de treball amb les persones titulars un mínim d'una jornada laboral.
- Assignen una persona responsable per fer les inspeccions directes del servei, el supervisor realitzarà el seguiment dos cops al mes.
- La gestió de les incidències es durà a terme amb el supervisor mitjançant correu electrònic o trucada telefònica.
- Respecte a la detecció i actuació en cas d'incidències, es valorarà la urgència i segons aquesta valoració s'ocuparà el supervisor, el responsable d'àrea, equip psicossocial.
Si la incidència es valora com urgent, l'encarregat de portar la intervenció es desplaçarà al centre. Es presenta un mètode a utilitzar per resoldre aquesta incidència segons la problemàtica detectada.
- Per la supervisió i el control del servei: es posa a disposició del servei un responsable del servei que serà la interlocutora amb la persona responsable del contracte; coordinador de supervisors; supervisors del servei; professionals de psicologia i el treball social; una oficina tècnica que s'encarrega de la gestió de la prevenció de riscos laborals.
- Es farà una reunió prèvia a l'inici del nou contracte entre el responsable de BCASA i el responsable CAN CET, per avaluar si el funcionament del servei es correcte o si pel contrari cal redefinir-lo.

- Dos cops al mes, un per torn i dintre de l'horari del servei, s'efectuarà una ruta de seguiment per part del supervisor assignat al servei.
- Presenten metodologia per l'avaluació de la prestació del servei en base a aspectes personals, atenció a l'usuari, recepció de trucades, control d'accessos i altres, obtenint una puntuació que els permet definir el nivell de qualitat assolit en la realització del servei i actuar en conseqüència. Anualment envien enquestes de satisfacció als responsables del contracte amb l'objectiu de millorar el servei de forma continua.

B.I.2. Valoració

La sistemàtica-metodologia que utilitza l'empresa licitadora per tal de detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies que es poden produir en la prestació del servei en relació al personal es bastant satisfactòria, el fet de tenir una borsa de treball permet que quan es produeixi una anomalia en relació al personal, baixa programada o no programada, poder solucionar-lo sense haver de recórrer a posar un anunci de contractació que endarreriria més la substitució. Els mecanismes que es fan servir per garantir que 'l servei es troba en actiu no queden ben definides i la cobertura de baixes, la formació del personal de reserva i periodicitat de les inspeccions del servei sembla ben resolt.

Per tot l'exposat anteriorment la valoració obtinguda és de bastant satisfactòria i la puntuació obtinguda es de 5 punts:

	Ponderació	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
BASTANT SATISFACTORI	50%	10 punts	5 punts

C. Tercera oferta (per ordre alfabètic) EMISER VALLÈS, S.L.

C.I.1. Proposta

- Personal del servei: 2 titulars i 1 persona per cobrir vacances i altres absències dels titulars .
- Presenta protocol per l'atenció presencial del client.
- Presenta procediment d'actuació en la interacció que es produeix entre el personal del servei i els usuaris.
- Presenta procediment de conductes internes.
- Presenta procediment a seguir davant les queixes i reclamacions del servei. Es proposa un procediment pactat amb el responsable del contracte de BCASA. consistent en entregar formularis als auxiliars de serveis, el Gestor recollirà les possibles reclamacions, fent un anàlisi que comportarà la implantació de mesures per evitar que torni a donar-se una situació similar donant coneixement al responsable de BCASA. Un cop solucionada la incidència CET Emiser respondrà a la reclamació, mitjançant un escrit dirigit a l'usuari que realitzi la reclamació. Cada tres mesos es presentarà un informe de les queixes, reclamacions i suggeriment al interlocutor de BCASA.
- El Gestor o Supervisor realitzarà el seguiment dia a dia del servei. La planificació de les seves visites es realitza atenent la situació de cada servei.
- Personal dedicat a la coordinació del servei organigrama (Gerent; Cap de Serveis; Responsable de Qualitat; Gestor; personal BCASA).
- Es presenta protocol de peticions, temps de resposta i disponibilitat.
- Es presenten solucions i mecanismes per a la resolució d'incidències.
- Metodologia per el tractament de les baixes planificades i imprevistes:

