



INFORME TÈCNIC JUSTIFICATIU DEL CONTRACTE ESPECÍFIC DE SERVEIS DE SELECCIÓ DE PERSONAL

**PROCEDIMENT BASAT EN EL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SELECCIÓ I AVALUACIÓ DE PERSONAL
AMB DESTÍ A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A., CEMENTIRIS DE
BARCELONA, S.A. I EMPRESES PARTICIPADES**

CATEGORIA 2: PERFILS DE MIDDLE MANAGEMENT

NÚMERO D'EXPEDIENT: 2024RH0227AC

I.- ANTECEDENTS

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. va formalitzar en data 31 de gener de 2025 el Sistema Dinàmic d'Adquisició per la contractació de serveis de selecció i avaluació de personal amb destí a Barcelona de Serveis Municipals, S.A. i empreses participades.

Referit sistema dinàmic d'adquisició té una durada de QUATRE (4) ANYS a comptar a partir del dia següent de l'aprovació de la primera homologació del sistema dinàmic d'adquisició.

Dintre referida durada, BSM ha constatat la necessitat de proveir-se de serveis de selecció i avaluació de personal en els termes definits a l'apartat IV del present informe. Aquest fet comporta la necessitat d'adjudicar un contracte específic en el sistema dinàmic d'acord als procediments previstos al plec o, subsidiàriament, a la LCSP.

II.- OBJECTE DEL CONTRACTE I NECESSITATS A SATISFER

L'objecte del present contracte és la selecció del perfil Cap d'Àrea Experiència al client a la Unitat Parc d'atraccions de Tibidabo. El Tibidabo es troba en ple procés de millora de la qualitat dels seus serveis i processos, en àmbits per les quals la millora d'experiència del client és un pilar bàsic en la seva definició i implementació. Tenint en compte les necessitats del Parc, així com el moment en què es troba actualment, es requereix la incorporació d'un/a Cap d'Àrea Experiència al client a la Unitat Parc d'atraccions de Tibidabo per donar resposta de manera efectiva a les necessitats actuals de la companyia.

79600000-0 Serveis de contractació

PERFIL/S A SELECCIONAR/AVALUAR: Cap d'Àrea Experiència al client a la Unitat Parc d'atraccions de Tibidabo.

FUNCIONS:

- Aconseguir que les persones de l'equip de recinte i mobilitat formin part de l'experiència del parc, vetllant per la qualitat de l'oferta i del servei i obtenint els resultats esperats en percepció.

- Interpretar i millorar els indicadors de gestió, valoració del tracte per part del client, valoració dels espectacles i l'ISC (índex de satisfacció del client) global per a l'aplicació de millores i correccions necessàries, optimitzant així els recursos per donar la millor experiència als visitants del parc.
- Aconseguir que l'excel·lència en el tracte i l'atenció al client sigui un fet diferenciador per part del visitant.
- Potenciar l'escolta activa, mitjançant enquestes i percepcions dels clients per aconseguir àrees de millora i aplicar-les a l'oferta del parc avaluant-ne els resultats, redefinint-los i comunicant-los amb claredat.
- Resolució de conflictes i participar en el procés d'inici a fi amb l'objectiu de proporcionar el millor servei.
- Formar l'equip de coordinadors/es i formadors/es per aconseguir un alt grau de qualitat i implicació, compromís, rapidesa en el servei i excel·lència en el tracte.
- Aplicar i vetllar pel compliment de tots els processos de qualitat de les posicions de treball de la vostra àrea.
- Responsable del procés de gestió operativa del vostre equip, garantint i planificant els recursos materials i humans mitjançant la definició de torns per a la correcta prestació del servei.
- Coordinar amb diferents departaments, interns o externs, a fi de poder dur a terme una execució correcta de les tasques assignades, fomentant el treball en equip i des d'una visió estratègica.
- Analitzar els processos de la seva àrea per identificar àrees de millora i fer el seguiment dels indicadors per poder prendre les decisions correctes.
- Revisió del pla de la seva àrea de forma mensual.
- Col·laborar al Pla de Formació detectant les necessitats formatives del personal del Departament d'Operacions.
- Coordinació amb els Departaments de Màrqueting, Seguretat BSM i diferents empreses organitzadores i agents implicats en la producció i realització dels esdeveniments que li siguin encomanats, essent responsable màxim de la correcta execució.
- Iniciar, valorar i assolir el compliment dels contractes amb tercers, referents a espectacles.
- Realització d'enquestes sobre la valoració dels serveis que se'n derivin de les sevas funcions.
- Realitzar funcions de Cap de Parc quan sigui requerit.

