

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

**INFORME DE VALORACIÓ D'OFERTES (SOBRES A) PER A LA CONTRACTACIÓ,  
DELS SERVEIS DE VIGILÀNCIA I SEGURETAT, DEL CRAE MARIA ASSUMPTA, A  
BADALONA I DEL CA GIRONA, A GIRONA, DEPENDENCIÉS DE LA DIRECCIÓ  
GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA**

**LOT 1: CRAE MARIA ASSUMPTA**

**Expedient núm.:** BE-2025-15-1

**Procediment d'adjudicació:** Procediment Basat en l'Acord Marc de serveis de vigilància i seguretat (exp. CCS-2022-5). Lot 3: Vigilància a la província de Barcelona. Contractes basats  $\geq$  600.000 € de valor

**Termini d'execució:** De l'1 de gener del 2025 fins el 31 de desembre del 2025. Si la signatura del contracte fos posterior a la data d'inici prevista, s'haurà d'iniciar l'execució en els 5 dies hàbils següents a la formalització.

**Import de sortida:** 204.318,96 € (sense IVA)

**Empreses presentades:**

- ENERPRO SL
- IB2 SEGURETAT CATALUNYA SL
- ILUNION SEGURIDAD SA
- IMAN SEGURIDAD SA
- PROTECCIÓ DE PATRIMONIOS SA
- PYCSECA SEGURIDAD SA

**I. CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR (SOBRE A): 36,00 punts**

**1. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA VALORACIÓ DELS QUALS REQUEREIX UN  
JUDICI DE VALOR (màxim 36 punts)**

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 36 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 36 punts)

a) 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 5 punts).

b) Determinació i avaluació de riscos i amenaces (fins a 2,5 punts).

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 1 de 26
			
		0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

- c) Identificació de les vulnerabilitats principals (fins a 2,5 punts).
- d) Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 5 punts).
- e) Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 2 punts).
- f) Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes (fins a 3 punts).
- g) Supervisió del servei (fins a 5 punts).
- h) Procediment d'implantació del servei (fins a 3 punts).
- i) Protocol d'acollida dels treballadors nous al servei (fins a 5 punts).
- j) Procediment de comunicació als treballadors de les tasques que han de fer (fins a 3 punts).

**ASSIGNACIÓ DE PUNTUACIONS**

**1. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA VALORACIÓ DELS QUALS REQUEREIX UN JUDICI DE VALOR (màxim 36 punts)**

**1.1 Metodologia o pla de treball: puntuació fins a 36 punts.**

**a) 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 5 punts).**

**ENERPRO SL**

Fan una valoració inicial del centre i les seves vulnerabilitats. Determinen unes funcions generals del servei i fan una proposta de pla de treball basada en un equip de estable i 2 VS de suport que regularment facin torns de servei per mantenir l'operativa actualitzada i que garanteixin la continuïtat del servei sota qualsevol circumstància.

Entre les funcions generals està ben considerat que en el control d'accessos estableixin protocols diferenciats segons si es tracta de treballadors propis, usuaris, visites, ..., també que tenen molt present en les intervencions que s'hagin de fer el protocol específic d'actuació amb menors, sempre donant suport al personal educatiu i l'equip del centre i tenint en compte les indicacions del RC.

Ofereixen un sistema de gestió del servei que permet el control de presència, rondes i marcatges, amb tecnologia, dels vigilants de manera immediata i exacta. Aquests

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 2 de 26
			
		0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

sistema genera fulls diaris, informes d'incidències, etc. i genera avisos automàtics a la central de control, al coordinador, etc.

Per tal de planificar el servei correctament, es proposa una reunió prèvia amb el responsable del centre, si pot ser 15 dies abans de començar el servei.

Es valora amb 5,00 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA SL

Fan un estudi previ del centre: característiques físiques i equipament de què disposa, treballadors, usuaris, ... en base a aquest estudi presentarà un pla de treball concret que s'implementarà quan estigui revisat i aprovat pel cap de seguretat i pel responsable del centre.

Desenvolupen com es farà: els relleus de torn entre VS, les tasques principals dels VS a l'inici i finalització de la jornada, el protocol d'obertura i tancament de les dependències, la planificació de les rondes (amb el control dels punts de marcatge amb l'App d'IB2), la gestió i custòdia de claus, el control d'accessos i de paqueteria i la col·laboració amb les forces de seguretat.

Presenten organigrama funcional, amb les funcions del cap de seguretat, l'inspector del servei i els VS.

És una proposta poc específica pel centre en concret.

Es valora amb 2,50 punts

ILUNION SEGURIDAD SA

Fan una descripció exhaustiva del centre. Proposen iniciar els treballs d'adequació del pla de treball 15 dies abans de l'inici de l'execució del contracte.

Proposen comptar amb 3 VS suplents perfectament formats per cobrir qualsevol incidència.

Desenvolupen com es farà el control d'accessos i registre d'entrada i sortida, distingint correctament el diferent tipus de persones que accedeixen al centre. Fan èmfasi en les entrades i sortides de menors no acompanyats. Desenvolupen com es duran a terme les rondes de vigilància: planificació, control i les l'eina tecnològica de suport, i el control i custòdia de claus.

Proposen una mesura organitzativa que anomenen Ordre de lloc. Consisteix en un document o conjunt de documents que recullen les pràctiques específiques, recursos i

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 3 de 26
			
		0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

seqüència d'activitats per al servei de vigilància i protecció física en les instal·lacions de l'edifici.

Detallen exhaustivament molts procediments d'actuació dels vigilants, davant de: detecció de metalls, procediment en cas d'incendi, amenaça de bomba, conflictes entre usuaris/treballadors, en cas de fuga de gas, ... En aquesta part és molt extens, però genèric, no és específic pel centre.

Es valora amb 3,50 punts

IMAN SEGURIDAD SA

Fan una descripció inicial del centre i del seu entorn. El defineixen com un entorn de baixa conflictivitat.

Proposen un equip d'Intervenció de guàrdia, amb la formació necessària per poder realitzar amb garanties el servei en cas de suplències.

Identifiquen els diferents grups d'usuaris, amb diferents nivells de seguretat i circulació. Proposen la seva estructura organitzativa i unitats de suport.

Procediments específics que es preveuen: control d'accessos, rondes de vigilància, control dels sistemes de seguretat, control de claus, ...

Estableixen uns protocols d'actuació: davant incidències del servei de seguretat, davant d'incidències i emergències de la instal·lació i en els equips tècnics.

