



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de Joventut

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ D'OFERTES

CONTRACTACIÓ BASADA EN L'ACORD MARC (CCS 2022-5), DELS SERVEIS DE VIGILÀNCIA I SEURETAT DE LES DEPENDÈNCIES ADMINISTRATIVES DE L'EDIFICI DEL CARRER ARAGÓ, 244-248 DE BARCELONA

Exp. Núm.: BE-2026-12

Procediment d'adjudicació: : Procediment Basat en l'Acord Marc de serveis de vigilància i seguretat (exp. CCS-2022-5 lot 1) Vigilància a la província de Barcelona

Import de sortida: 94.133,62 €

IVA aplicable: 21%

Pressupost màxim de licitació: 113.901,68€

Termini d'execució: des de l'1 de gener del 2026 fins al 31 de desembre del 2026.

Empreses presentades:

ARMONIA SEGURIDAD, S.L.U. (anteriorment METROPOLIS SEGURIDAD Y PROTECCIÓN, SLU)
CLECE SEGURIDAD, S.A.
ENERPRO, S.L.
IB2 SEURETAT CATALUNYA, S.L.
ILUNION SEGURIDAD, S.A.
IMAN SEGURIDAD, S.A.
PYCSECA SEGURIDAD, S.A.
SEGURIDAD PROFESIONAL MEDITERRANEA, S.A.
SURESTE SEGURIDAD, S.L.U

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

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

Puntuació màxima total: 100 punts.

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

Carrer Aragó, 244-248
08007 Barcelona



Doc.original signat per:
Violant Segura Torà
04/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 07/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KQM3OWR7GVIDZU00WTADTYV8U0VOE9H

Data creació còpia:
07/07/2025 13:24:16

Pàgina 1 de 15

- 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 10 punts).
- b) Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 8 punts).
- c) Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 6 punts).
- d) Supervisió del servei (fins a 7 punts).
- e) Protocol d'acollida dels treballadors nouvinguts al servei (fins a 5 punts).

VALORACIÓ DE LES OFERTES PRESENTADES

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 10 punts).

ARMONIA SEGURIDAD, S.L.U.

L'empresa detalla el pla de treball de vigilància per a l'edifici del carrer Aragó 244-248 que s'adapta a les seves característiques, activitat, nombre d'usuaris i treballadors, i serveis prestats. Es fa especial èmfasi en la formació contínua i el respecte als drets humans. Les vulnerabilitats inclouen aspectes estructurals, riscos per a la seguretat de persones, possibles fallades tecnològiques i la gestió de dades confidencials. Es valora positivament el pla de treball proposat per l'empresa però no aporta cap novetat al servei.

Puntuació atorgada: 8 punts



CLECE SEGURIDAD, S.A.

Aquesta empresa ofereix solucions integrals de protecció combinant professionals altament formats i tecnologia avançada per garantir la seguretat adaptada a cada client. El servei per a l'edifici del carrer Aragó, 244-248 de Barcelona, està dissenyat tenint en compte les seves característiques, el flux de persones i la complexitat de l'espai. La seva metodologia es basa en la coordinació de vigilància, control d'accessos i càmeres, prioritzant la prevenció i l'atenció al client amb un enfocament emocional i preventiu. Disposen d'un Pla de Seguretat Integral (PSI) personalitzat, basat en un anàlisi exhaustiu de riscos i vulnerabilitats. També estan preparats per adaptar-se a situacions excepcionals. Aquest pla assegura un servei eficient, flexible i compromès amb la qualitat i la seguretat.

Es valora positivament el Pla de Seguretat Integral personalitzat proposat per l'empresa.

Puntuació atorgada: 9 punts

ENERPRO, S.L.

L'empresa especifica que l'equip consta de 3 vigilants (sense arma) amb horaris laborals de dilluns a divendres i cobertures puntuals en festius. Es prioritza el control d'accessos, la seguretat perimetral i interior, i la supervisió de zones sensibles com el CPD, recepció i aparcament. L'equip inclou vigilants fixos i de suport amb resposta ràpida en suplències i dos persones inspectores que seran les persones interlocutores pel servei. S'utilitza tecnologia NFC per al control de rondes i presència.

Es valora molt positivament el pla de treball presentat especialment la resposta ràpida en suplències, les dues persones interlocutores i la utilització de la tecnologia NFC.

Puntuació atorgada: 10 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA, S.L.

L'empresa realitza un estudi detallat de l'edifici, tenint en compte les seves característiques físiques, tècniques i d'ús. El servei de vigilància s'adaptarà a aquestes necessitats amb un pla de treball específic, formació especialitzada per als vigilants amb una atenció especial a punts crítics com la planta coberta i els accessos. Es coordinarà amb els equips tècnics disponibles per garantir la seguretat i la protecció tant de les persones com dels béns. Tot això es reflectirà en un manual de procediments operatius que assegurarà un servei eficaç i proper.

Es valora positivament el manual de procediments operatius proposat per l'empresa.

Puntuació atorgada: 9 punts

ILUNION SEGURIDAD, S.A.