REQUISITS

- Formació superior, grau o Formació Professional Superior, preferiblement superior en turisme, lleure o relacions públiques
- Experiència mínima demostrable de 5 anys en posicions similars de millora continua a l'àrea d'experiència del client.
- Català i castellà nivell C1. Domini del català i castellà.
- Nivell d'Anglès B2 o superior.

- Vehicle propi.
- Disponibilitat per treballar els caps de setmana, segons l'horari d'obertura del parc.

III.- PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE BASAT

El procediment a seguir resta especificat en la clàusula número 1, lletra Y del Plec de Clàusules Particulars del Sistema Dinàmic de referència, la qual estableix:

“Y.1.- Disposicions aplicables a la contractació específica

Un cop admeses les empreses al SDA, BSM, CBSA o empreses participades podran procedir a adquirir els serveis de selecció i avaluació que els resultin necessaris, mitjançant els contractes específics referits a l'article 226 de la LCSP, previ seguiment del procediment que es detalla en aquesta clàusula.

Per a adjudicar els contractes específics en el marc del SDA es tramitarà una licitació en els termes previstos a l'article 226.1 de la LCSP.

Per a cada contracte específic que hagi d'adjudicar-se es revisaran les propostes presentades (serveis de selecció i/o avaluació) al SDA, segons la necessitat de BSM, CBSA o empreses participades d'entre totes les empreses que haguessin estat prèviament admeses i integrades al SDA i disposin del curs.

Les necessitats concretes es preveuran en un document de “proposta d'adjudicació”, així com el termini de durada de les tasques.

El pressupost màxim d'aquestes tasques estarà definit en aquest document i es configurarà com una bossa d'euros, a raó dels preus oferts en l'SDA. L'òrgan de contractació aprovarà la proposta, i aquesta serà comunicada a l'adjudicatari.

Un cop rebuda la notificació de la resolució d'adjudicació dels contractes específics, els contractes específics s'entendran perfeccionats. De conformitat amb l'article 153.1 de la LCSP, en els contractes específics en el marc del SDA no és necessària la formalització del contracte. D'acord amb l'article 36 de la LCSP, els contractes específics s'entendran perfeccionats amb la seva adjudicació.

L'adjudicació dels contractes específics es publicarà a la Plataforma de Contractació.

Y.2.- Disposicions aplicables a la formalització de la contractació específica

Un cop adjudicada la contractació, serà necessari que per cada servei ofert els adjudicataris compleixin una fitxa específica que inclogui tots els detalls rellevants del servei.

Aquesta fitxa haurà de ser presentada en el termini establert per l'òrgan de contractació i inclourà la següent informació: el nom del servei amb una descripció breu, la categoria del servei segons la seva naturalesa, l'àrea específica d'especialització relacionada amb el servei, el pressupost estimat del servei amb un desglossament de despeses si és necessari, la durada estimada per a la realització del servei, el nom i contacte de la persona responsable del servei.

Ens reservem la possibilitat d'afegir contingut addicional a la fitxa del servei si així ho requerim, amb l'objectiu de garantir una descripció completa i precisa dels serveis oferts.