És una proposta molt genèrica, que no sembla adaptada a les particularitats del centre, per exemple, no té en compte que els VS han seguir les indicacions dels educadors i del responsable del centre en les seves actuacions.

Es valora amb 3,00 punts

PROTECCIÓN DE PATRIMONIOS SA

Exposen les característiques de l'edifici i de la feina que si fa.

Plantegen un pla de vigilància integrat per un conjunt de mitjans humans, tècnics i organitzatius. Exposen les funcions bàsiques del servei de vigilància: prevenció, detecció, reconeixement, reacció/contenció i coordinació. Descriuen la seva proposta de control d'accessos, les funcions generals dels VS, els protocols d'actuació, els principis i pautes d'actuació. Estableixen també les limitacions en les seves funcions. Fan una proposta de control de rondes de personal, amb aplicació mòbil.

Al llarg de la proposta esmenten situacions que és poden produir que no són pròpies d'un CRAE.

És molt genèric, no té en compte que els VS han seguir les indicacions dels educadors i del responsable del centre en les seves actuacions.

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 4 de 26
			
		0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Es valora amb 2,50 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

Hi ha una aproximació a les característiques físiques del centre.  
Destaquen de bon principi les particularitats d'un centre d'aquestes característiques, en relació amb fer un servei de vigilància visualment més social i esmenten les visites que poden rebre els nens i que sempre s'actuarà com indiquin els educadors.  
Cobertura del servei amb 5 VS, més 2 VS més formats per garantir el servei.

Desenvolupen les següents tasques a realitzar: control d'accessos, rondes internes i externes quan calgui, amb dispositius de marcació, custòdia i control de claus,

Al llarg de la proposta esmenten situacions que és poden produir que no són pròpies d'un CRAE.

Es valora amb 3,00 punts

	màxim	ENERPRO	IB2	ILUNION	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
a) Adequació pla treball característiques edifici, servei, etc	5,00	5,00	2,50	3,50	3,00	2,50	3,00

**b) Determinació i avaluació de riscos i amenaces (fins a 2,5 punts).**

ENERPRO SL


Exposen de forma molt extensa, però genèrica, el seu sistema de determinació i avaluació de riscos i amenaces i com a partir d'aquí elaboraran un Pla de Seguretat. Els passos són els següents: Definició dels Riscos o amenaces a prevenir, Anàlisi dels Riscos facilitant la seva avaluació, Avaluació de riscos i vulnerabilitats, segons les dades observades i recollides, Classificació de riscos segons tipus, probabilitat i nivells d'afectació i Informe d'Auditoria i elaboració del Pla de Seguretat.

Estableix com determinaran i avaluaran els riscos i amenaces més rellevants per la seguretat del centre.

Es valora amb 2,00 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA SL

Mitjançant el Mètode Mósler, fan una llista extensa dels riscos i amenaces detectats, amb l'origen del risc, l'impacte, la probabilitat de risc i la descripció. Com a riscos de probabilitat alta identifiquen agressions i reaccions adverses.

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027  Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
	CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ   0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM		Pàgina 5 de 26

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Determina els riscos i amenaces més rellevants per la seguretat del centre.

Es valora amb 2,00 punts

ILUNION SEGURIDAD SA

Exposen de forma molt extensa el seu sistema de determinació i avaluació de riscos i amenaces (Mètode Mósler).

Exposen que el nivell mitjà de protecció de les instal·lacions del CRAE a Badalona, oscil·la entre "Molt baix" i "Normal" la qual cosa significa que la seguretat integral de les instal·lacions que pertanyen a l'esmentat centre estan garantides. Del treball d'avaluació de risc es desprèn que es fa necessari la implementació de mesures per a la minorització de riscos de caràcter social.

Si fossin adjudicatariis, abans d'iniciar el contracte, farien una auditoria per avaluar juntament amb el RC i així poder detectar in situ, els riscos i vulnerabilitats no detectats en la visita i oferir millores al servei.

Determina els riscos detectats inicialment i estableix com avaluaran els riscos i amenaces més rellevants per la seguretat del centre.

Es valora amb 2,50 punts

IMAN SEGURIDAD SA

Recullen les principals amenaces i riscos a tenir en compte: riscos de les instal·lacions, riscos dels servei de seguretat, riscos derivats d'incidències en els equips tècnics i les persones que accedeixen a les instal·lacions i poden ser generadores de risc.

Basant-se en un anàlisi previ, els riscos i les amenaces detectades són: aldarulls a l'interior o a l'exterior de l'edifici (robatoris/furts, intrusions, actes vandàlics, pintades, etc.), alteracions de l'ordre a l'interior de l'edifici (reclamacions, emergències i evacuacions, incendis, etc.) i agressions o amenaces a treballadors i/o usuaris de l'edifici del Departament de Drets Socials. Per definir i quantificar aquests riscos utilitzaran el mètode Mósler.

Determina els riscos i amenaces detectats, a partir d'un anàlisi previ i estableix avaluaran els riscos i amenaces més rellevants per la seguretat del centre.

Es valora amb 2,50 punts

PROTECCIÓN DE PATRIMONIOS SA

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 6 de 26
			
		0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Exposen de forma molt extensa el seu sistema de determinació i avaluació de riscos i amenaces (Mètode Mósler). Si són adjudicataris faran una auditoria de seguretat basada en aquesta primera aproximació a la detecció de riscos i amenaces, durant la vigència del contracte.

Relacionen totes les amenaces que contemplen sense establir graus: robatori, incendi, inundació, temporals, fallida elèctrica, actes vandàlics, intrusió, sostracció, sabotatge, agressions, ... també tenen present les persones que es troben a les instal·lacions de l'edifici (treballadors, proveïdors, usuaris en general, etc.), tant des de la perspectiva de de la seguretat, com des de la perspectiva que siguin elles el focus de problemes que afectin a la seguretat.

Riscos i amenaces de seguretat específics donada l'activitat del centre: intrusions i accessos no autoritzats, fugues i desaparicions de menors, abús i maltractament, consum de substàncies, incendis i emergències, riscos sanitaris, ciberseguretat, accidents i lesions, falta de capacitació i coordinació, intimidació i bullying, problemes psicològics i desastres naturals. I proposen unes mesures de mitigació com: control d'accessos, vigilància i monitoratge, formació del personal, protocols d'emergència, seguretat cibernètica ... no totes adequades per aquets servei.

Es valora amb 2,50 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

La proposta és genèrica. Presenten un esquema de riscos i amenaces, vulnerabilitats, protocols d'emergència, ... Dintre dels 6 primers mesos de contracte es compromet a entregar a la direcció de el CRAE un "Anàlisi de Riscos" complet.