L'empresa ILUNION Seguridad ofereix serveis integrals de vigilància i seguretat privada, enfocats en la inclusió laboral i l'excel·lència. Disposa d'un equip format i tecnològicament preparat per protegir persones i béns, adaptant-se a les necessitats de cada client. El servei de l'edifici es dissenya segons la normativa vigent i amb un model de gestió que busca la millora contínua. L'empresa garanteix la seguretat mitjançant vigilància física, coordinació i tecnologies avançades, amb un compromís ferm amb la qualitat, la inclusió i la transparència. Es valora positivament el model de gestió per la millora del servei.

Puntuació atorgada: 9 punts

3/15



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
04/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 07/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KQM3OWR7GVIDZU00WTADTYV8U0VOE9H

Data creació còpia:
07/07/2025 13:24:16

Pàgina 3 de 15

IMAN SEGURIDAD, S.A.

L'empresa ofereix un servei professionalitzat amb vigilants sense arma i un equip reforçat per cobrir les incidències. Preveu un pla de vigilància, rondes internes i protocols d'actuació davant emergències. El sistema de control d'usuaris classifica els accessos per nivells de seguretat. El servei es contextualitza en un entorn urbà amb baixa conflictivitat, afavorint una gestió eficaç. El plantejament és complet, rigorós i adaptat a les necessitats específiques del centre. Es valora positivament el pla de treball proposat per l'empresa però no aporta cap novetat al servei.

Puntuació atorgada: 8 punts

PYCSECA SEGURIDAD, S.A.

L'empresa ofereix un servei de vigilància complet i ben estructurat, amb cobertura horària diària i protocol operatiu detallat. Es garanteix el control d'accessos, la seguretat física i la gestió d'incidències mitjançant tecnologia com l'arc detector de metalls, raigs X i el sistema "Vigilant Pro" amb tecnologia NFC. El Pla operatiu i tota la documentació tècnica i operativa es traslladarà a un document operatiu consistent en una Carpeta de Normes Internes del Servei (en endavant NIS) en el qual es detallaran totes les normes, procediments i instruccions d'actuació necessàries per a desenvolupar el servei de forma professional, eficient complint les directrius donades pel responsable de Seguretat del Client. El NIS assegura una actualització constant i coordinació amb el client. Es valora positivament el pla operatiu per la millora del servei i la utilització de la tecnologia NFC.

Puntuació atorgada: 9 punts

SEGURIDAD PROFESIONAL MEDITERRANEA, S.A.

El pla de treball detallat per l'empresa s'adapta a les necessitats específiques de l'edifici del carrer Aragó 244-248, gestionat per la Direcció General de Joventut. El servei contempla vigilància interna, amb possibles actuacions puntuals a l'exterior. Les tasques es realitzaran segons la normativa de seguretat privada, considerant el tipus d'activitat i el públic usuari. Es preveuen riscos com comportaments incívics, danys a les instal·lacions, i presència no autoritzada. La vigilància la durà a terme personal sense arma, degudament uniformat. Es disposarà d'un sistema de control de qualitat per garantir l'eficiència del servei. Es valora positivament el pla de treball proposat per l'empresa però no aporta cap novetat al servei.

Puntuació atorgada: 8 punts

SURESTE SEGURIDAD, S.L.U

L'empresa presenta una proposta sòlida i detallada per a la gestió de la seguretat de l'edifici gestionat per la Direcció General de Joventut. El Pla de Seguretat s'ha dissenyat específicament per a l'edifici del carrer Aragó, tenint en compte tant els aspectes tècnics com humans i organitzatius. Destaca l'enfocament preventiu, amb anàlisi de vulnerabilitats i mesures adaptades al context públic. L'organització proposa una estructura escalable a curt, mitjà i llarg termini, incloent accions "Quick Wins". L'edifici, ben ubicat i funcional, compta amb accessos moderns i controlats. La proposta evidencia capacitat tècnica i una visió integral de la seguretat.



Es valora positivament el pla de treball proposat per l'empresa però no aporta cap novetat al servei.

Puntuació atorgada: 8 punts

b) Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 8 punts).

ARMONIA SEGURIDAD, S.L.U.

L'empresa posa a disposició l'aplicació MOVE WORK per garantir les entrades i sortides del personal, absències, retards, puntualitat a temps real, mitjançant el menú WORK IN TIME de l'App. Aquestes eines permeten el registre fiable i en temps real de les jornades laborals i rondes de vigilància, garantint el compliment normatiu i l'eficiència operativa.

La capacitat de generar informes, alertes i la integració de tecnologies com NFC o la funció d'home mort reforcen la seguretat i el control. A més, el protocol de cobertura de suplències és complet i àgil, amb una estructura clara de resposta segons la urgència i disponibilitat. Les suplències es cobriran mitjançant els back up's formats en el servei i coneixedors de l'operativa i de les funcions. En els cas que no es poguessin cobrir s'assignarà a personal dins de la plantilla.

Es valora molt positivament la seva capacitat organitzativa, flexibilitat i ús de tecnologia avançada.

Puntuació atorgada: 8 punts

CLECE SEGURIDAD, S.A.

L'empresa disposa d'un sistema Integral de Control i Seguretat FREEMATICA que és una eina de gestió pròpia que garanteix el control del recursos tan humans com material, seguiment de tasques, protocols, control de qualitat, rutes entrades i sortides dels vigilants, compliment d'horaris i presència mitjançant telèfon (smartphone) o tecnologia NFC, generant informes a temps real. El Protocol de Cobertura de baixes i suplències estableix un sistema rigorós i detallat per garantir la continuïtat del servei de vigilància davant qualsevol absència, tant programada com imprevista. L'objectiu és cobrir el 100% dels serveis de manera àgil i eficaç, respectant els terminis acordats al projecte

Es valora molt positivament el sistema de control i seguretat en la gestió del personal i l'ús de tecnologia avançada.

