

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ D'OFERTES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA I SEGURETAT DESTINAT A LES DEPENDÈNCIES DELS SERVEIS TERRITORIALS A TARRAGONA, DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS, UBICADES A L'AVINGUDA D'ANDORRA, 7 BIS, LOCAL 5.

Exp. Núm.: BE-2025-9 BAM

Procediment adjudicació: Procediment basat en l'Acord Marc CCS-2022-5 – Lot 6

Import de sortida: 25.743,90 €

IVA aplicable: 21%

Pressupost màxim de licitació: 31.150,12 € (IVA inclòs)

Termini d'execució: De l'1 de gener de 2025 fins al 31 de desembre de 2025.

Empreses presentades:

- ILUNION SEGURIDAD, S.A.

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DE LES OFERTES

El servei objecte d'aquesta licitació s'adjudicarà a l'empresa que en el seu conjunt faci la proposició econòmicament més avantatjosa, segons els criteris que per ordre decreixent d'importància i amb la ponderació corresponent s'assenyalen a continuació:

Puntuació màxima total: 100 punts.

1. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA VALORACIÓ DELS QUALS REQUEREIX UN JUDICI DE VALOR

Per a la valoració de les ofertes, les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica descriptiva de tots i cada un dels ítems inclosos en els criteris d'adjudicació quantificables mitjançant un judici de valor.

1.1 Metodologia o pla de treball: puntuació fins a 45 punts.

Per valorar la metodologia de treball, es tindran en compte els criteris següents:

Aspectes vinculats a la metodologia o pla de treball (fins a 45 punts)

- Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència de persones usuàries, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten (fins a 4 punts).
- Determinació i avaluació de riscos i amenaces (fins a 5 punts).

Av. Andorra, 7 bis, local 3
43002 Tarragona
Tel. 977 24 18 88



Doc. original signat per:
Monica Trinidad Alabart Calvo
18/06/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 21/06/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0FIVQ19TX4VU98ZFLM5JJH5ZFI4B7J15

Data creació còpia:
21/06/2024 14:02:49

Pàgina 1 de 9

- Identificació de les vulnerabilitats principals (fins a 5 punts).
- Protocol de seguretat (fins a 4 punts).
- Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 2 punts).
- Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 5 punts).
- Mecanismes d'adaptabilitat als canvis produïts per trasllats de les unitats, reajustament d'horaris o altres causes del mateix caire (fins a 6 punts).
- Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes (fins a 6 punts).
- Supervisió del servei (fins a 3 punts).
- Procediment d'implantació del servei (fins a 3 punts).
- Protocol d'acollida dels treballadors nous al servei (fins a 2 punts).

ASSIGNACIÓ DE PUNTUACIONS:

1. Metodologia o pla de treball: puntuació fins a 45 punts.

Per valorar la metodologia de treball, es tindran en compte els criteris següents:

Aspectes vinculats a la metodologia o pla de treball (fins a 45 punts)

1.1 Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència de persones usuàries, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten (fins a 4 punts).

ILUNION SEGURIDAD, S.A.: Per les característiques de la instal·lació i per l'activitat de gestió que es desenvolupa, es pretén donar cobertura a les següents accions: vigilància de les instal·lacions i protecció de les persones i del patrimoni dins les instal·lacions, control d'accessos de treballadors, visites, empreses i usuaris. Control d'accessos dels objectes, correu o paqueteria, custòdia de claus dels edificis, control d'obertura i tancament de les dependències que siguin assignades, així com portes i finestres i la realització de rondes de seguretat ordinàries o extraordinàries.

És una descripció genèrica sense entrar en el detall de les característiques concretes del servei.