- Absències programades: La gestió d'aquestes baixes es realitza a partir de la planificació dels llocs de treball a cobrir en el moment en que es produeix.
- Absències no programades:
 - De curta durada: Es pot cobrir el lloc de treball mitjançant la suplència amb un altre treballador o en cas que no se'n disposi, amb algun treballador pròxim al centre.
 - De llarga durada: El Gestor comunica a la borsa de treball del CET Emiser per tal de que busqui en el menor temps possible la substitució pel lloc de treball.
- Presenten procediment de gestió de l'absentisme.
- Presenten proposta atenció administrativa, comercial i telefònica.
- Mecanismes de comunicació i interlocució. Mecanismes de comunicació Emiser CET-Responsable de BCASA: comunicat diari d'incidències; informe quinzenal incidències (reunió quinzenal durant els primers tres mesos entre Emiser CET i el Responsable de BCASA, després passaran a ser mensuals); informe mensual de gestió (reunió mensual Emiser CET-Responsable de BCASA); informes bimensual (reunió responsable de BCASA i Emiser CET).
- Un sistema d'avaluació permanent del servei de caràcter global i particular per a cada activitat realitzada.
- Ús d'eines tecnològiques dedicades a la comunicació i interlocució.

C.I.2. Valoració.

La sistemàtica-metodologia que utilitza l'empresa licitadora per tal de detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies que es poden produir en la prestació del servei en relació al personal és poc satisfactòria, el fet de tenir només un suplent i en les absències no programades no queda ben resolt si es podrà disposar d'un suplent i en quant temps. Els mecanismes que es fan servir per garantir que 'l servei es troba en actiu no queden ben definides i la cobertura de baixes, la formació del personal de reserva i periodicitat de les inspeccions tampoc queda ben explicat.

Per tot l'exposat anteriorment la valoració obtinguda és de poc satisfactòria i la puntuació obtinguda es de 2,5 punts:

	Ponderació	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
POC SATISFACTORI	25%	10 punts	2,5 punts

D. Quarta oferta (per ordre alfabètic) INTEGRACION SOCIAL DE MINUSVALIDOS, S.L.

D.I.1. Proposta

- Sistemàtica-metodologia que utilitza per tal de detectar, intervenir i pal·liar les diferent anomalies que es puguin produir durant la prestació del servei:
 - Sistema de hardware que controla que tot el personal de l'empresa es troba en el seu lloc de treball, mitjançant fixatge previ per part del treballador i des del telèfon del lloc assignat. Control horari (e-TamTam).
 - En cas d'absències previstes ISM coordinarà i planificarà la substitució del personal de reserva del que ISM disposarà per a poder donar cobertura al servei.

- Resolució incidències amb el personal intern.
 - ISM disposarà de 2 persones de reserva formades, per tal de donar cobertura a les incidències que es produeixin en el servei degut a circumstàncies imprevistes com absències previstes. El personal de reserva haurà rebut prèviament la formació necessària en relació al servei. La formació serà in situ i sempre amb caràcter previ amb el titular del servei. Donat que alguna d'aquestes persones deixes d'estar disponible l'empresa formarà a altre treballador.
- Protocol del servei degudament actualitzat que serà facilitat al responsable del servei de BCASA per a que tingui control i coneixement del desenvolupament del servei. Altres protocols:
 - Protocol per a la gestió de situacions conflictives.
 - Protocol de queixes i reclamacions.
- Coordinador del servei i comunicació amb el responsable del servei.
 - ISM assignarà un supervisor responsable de la interlocució. Aquest supervisor visitarà setmanalment als treballadors assignats i mantindrà reunions periòdiques mensuals amb el responsable del servei.
 - Durant els tres primers mesos de prestació del servei, el supervisor visitarà als treballadors assignats a les instal·lacions de BCASA amb una freqüència d'un cop per setmana. Transcorregut aquest temps les visites seran d'un cop cada quinze dies.
 - El supervisor es personarà a BCASA tan bon punt sigui requerit per solucionar possibles incidències.
 - ISM disposa d'un equip d'Ajustament de Personal i social integrat per una psicòloga i una educadora social que visitaran als treballadors per fer el seguiment.
 - El supervisor mantindrà reunions mensuals amb el responsable del servei.