Puntuació atorgada: 8 punts

ENERPRO, S.L.

El servei de vigilància de l'empresa destaca per la seva alta tecnologia de control amb sistemes NFC/GPS, que garanteixen la traçabilitat en temps real dels moviments dels vigilants. Aquest sistema permet una resposta immediata davant incidències, amb suport actiu del Centre de Control 24 hores i protocols d'actuació en menys de 30 minuts. Els serveis extraordinaris urgents es programen i s'inicien en menys de 60 minuts, mentre que els no són urgents es gestionen i comencen en un termini de fins a 72 hores. Els reajustaments horaris urgents s'apliquen en menys de 2 hores i els no urgents, dins de les 24 hores posteriors a la sol·licitud.

Es valora molt positivament el sistema de control de tecnologia avançada.

5/15



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
04/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 07/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KQM3OWR7GVIDZU00WTADTYV8U0VOE9H

Data creació còpia:
07/07/2025 13:24:16

Pàgina 5 de 15

Puntuació atorgada: 8 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA, S.L.

L'empresa implantarà el programa GC i l'APP IB2 SECURE-BOX per garantir el control efectiu de la presència, puntualitat i qualitat del servei de vigilància. CUADSON GC ofereix una gestió centralitzada dels horaris, control per codi QR i geolocalització, assegurant transparència i compliment de la normativa. Com a sistema addicional a CUADSON, l'empresa també disposa d'una APP IB2 SECUREBOX canal digital propi que permet el control i la comunicació amb els treballadors. Els vigilants utilitzen un telèfon mòbil per comunicar-se. Per donar cobertura a les diferents contingències, l'empresa disposa d'una dotació de reforç de 10 vigilants de reserva formats per fer el relleu del titular, en cas necessari l'empresa té una borsa de 50 vigilants, per garantir la continuïtat del servei en menys de 30 minuts. Aquesta combinació de tecnologia i organització assegura un servei eficient, transparent i adaptat a les necessitats. Es valora positivament el programa per garantir el control del personal.

Puntuació atorgada: 7 punts

ILUNION SEGURIDAD, S.A.

El sistema d'ILUNION per controlar l'assistència del personal combina tecnologia avançada i processos rigorosos per garantir precisió i eficiència. El software LUCIA permet el registre digital d'entrades i sortides amb geoposicionament GPS i generació d'informes detallats per a la gestió i supervisió en temps real. Aquest sistema inclou mòduls d'incidències i alertes SOS per a una resposta ràpida. A més, ILUNION disposa d'un Centre de Control 24X365 que coordina incidències i suport logístic immediat. La planificació i gestió de baixes i suplències es realitza mitjançant l'eina VISUAL PLAN, assegurant la cobertura contínua del servei. Per la substitució del personal durant les vacances, formacions i absències ILUNION gestiona el personal a través de l'eina VISUAL PLAN que permet conèixer a cada moment la situació de cada treballador. Per altra banda per les absències imprevistes, eventuais, baixes mèdiques ILUNION compta amb dos vigilants de Seguretat BACKUPS, que estan perfectament formats amb la mateixa formació que els titulats que garanteixen la correcta prestació davant de qualsevol tipus d'incidència personal. Es valora molt positivament el sistema de control de tecnologia avançada.

Puntuació atorgada: 8 punts

IMAN SEGURIDAD, S.A.

IMAN, utilitza l'aplicació mòbil i pàgina web TRACKFORCE VALIANT, que permet el registre i control de la presència de l'equip de vigilància a l'inici i fi dels torns de treball. En cas de no iniciar el torn es rep al mòbil del servei un SMS avisant la incidència, paral·lelament el Centre d'Operacions de Seguretat Global (Global SOC 24X365) disposarà d'accés via pàgina web als registres d'entrada i sortida del personal, avisos d'alarmes que permetrà detectar fàcil i ràpidament qualsevol absència en l'equip de vigilància i intervenint amb celeritat per cobrir el lloc. El centre de treball també tindrà accés a la web i es podrà descarregar el resum dels horaris i així com els informes estadístics del personal. En cas de baixes i suplències de l'equip titular, l'empresa, disposa d'un equip d'intervenció per poder fer front a aquestes situacions. Es valora positivament el programa per garantir el control del personal.



Puntuació atorgada: 7 punts

PYCSECA SEGURIDAD, S.A.

L'empresa assegura un control rigorós del temps combinant supervisió presencial i tecnològica avançada. El Centre de Control 24 hores i els inspectors de zona mantenen una cobertura constant i vigilància permanent. L'aplicació VIGILANT NFC PROFESSIONAL permet el seguiment en temps real de presències, rondes i incidències amb alertes automàtiques. Els protocols establerts garanteixen una resposta ràpida de 20 a 30 minuts amb personal de reten i d'acuda. La planificació de vacances i reajustaments es realitza amb anticipació i formació específica. Les tecnologies GPS, telefonia mòbil i plataformes digitals asseguruen una traçabilitat precisa i actualitzada. Aquest sistema integral facilita l'adaptabilitat als canvis i manté la qualitat del servei. En conjunt, garanteix eficiència, control i resposta immediata davant qualsevol incidència.