Es valora amb 0,00 punts

	màxim	ENERPRO	IB2	ILUNION	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
b) Determinació i avaluació de riscos i amenaces	2,50	2,00	2,50	2,50	2,50	2,50	0,00

**c) Identificació de les vulnerabilitats principals (fins a 2,5 punts).**

ENERPRO SL

Punts crítics detectats inicialment: portes accés i sala RAC. Espais interior/exterior per possibles disputes/conflictes entre residents/visitants. Proposta general d'estricta control d'accés i gestió de zones d'ús restringit (a determinar amb el RC del contracte), tant de personal extern juntament amb residents o possibles visites

Estableixen punts crítics amb un nivell de risc possible, com serien riscos biològics (malalties contagioses) i riscos derivats d'activitats antisocials. Estableixen nivells de

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027  Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
	CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ   0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM		Pàgina 7 de 26

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

seguretat per grups d'usuaris fent referència a la circulació restringida per les zones que tenen autoritzades respectivament.

Detecten unes vulnerabilitats inicials que concretaran en una auditoria prèvia a l'inici del servei: possibles intrusions o accessos no permesos, actes vandàlics o atacs a les instal·lacions, possibles aldarulls o situacions de violència, fugues del interns i danys a les instal·lacions. Determinen una vulnerabilitat perimetral mitja i un historial de baixa conflictivitat (pendent auditoria de revisió prèvia a l'inici del nou servei).

Analitzen correctament les vulnerabilitats del centre.

Es valora amb 2,50 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA SL

Destaquen amb una probabilitat alta: els riscos d'agressió i de reaccions adverses.

Un cop identificades les vulnerabilitats principals exposen que per tal que els VS puguin fer front a aquestes situacions caldrà que tinguin la formació adient en gestió conflictes amb usuaris altament vulnerables. També esmenten la manca de canals de comunicació interns efectius com una vulnerabilitat, ja que els treballadors podrien no rebre informació essencial per realitzar les seves tasques de manera segura i eficient.

Fan una proposta de pla de seguretat general basada en quatre premisses: contenció/prevenió, detecció, reconeixement i reacció. També expliquen els protocols d'actuació davant de fets concrets com: aldarulls, conflictes entre usuaris, emergència sanitària, robatori, ...

Analitzen correctament les vulnerabilitats del centre.

Es valora amb 2,50 punts

ILUNION SEGURIDAD SA

Relacionen les principals vulnerabilitats del CRAE Ma Assumpta: intrusió, intent de fuga, robatori o furt, vandalisme, amenaces o agressions, disturbis públics, amenaça de bomba i carta bomba. D'aquests riscos, n'identifiquen l'espai físic i n'expliquen l'origen de la vulnerabilitat.

Analitzen correctament les vulnerabilitats del centre.

Es valora amb 2,50 punts

IMAN SEGURIDAD SA



Doc. original signat per:  
Roser Gonzalez Olle  
18/09/2024,  
Maria Isabel Carrasco Panadés  
18/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:17:11

Pàgina 8 de 26



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Principals vulnerabilitats que detecten: els accessos, entrada principal i posterior. Especial atenció també a zones comunes i sales de vistes. També s'hauran de tenir en compte totes aquelles vulnerabilitats provocades pel factor humà.

Exposen que durant la activitat diària del centre, es poden produir incidències a l'interior de les instal·lacions, ja siguin verbals o físiques, als educadors o treballadors del centre, el que motivarà especialment un nivell alt d'atenció per part del personal operatiu davant d'aquetes possibles situacions, així com donar el suport necessari quan se'ls requereixi per part del educadors ia tenir un alt nivell de formació.

Si són adjudicatari realitzaran una auditoria de seguretat a l'edifici, per establir els procediments i protocols adequats.

Analitzen correctament les vulnerabilitats del centre.

Es valora amb 2,50 punts

PROTECCIÓN DE PATRIMONIOS SA

Destaquen vulnerabilitats per robatori o furt, per agressió (mediambiental, per agents externs físics o personals), vulnerabilitats físiques per l'espai o entorn (tanques, aparcaments, finestres, portes, ...), ...no queda clar si es refereix al centre en concret o és genèric.

A l'inici del servei faran un estudi exhaustiu de les possibles vulnerabilitats amb la finalitat de detectar-les, sempre amb un caràcter preventiu. Expliquen extensament com duran a terme l'Auditoria de seguretat del centre per detectar com es troben integrats en el centre els sistemes de seguretat.

Es valora amb 1,25 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

Àrees claus: control accessos, vigilància (càmeres i rondes), gestió de la informació, seguretat física, plans d'emergència i gestió de visitants.

Casos que poden ser estudiats en edificis d'aquestes característiques: intrusions, venda ambulant o indigència, mendicitat, accés de personalitats públiques, detecció d'avaries, catàstrofes naturals, disturbis civils, ...

Estableixen procediment d'actuació davant aldarulls, disturbis i conflictes entre usuaris/treballadors i emergència sanitària.

Fan esment a moltes situacions que no són pròpies d'un CRAE.

Es valora amb 1,00 punts



Doc. original signat per:  
Roser Gonzalez Olle  
18/09/2024,  
Maria Isabel Carrasco Panadés  
18/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:17:11

Pàgina 9 de 26

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

		màxim	ENERPRO	IB2	ILUNION	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
c)	Identificació vulnerabilitats principals	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	1,25	1,00

**d) Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 5 punts).**

ENERPRO SL

Sistema de gestió del servei que permet el control de presència, rondes i marcatges, amb tecnologia, dels vigilants de manera immediata i exacta.

En el cas d'omissió de registre a l'inici del torn, s'activa una alerta rebuda de forma immediata al Centre de Control, advertint d'una possible absència o falta de puntualitat en el fitxatge, i donant prou temps de resposta per solucionar aquesta ommissió. Si cal, incorporació d'un VS de l'equip/comodí, en menys de 60 minuts i presència de l'inspector: menys de 30 minuts, a la espera el VS substituït.

El personal de suport o comodí seran escollits per la seva residència propera la centre. Per cobrir baixes de curta durada, augmenten per un breu període de temps les hores diàries de treball als altres membres de l'equip. Baixa de llarga durada o vacances, s'incorpora un comodí.

Oferta, ja esmentada abans, d'equip de personal fix i comodins que periòdicament faran els torns de treball necessaris per conèixer a fons l'operativa i poder cobrir tot tipus d'incidència.