D.I.2. Valoració.

La sistemàtica-metodologia que utilitza l'empresa licitadora per tal de detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies que es poden produir en la prestació del servei en relació al personal es bastant satisfactòria, el fet de tenir dos persones internes de reserva prèviament formades agilitza la substitució en cas d'absència del personal titular. Els mecanismes que es fan servir per garantir que' l servei es troba en actiu també son correctes i la cobertura de baixes, la formació del personal de reserva i periodicitat de les inspeccions del servei també son bastant satisfactòries.

Per tot l'exposat anteriorment la valoració obtinguda és de bastant satisfactòria i la puntuació obtinguda es de 5 punts:

	Ponderació	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
BASTANT SATISFACTORI	50%	10 punts	5 punts

4.2. Pla de formació (fins a 10 punts)

A. Primera oferta (per ordre alfabètic) ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MULTIPLE J.M. CHARCOT

A.I.1. Proposta



- Inicialment el personal identificat com a suplent del servei es formaran durant un període de 4-6 dies amb les persones titulars actuals que executen el servei (treballadores subrogades) "in situ", en l'horari que realitza la persona titular del servei i el cost serà assumit íntegrament per femcet. Per la situació actual de pandèmia aquestes dues persones s'alternaran i fins que no estigui formada una no anirà l'altre.
- Durant la prestació de servei formacions amb assistències mensuals del personal suplent com a recordatori (mínim 1 jornada laboral al mes).
- Al llarg del primer any s'impartirà un taller pel professional psicòleg a l'equip recepcionista per tal de, fomentar la correcta gestió envers els factors d'estrès. Aquesta formació s'estima que tingui una temporalitat de 10-12 hores i amb sessions setmanals de 2/4 hores.
- En la temporalitat del contracte (2 anys) es preveu reforçar els coneixements dels membres de la recepció: en noves tecnologies; paquet office; habilitats comunicatives; atenció telefònica; anglès. Les formacions en paquet office es preveu que siguin formacions de 20-30 hores; la formació en habilitats comunicatives es preveu una durada de 20 hores; i l'anglès entre 18 i 26 hores.
- Formacions en prevenció de riscos laborals que siguin d'obligat compliment per una correcta execució del lloc de feina.

A.I.2. Valoració.

El pla de formació que presenta l'entitat licitadora recull les matèries objecte de prestació del servei, inclou la formació continua del personal suplent en les tasques prestació del servei, així com la formació en prevenció de riscos laborals i formació envers factors d'estrès que es puguin percebre traslladant la importància de veure la seva figura com a font de recursos per les persones que acudeixen a ells/es. Les hores de formació previstes son correctes.

Per tot l'exposat anteriorment la valoració obtinguda és de molt satisfactòria i la puntuació obtinguda es de 10 punts:

	Ponderació	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
MOLT SATISFACTORI	100%	10 punts	10 punts

B. Segona oferta (per ordre alfabètic) CAN CET Centre d'Inserció Sòcio-Laboral, S.L.

B.I.1. Proposta

- Presenta un pla de formació de 82 hores per tot el personal adscrit al llarg del contracte.
- La formació s'impartirà en modalitat on line.
- Formació en atenció telefonia al públic; hàbits saludables: benestar, nutrició i salut; ofimàtica; anglès; sensibilització en igualtat de gènere i comunicació no sexista; tractament de dades;

B.I.2. Valoració

El pla de formació que presenta la empresa licitadora recull les matèries objecte de prestació del servei, el número d'hores previstes son correctes. Es troba a faltar la formació en prevenció de riscos laborals.

Per tot l'exposat anteriorment la valoració obtinguda és de bastant satisfactòria i la puntuació obtinguda es de 5 punts:



	Ponderació	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
BASTANT SATISFACTORI	50%	10 punts	5 punts

C. Tercera oferta (per ordre alfabètic) EMISER VALLÈS, S.L.

C.I.1. Proposta

- Dos cursos de formació inicial al personal: formació inicial d'incorporació a CET Emiser (2h); Formació inicial d'incorporació a BCASA (2h).
- Cursos: atenció al client (2h presencial); qualitat en l'atenció al públic (20h presencial); habilitats de comunicació amb els usuaris (16h presencial); curs de català (20h presencial); curs informàtica bàsica (20h presencial); curs tecnologies de la informació (20h presencial). Els cursos es rebran segons necessitats donant prioritat a les noves incorporacions.

