



Ajuntament de Lleida

INFORME DE VALORACIÓ SOBRE B Exp. SER_OBE_2023_0025

Vist el correu tramès de data 15 de gener de 2024 remès pel Servei de Contractació en el qual es sol·licita un Informe de valoració de la documentació presentada per les empreses licitadores al sobre B (criteris no avaluable de forma automàtica).

Atès que d'acord amb allò previst a l'apartat I. Criteris d'adjudicació del Quadre de Característiques del Contracte del Plec de Clàusules Administratives Particulars, els criteris no avaluable de forma automàtica són:

Criteris avaluable de forma no automàtica 40%

A) Presentació de la planificació operativa del personal, fins a 15 punts, que es desglossen així:

a.1. Planificació de l'operativa i metodologia que ha de seguir el personal destinat al servei (fins a 10 punts).

a.2. Planificació dels torns de treball i personal destinat a cada equipament (fins a 5 punts).

S'haurà de presentar un escrit que no excedeixi de 5 pàgines on es detallaran la planificació dels punts a1. i a2. i els indicadors per tal de mesurar la qualitat dels serveis i el mètode per a la posada en pràctica d'aquesta planificació. Es valorarà la presentació d'una proposta que garanteixi un elevat estàndard de qualitat en el desenvolupament de les funcions assignades, així com un procediment que estableixi indicadors qualitius d'avaluació permanent.

b) Proposta de coordinació dels serveis, fins 20 punts, que es desglossen:

b.1. Pla d'actuacions per a garantir la capacitat de resposta a les diferents anomalies que es puguin produir en el servei (fins a 5 punts).

b.2. Mecanismes a utilitzar per tal de garantir que tots els serveis es troben en actiu (fins a 5 punts).

b.3. Plantejament de les inspeccions del servei en els equipaments objecte del contracte (periodicitat, avisos, metodologia,...) (fins a 5 punts)

b.4. Plantejament de la capacitat operativa de l'empresa per peticions de serveis extraordinaris que es sol·licitin des de la regidoria (fins 5 punts).

S'haurà de presentar un escrit que no excedeixi de 4 pàgines on es detallarà la descripció d'un procediment lògic i coherent que d'una forma realista permeti una detecció de les incidències que es produeixin en el decurs de la prestació del servei així com el procediment per a la seva resolució i de l'avaluació de la qualitat del servei.

Es valoraran també els procediments per optimitzar la comunicació entre l'empresa adjudicatària i els diferents equipaments municipals de cara a agilitzar i garantir els fluxos d'informació necessaris per al correcte desenvolupament de l'activitat. Es valorarà la descripció d'un procediment lògic i coherent que d'una forma realista permeti definir les periodicitats, canals de comunicació,





Ajuntament de Lleida

destinatari i informació clau a comunicar, posant especial èmfasi en minimitzar l'afectació en la prestació del servei.

c) Pla de formació del personal (fins a 5 punts)

Es valorarà la qualitat, idoneïtat i adequació del pla de formació plantejat als treballadors adscrits al contracte.

S'haurà de presentar un escrit que no excedeixi de 5 pàgines amb el Pla de formació continuada de l'empresa on es detallarà la formació i la metodologia que es durà a terme durant el període del contracte. El Pla haurà de contenir: continguts i matèries del Pla formatiu; hores de formació; mitjans tècnics i humans que es destinaran i metodologia que s'aplicarà.

Aquest Pla haurà de contemplar la formació específica en atenció al client i atenció a la diversitat i accessibilitat.

Es valorarà la presentació d'una proposta coherent i que de forma realista tingui una aplicació en la prestació del servei.