Es valora amb 5,00 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA SL

Canal digital propi de l'empresa, que permet controlar la presència, puntualitat i el compliment i qualitat del servei, alhora que vehicula el control de rondes, gestiona els comunicats de treball, els informes de seguretat diaris i les incidències. Els vigilants utilitzen un telèfon mòbil Smartphone amb l'aplicació instal·lada, i per accedir s'identifiquen amb usuari i contrasenya.

En cas d'omissió de registre a l'inici de torn, s'activa una alerta. Relleu en menys de 30 minuts.

Posa a disposició del servei una dotació de reforç, 3 vigilants de reserva, amb domicili a Barcelona, que tindran la mateixa formació del servei que els vigilants fixes i podran fer el relleu en un màxim de 30 minuts. Estableix diferents protocols de relleu.

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ		Pàgina 10 de 26
		 0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Es valora amb 5,00 punts

ILUNION SEGURIDAD SA

Programari de gestió operativa per al Seguiment i Control del servei i eina informàtica de gestió del personal.

Estableix diferents temps de resposta per a la cobertura efectiva de la incidència/contingència per baixa o suplència, vigilant de seguretat en un temps inferior a 30 minuts des de la notificació de la incidència, si no es troba VS suplent immediat del servei, anirà el VS del servei de Acuda que estigui de guàrdia, fins que arribi el relleu. No s'explica que és el servei Acuda, ni com funcionen els vigilants de guàrdia.

Es valora amb 2,00 punts

IMAN SEGURIDAD SA

Plataforma de gestió del servei, amb aplicació mòbil i pàgina web, amb clau d'accés pels vigilants. En relació al seguiment de la presència i l'assistència del personal, l'aplicatiu disposa de les següents funcionalitats: inici i finalització dels torns, detecció d'inactivitat, notificacions en temps real i anàlisi i informes. Els VS reben avís al mòbil, SMS, d'inici de servei endarrerit.

En el cas de baixes i suplències de l'equip titular disposen del nombre necessari de vigilants de seguretat com Equip d'Intervenció de Guàrdia, per a poder fer front a aquestes situacions. Temps de resposta: relleu per absència o per malaltia durant la prestació del servei: 60 minuts. Equip d'intervenció de guàrdia: 2 VS amb formació específica en el servei i 2 VS sense formació específica en el servei.

Es valora amb 5,00 punts

PROTECCIÓN DE PATRIMONIOS SA

Utilitzarà d'un sistema d'aplicació mòbil i d'escriptori destinada al sector de la seguretat privada, per monitoritzar de forma remota els horaris d'inici i finalització de torn dels vigilants. Eina que podrà ser compartida amb els responsables del centre.

Fan incidència en els objectius d'un correcte canvi de torn: puntualitat, perfecte estat d'higiene personal i uniformitat, responsabilitat en el traspàs de novetats entre torns, implicació en la resolució d'incidències pendents, exigència i claredat en la introducció de dades en els informes de servei i comunicació fluida entre les parts.

No hi ha cap proposta de com gestionaran les substitucions de les absències, tant si són programades, com si no.

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 11 de 26
			
		0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Es valora amb 2,00 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

Fan la següent proposta de terminis de resposta davant de diferents necessitats de cobertura del servei: cobertura immediata amb personal del centre (30 minuts), resposta immediata del centre de control i vehicle (20 minuts) i resposta de la inspecció de serveis (20 minuts).

Planificació de les vacances: s'ofereix al personal de plantilla l'opció de cobertura, si no es substitueix amb personal de l'empresa, que prèviament ha adquirit de 8 a 16 hores de formació en el servei.

La proposta és poc clara.

Es valora amb 2,50 punts

		màxim	ENERPRO	IB2	ILUNION	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
d)	Sistemàtica de verificació assistència personal i suplències	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	2,00	2,50

**e) Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 2 punts).**

ENERPRO SL

Sistema de recepció de queixes o reclamacions: per part del centre, a través de l'interlocutor designat per l'empresa, per correu electrònic o atenció telefònica, i per mitjà del Centre de Control de l'empresa 24 hores/365 dies.

Queixes o reclamacions dels usuaris: telèfon d'atenció al client i e-mails a través dels CODIS QR que s'implantaràn en diversos punts del centre.

Totes les queixes seran ateses en 24 hores des de la recepció. Mesures correctives en un termini màxim de 3 dies.

Trimestralment i anualment s'analitzarà el nombre de queixes/reclamacions per detectar l'augment/disminució, freqüència i reincidència i implementar mesures correctives en 3 dies (prèvia aprovació del RC del contracte).

La proposta és molt adequada.

Es valora amb 2,00 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA SL

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadès 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027  Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
	CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ   0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM		Pàgina 12 de 26

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Diversos canals comunicatius mitjançant els quals es podrà presentar queixes, reclamacions o suggeriments. Estableixen fins a 8 canals de comunicació diferents en funció de la tipologia de reclamació i la importància: correus electrònics i/o telèfons a persones o centraletes diverses. Es rep la queixa a través de qualsevol dels canals exposats i es registra en un sistema de seguiment de problemes. El termini màxim per esmenar la reclamació no serà superior a una setmana.

Es troba a faltar el mitjà per poder fer una queixa els usuaris del centre, familiars o visitants, treballadors d'empreses externes, etc. Tot està vehiculat a través del responsable del centre o del servei, l'inspector o el cap de seguretat.

Es valora amb 0,90 punts

ILUNION SEGURIDAD SA

Només exposen que realitzen enquestes de satisfacció anualment als clients i elaboren un informe on analitzen els resultats, per implantar les accions correctives necessàries.

No indiquen cap mitjà per poder reclamar o posar una queixa.

Es valora amb 0,00 punts

IMAN SEGURIDAD SA

Diversos canals per interposar queixes i reclamacions: pàgina web, correu electrònic, correu postal, comunicació presencial o telefònica amb qualsevol empleat d'IMAN. Excepte en el primer cas, la persona que rebí la comunicació haurà d'introduir-la a l'aplicació corresponent completant totes les dades possibles. No especifiquen cap termini de resolució de les queixes o reclamacions.

No hi ha un mitjà clar per poder fer una queixa els usuaris del centre, familiars o visitants, treballadors d'empreses externes, etc.

Es valora amb 0,90 punts

PROTECCIÓN DE PATRIMONIOS SA

Qualsevol treballador de l'empresa pot rebre una queixa o una reclamació per part de la direcció o del responsable del contracte o d'algun usuari del centre. Aquesta persona ho posarà en coneixement del Departament d'Atenció al Client obrint un informe de reclamació. Temps de resposta 24 hores. La solució proposada es transmetrà al responsable del contracte per la seva aprovació.