C.I.2. Valoració

El pla de formació que presenta la empresa licitadora recull les matèries objecte de prestació del servei, el número d'hores previstes son correctes. Es troba a faltar la formació en prevenció de riscos laborals.

Per tot l'exposat anteriorment la valoració obtinguda és de bastant satisfactòria i la puntuació obtinguda es de 5 punts:

	Ponderació	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
BASTANT SATISFACTORI	50%	10 punts	5 punts

D. Quarta oferta (per ordre alfabètic) INTEGRACION SOCIAL DE MINUSVALIDOS, S.L.

D.I.1. Proposta

- Curs de prevenció de riscos laborals (8 hores presencials)
- Curs de mediació i gestió de situacions conflictives, i atenció a persones en situació de risc (30 h).
- Curs d'ofimàtica bàsica (30 h).
- Curs d'anglès (25 h).

D.I.2. Valoració

El pla de formació que presenta la empresa licitadora no recull totes les matèries objecte de prestació del servei, el número d'hores previstes son correctes, es troba a faltar per exemple, formació en atenció al públic, habilitats comunicatives.

Per tot l'exposat anteriorment la valoració obtinguda és de bastant satisfactòria i la puntuació obtinguda es de 5 punts:

	Ponderació	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
BASTANT SATISFACTORI	50%	10 punts	5 punts

4.3. Pla de transició i devolució del servei (fins a 5 punts)

A. Primera oferta (per ordre alfabètic) ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MULTIPLE J.M. CHARCOT

A.I.1. Proposta

- Reunió inicial, previ inici del nou/nova adjudicatari/a entre el/la coordinador/a del servei i el/la coordinadora de la nova empresa per explicar les particularitats del servei, facilitar la documentació que s'utilitza per la gestió del servei, facilitar els protocols d'actuació, comentar el perfil de les persones que actualment executen el servei i facilitar les formacions que s'han realitzat.
- Reunió final, en els primers 15 dies de servei per part del nou adjudicatari, el femcet està obert a reunir-se per aportar qualsevol informació i/o documentació que hagi quedat pendent, necessària per executar el servei.

A.I.2. Valoració.

Es valora molt positivament la bona predisposició de l'entitat per tal de minimitzar l'impacte del canvi d'adjudicatari del servei tant per BCASA com per a les persones subrogades.

Per tot l'exposat anteriorment la valoració obtinguda és de molt satisfactòria i la puntuació obtinguda es de 5 punts:

	Ponderació	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
MOLT SATISFACTORI	100%	5 punts	5 punts

B. Segona oferta (per ordre alfabètic) CAN CET Centre d'Inserció Sòcio-Laboral, S.L.

B.I.1. Proposta

- Respecte al pla de transició presenta les següents mesures per minimitzar l'impacte del canvi d'empresa:
 - Mesures administratives:
 - Sol·licitar a l'empresa sortint tota la documentació del personal a subrogar.
 - Revisió de documentació conforme és correcte i preparació dels nous contractes.

- Mesures de coordinació, implantació i posada en marxa:
 - Reunió informativa amb totes les persones treballadores subrogades i les de nova incorporació, es farà entrega del dossier de benvinguda i la memòria de l'empresa.
 - Reunió de coordinació i seguiment amb el responsable del contracte de BCASA.
 - Coordinació d'activitats empresarials entre l'empresa i els centres, avaluació dels llocs de treball i formació en PRL.
 - Formació en l'eina de registre de control presencial
 - Increment de freqüència de visites del supervisor (50%) fins que el servei estigui completament consolidat.
- Respecte a la devolució del servei, aportarà tota la documentació establerta per normativa i lliurarà una memòria d'avaluació del servei prestat al responsable del contracte de BCASA.

B.I.2. Valoració.