Puntuació 2 punts

EMPRESA	PUNTUACIÓ
ILUNION SEGURIDAD, S.A.	2 punts



1.2 Determinació i avaluació de riscos i amenaces (fins a 5 punts).

ILUNION SEGURIDAD, S.A.: D'acord amb l'empresa, l'avaluació d'amenaces, vulnerabilitats i riscos sobre el que es sustenta el Pla de Treball el plantegen des del coneixement de l'objecte de la protecció, estudi de les activitats, riscos considerats, mitjans de protecció existents i mapa de riscos específic per cada instal·lació o dependència. Anomena riscos de l'activitat com incendi o explosió, riscos d'activitats antisocials com intrusió, robatori, vandalisme, sabotatge, fuga d'informació o amenaces i riscos especials com amenaça de bomba o carta/bomba de paqueteria. Fan referència al Pla d'Autoprotecció de l'empresa. Protocol genèric, sense especificacions concretes del lloc on han de realitzar el servei.

Puntuació 2 punts

EMPRESA	PUNTUACIÓ
ILUNION SEGURIDAD, S.A.	2 punts

1.3 Identificació de les vulnerabilitats principals (fins a 5 punts).

ILUNION SEGURIDAD, S.A.: D'acord el pla de treball, identifiquen les vulnerabilitats per 1. Intrusió, 2. Robatori/furt: Poden produir-se furt de bosses, carteres, etc., aprofitant descuits de les persones portadores d'aquests objectes. Per combatre-ho, es preveuen rondes de presència física del vigilant com a dissuasió, amb gravació d'imatges des del Centre de Control, 3. Vandalisme/sabotatge, 4. Fuita d'informació: poden produir-se manipulacions i/o sostraccions d'expedients i documents, per la qual cosa es disposarà de sistemes d'identificació i traçabilitat, amb uns adequats protocols d'accés, gestió i circulació, 5. Amenaces/agressions: aquests actes poden ocórrer i per això es disposarà de rondes de vigilància. Per càmeres de CCTV es controlarà l'espai des del centre de control, per si hagués de reforçar-se el dispositiu davant una incidència o donar-hi altra resposta, 6. Disturbis públics: En situacions d'especial tensió, hi podria haver disturbis. També es controlarà per càmeres i 7. Amenaça de bomba: abandonament de bosses o maletes amb explosius en aquesta zona, que no és factible que es produeixi al sistema de filtres de seguretat en l'accés. Desenvolupament del pla d'emergència en funció d'esdeveniments associats de destrucció massiva d'estructures i instal·lacions, incendi, etc. i diversos tipus de víctimes. Utilitzen el mètode de Mossler. Categoritzen el nivell de risc. Classifiquen els grups de persones: públic en general, visites identificades, treballadors i funcionaris. Mostren un formulari d'avaluació de risc. Protocol genèric sense especificacions concretes del lloc on han de realitzar el servei.

Puntuació 2 punts

EMPRESA	PUNTUACIÓ
ILUNION SEGURIDAD, S.A.	2 punts



1.4 Protocol de seguretat (fins a 4 punts).

ILUNION SEGURIDAD, S.A.: El pla detalla diferents procediments d'actuació davant de situacions d'emergència com pot ser en cas d'incendi, d'amenaça de bomba, intents de sabotatge, conflictes entre usuaris/treballadors, vandalisme, robatori/furt, ciberatac, actuacions davant objectes perduts, disturbis, emergències sanitàries, alerta S.O.S a través del programari de gestió (LUCIA), inundació i intrusions. Protocol genèric sense especificacions concretes del lloc on han de realitzar el servei.

Puntuació 2 punts

EMPRESA	PUNTUACIÓ
ILUNION SEGURIDAD, S.A.	2 punts

1.5 Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 2 punts).