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 13 de 26
			
		0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

També estableixen canals d'atenció a les queixes o incidències ben diferenciats per temes: coordinació de serveis, responsable de PRL, contractacions, comercial, facturació, RRHH, ... de cada àmbit hi ha telèfon fix i mòbil, fax i correu electrònic.

També proposen accions de millora constants per anticipar-se a possibles queixes i/o reclamacions.

Es valora amb 2,00 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

Exposen unes pautes de comportament que serveixen d'ajuda a l'hora d'atendre la queixa o reclamació que pugui presentar un usuari a un VS de l'empresa.

No hi ha canals establerts per posar queixes i/o reclamacions.

Temps de resolució: Immediata, en cas de consens amb el demandant, en un període de 6 a 8 dies, en altres casos.

Es valora amb 0,50 punts

		màxim	ENERPRO	IB2	ILUNION	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
e)	Procediment atenció queixes i reclamacions	2,00	2,00	0,90	0,00	0,90	2,00	0,50

**f) Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes (fins a 3 punts).**

ENERPRO SL

Centre de Control Operatiu propi en funcionament les 24 hores. Plantilla de vigilants d'Enerpro disponibles per proximitat i característiques del servei (+ de 300 per proximitat). Les trucades efectuades al telèfon d'emergència sempre es reben en un mínim de dos telèfons mòbils diferents perquè no es perdi cap trucada.

Segons tipus d'incidència i gravetat: Presència de l'inspector: menys de 30 minuts, Presència de comodins i/o personal de retén: menys de 60 minuts. Servei 24h per al manteniment i reparació del sistema electrònic de control de rondes. Reparacions i/o substitucions de punts de marcatge en menys de 3 hores.

Tenen previst com actuar en cas de necessitar-se serveis extraordinaris, serveis urgents, reajustaments d'horaris i canvis d'ubicació del servei.

Tenen ben plantejades les possibles emergències i situacions imprevistes i els protocols i mitjans per afrontar-les. Els temps de resposta i els mitjans són adequats.

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ   0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM		Pàgina 14 de 26

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Es valora amb 3,00 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA SL

Exposen un pla de reacció per cobrir les necessitats d'ampliació de servei per una necessitat excepcional i transitòria, amb un temps de resposta mínim: realitzar ampliacions d'horaris dels VS adscrits al servei, disposen dels 3 VS de reforç degudament formats, en casos extrems es podrà comptar amb vigilants que prestin serveis sota altres contractes.

Estableixen diferents terminis en funció del tipus de cobertura; per exemple que proporcionaran serveis addicionals, extraordinaris o especials per complementar els serveis ordinaris en un termini no superior a 12 hores després de la recepció de la sol·licitud. El personal de reforç pot estar operatiu en 30 minuts.

No identifica la capacitat de reacció per a diferents situacions d'emergència detallant el procediment per cadascuna.

Es valora amb 1,50 punts

ILUNION SEGURIDAD SA

Centre de Control Operatiu 24 hores. Descriu el protocol de guàrdia.  
3 VS per cobrir incidències i imprevistos que els treballadors puguin patir de forma sobtevinguda, localitzables 24 hores, distribuïts atenent la concentració geogràfica dels diferents centres de treball, i tenint en compte el nombre d'incidències i mida del servei. Diferents temps de resposta: un VS: < 30 minuts, de dos a tres VS: < 1 hora, de tres a cinc VS: 6 hores, presència de l'inspector del Servei: < 30 minuts, ...

Es valora amb 3,00 punts

IMAN SEGURIDAD SA

Recursos addicionals disponibles per fer front a emergències: 1 Coordinador de Serveis suplent; un equip d'intervenció de guàrdia (2 VS amb formació específica i 2 VS sense formació específica), 2 inspectors de serveis amb disponibilitat 24 hores, Centre de Seguretat Operativa Global 24 hores, flota de vehicles adaptats i equipats per a la realització de tasques de suport, ...

Capacitat de resposta: el vigilant no es presenta a l'inici del servei, malaltia, indisposició, etc., relleu en 60 minuts; substitució del vigilant a petició del centre 24 hores i urgències i emergències en el servei, actuació del coordinador en 30 minuts i ampliació del servei en 60 minuts.

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 15 de 26
			
		0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	

 Generalitat de Catalunya  
 Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència**

Tenen plantejades les possibles incidències en el servei, les mesures aplicables per solucionar-les i el temps de resposta.

Es valora amb 3,00 punts

PROTECCIÓN DE PATRIMONIOS SA

Central de Serveis Operatius 365 dies, 24 hores.

Capacitat de resposta: substitució del VS a petició del centre 12 hores; el vigilant no es presenta a l'inici del servei, malaltia, indisposició, etc., relleu en 45 minuts; requeriment presència servei Inspecció/Coordinació 45 minuts, ... Substitució de mitjans tècnics i materials 12 hores.

Mitjans: Equip de suplència, disposarà del nombre necessari de vigilants de seguretat com a retén d'intervenció per a poder substituir, amb garanties, al personal titular adscrit al servei. No ho quantifica ni especifica més. Diu que l'equip de suplència tindrà l'experiència necessària. Disposa de flota de vehicles adaptats i equipats per a la realització de tasques de suport i recolzament en aquells casos en que s'hagin de cobrir serveis d'urgència i atendre incidències.

Tenen plantejades les possibles incidències en el servei, les mesures aplicables per solucionar-les i el temps de resposta. Poca informació dels equips de suplència.

Es valora amb 2,50 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

Fan una proposta de com hauria d'actuar el seu personal de vigilància al centre en front d'una situació d'emergència. No és el que es demanava en aquest apartat. Malgrat tot fan esment a posar, a disposició del servei, un centre de control 24 hores, l'inspector de serveis de zona i la utilització del personal de reforç de l'empresa. Resposta de l'operatiu en 30 minuts.

No hi ha informació dels equips de reforç.