Examinada la documentació aportada per: **IN OUT CTRL, S.L. i TROCA PER A LA INTEGRACIÓ LABORAL, EMPRESA D' INSERCIÓ SL** es fa la següent valoració dels criteris no avaluable de forma automàtica:

CONCEPTE		IN OUT CTRL, S.L.	TROCA PER A LA INTEGRACIÓ LABORAL,
a. Presentació de la planificació operativa del personal, fins a 15 punts	Planificació de l'operativa i metodologia que ha de seguir el personal destinat al servei (fins a 10 punts).	7,50	7,50
	Planificació dels torns de treball i personal destinat a cada equipament (fins a 5 punts)	3,75	1,75
	Total A	11,25	8,75
b) Proposta de coordinació dels serveis, fins 20 punts	b.1. Pla d'actuacions per a garantir la capacitat de resposta a les diferents anomalies que es puguin produir en el servei (fins a 5 punts).	3,75 punts	5 punts
	b.2. Mecanismes a utilitzar per tal de garantir que tots els serveis es troben en actiu (fins a 5 punts).	5 punts	5 punts
	b.3. Plantejament de les inspeccions del servei en els equipaments objecte del contracte (periodicitat, avisos, metodologia,...) (fins a 5 punts)	0 punts	5 punts
	b.4. Plantejament de la capacitat operativa de l'empresa per peticions de serveis extraordinaris que es sol·licitin des de la regidoria (fins 5 punts)	5 punts	5 punts
TOTAL B		13,75	20
c) Pla de formació del personal (fins a 5 punts)		1,25	5
TOTAL C		1,25	5
PUNTUACIÓ GLOBAL		26,25 punts	33,75 punts



Ajuntament de Lleida

a. Presentació de la planificació operativa del personal, fins a 15 punts

a.1. Planificació de l'operativa i metodologia que ha de seguir el personal destinat al servei (fins a 10 punts).

L'empresa **IN OU CTRL SL**, presenta una planificació i metodologia ben desenvolupada per cadascuna de les tasques que hi ha previstes per al personal, les actuacions estan ben definides amb una metodologia de posada en pràctica específica per cada cas.

Especifica també quin és el personal responsable de l'empresa per aquest serveis, així com la possible utilització qüestionaris de satisfacció per usuaris per tal d'analitzar les gestions d'actuacions.

En aquest cas és considera que està correctament es considera que la proposta es desenvolupa de manera clara i s'ajusta a les línies del projectes, però mancaria explicar indicadors de qualitat interns i quin seguiment es faria. La puntuació és de 7,50 punts

L'empresa **TROCA PER A LA INTEGRACIÓ LABORAL, EMPRESA D' INSERCIÓ SL** presenta una planificació i metodologia ben desenvolupada per cadascuna de les tasques que hi ha previstes per al personal, les actuacions estan ben definides amb una metodologia de posada en pràctica específica per cada cas.

En aquest cas es considera que la proposta es desenvolupa de manera clara i s'ajusta a les línies del projectes, però mancaria explicar els indicadors de qualitat tant interns com externs i quin seguiment es faria. La puntuació és de 7,50 punts

a.2. Planificació dels torns de treball i personal destinat a cada equipament (fins a 5 punts).

L'empresa **IN OU CTRL SL**, presenta una planificació dels torns de treball basada en els torns que estableix el PPT, amb la possibilitat de cobertures en cas de substitucions i/o rotacions, i amb la disposició d'una fulla d'incidències per tal de registrar les possibles incidències/observacions del servei i que puguin ser analitzades a posteriori per millora del servei.

La planificació del servei s'anilitza també per millorar el servei en el futur.

En aquest cas és considera que està correctament exposat aporta alguna millora substancial, la puntuació és de 3,75 punts.

L'empresa **TROCA PER A LA INTEGRACIÓ LABORAL, EMPRESA D' INSERCIÓ SL** presenta una proposta de planificació basada en els quadrants que es proposen en el PPT.

En aquest cas es considera que la proposta està poc desenvolupada i no aporta cap millora, al puntuació és de 1,25 punts.

b. Proposta de coordinació dels serveis, fins 20 punts, que es desglossen:

b.1. Pla d'actuacions per a garantir la capacitat de resposta a les diferents anomalies que es puguin produir en el servei (fins a 5 punts).



