

 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, DEPENDENCIÈS DE LA DIRECCIÓ  
GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA**

**LOT 2: CA GIRONA**

**Expedient núm.:** BE-2025-15-2

**Procediment d'adjudicació:** Procediment Basat en l'Acord Marc de serveis de vigilància i seguretat (exp. CCS-2022-5). Lot 4: Vigilància a la província de Girona.

**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:** 282.375,41 € (sense IVA)

**Empreses presentades:**

- ENERPRO SL
- IB2 SEGURETAT CATALUNYA SL
- IMAN SEGURIDAD SA
- PROTECCIÓN 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).

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

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 1 de 21
			
		01A00EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	

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

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

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 2 de 21
			
		0IAO0EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	

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

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, ... Estableixen els següents punts crítics de les dependències: la sala de calderes de la planta -1, i en la planta PB i les entrades i sortides des de l'exterior. 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, proposta de planificació de les rondes que millora l'actual (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.

Es valora amb 5,00 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.

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 3 de 21
			
		01AO0EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	



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

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.

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.

Es valora amb 2,50 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

No presenta proposta tècnica

Es valora amb 0,00 punts

	màxim	ENERPRO	IB2	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
a) Adequació pla treball característiques edifici, servei, etc.	5,00	5,00	5,00	3,00	2,50	0,00

**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: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
	CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ   01A00EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9		Pàgina 4 de 21

 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

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

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

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 5 de 21
			
		01AO0EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	

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

PYCSECA SEGURIDAD SA

No presenta proposta tècnica

Es valora amb 0,00 punts

	màxim	ENERPRO	IB2	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
b) Determinació i avaluació de riscos i amenaces	2,50	2,00	2,00	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 edifici contigu (CA Oikia). 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 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 dels 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 de 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



Doc. original signat per:  
Neus Cortés Vilaseca  
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



01A00EWKT2L2YYBLWQW7AXCCUCB38GTX9

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:18:59

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

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

IMAN SEGURIDAD SA

Principals vulnerabilitats que detecten: diferents accessos, tant els corresponents a l'entrada principal com a l'accés posterior, on s'ubica també l'aparcament, al costat de la pista esportiva. 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'aquelles possibles situacions, així com donar el suport necessari quan se'ls requereixi per part dels educadors ja tenir un alt nivell de formació.

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

No presenta proposta tècnica

Es valora amb 0,00 punts



Doc. original signat per:  
Neus Cortés Vilaseca  
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



01AO0EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:18:59

Pàgina 7 de 21


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

	màxim	ENERPRO	IB2	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
c) Identificació vulnerabilitats principals	2,50	2,50	2,50	2,50	1,25	0,00

**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 60 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.

Es valora amb 5,00 punts

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ		Pàgina 8 de 21
			
		01AO0EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	



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

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.

Es valora amb 2,00 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

No presenta proposta tècnica

Es valora amb 0,00 punts

	màxim	ENERPRO	IB2	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
d) Sistemàtica de verificació assistència personal i suplències	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	0,00

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



Doc. original signat per:  
Neus Cortés Vilaseca  
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



01A00EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:18:59

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

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

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

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.

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			Pàgina 10 de 21
		01A00EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	

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

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.

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

No presenta proposta tècnica

Es valora amb 0,00 punts

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

**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 60 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.

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ		Pàgina 11 de 21
		01AO0EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	

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

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.

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

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.

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.

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 12 de 21
			
		0IAO0EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	

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

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

No presenta proposta tècnica

Es valora amb 0,00 punts

	màxim	ENERPRO	IB2	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
f) Capacitat reacció davant emergències i imprevistos	3,00	3,00	1,50	3,00	2,50	0,00

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

ENERPRO SL

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.

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ		Pàgina 13 de 21
		01A00EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	

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

- 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

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.

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  		Pàgina 14 de 21
		0IA00EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	

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

- 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

No presenta proposta tècnica

Es valora amb 0,00 punts

	màxim	ENERPRO	IB2	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
g) Supervisió del servei	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	0,00

**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:

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 fins al 20/09/2027	Data creació còpia: 20/09/2024 10:18:59
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ		Pàgina 15 de 21
			
		01AO0EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	

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

- 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, ...
- Planificació dels mitjans humans, contractació si cal i formació.
- Planificació mitjans tècnics
- Pla d'acollida a nouvinguts
- 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

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 vigilant de retén, definició paràmetres de qualitat, seguiment de l'inici del servei, control de qualitat conjunt, formació inicial del personal, ...

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

Es valora amb 3,00 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

No presenta proposta tècnica

Es valora amb 0,00 punts

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			Pàgina 16 de 21
		01A00EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	



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

	màxim	ENERPRO	IB2	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
h) Procediment d'implantació del servei	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00

**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.

Seguiment durant els 2 primers dies.

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

Es valora amb 5,00 punt

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 nouvinguts està ben explicat i és adequat.



 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

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 incorporats i no esmenten que hi hagi un acompanyament o seguiment específic de les noves incorporacions.

Es valora amb 3,00 punts

PYCSECA SEGURIDAD SA

No presenta proposta tècnica

Es valora amb 0,00 punts

		màxim	ENERPR O	IB2	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
i)	Protocol d'acollida dels treballadors nous	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	0,00

**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.



Doc. original signat per:  
Neus Cortés Vilaseca  
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



01AO0EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:18:59

 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

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 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

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

Objectius: claredat, direccionalitat recíproca, immediatesa (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, ...

	Doc. original signat per: Neus Cortés Vilaseca 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 10:18:59
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 19 de 21
			
		01AO0EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9	

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

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

No presenta proposta tècnica

Es valora amb 0,00 punts

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

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

	màxim	ENERPRO	IB2	IMAN	P. PATRIM.	PYCSECA
1. Metodologia o pla de treball	36,00	35,50	30,90	32,90	25,75	0,00
a) Adequació pla treball característiques edifici, servei, etc.	5,00	5,00	5,00	3,00	2,50	0,00
b) Determinació i avaluació de riscos i amenaces	2,50	2,00	2,00	2,50	2,50	0,00
c) Identificació vulnerabilitats principals	2,50	2,50	2,50	2,50	1,25	0,00
d) Sistemàtica de verificació assistència personal i suplències	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	0,00
e) Procediment atenció queixes i reclamacions	2,00	2,00	0,90	0,90	2,00	0,00
f) Capacitat reacció davant emergències i imprevistos	3,00	3,00	1,50	3,00	2,50	0,00
g) Supervisió del servei	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	0,00
h) Procediment d'implantació del servei	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00

20



Doc. original signat per:  
Neus Cortés Vilaseca  
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



01A00EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:18:59

Pàgina 20 de 21

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

i)	Protocol d'acollida dels treballadors nous	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	0,00
j)	Procediment comunicació treballadors tasques	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	0,00

Vistiplau

Neus Cortès Vila-seca  
Directora CA Girona

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



Doc. original signat per:  
Neus Cortès Vilaseca  
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



0IAO0EWKT2LYYBLWQW7AXCCUCB38GTX9

Data creació còpia:  
20/09/2024 10:18:59

Pàgina 21 de 21