ILUNION SEGURIDAD, S.A.: l'eina informàtica que utilitzen per al seguiment i control de l'operativa s'anomena LUCIA. Els principals objectius que s'aconsegueixen amb aquesta eina són: - Automatitzar i simplificar la realització de les llistes de control per tal de conèixer l'evolució del desenvolupament de les tasques programades en línia, garantint així el nivell de qualitat dels serveis. - Mitjançant la programació d'enviament d'informes, s'habilita un mecanisme funcional per a la gestió d'incidències, millorant la comunicació i els temps de resposta. - Millorar la gestió i l'eficiència dels serveis prestats, disposant d'una eina que permeti controlar el compliment de les tasques executades per part dels responsables de ILUNION Seguridad, com per part dels Serveis Territorials de Drets Socials (en endavant ST). - Disposar d'un quadre de comandament que permeti extreure informació de com s'està prestant el servei i definir estratègies o accions d'optimització, reestructuració o millora. L'eina disposa de geolocalització, alerta S.O.S./home mort/botó de pànic, sistema de revisió fora de línia, control i gestió d'incidències, parts de servei digitalitzats, informació en línia de la composició dels llocs, digitalització d'ordres de lloc i procediments i informes de gestió. Gestiona el personal mitjançant l'eina informàtica de gestió del personal "VISUAL PLAN" en detalla els continguts. Fa referència al "COS" que és l'òrgan principal del CASS (centre avançat de serveis de seguretat), des d'aquest centre coordinen i gestionen la totalitat de les operacions i els serveis de seguretat prestats. Anomenen el procés per gestionar les contingències per suplències, per absentisme i per malaltia comuna.

Puntuació 2 punt



Doc. original signat per:
Monica Trinidad Alabart Calvo
18/06/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 21/06/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0FIVQ19TX4VU98ZF5JH5ZFI4B7J15

Data creació còpia:
21/06/2024 14:02:49

Pàgina 4 de 9

EMPRESA	PUNTUACIÓ
ILUNION SEGURIDAD, S.A.	2 punts

1.6 Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 5 punts).

ILUNION SEGURIDAD, S.A.: Segons la seva oferta, anualment realitza enquestes per conèixer el grau de satisfacció dels seus clients a la Plataforma on-line SURVEYMONKEY. El Departament de Qualitat i Sostenibilitat envia enllaç Web perquè els clients accedeixin al qüestionari per emplenar-los. L'empresa elabora un informe per presentar al seu "Comitè de Direcció" en què es recullen les mesures, que es reclamen, per implementar les accions correctives, per tal d'esmenar les desviacions o no conformitats dins del cicle de millora contínua. Mostra amb un exemple aquest informe, també disposa d'informes per mesurar la satisfacció dels clients.

Els treballadors també poden fer reclamacions en relació amb les seves condicions laborals o amb el compliment de la normativa de caràcter laboral al portal en línia de l'empleat de Ilunion.

Disposa també d'un informe de reclamació del client per registrar i mesurar les reclamacions observades durant l'execució del servei per part del client, per analitzar-les posteriorment i implantar les accions correctives necessàries.

Puntuació 5 punts

EMPRESA	PUNTUACIÓ
ILUNION SEGURIDAD, S.A.	5 punts

1.7 Mecanismes d'adaptabilitat als canvis produïts per trasllats de les unitats, reajustament d'horaris o altres causes del mateix caire (fins a 6 punts).

ILUNION SEGURIDAD, S.A.: D'acord el pla de treball, l'empresa garanteix al 100% la cobertura del servei independentment dels canvis que pugui arribar a tenir el servei, tant d'horari com de lloc. En el cas que el canvi fos d'ubicació o edifici i fos necessari mantenir la seguretat en les dues dependències, ILUNION garanteixen la cobertura d'aquest servei en els dos edificis. El Cap de Serveis i el Responsable de Selecció d'Ilunion es coordinen per a buscar nous vigilants flexibles i capacitats. Informen que inclouran un curs de flexibilitat i adaptació al canvi per a tots els vigilants. Mensualment, confeccionen una planificació el servei, en la qual figura els serveis, sistemes de torns, descansos i vacances. Adjunten un diagrama de flux amb indicació dels temps d'execució i responsables. No especifiquen altres causes d'adaptabilitat.



Puntuació 4 punts

EMPRESA	PUNTUACIÓ
ILUNION SEGURIDAD, S.A.	4 punts

1.8 Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes (fins a 6 punts).