Ajuntament de Lleida

L'empresa **IN OU CTRL SL** presenta un procediment lògic pel que fa la capacitat de resposta de les diferents anomalies detectades al servei així com el procediment per la seva resolució i avaluació.

Proposa la figura de dues persones per la comunicació amb el personal.

Mancaria la definició del pla d'actuacions de les anomalies detectades.

La puntuació és de 3,75 punts.

L'empresa **TROCA PER A LA INTEGRACIÓ LABORAL, EMPRESA D' INSERCIÓ SL** presenta un procediment lògic pel que fa la capacitat de resposta de les diferents anomalies detectades al servei així com el procediment per la seva resolució i avaluació.

Proposa també la figura de dues persones per la comunicació amb el personal.

En aquest cas el procediment és lògic i coherent amb una bona definició del pla d'actuacions per garantir la capacitat de resposta a les diferents anomalies amb la definició de les actuacions corresponents. La puntuació és de 5 punts.

b.2. Mecanismes a utilitzar per tal de garantir que tots els serveis es troben en actiu **(fins a 5 punts)**.

Les dues empreses **IN OU CTRL SL** i **TROCA PER A LA INTEGRACIÓ LABORAL, EMPRESA D' INSERCIÓ SL** presenten un mecanisme per garantir la comprovació de que tots els serveis es troben en actiu basats en aplicacions amb geocalització i amb control d'entrada i sortida del treballador.

En aquest cas es proposa la puntuació de 5 punts a cadascuna d'elles ja que la proposta es adequada i suposa una millora al servei.

b.3. Plantejament de les inspeccions del servei en els equipaments objecte del contracte (periodicitat, avisos, metodologia,...) **(fins a 5 punts)**

L'empresa **IN OU CTRL SL** no aporta cap plantejament d'inspeccions. Per tant, al puntuació és 0 punts.

L'empresa **TROCA PER A LA INTEGRACIÓ LABORAL, EMPRESA D' INSERCIÓ SL** presenta un plantejament d'inspeccions quantificat i definit, incidint en més inspeccions al principi del contracte per tal de conèixer bé el personal i els equipaments del servei.

Es considera que la proposta és adequada permeten detectar incidències i establint mesures correctores de les quals es farà un seguiment a posteriori. La puntuació és de 5 punts

b.4Plantejament de la capacitat operativa de l'empresa per peticions de serveis extraordinaris que es sol·licitin des de la regidoria **(fins 5 punts)**.

L'empresa **IN OU CTRL SL** detalla la disposició de una borsa de personal per les peticions extraordinàries que es demanin.



Ajuntament de Lleida

L'empresa **TROCA PER A LA INTEGRACIÓ LABORAL, EMPRESA D' INSERCIÓ SL** detalla la disposició de una borsa de personal per les peticions extraordinàries que es demanin.

Per tan, en tots dos casos és considera que s'exposa de manera ben definida la capacitat operativa per les peticions extraordinàries, essent la puntuació de 5 punts per cadascuna d'elles.

c) Pla de formació del personal (fins a 5 punts)

L'empresa **IN OU CTRL SL**, presenta un pla de formació poc elaborat sense detallar la metodologia, els continguts ni les matèries.

Contempla la formació específica en atenció al client però manca la de diversitat i accessibilitat.

En aquest cas la proposta no és escassa i no desenvolupa els continguts. La puntuació és de 1,25 punts

L'empresa **TROCA PER A LA INTEGRACIÓ LABORAL, EMPRESA D' INSERCIÓ SL** presenta un pla de formació on es detalla la metodologia, amb els continguts i matèries ben desenvolupats, i contempla la formació específica en atenció al client i atenció a la diversitat i accessibilitat.

En aquest cas la proposta es considera coherent i realista estan ben detallada i ajustant-se de forma coherent i a les línies estratègiques del plec. La puntuació es de 5 punts.

Totes dues empreses superen el llindar mínim de puntuació de 20 punts (50% de la puntuació establerta 40 punts) que consta en el PCAP i, per tant, continuen en el procediment de licitació.

A la data de la signatura electrònica,
La Responsable Coordinadora