Es valora amb 1,00 punts

	màxim	ENERPRO	IB2	ILUNION	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
f) Capacitat reacció davant emergències i imprevistos	3,00	3,00	1,50	3,00	3,00	2,50	1,00

**g) Supervisió del servei (fins a 5 punts).**

ENERPRO SL

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027  Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
	CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ   0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM		Pàgina 16 de 26



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Sistemes de supervisió del servei proposats:

- Pla d'inspecció consensuat amb el responsable del centre. Freqüència de les inspeccions: 2 per setmana durant els 2 primers mesos, en qualsevol horari i 1 setmanal durant la resta de temps del servei, podent augmentar de freqüència fins a 4 inspeccions setmanals en cas necessari per detectar deficiències i esmenar-les dins el termini de 3 dies. Informe de cada inspecció i informe trimestral (recull d'inspeccions, incidències, no conformitats i mesures correctives).
- Estableixen els punts sotmesos a inspecció.
- Calendari de reunions periòdiques de seguiment i coordinació. Recomanada: mínim 1 trimestral amb el responsable del centre.
- Anàlisi, mensualment, trimestralment i anualment, de les queixes/reclamacions.
- Auditoria externa.
- Recull i anàlisi de totes les dades del servei: Autoavaluació de compliment d'acords de nivell de servei ofert i qualitat del servei per indicadors.
- Protocol de detecció de no conformitats / incidències, implantació de mesures correctives / preventives i accions de millora.

Treballen amb diferents sistemes per realitzar una supervisió eficient del servei.

Es valora amb 5,00 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA SL

Sistemes de supervisió del servei proposats:

- Inspeccions del servei aleatòries: 2 cops a la setmana els dos primers mesos del contracte, i 1 cop a la setmana després del tercer mes. Informe de la inspecció.
- Estableixen els punts sotmesos a inspecció.
- Auditoria interna amb periodicitat anual: durant el primer trimestre del servei. Inclou: estudi de l'abast del servei, revisió de les mesures existents, valoració de la seguretat/riscos i proposta de millores i pla de seguiment.
- Qüestionari del grau de satisfacció del client: semestralment. Amb proposta d'accions de millora i reunió presencial o telemàtica, mensual, entre el cap de seguretat i el responsable del centre, per analitzar els indicadors.

Treballen amb diferents sistemes per realitzar una supervisió eficient del servei.

Es valora amb 5,00 punts

ILUNION SEGURIDAD SA

Sistemes de supervisió del servei proposats:

- Pla d'Inspecció, Control i Seguiment del Servei. Inspeccions: Durant els primers 3 mesos de servei es realitzaran 3 inspeccions setmanals i una vegada estigui instaurat el servei, proposen realitzar 8 inspeccions mensuals.

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panades 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 17 de 26
			
		0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

- Estableixen els paràmetres a mesurar a les inspeccions.
- Resum setmanalment el resultat de les inspeccions

Treballen amb diferents sistemes per realitzar una supervisió del servei. Es troba a faltar les reunions amb el responsable del centre per fer seguiment de la supervisió del servei.

Es valora amb 4,00 punts

IMAN SEGURIDAD SA

Sistemes de supervisió del servei proposats:

- Inspeccions del servei: durant els 2 primers mesos de servei, 8 inspeccions mensuals, després 4 inspeccions mensuals. També inspeccions aleatòries no planificades. Informe mensual de les supervisions.
- Estableixen els àmbits sotmesos a seguiment.
- Sistema indicadors del nivell de la qualitat del servei, en 3 blocs: gestió del servei, gestió del personal i gestió e prevenció de riscos laborals. Anàlisi de les dades i classificació en 3 nivells d'adequació, emissió d'informes.
- Periodicitat dels informes, mensual: informe d'auditoria de qualitat i actes de les reunions. A demanda: informe d'incidències i actes de reunions.

Treballen amb diferents sistemes per realitzar una supervisió eficient del servei.

Es valora amb 5,00 punts

PROTECCIÓN DE PATRIMONIOS SA

Sistemes de supervisió del servei proposats:

- 2 equips d'inspecció totalment diferenciats (1 inspector de qualitat i 2 inspectors de serveis). Doble procediment que garanteix independència en el moment de valorar.
- Inspecció del servei: durant tota la durada del contracte un mínim d'1 inspecció setmanal al servei. També inspeccions aleatòries no planificades.
- Estableixen els àmbits sotmesos a seguiment.
- Sistema de valoració global de la qualitat sobre: resposta a incidències, control de queixes, nombre d'incidències, ...

Treballen amb diferents sistemes per realitzar una supervisió del servei. Es troba a faltar les reunions amb el responsable del centre per fer seguiment de la supervisió del servei.

Es valora amb 4,00 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

Sistemes de supervisió del servei proposats:



Doc. original signat per:  
Roser Gonzalez Olle  
18/09/2024,  
Maria Isabel Carrasco Panadès  
18/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:17:11

Pàgina 18 de 26

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

- Inspeccions periòdiques de control presencial i control remot de sistemes. Periodicitat: 4 inspeccions setmanals.
- Aplicació d'avaluació dels serveis. Anàlisi de dades.
- Enquestes de satisfacció de clients, usuaris en establiments i empleats: anàlisi de la informació de les comunicacions d'incidències registrades.
- Auditoria interna de seguretat
- Reunions de seguiment amb periodicitat mensual per analitzar les dades obtingudes de les auditories.

Treballen amb diferents sistemes per realitzar una supervisió eficient del servei.

Es valora amb 5,00 punts

	màxim	ENERPRO	IB2	ILUNION	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
g) Supervisió del servei	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00

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

ENERPRO SL

Estableixen els següents passos i els desenvolupen:

- Subrogació de personal.
- Selecció de personal addicional (en cas necessari).
- Entrega de protocols d'actuació i operativa al personal i al RC del centre dins els primers 15 dies de servei. Anàlisi de riscos, recerca de solucions i propostes de millora.
- Estructuració dels equips i planificació horària (Quadrants).
- Pla de formació previ a l'inici del servei.
- Instal·lació de punts de marcatge, control de rondes i material tècnic previ a l'inici.
- Implementació pràctica del servei: Reunió i informe inicial amb el RC de la DGAIA/centre.
- Supervisió intensiva inicial.
- Coordinació empresarial.

Defineixen de forma detallada el procés d'implantació del servei a realitzar, i els passos són adequats.

Es valora amb 3,00 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA SL

Proposta de calendari d'implantació:

- Planificació prèvia del servei, que inclou: designació interlocutors, detecció de possibles punts febles per reforçar-los, revisió dels punts de lectura pels controls de rondes, confecció del formulari de registre de visites, ajustament dels protocols, ...

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadès 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ		Pàgina 19 de 26
		0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

- Planificació dels mitjans humans, contractació si cal i formació.
- Planificació mitjans tècnics
- Pla d'acollida a nous nens
- Inici del servei
- Control i seguiment

Defineixen de forma detallada el procés d'implantació del servei a realitzar , i els passos són adequats.

Es valora amb 3,00 punts

ILUNION SEGURIDAD SA

Fases generals del procés: etapa de transició amb l'empresa sortint (traspàs d'informació i documentació), arrencada del servei i desenvolupament. Esmenten també l'etapa de cessió al finalitzar el contracte.