ILUNION SEGURIDAD, S.A.: l'empresa desenvolupa un pla de gestió de les incidències/contingències on garanteix el funcionament dels serveis de seguretat prestats per mitjà de vigilants de seguretat i que la seguretat de les instal·lacions no es vegi compromesa. L'inspector del servei/cap d'equip són els responsables del funcionament. El personal ha d'avisar com més aviat millor de la seva absència a l'inspector del servei per tal de poder cobrir el torn el més aviat possible. El pla té en compte diferents incidències com són les substitucions, contingències sobrevingudes, absentisme, dificultats a l'accés a la instal·lació, control de presència i reforç esdeveniments extraordinaris. L'empresa du a terme reunions mensuals informatives per plantejar els serveis que tinguin una programació temporal que permeti un bon grau d'anticipació i preparació. En cas d'incidències per causes extraordinàries l'equip gestor analitzarà les necessitats i sol·licitarà al centre de control operatiu/inspector de la delegació perquè completi les necessitats requerides. ILUNION Seguridad estableix diferents temps de resposta per a la cobertura efectiva de la incidència/contingències depenent del nombre de Vigilants necessaris per cobrir la incidència: Un vigilant: 34 minuts; dos vigilants 60 minuts; mes de dos 6 hores des de la notificació de la incidència.

També preveuen incidències de vaga general on l'empresa mantindrà els serveis necessaris per assegurar-ne la prestació, d'acord amb la legislació vigent.

Puntuació 6 punts

EMPRESA	PUNTUACIÓ
ILUNION SEGURIDAD, S.A.	6 punts

1.9 Supervisió del servei (fins a 3 punts).

ILUNION SEGURIDAD, S.A.: L'empresa elabora un Pla d'Inspecció, Control i seguiment del Servei basat en els Sistemes de Gestió de la Qualitat implantats a ILUNION, degudament certificats i auditats. ILUNION coordina i inspecciona l'execució de les funcions encomanades als vigilants. També comprova que el servei es presta conforme al que estableixen els plecs i els acords. Garanteix com a mínim dues inspeccions mensuals en dies laborables. Presentarà al Departament de Drets Socials un informe mensual amb els resultats o incidències detectades en les inspeccions, també presentarà, abans del primer dia de cada mes, el pla d'inspeccions mensual el qual haurà de validar el Departament de Drets Socials. Informa que



disposa d'una plantilla d'inspectors. Adjunta el protocol de la inspecció on es tindrà en compte els informes, els llocs de treball, les funcions i responsabilitats, el material auxiliar i els quadrants. També fa referència al procés de control dels serveis que descriu mitjançant un fluxograma del procés d'inspecció.

