

INFORME DE VALORACIÓ D'OFERTES (SOBRES A) PER A LA CONTRACTACIÓ, DELS SERVEIS DE VIGILÀNCIA I SEGURETAT, DEL CA MARE DE DÉU DE LA MERCÈ A TARRAGONA, DEL CRAE TORRE VICENS A LLEIDA I DEL CRAE ENRIC LLABERIA A LLEIDA, DEPENDENCIÈS DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE PREVENCIÓ I PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA

LOT 2: CRAE ENRIC LLABERIA, A LLEIDA

Expedient núm.: BE-2026-15-3

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

Termini d'execució: De l'1 de gener del 2026 fins el 31 de desembre del 2026. Si la formalització 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: 210.905,36 € (sense IVA)

Empreses presentades:

- ENERPRO SL

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 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).

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 prestin (fins a 10 punts).

ENERPRO

Hi ha una aproximació adient a les característiques del centre en relació amb el servei de vigilància i seguretat que cal prestar-hi.

Concreten aspectes relacionats amb: la cobertura del servei (5 VS subrogats + 3VS de suport, formats), el control de rondes i marcatge amb tecnologia NFC, les funcions de vigilància i els mitjans tècnics.

Destaquem: concreten terminis adequats (Reunió prèvia amb el RC 15 dies abans d'iniciar el servei; temps de resposta per suplències imprevistes menys de 60 minuts; reunions de supervisió mínim trimestrals; en cas d'incidència no resolta pel VS, si s'activa l'avís, presència de l'inspector en menys de 60 minuts, mesures de fidelització del personal (estabilitat, conciliació, proximitat geogràfica, repartiment equitatiu hores, tasques i responsabilitats i formació) i selecció de personal apropiat a les necessitats del centre i els seus usuaris, en la selecció tindran en compte les observacions del RC.

Puntuació obtinguda: 10,00 punts

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

ENERPRO

En relació a la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal, exposen la gestió informatitzada del servei amb eina que permet el control en temps real de presència i absència de personal, control de rondes amb lectura de punts NFC, avisos, funcionalitat home mort, etc.; amb accés al RC del centre. Posen a disposició del servei el centre de control 24 hores 365 dies.

Per la gestió de les baixes i suplències: presència de l'inspector en menys de 30 minuts a l'espera del relleu i relleu en menys de 60 minuts. Baixes de curta durada, cobertes per algun dels integrants de l'equip, augmentant les hores de treball. Baixes de llarga durada cobertes amb VS comodí format. Dotació de vehicles de seguretat amb personal de retén.

Destaquem que l'eina de gestió és accessible tant des de web com des de mòbil, el temps de resposta adequat per cobrir les baixes, que incideixen en com es farà la formació del personal de suport (faran els torns de treball necessaris i acordats amb el RC de l'edifici perquè sempre tinguin al dia les característiques del servei) i que el personal suplent haurà de tenir l'aprovació del centre.

Puntuació obtinguda: 8,00 punts

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

ENERPRO

Relacionen els canals per interposar les queixes i 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. Les 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.

Exposen el procediment de gestió de les queixes fins la seva resolució, notificació i supervisió per part de client. Seguiment trimestral i anual per implementar si cal mesures correctives.

Seràn ateses en 24 hores des de la recepció. Mesures correctives en un termini màxim de 3 dies.

Els canals, el procediment i el temps de resolució són adequats. Destaquem els canals relacionats per interposar queixes els usuaris.

Puntuació obtinguda: 6,00 punts

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

ENERPRO

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 i 1 setmanal durant la resta de temps del servei, podent augmentar de freqüència fins a 4 inspeccions setmanals en cas necessari.
- Estableixen els punts sotmesos a inspecció.
- Calendari de reunions periòdiques de seguiment i coordinació. Recomanada: mínim 1 mensual amb el responsable del centre.
- Auditoria interna segons Pla de qualitat.
- 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.

Destaquem que treballen diferents aspectes per realitzar una supervisió eficient del servei.

Puntuació obtinguda: 7,00 punts

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

ENERPRO

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 ben explicat i és adequat.

Puntuació obtinguda: 5,00 punts

QUADRE RESUM DE PUNTUACIONS DESGLOSSAT PER CRITERIS (SOBRE A)

	a) Adequació Pla de treball	b) Sistemàtic a verificació assistència personal i suplències	c) Atenció queixes i reclamacio ns	d) Supervisió del servei	e) Protocol acollida nouvinguts	Total sobre A
Puntuació màxima	10,00	8,00	6,00	7,00	5,00	36,00
ENERPRO	10,00	8,00	6,00	7,00	5,00	36,00

Vistiplau

Lluís Antoni Civera Guijarro
 Director del CRAE Enric Llaberia

Josep Muñoz Luque
 Director General de Prevenció i
 Protecció a la Infància i l'Adolescència