Presenten cronograma amb el detall de les fases de: subrogació, noves contractacions, recompra de mitjans tècnics, uniformitat, formació inicial, presentació del personal, quadrants, organització d'activitats, seguiment, ...

Defineixen el procés d'implantació del servei a realitzar , i els passos són adequats.

Es valora amb 3,00 punts

IMAN SEGURIDAD SA

Fase prèvia (abans de l'inici del servei), fase d'arrencada i fase de consolidació. Presenten cronograma. Les fases descrites inclouen entre d'altres: Presentació Plataforma de Gestió del Servei, subrogació del personal, entrega uniformitat, formació d'acollida, coordinació activitats empresarials, avaluació de riscos, auditoria prèvia, seguiment especial 1a setmana, coordinació, formació complementària, reunions de seguiment, supervisió,...

Defineixen el procés d'implantació del servei a realitzar, i les fases són adequades.

Es valora amb 3,00 punts

PROTECCIÓN DE PATRIMONIOS SA

Presenta fases d'implantació del servei i cronograma.

Inclou: reunions de coordinació, estudi operatiu, selecció i subrogació del personal, intercanvi documentació i informació, adquisició mitjans tècnics, formació 1r vigilat de retén, definició paràmetres de qualitat, seguiment de l'inici del servei, control de qualitat conjunt, formació inicial del personal, ...



Doc original signat per:  
Roser Gonzalez Olle  
18/09/2024,  
Maria Isabel Carrasco Panadés  
18/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:17:11

Pàgina 20 de 26

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Defineixen el procés d'implantació del servei a realitzar, i les fases són adequades.

Es valora amb 3,00 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

Exposen una guia general de procediment d'implantació d'un servei de seguretat amb els següents punts: avaluació de riscos, definició de requisits, planificació, disseny de serveis, tecnologies i proveïdors, desenvolupament de polítiques de seguretat, implementació, formació i conscienciació, proves, monitorització i revisió, resposta a incidents i mesura de serveis.

La proposta en aquest apartat és molt genèrica i poc acotada al servei concret que es licita.

Es valora amb 1,00 punts

	màxim	ENERPRO	IB2	ILUNION	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
h) Procediment d'implantació del servei	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00

**i) Protocol d'acollida dels treballadors nouvinguts al servei (fins a 5 punts).**

ENERPRO SL

Recursos personals per l'acollida: coordinador i cap de personal. Són els encarregats de les entrevistes, la benvinguda, lliurament de la informació, repartiment de funcions i responsabilitats i acompanyament a la incorporació.

Recursos materials: manual d'acollida, documentació i material de PRL i uniformitat i mitjans materials.

Incorporació a l'equip es fa inicialment en període de formació en tots els torns de treball. La formació tindrà una duració mínima de 10 hores.

Seguiment a la incorporació 15-21 dies.

El protocol d'acollida dels treballadors nouvinguts està molt ben explicat i és adequat.

Es valora amb 5,00 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA SL

Recursos personals per l'acollida: cap de seguretat i inspector. Fan la presentació i faran de guia en l'adaptació al servei.

Recursos materials: manual d'acollida, quadrant mensual, uniformitat i mitjans materials. Es farà formació en el lloc de treball abans de l'inici del servei.

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ		Pàgina 21 de 26
		0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Seguiment durant els 2 primers dies.

El protocol d'acollida dels treballadors nous està ben explicat i és adequat.

Es valora amb 5,00 punt

ILUNION SEGURIDAD SA

Recursos personals per l'acollida: inspector del servei.

Recursos materials: llistat-organigrama i procediments operatius, i accés als canals de comunicació empresarials.

Les noves incorporacions al servei tindran una formació amb un vigilant fixe del centre, de 16 hores, en diferents horaris.

El protocol d'acollida dels treballadors nous està explicat, encara que amb poc detall, no esmenten que hi hagi un seguiment específic de les noves incorporacions.

Es valora amb 4,00 punts

IMAN SEGURIDAD SA

Formació d'acollida general inicial de 4 hores, a càrrec dels responsables de formació i de PRL. Inclou: presentació empresa, política de qualitat, dades i telèfons d'interès, organigrama, canals de comunicació, calendari laboral i planificació del servei, ...

Formació específica del servei a les instal·lacions: mínim de 16 hores de formació (2 torns de treball) amb la supervisió de l'equip titular. Inclou: mitjans tècnics, Manual de funcionament operatiu, horaris, normativa, funcionament de la plataforma de gestió, ...

El protocol d'acollida dels treballadors nous està ben explicat i és adequat.

Es valora amb 5,00 punts

PROTECCIÓN DE PATRIMONIOS SA

Formació inicial d'acollida: presentació de l'empresa, presentació del servei que duran a terme i PRL. Durada 3 hores. Inclou: política de qualitat, dades d'interès, telèfons, organigrama empresa, canals de comunicació, calendari laboral i planificació del servei, protecció de dades, ... i PRL.

Mitjans materials: Manual d'acollida.

No esmenten que hi hagi personal de l'empresa de referència en l'acollida als nous i no esmenten que hi hagi un acompanyament o seguiment específic de les noves incorporacions.

Es valora amb 3,00 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA



Doc. original signat per:  
Roser Gonzalez Olle  
18/09/2024,  
Maria Isabel Carrasco Panadés  
18/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:17:11

Pàgina 22 de 26

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Descriuen un protocol d'acollida general, que s'adaptarà a les necessitats específiques. Inclou entre d'altres: proporcionar manuals de treballador i guies de procediments, preparar el nou empleat amb els recursos i mitjans necessaris, presentació formal a l'equip i tour per les instal·lacions, pla de formació específic per al lloc de treball, assignació d'un mentor o un company per a suport inicial, sol·licitar feedback de l'empleat sobre el procés d'acolliment, ...

La proposta en aquest apartat és molt genèrica i poc acotada al servei concret que es licita.

Es valora amb 2,00 punts

	màxim	ENERPRO	IB2	ILUNION	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
i) Protocol d'acollida dels treballadors nous	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	2,00

**j) Procediment de comunicació als treballadors de les tasques que han de fer (fins a 3 punts).**

ENERPRO SL

Els quadrants anuals, s'envien als treballadors el mes de novembre, els quadrants mensuals, s'envien el dia 25 del mes anterior.

Tasques addicionals (no contemplades al Manual del Vigilant), per via e-mail, telefònica i whatsapp (en cas urgent) a cada vigilant afectat i s'inclou en la nova versió del Manual que es dipositarà al centre indicat i s'entregarà a tots els membres de l'equip de vigilància.