Es valora molt positivament el sistema de supervisió presencial i de tecnologia avançada.

Puntuació atorgada: 8 punts

SEGURIDAD PROFESIONAL MEDITERRANEA, S.A.

El sistema de verificació de presència i assistència de l'empresa destaca per la seva innovadora APP, que permet un control exhaustiu de la jornada laboral i ubicació del personal mitjançant GPS. Aquesta eina integra funcionalitats com alertes automàtiques, control de rondes amb tecnologia NFC, registre d'incidències i accions, i inspeccions periòdiques. El servei es complementa amb un Centre de Control operatiu 24/7, que garanteix una supervisió constant i resposta immediata. A més, compta amb vehicles patrulla per a suport operatiu i protocols de comunicació àgils i segurs entre vigilants i responsables.

La gestió de baixes i suplències es duu a terme amb rapidesa i professionalitat, assegurant una resposta efectiva en menys de 24 hores en la majoria dels casos. El sistema informatitzat facilita una planificació àgil i una actuació immediata davant imprevistos. Les incidències es resolen habitualment el mateix dia o en un màxim de 48 hores. Es prioritzen les actuacions segons la urgència del servei afectat. La comunicació amb els responsables és constant per garantir un seguiment correcte. Això assegura la continuïtat del servei sense interrupcions significatives.

Es valora molt positivament el sistema de verificació de presència i assistència, la tecnologia avançada i la resposta efectiva en la gestió de baixes i suplències.

Puntuació atorgada: 8 punts

SURESTE SEGURIDAD, S.L.U

L'empresa garanteix la continuïtat del servei de vigilància mitjançant un protocol amb personal de reserva que cobreix immediatament qualsevol absència imprevista o necessitat de reforç. Disposen d'una bossa interna de vigilants suplents formats i localitzables 24/7. S'organitza un calendari rotatori per cobrir baixes i vacances, assegurant que mai falti personal. En cas d'absentisme inesperat, s'activa un pla d'emergència que permet cobrir el lloc ràpidament. A més, poden mobilitzar reforços especialitzats davant situacions d'increment de risc, garantint sempre la seguretat i la continuïtat del servei.

Es valora la bossa interna de vigilants suplents però caldria especificar quin programa o sistema és l'utilitzat pel control del personal.

Puntuació atorgada: 5 punts

7/15



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
04/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 07/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KQM3OWR7GVIDZU00WTADTYV8U0VOE9H

Data creació còpia:
07/07/2025 13:24:16

Pàgina 7 de 15

c) Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 6 punts).

ARMONIA SEGURIDAD, S.L.U.

El Departament d'Operacions de l'empresa estableix un sistema de control de qualitat rigorós i estructurat mitjançant la figura del Gestor del Servei, amb suport del coordinador i inspectors del SAU. Els controls es fan de forma aleatòria o programada, garantint la correcta execució del servei i complint els requisits acordats amb el client. Es revisen aspectes com la puntualitat, la uniformitat, l'actitud del personal i el funcionament dels equips. Davant d'incidències, s'activen protocols de No Conformitat amb mesures correctives i preventives. El seguiment es reforça amb eines tecnològiques i informes diaris integrats en l'ERP de l'empresa. Es valora positivament el sistema de control mitjançant la figura del Gestor i el seguiment d'eines tecnològiques i informes diaris.

Puntuació atorgada: 5 punts

CLECE SEGURIDAD, S.A.

L'empresa té una Comissió d'Atenció a les Disconformitats amb perfils tècnics i transversals, assegura una supervisió rigorosa i una resolució ajustada a cada situació que atendrà totes les queixes, reclamacions i suggeriments. Els principals canals per presentar les disconformitats són: FREEMATICA (APP i WEB) apartat d'incidències i disconformitats, bústia de consultes, servei d'atenció multicanal 24/7, comunicació directa professional del servei. CLECE, es compromet a respondre a totes les disconformitats en un termini no superior a 24 hores des del moment que es té constància i a donar una resposta en un termini no superior a 6 hores en les incidències considerades greus. El sistema preveu escalar casos no resolts i promou la transparència i l'accessibilitat per part de totes les persones implicades. Es valora positivament els canals per atendre les queixes, reclamacions i suggeriments i la resposta en un termini de 24h a les disconformitats i no superior a 6h. per incidències considerades greus.

Puntuació atorgada: 5 punts

ENERPRO, S.L.

L'empresa disposa d'un sistema eficient i proper per rebre i gestionar queixes, amb resposta en menys de 24 hores. S'ofereixen canals directes pel Departament, el responsable del contracte i usuaris, incloent correu electrònic, telèfon i codis QR. Les reclamacions s'analitzen periòdicament per identificar tendències i aplicar mesures tècniques, organitzatives i humanes en un màxim de 3 dies, prèvia aprovació.

Les incidències es registren a la Plataforma de Gestió Vigilant Professional, són compartides amb el programari La Clau-KSPro, permet a l'empresa ENERPRO fer un seguiment d'elles així com les accions correctives, millores, control de qualitat i el servei de vigilància. L'empresa amb les dades recopilades farà una valoració quantitativa i qualitativa (trimestral i anual). El seguiment i tancament es farà dins els primers 15 dies des de que l'empresa rep la queixa/reclamació.