Tal com s'ha plantejat la resposta no satisfà les expectatives de resolució, el que es valora es el pla de transició i devolució del servei un cop es deixa de ser contractista del servei i respecte a aquest punt només s'ha explicat que s'aportarà tota la documentació establerta per normativa i lliurarà una memòria d'avaluació del servei prestat al responsable del contracte de BCASA.

Per tot l'exposat anteriorment la valoració obtinguda és de poc satisfactòria i la puntuació obtinguda es de 1,25 punts:

	Ponderació	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
POC SATISFACTORI	25 %	5 punts	1,25 punts

C. Tercera oferta (per ordre alfabètic) EMISER VALLÈS, S.L.

C.I.1. Proposta

- El Gestor del servei pot fer presència durant 15 dies després de la finalització del servei i un mes telefònicament per ajudar en el traspàs a la nova adjudicatària.

C.I.2. Valoració.

La proposta de l'empresa licitadora del pla de transició i de devolució del servei es limita al oferiment d'ajuda per part del Gestor del servei de l'empresa sortint durant 15 dies després de la finalització del servei i un mes telefònicament en el traspàs, falta concretar aquestes ajuda en accions concretes per poder fer una valoració més acurada (reunió inicial, reunió final..).

Per tot l'exposat anteriorment la valoració obtinguda és de poc satisfactòria i la puntuació obtinguda es de 1,25 punts:

	Ponderació	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
POC SATISFACTORI	25%	5 punts	1,25 punts

D. Tercera oferta (per ordre alfabètic) INTEGRACION SOCIAL DE MINUSVALIDOS, S.L.

D.I.1. Proposta

- La transició del servei: comunicació; objectiu general; objectius específics; tasques a desenvolupar; processos de transició del servei.
- Procés de planificació i suport a la transició: defineix i inclou elements bàsics per a un correcte servei al client.
- Procés de gestió del canvi.
- Procés de gestió dels actius del servei.
- Validació i proves del servei.
- Avaluació.
- Gestió del coneixement

D.I.2. Valoració.

El Pla de transició i devolució que es descriu es genèric i no estableix cap acció concreta a poder valorar respecte la prestació del servei objecte del contracte. Respecte a la devolució del servei en concret no es menciona.

Per tot l'exposat anteriorment la valoració obtinguda és de gens satisfactòria i la puntuació obtinguda es de 0 punts:

	Ponderació	Puntuació màxima	Puntuació obtinguda
GENS SATISFACTORI	0%	5 punts	0 punts

Taula resum de puntuació de l'apartat avaluable mitjançant judici de valor

	Valoració màxima	Valoració dels licitadors			
		ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MULTIPLE	CAN CET Centre d'Inserció Sòcio- Laboral, S.L.	EMISER VALLÈS, S.L.	INTEGRACION SOCIAL DE MINUSVALIDOS, S.L.
4.1. Pla de contingències	10	10	5	2,5	5
4.2. Pla de formació	10	10	5	5	5
4.3. Pla de transició i devolució del servei	5	5	1,25	1,25	0
Total	25	25	11,25	8,75	10



CONCLUSIONS

» Les empreses que s'han presentat a la present licitació, i per a les **quals es valora el contingut** del sobre 2A *Documentació acreditativa de les referències tècniques per a la ponderació dels criteris d'adjudicació avaluables en base a judicis de valor*, són les següents:

- ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MULTIPLE J.M. CHARCOT
- CAN CET CENTRE D'INSERCIÓ SOCIO LABORAL, S.L.
- EMISER VALLÈS, S.L.
- INTEGRACION SOCIAL DE MINUSVALIDOS, S.L.

» El quadre resum de puntuacions en ordre decreixent de puntuació és el següent:

EMPRESA	PUNTUACIÓ TOTAL
PUNTUACIÓ MÀXIMA DEL PUNT (FINS A)	25 punts
ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MULTIPLE J.M. CHARCOT	25 punts
CAN CET CENTRE D'INSERCIÓ SOCIO LABORAL, S.L.	11,25 punts
INTEGRACION SOCIAL DE MINUSVALIDOS, S.L.	10 punts
EMISER VALLÈS, S.L.	8,75 punts

Barcelona, 23 de març de 2021

Mónica Abad Cuñado

Cap del Servei d'Administració i
Finances