Serveis extraordinaris / incidències / variacions: es proposarà si algun dels VS habituals vol ser assignat a aquest servei extraordinari. Un cop assignat VS s'enviarà quadrant modificat a tots els membres.

S'entregaran les funcions encarregades per escrit i en cas necessari es formarà al VS assignat per a exercir qualsevol tasca no contemplada inicialment en el Manual del Vigilant del centre.

Els procediments definits són adequats.

Es valora amb 3,00 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA SL

Esmenten que l'empresa té un protocol concret per a transmetre als seus treballadors les funcions que els corresponen i les tasques concretes que han de realitzar i l'exposen breument: a l'inici del servei reben un manual de procediment, del qual en el lloc de



Doc. original signat per:  
Roser Gonzalez Olle  
18/09/2024,  
Maria Isabel Carrasco Panadés  
18/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:17:11

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

treball n'hi ha una còpia en paper, també està a l'app, on poden trobar tota la documentació del seu expedient i del seu servei. Qualsevol canvi en ordres del servei, es posaran en coneixement a través d'aquesta plataforma.

Proposta massa genèrica que a més centra tot el procediment de comunicació de les tasques als treballadors en la plataforma operativa del servei.

Es valora amb 1,00 punts

ILUNION SEGURIDAD SA

Exposen el Pla de comunicació del servei. Comunicació vertical, VS adscrits al servei amb el Responsable de cada Centre/instal·lació i comunicació horitzontal, VS que dona suport al servei amb el Director de Seguretat de CRAE.

Relacionen diversos canals de comunicació dels quals operativament, es pot fer ús les 24 hores cada dia de l'any per contactar amb els Responsables del Seguiment i Control.

No s'explica el procediment de comunicació als treballadors de les tasques que han de fer.

Es valora amb 0,00 punts

IMAN SEGURIDAD SA

Interlocutors de referència dels VS: posaran a disposició dels seus treballadors el contacte directe del Cap de Serveis, responsable global del contracte, així com del Coordinador de Serveis, responsable operatiu del servei i interlocutor principal amb el Vigilant de Seguretat del servei, i l'Inspector de Serveis.

L'operativa treball es recollirà en el Manual de Funcionament Operatiu, que estarà a disposició dels VS en format paper al lloc de treball i a la Plataforma de Gestió del Servei. Qualsevol nova instrucció, comunicació o tasca s'integrarà també a la Plataforma. Conté operatives de treball, instruccions del servei, vídeos tutorials,... i permet informar en temps real de les possibles incidències als seus superiors operatius.

Quan s'actualitza una informació el VS rep un avís. Les instruccions es mostren per categories i poden tenir paraules clau. És l'eina de seguiment de les tasques dels VS.

Malgrat que centren, quasi exclusivament, el procediment de comunicació de les tasques als treballadors, en la plataforma operativa del servei; la proposta és adequada.

Es valora amb 3,00 punts

PROTECCIÓN DE PATRIMONIOS SA

	Doc. original signat per: Roser Gonzalez Olle 18/09/2024, Maria Isabel Carrasco Panadés 18/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:17:11
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ		Pàgina 24 de 26
			
		0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM	



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Objectius: claredat, direccionalitat recíproca, immediata (amb les tecnologies de comunicació posades a disposició del servei), assessorament i agilitat.

Tots els vigilants de seguretat rebran a l'inici del servei les tasques encomanades mitjançant la plataforma operativa de servei i també una còpia física i rebran mensualment el seu quadrant de servei. Aquesta plataforma serà el sistema de comunicació habitual on es posaran les novetats, els canvis, ...

El coordinador del servei realitzarà una visita setmanal al servei per ajudar i assessorar en el servei als vigilants de seguretat.

Malgrat que centren, quasi exclusivament, el procediment de comunicació de les tasques als treballadors, en la plataforma operativa del servei; la proposta és adequada.

Es valora amb 3,00 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

Per una bona comunicació amb els treballadors estableixen: identificar clarament les tasques, objectius i terminis, assignar les responsabilitats adequades a cada persona i distribuir adequadament les càrregues de treball. La comunicació ha de ser pels canals de comunicació formals de l'empresa i les instruccions han de ser clares i concises.

L'assignació de tasques ha d'anar acompanyada de la documentació o manuals que calguin i facilitar al treballador l'accés als recursos necessaris. Verificar que el treballador ha entès la tasca, fer-ne seguiment, avaluar els resultats i proporcionar una retroalimentació contínua per resoldre els problemes.

Incideix especialment en l'aspecte humà de la comunicació, per fer funcionar el servei. Els procediments definits són adequats.

Es valora amb 3,00 punts

	màxim	ENERPRO	IB2	ILUNION	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
j) Procediment comunicació treballadors tasques	3,00	3,00	1,00	0,00	3,00	3,00	3,00

**QUADRE RESUM DE PUNTUACIONS DESGLOSSAT PER CRITERIS (SOBRE A)**

	màxim	ENERPRO	IB2	ILUNION	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
I. Total criteris judici de valor sobre A	36,00	35,50	28,90	24,50	32,90	25,75	19,00

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

1.	Metodologia o pla de treball	36,00	35,50	28,90	24,50	32,90	25,75	19,00
a)	Adequació pla treball característiques edifici, servei, etc.	5,00	5,00	2,50	3,50	3,00	2,50	3,00
b)	Determinació i avaluació de riscos i amenaces	2,50	2,00	2,50	2,50	2,50	2,50	0,00
c)	Identificació vulnerabilitats principals	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	1,25	1,00
d)	Sistemàtica de verificació assistència personal i suplències	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	2,00	2,50
e)	Procediment atenció queixes i reclamacions	2,00	2,00	0,90	0,00	0,90	2,00	0,50
f)	Capacitat reacció davant emergències i imprevistos	3,00	3,00	1,50	3,00	3,00	2,50	1,00
g)	Supervisió del servei	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
h)	Procediment d'implantació del servei	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00
i)	Protocol d'acollida dels treballadors nous	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	2,00
j)	Procediment comunicació treballadors tasques	3,00	3,00	1,00	0,00	3,00	3,00	3,00

Vistiplau

Roser González Ollé  
Directora del CRAE Maria Assumpta

Isabel Carrasco Panadès  
Directora general d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

26



Doc. original signat per:  
Roser Gonzalez Olle  
18/09/2024,  
Maria Isabel Carrasco Panadès  
18/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EIYFA6NR4Q1EZ8EXH9JZZLFZ0KDMKVM

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:17:11

Pàgina 26 de 26