Es valora molt positivament el programa i la plataforma per registrar les queixes amb una resposta no superior a 24 hores, així com els canals directes de comunicació.

Puntuació atorgada: 6 punts



IB2 SEGURETAT CATALUNYA, S.L.

L'empresa IB2 disposa de procediments tan per si venen per part de l'usuari com del Departament de Drets Socials i Inclusió. Desenvolupa un sistema estructurat mitjançant un diagrama de flux que inclou des de la queixa fins el tancament del cas i la verificació de la seva resolució. S'implanten varies vies de comunicació com l'ús de CODIS QR per facilitar accés a telèfon si correus implantats en diversos punts del centre.

Es valora molt positivament el sistema utilitzat per registrar la queixa fins el seu tancament, així com les vies de comunicació com l'ús de codis QR.

Puntuació atorgada: 6 punts

ILUNION SEGURIDAD, S.A.

L'empresa fa una primera definició de queixa i reclamació. Segueix un procediment d'atenció tan per les queixes com les reclamacions: registre, seguiment i anàlisi de tendències amb la intenció de millorar els serveis, reduir les queixes i reclamacions, satisfacció del client i millorar l'eficiència operativa.

L'empresa també realitza anualment enquestes per conèixer el grau de satisfacció dels seus clients a la Plataforma on-line SURVEYMONKEY.

Es valora positivament el procediment utilitzat per gestionar les queixes i les reclamacions.

Puntuació atorgada: 5 punts

IMAN SEGURIDAD, S.A.

L'empresa IMAN defineix la queixa i la reclamació a nivell intern. Les queixes i reclamacions es podran fer a través de la pàgina web que arriba directament al Departament de qualitat i Organització. L'empresa IMAN disposa de la plataforma TRACKFORCE VALIANT on els treballadors disposen de formularis per transcriure la queixa o reclamació i transmetre-la al Departament

El Departament de l'empresa es compromet a atendre la queixa/reclamació en un temps màxim de 24 hores des de la seva recepció. Si s'aporten mesures correctives màxim 3 dies per atendre.

Es valora positivament la plataforma per transcriure les queixes o reclamacions amb una resposta no superior a 24 hores i si s'aporten mesures correctives màxim de 3 dies.

Puntuació atorgada: 5 punts

YCSECA SEGURIDAD, S.A.

L'empresa donarà unes pautes de comportament al vigilant per tal d'atendre la queixa o reclamació i assignarà un interlocutor que serà l'encarregat de la recollida de queixes o reclamacions, aquestes es podran realitzar a través del centre de control les 24/365 dies o per correu, telèfon d'atenció al client i seran enviades al Responsable de qualitat i responsable del Servei que conjuntament les analitzarà. Si la notificació de la solució és satisfactòria al demandant es tancarà la reclamació en cas contrari s'analitzarà i si són legítims es dissenyaran noves accions.

L'empresa marca dos temps de resolució: immediata, totes les queixes seran ateses en un màxim de 24 hores de de la recepció. En un període de 3 o 4 dies en altres casos que es realitzin mesures correctives



Es valora positivament el procediment utilitzat per gestionar les queixes o reclamacions amb una resposta no superior a 24 hores i si s'aporten mesures correctives en 3 dies o 4 dies.

Puntuació atorgada: 5 punts

SEGURIDAD PROFESIONAL MEDITERRANEA, S.A.

L'empresa SPM, defineix una tipologia de la gestió de les RSI (Reclamacions, suggeriments i incidències) estructurada en funció de la persona/departament que la detecta i la persona/departament responsable de solucionar-la. Totes les RSI queden registrades per ser revisades i analitzades en qualsevol moment, servint també per a establiment de possibles millores. Disposen de formulari de RSI. El responsable de solucionar la RSI realitza les actuacions per solucionar el problema, registra les actuacions al RSI i comunica al client la solució aportada.

Es valora positivament el procediment utilitzat per gestionar les RSI (reclamacions, suggeriments i incidències).

Puntuació atorgada: 5 punts

SURESTE SEGURIDAD, S.L.U

Sureste Seguridad disposa d'un procediment específic per a l'atenció i resolució de queixes i reclamacions, essencial per garantir la qualitat dels seus serveis de vigilància i atenció al públic. Aquest procediment estableix les tasques per obrir, tractar i tancar incidències, assegurant un seguiment centralitzat i homogeni. Les queixes poden provenir tant de fonts internes (directors, auditors) com externes (treballadors, usuaris). L'objectiu és millorar continuament els serveis, garantint el compliment dels paràmetres de qualitat establerts. Aquest sistema facilita la gestió eficaç i el control del rendiment dels serveis prestats.

Es valora positivament el sistema utilitzat per la resolució de queixes i reclamacions.

Puntuació atorgada: 5 punts

d) Supervisió del servei (fins a 7 punts).

ARMONIA SEGURIDAD, S.L.U.