Puntuació 3 punts

EMPRESA	PUNTUACIÓ
ILUNION SEGURIDAD, S.A.	3 punts

1.10 Procediment d'implantació del servei (fins a 3 punts).

ILUNION SEGURIDAD, S.A.: l'empresa elabora un Pla basat en 3 etapes: 1. Arrencada del servei: desplegament de tots els recursos previstos derivat del què indica el plec, disseny de Propostes de Millores en el servei per assolir millor rendiment i nivell de servei. Proposta i Establiment de nova documentació. Revisió d'Inventaris i Plans de Manteniment. Proposta de millores. Mesuraments de millores d'indicadors de servei (SLAs) i altres indicadors. 2. Desenvolupament: Informe sobre les condicions de seguretat dels emplaçaments, estat de les instal·lacions i els sistemes de seguretat, posada en marxa de millores o optimització en els mitjans personals i tècnics considerant les limitacions i exigències que imposi ST com, per exemple: recursos crítics a mantenir, mitjans no prescindibles, etc., verificació d'incidències durant l'etapa anterior i engegada de millores, posada en marxa de millores d'indicadors de servei (SLAs) i posterior seguiment dels SLAs, execució d'Optimitzacions, seguiment i Verificació de la Formació, amb caràcter periòdic es reuniran diferents comitès de seguiment on s'analitzarà la marxa del servei, la seva alineació amb els SLA establerts, així com la revisió de les incidències esdevingudes. 3. Cessió: pla de Cessió del Servei: indicar la forma en què se cedirà el servei, proposta de millora del servei: indicant punts oberts o sense completar al servei que finalitza, anàlisi final del Servei i Conjunt de Recomanacions a seguir tant per ST com pel nou entrant i revisió de la formació necessària per al nou entrant. Serà remès mensualment el primer dia de cada mes, a la Direcció de Seguretat, el quadrant de serveis del personal que presti servei a les instal·lacions ST indicant ubicació, torns, horaris, nom i cognoms del personal i totes les dades que es considerin convenients per a la planificació, el seguiment i la inspecció d'aquest. En cas que per circumstàncies extraordinàries (indisposició, malaltia, etc.) s'hagi de modificar el quadrant, l'Inspector assignat al servei ho comunicarà al responsable de ST perquè en prengui coneixement i aprovació, i se n'haurà de justificar la causa degudament; per a es disposa de personal de suport suficient per garantir la prestació efectiva de les hores contractades i la presència ininterrompuda. Qualsevol canvi de personal al servei es comunicarà al ST amb l'antelació suficient i de manera justificada.

Puntuació 3 punts

EMPRESA	PUNTUACIÓ
ILUNION SEGURIDAD, S.A.	3 punts



1.11 Protocol d'acollida dels treballadors nousinguts al servei (fins a 2 punts).

ILUNION SEGURIDAD, S.A.: ILUNION durà a terme un pla d'acolliment al vigilant que sigui destinat a prestar servei per primera vegada. El pla d'acollida tindrà en compte: - Recepció i benvinguda: L'inspector del servei rep al nou treballador i el presenta al Coordinador, responsable del Servei i responsable de contracte (RC) dels ST. - Entrega de documentació: Se li fa lliurament d'un llistat - organigrama, tant dels responsables del Servei de l'edifici, com dels responsables i contactes de ILUNION. - Informació específica sobre el lloc de treball: procediments operatius, explicant-li els detalls i continguts d'aquests, aclarint-los els dubtes que pugui tenir sobre aquest tema. - Accés als canals de comunicació empresarials: demostració de com funciona la intranet, quines són les xarxes socials corporatives, quins canals de comunicació interna existeixen. - Accés portal emprat.

Puntuació 2 punts

EMPRESA	PUNTUACIÓ
ILUNION SEGURIDAD, S.A.	2 punts

Quadre resum de puntuacions de criteris valorables segons judici de valor:

EMPRESES	ILUNION SEGURIDAD, S.A.
1.1 Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència de persones usuàries, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten (fins a 4 punts).	2
1.2 Determinació i avaluació de riscos i amenaces (fins a 5 punts)	2
1.3 Identificació de les vulnerabilitats principals (fins a 5 punts).	2
1.4 Protocol de seguretat (fins a 4 punts).	2
1.5 Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 2 punts).	2



1.6 Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 5 punts).	5
1.7 Mecanismes d'adaptabilitat als canvis produïts per trasllats de les unitats, reajustament d'horaris o altres causes del mateix caire (fins a 6 punts).	4
1.8 Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes (fins a 6 punts).	6
1.9 Supervisió del servei (fins a 3 punts).	3
1.10 Procediment d'implantació del servei (fins a 3 punts).	3
1.11 Protocol d'acollida dels treballadors nouvinguts al servei (fins a 2 punts).	2
Total	33

Monica Alabart i Calvó
Directora dels Serveis Territorials a Tarragona

Av. Andorra, 7 bis, local 3
43002 Tarragona
Tel. 977 24 18 88

9/9



Doc.original signat per:
Monica Trinidad Alabart Calvó
18/06/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 21/06/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0FIVQ19TX4VU98ZFLM5JJH5ZFI4B7J15

Data creació còpia:
21/06/2024 14:02:49

Pàgina 9 de 9