A més, serà obligatori adjuntar una declaració responsable de l'especialització en la matèria, signada per un representant autoritzat de l'empresa. Aquesta declaració haurà de certificar que l'empresa compta amb els coneixements i l'experiència necessaris per dur a terme els serveis contractats amb la màxima qualitat i eficiència."

IV.- CONSIDERACIONS TÈCNIQUES

Un cop revisades les propostes presentades i admeses al SDA, segons la necessitat que es descriu a continuació es proposarà l'adjudicació a favor de l'empresa **SMART – The Skeye**.

L'esmentada empresa va disposa a la data de la signatura de la present proposta la següent prestació de servei de selecció:

FITXA ESPECÍFICA DEL SERVEI DE SELECCIÓ DEL PERFIL TÈCNIC DE GESTIÓ DE PROJECTES, ALIANCES I AJUTS.

- Tipologia de perfils: **PERFILS DE MIDDLE MANAGEMENT**
- Especialització d'una àrea funcional: **No. Perfil generalista.**
- Preu servei: **22% calculats sobre el SDA**
- Temps de garantia: **3 MESOS.**

En aquest sentit, l'entitat contractant ha de contractar aquest servei de selecció de l'empresa referida pels següents motius:

En aquest cas concret, es proposa a l'empresa **SMART – The Skeye** per desenvolupar les tasques de serveis de selecció del Cap d'Àrea Experiència al client a la Unitat Parc d'atraccions de Tibidabo atès que es considera que concorren els motius d'especialitat.

En concret, la vacant que motiva el present derivat és un lloc específic que requereix d'unes tasques concretes i específiques i, en aquest sentit, **SMART – The Skeye** té experiència notòria en processos de selecció. Concretament **SMART – The Skeye** està especialitzada en la selecció de perfils experts, aportant perfils concrets, amb experiència en determinats àmbits, i també dins de l'administració pública.

D'altra banda, la metodologia i model que utilitza **SMART – The Skeye** és idoni per detectar les competències i avaluar d'una forma eficient el perfils dels candidats que requerim incorporar actualment en el nostre procés de selecció. Aquest model d'intervenció inclou diferents accions, tasques, i proves que garanteixen i asseguren l'encaix candidat-lloc de treball.

En conclusió, tenint en compte allò exposat fins ara, **SMART – The Skeye** és l'empresa homologada que millor satisfà l'objecte del present contracte. L'especialitat del lloc de treball que requereix dels seus serveis, ha de respondre a uns requisits concrets que la referida empresa compleix.

V.- PROPOSTA D'ADJUDICACIÓ

Per tot l'exposat, donant per reproduïts tots i cadascun dels arguments que integren el presentant informe, s'eleva la següent proposta a l'Òrgan de Contractació:

Primer.- ADJUDICAR de conformitat amb l'informe tècnic que consta a l'expedient i mitjançant el procediment consignat a la clàusula 1, lletra Y del procediment de referència, **el contracte específic relatiu al procés de selecció d'un/a Cap d'Àrea Experiència al client a la Unitat Parc d'atraccions de Tibidabo, a la societat SMART – The Skeye. amb NIF B-55.579.296, per un termini d'execució de SIS (6) MESOS a comptar des de la recepció de la notificació de la resolució d'adjudicació dels contractes específics, a plena satisfacció de l'entitat contractant. En aquest moment el contracte específics s'entendrà perfeccionat. L'import total i màxim serà de 7.821,70 (abans d'IVA).**

Atenent als preu/s unitari/s o percentatge ofert/s al catàleg de referència del present procediments de sistema dinàmic d'adquisició.

Segon.- REQUERIR a l'adjudicatària perquè aporti la documentació necessària per la signatura del contracte i comparegui per tal de formalitzar el contracte referit.

Barcelona, 10 de març de 2025

Sgt.: Ruth Galiana Vidal
Cap d'Unitat de Talent, Lideratge i Cultura de Persones
Barcelona de Serveis Municipals, SA