ARMONIA garanteix el control continu i el seguiment del servei mitjançant un contracte de resultats basat en KPI's definits pel client i implementats al seu ERP. Els indicadors mesuren puntualitat, uniformitat, formació, qualitat, execució de procediments i cobertura ininterrompuda. La comunicació de tasques es realitza diàriament amb suport de l'aplicació Movework, que permet un seguiment en temps real. El gestor del servei supervisa i ajusta les tasques, garantint resposta immediata en situacions excepcionals. Així, s'assegura un servei eficient, adaptat i amb alta satisfacció del client.

Es valora positivament el sistema utilitzat per supervisar el servei.

Puntuació atorgada: 6 punts

CLECE SEGURIDAD

L'empresa aplica un sistema integral de supervisió del servei que combina eines qualitatives i quantitatives per donar suport tècnic i emocional als professionals. L'equip supervisor està

10/15



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
04/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 07/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KQM3OWR7GVIDZU00WTADTYV8U0VOE9H

Data creació còpia:
07/07/2025 13:24:16

Pàgina 10 de 15

format per l'Inspector, el Cap de Seguretat i el Delegat de Seguretat. Les inspeccions es realitzen 24/365, presencialment o virtualment, aquestes inspeccions permeten aplicar millores constants i una adaptació a les necessitats específiques del servei.

Els resultats es documenten digitalment per fer-ne seguiment i avaluació. L'objectiu és afavorir el desenvolupament professional i garantir un servei segur i eficient.

Es valora molt positivament el sistema de supervisió d'eines de les persones que formen part de l'equip supervisor.

Puntuació atorgada: 7 punts

ENERPRO, S.L.

La supervisió del servei es basa en un sistema avançat de gestió amb tecnologia NFC/GPS per controlar presència i rondes dels vigilants, garantint registres immediats i fiables. Cada vigilant disposa d'un codi personal per identificar els moviments i omissions, amb alertes automàtiques. Es fan informes diaris i d'incidències amb suport fotogràfic, accessibles online pel responsable del centre. El sistema inclou la funció "Home Mort" per garantir l'activitat del vigilant. Es realitzen inspeccions setmanals per part d'un inspector que controla qualitat, formació i documentació. També s'estableixen reunions periòdiques amb el client per avaluar i millorar el servei.

Es valora molt positivament el sistema de gestió de supervisió amb noves tecnologies i per la realització de les inspeccions setmanals per part de l'inspector.

Puntuació atorgada: 7 punts

IB2 SEGURETAT CATALUNYA, S.L.

La supervisió del servei es basa en un pla estructurat de millora contínua segons la norma ISO 9001:2015. S'utilitzen informes diaris, inspeccions periòdiques, informes d'incidències i controls de qualitat per garantir l'eficàcia del servei. Es realitzen auditories internes i externes anuals, així com reunions mensuals, trimestrals i de seguiment amb el client. Es fan servir tècniques d'anàlisi de riscos per prevenir incidències. Tota la informació recollida es registra i analitza per prendre decisions correctives. També s'apliquen indicadors clau i enquestes semestrals per mesurar la satisfacció del client. Finalment, hi ha un calendari específic de supervisió amb accions assignades cada mes.

Es valora positivament el sistema utilitzat per supervisar el servei.

Puntuació atorgada: 6 punts

ILUNION SEGURIDAD, S.A.

El Pla d'Inspeccions defineix els criteris de qualitat i control del servei de vigilància a les instal·lacions del centre. L'empresa aplica sistemes de gestió certificats i nomena un inspector per garantir el correcte funcionament del servei. Es realitzen inspeccions regulars, especialment freqüents durant els primers mesos. S'avaluen aspectes com la imatge, puntualitat, coneixement del lloc, actitud, relleus i resposta davant incidències. També es revisen queixes, robatoris i mancances operatives. Es generen informes setmanals i s'utilitza el programari LUCIA per monitorar i documentar les avaluacions. Aquest sistema assegura la qualitat i continuïtat del servei de seguretat.

Es valora positivament el sistema utilitzat per supervisar el servei.

Puntuació atorgada: 6 punts

11/15



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
04/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 07/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KQM3OWR7GVIDZU00WTADTYV8U0VOE9H

Data creació còpia:
07/07/2025 13:24:16

Pàgina 11 de 15

IMAN SEGURIDAD, S.A.

IMAN garanteix la qualitat del servei mitjançant un pla certificat segons normes ISO, amb independència del Departament de Qualitat. El servei compta amb inspeccions regulars, control d'equipaments, presència i actitud del personal, i seguiment de queixes. Es fa servir l'eina digital 6connecta per auditories i informes en temps real. Els indicadors de qualitat es divideixen en tres blocs: servei, personal i PRL. El compliment dels estàndards es valora segons nivells d'adequació. Es presenten informes periòdics personalitzats i accessibles via plataforma. Es garanteix transparència i millora contínua en la prestació del servei. Es valora positivament el sistema utilitzat per supervisar el servei.

Puntuació atorgada: 6 punts

PYCSECA SEGURIDAD, S.A.

L'empresa estableix el Manual Operatiu de Funcionament Intern (MOFI) com a eina clau per garantir la correcta prestació dels serveis de vigilància, definint normes permanents, temporals, de règim intern i d'ús dels sistemes de control. El MOFI assegura que el personal segueixi instruccions clares i mantingui un alt nivell de qualitat, amb inspeccions periòdiques presencials i remotes. Aquestes inspeccions valoren aspectes com la imatge externa, el coneixement operatiu, la confecció d'informes i la predisposició laboral. L'empresa compta amb un pla d'inspeccions regular que facilita la detecció i correcció d'incidències, fomentant la millora contínua i la satisfacció dels clients. Així, l'empresa manté un servei segur, eficaç i adaptable a les necessitats dels clients i de l'entorn. Es valora positivament el sistema utilitzat per supervisar el servei.

Puntuació atorgada: 6 punts

SEGURIDAD PROFESIONAL MEDITERRANEA, S.A.

La supervisió del servei inclou controls setmanals i mensuals per verificar la qualitat i operativitat, com la presència, resposta davant incidències, i compliment d'horaris. S'estableixen inspeccions planificades per cobrir tots els torns, a més de controls sorprenents segons les incidències detectades. Els resultats són valorats segons criteris objectius i percentatges que determinen el grau de conformitat. Si es detecten no conformitats, s'estableixen accions correctives i preventives. També es recullen dades sobre la satisfacció del client per millorar el servei. Les reunions trimestrals serveixen per revisar dades, informes i definir noves accions de millora. Tot el procés queda registrat i s'avalua periòdicament pel Comitè de Qualitat.

Es valora molt positivament el sistema de gestió de supervisió i per la realització de les inspeccions setmanals i mensuals per part de l'inspector.

Puntuació atorgada: 7 punts

SURESTE SEGURIDAD, S.L.U

L'empresa té implantat un pla d'inspeccions sistemàtic per garantir la qualitat contínua del servei. Aquestes inspeccions, realitzades per personal de supervisió, permeten detectar desviacions, reforçar procediments i assegurar que els vigilants compleixen el seu deure en tot moment. Realitzaren diferents tipus d'inspecció, combinant visites planificades i aleatòries,

12/15



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
04/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 07/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KQM3OWR7GVIDZU00WTADTYV8U0VOE9H

Data creació còpia:
07/07/2025 13:24:16

Pàgina 12 de 15

per abastar tots els torns i situacions (Inspeccions programades mensuals, inspeccions sorpresa i inspeccions extraordinàries).
Es valora positivament el sistema utilitzat per supervisar el servei.

Puntuació atorgada: 6 punts

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

ARMONIA SEGURIDAD, S.L.U.

Grup Armonia és una empresa de serveis amb una clara vocació de qualitat i compromís, centrada en el seu principal actiu: les persones. Ofereix serveis de seguretat, recepció, neteja i logística a escala internacional, amb una sòlida experiència i una aposta ferma per la formació i el desenvolupament del seu personal. L'empresa destaca per un procés d'incorporació acurat, que inclou benvinguda, presentació i formació. Amb una cultura corporativa basada en la responsabilitat social, la transparència i l'excel·lència, l'empresa busca construir una marca de referència al sector. El seu èxit rau en el treball de col·laboració i en la confiança en el seu equip humà.
Es valora molt positivament el sistema utilitzat per la bona incorporació dels nous treballadors.

Puntuació atorgada: 5 punts

CLECE SEGURIDAD, S.A.

El Protocol d'Acollida de Clece Seguridad acompanya les noves incorporacions des de la selecció fins a la integració al servei. L'objectiu és garantir l'adaptació dels professionals a la metodologia i valors de l'empresa. El procés inclou set fases de selecció, des de la definició del perfil fins a la formalització del contracte. Un cop seleccionats, els professionals reben un manual d'acollida, equipament, calendari laboral i formació inicial. També es realitza una visita guiada a les instal·lacions i un període d'acompanyament pràctic. El Cap de Seguretat supervisa el procés i es fa una avaluació final amb indicadors de seguiment.
Es valora molt positivament el sistema utilitzat per la bona incorporació dels nous treballadors.

Puntuació atorgada: 5 punts

ENERPRO, S.L.

El pla d'acollida d'Enerpro té com a objectiu integrar els nous treballadors des de la seva incorporació, fent-los conèixer els principis de l'empresa, els seus deures i l'entorn laboral. El protocol d'acollida consta de quatre fases: preparació, acollida inicial, incorporació i seguiment. El coordinador i el cap de personal són els recursos humans clau, que proporcionen informació, formació i suport. Els recursos materials inclouen manuals, documentació laboral i equips necessaris. Durant la incorporació, el nou empleat rep formació i és avaluat després de 15-21 dies per garantir la seva correcta integració. També es gestionen quadrants anuals i mensuals per facilitar la conciliació i s'informen sobre noves tasques i serveis extraordinaris.
Es valora molt positivament el sistema utilitzat per la bona incorporació dels nous treballadors.

Puntuació atorgada: 5 punts

13/15



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
04/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 07/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KQM3OWR7GVIDZU00WTADTYV8U0VOE9H

Data creació còpia:
07/07/2025 13:24:16

Pàgina 13 de 15

IB2 SEGURETAT CATALUNYA, S.L.

L'empresa disposa d'un protocol per garantir una incorporació progressiva i estructurada dels treballadors nouvinguts, amb suport i acompanyament. S'entrega un Manual de Benvinguda amb informació de l'empresa, serveis i normatives, i es realitza una presentació presencial per resoldre dubtes. Els nous vigilants reben formació in situ sobre instal·lacions, protocols i equipament abans d'iniciar el servei. També s'instal·len eines tecnològiques i es fa un seguiment intensiu els primers dies. Es promou la igualtat i no discriminació, amb sensibilització i formació específica. La comunicació interna és clara i àgil, amb manuals i eines digitals per a la gestió i assignació de tasques.

Es valora molt positivament el sistema utilitzat per la bona incorporació dels nous treballadors.

Puntuació atorgada: 5 punts

ILUNION SEGURIDAD, S.A.

ILUNION Seguridad disposa d'un protocol d'acollida per a tots els treballadors nous, amb un pla específic per als vigilants destinats per primera vegada a l'edifici del carrer Aragó, 244-248. Aquest pla inclou informació sobre l'organigrama, tasques, instal·lacions, i procediments, a més de la formació prèvia de 16 hores sobre les funcions i protocols. Els nous vigilants són rebuts per l'inspector i presentats als responsables, reben documentació i accés al portal empleat. També es cobreix la formació en pla d'autoprotecció i codi deontològic, impartida per personal fix.

Es valora molt positivament el sistema utilitzat per la bona incorporació dels nous treballadors.

Puntuació atorgada: 5 punts

IMAN SEGURIDAD, S.A.

El protocol d'acollida s'estructura en dues fases: una formació inicial a IMAN i una formació operativa específica al lloc de treball. Es proporciona informació sobre l'empresa, la normativa i els riscos laborals. Els nous vigilants reben 20 hores de formació inicial i 16 hores mínimes de formació pràctica supervisada. Es garanteix l'acompanyament i seguiment durant el primer mes. També es preveu formació contínua obligatòria anual. Es facilita la comunicació mitjançant interlocutors i la plataforma Trackforce Valiant. A més, es disposa del Portal del Treballador per a gestions i comunicació interna.

Es valora molt positivament el sistema utilitzat per la bona incorporació dels nous treballadors.

Puntuació atorgada: 5 punts

PYCSECA SEGURIDAD, S.A.

El protocol d'acollida de PYCSECA facilita la integració del personal nouvingut mitjançant entrevistes inicials i la preparació prèvia amb documentació i recursos necessaris. El primer dia inclou presentacions, orientació i revisió de polítiques clau. Es planifica una formació específica i es designa un mentor. S'afavoreix la integració amb reunions i participació en activitats d'equip. El seguiment es fa amb reunions periòdiques i una avaluació al final del període de prova. Finalment, es recull feedback per millorar contínuament el protocol.

Es valora molt positivament el sistema utilitzat per la bona incorporació dels nous treballadors.

Puntuació atorgada: 5 punts



SEGURIDAD PROFESIONAL MEDITERRANEA, S.A.

El protocol d'acollida té com a objectiu integrar els nous vigilants de seguretat al servei, garantint que coneguin les seves funcions, procediments i l'entorn laboral. Inclou una entrevista inicial, presentació de l'empresa, lliurament d'uniforme i material, i una visita guiada pel lloc de treball. S'ofereix formació específica en normativa, seguretat i protocols d'actuació. El nou treballador rep acompanyament inicial i se'n fa una valoració d'adaptació. Es genera i registra tota la documentació corresponent per assegurar el compliment legal i organitzatiu. Es valora molt positivament el sistema utilitzat per la bona incorporació dels nous treballadors.

Puntuació atorgada: 5 punts

SURESTE SEGURIDAD, S.L.U

L'empresa disposa d'un manual d'acollida pel personal assignat al servei de seguretat i vigilància de l'edifici, el qual s'haurà de signar per tal de que els operatius comprenen les funcions assignades i assumeixin les mateixes. Es valora positivament el manual d'acollida utilitzat per la bona incorporació dels nous treballadors, però caldria detallar i especificar el protocol.

Puntuació atorgada: 4 punts

Quadre resum de la valoració dels criteris dels quals requereix un judici de valor (sobre B)

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ 1.1.-METODOLOGIA O PLA DE TREBALL: puntuació fins a 36 punts	EMPRESSES								
	ARMONIA SEGURIDAD S.A.	CLECE SEGURIDAD S.A.	ENERPRO S.L.	IB2 SEGURETAT CATALUNYA S.L.	ILUNION SEGURIDAD S.A.	IMAN SEGURIDAD S.A.	PYCSECA SEGURIDAD S.A.	SEGURIDAD PROFESIONAL MEDITERRANEA S.A.	SURESTE SEGURIDAD S.L.U.
a) Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de persones usuàries, el nombre de persones treballadores i els serveis que presten (fins a 10 punts)	8	9	10	9	9	8	9	8	8
b) Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 8 punts)	8	8	8	7	8	7	8	8	5
c) Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 6 punts)	5	5	6	6	5	5	5	5	5
d) Supervisió del servei (fins a 7 punts)	6	7	7	6	6	6	6	7	6
e) Protocol d'acollida dels treballadors nous al servei (fins a 5 punts)	5	5	5	5	5	5	5	5	4
TOTAL MÀXIM 36 PUNTS	32	34	36	33	33	31	33	33	28

Violant Segura Torà
Subdirectora general de Joventut

15/15



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
04/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 07/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KQM3OWR7GVIDZU00WTADTYV8U0VOE9H

Data creació còpia:
07/07/2025 13:24:16

Pàgina 15 de 15