



CODI DE VERIFICACIÓ	4X4O0Y6G2G0M4J5B17KX		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/119761/2024	DOCUMENT NÚM.	849283/2025
ÀREA	Seguretat i Govern Intern		
UNITAT	Seguretat, Convivència i Civisme. Direcció		

INFORME JUSTIFICATIU PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE MAJOR PER PORTAR A TERME LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DEL "CENTRE DE TRUCADES" D'ASSESSORAMENT INFORMATIU CIUTADÀ DEL "TELÈFON D'INCIDÈNCIES DE CONVIVÈNCIA I CIVISME" DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT. VALORACIÓ DELS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR

Prèviament a la valoració de les especificacions tècniques es procedeix a descriure el barem utilitzat per l'assignació de puntuació als projectes:

Tipus de criteris	Puntuació màxima	
2. Criteris de judici de valor	45	
2.1. Relacionats amb la qualitat del servei		30
a) Proposta de desenvolupament del servei	15	
b) Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet	5	
c) Sistema i/o procediment per a l'execució del treball	5	
d) Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades	5	
2.2. Relacionats amb l'organització		10
2.3. Relacionats amb la formació de personal		5
TOTAL	45	

1. Criteris de judici de valor (màxim 45 punts)

Per tal de valorar el conjunt de criteris de judici de valor, es tindrà en compte la memòria presentada per les empreses amb una longitud màxima del document de 30 fulls.

Empresa Iqembu: presenta una memòria de 30 pàgines, completament escrites, amb portada i declaració de confidencialitat del document, mantenint la proposta de l'ajuntament dels sis punts d'índex.

L'Empresa Prograss Acció Social presenta una memòria de 30 pàgines sense portada i proposant un índex de set punts, en compte dels sis que proposa l'ajuntament. Ha dividit el punt 1 en el 2 i 3.



1. RELACIONATS AMB LA QUALITAT DEL SERVEI (FINS A 30 PUNTS)

A) Proposta de desenvolupament del servei: proposta de funcionament i d'organització del servei en base als criteris establerts a la clàusula 4 i 5 del plec de condicions tècniques. L'empresa haurà de presentar una memòria on faci menció als diferents aspectes a puntuar. **Fins a un màxim de 15 punts.**

- Proposta de funcionament del servei (**fins a 8 punts**). Es puntuarà tenint en compte el següent detall:

- Detall exhaustiu: **8 punts**.
- Descripció complerta però sense aprofundir: **5 punts**.
- Descripció sense desenvolupar algun àmbit: **4 punts**.
- Descripció bàsica: **2 punts**.
- Sense descripció: **0 punts**.

Empresa Iqembu: L'empresa redacta aquest punt en 7 pàgines.

Es valora un ampli coneixement de les problemàtiques relacionades amb la convivència i el civisme a la ciutat i coneixement de les línies estratègiques d'intervenció municipal i de les actuacions desenvolupades des de la Secció de Convivència i Civisme

A més es denota experiència prèvia i pràctica de treball en contractes similars a l'objecte actual. L'empresa aporta aspectes conceptuals i maneres d'entendre la comunicació i el tractament de conflictes que denota que estan actualitzats en els enfocaments actuals de tractament de problemes de convivència. S'atorguen **8 punts**.

Proposta de funcionament del servei

Empresa Iqembu: **8 punts**

Empresa Progress Acció Social: L'empresa redacta aquest punt en 6 pàgines.

Es valora el coneixement de com s'ha d'atendre una trucada de convivència i com s'ha de gestionar, però no aporta cap tècnica que pugui millorar el servei, tampoc demostra coneixement de la resta de departament o dispositius que treballen la convivència i que poden ser receptores o derivadors de les incidències de la Secció de Convivència i Civisme. Quan nomena els serveis de la secció no té en compte el servei de Civisme. S'atorguen **5 punts**.

- Proposta de funcionament del servei:

Empresa Progress Acció Social: **5 punts**

1. Organització del servei (**7 punts**). Es puntuarà tenint en compte el següent detall:

- Detall exhaustiu: **7 punts**.
- Descripció complerta però sense aprofundir: **5 punts**.
- Descripció sense desenvolupar algun àmbit: **4 punts**.
- Descripció bàsica: **2 punts**.
- Sense descripció: **0 punts**.

Empresa Iqembu:



L'organització del servei està definida i adaptada a les necessitats exposades al contracte, proposa espais de treball i reunions amb l'equip però el detall que fa l'empresa no és molt exhaustiu, ja que no especifica com cobrir les baixes o permisos, ni la immediatesa en el que deuria fer-ho. S'atorguen **4 punt**

Organització del servei:

Empresa Iqembu: **4 punts**

Empresa Progress Acció Social

En aquest apartat no fa menció a la coordinació interna i externa amb l'empresa i a la descripció i periodicitat que tindran les supervisions, ho fa en el funcionament. Tampoc fa menció en aquest apartat a les funcions del coordinador.

Es fa difícil d'avaluar, ja que fa interferències entre el funcionament, els procediments i l'organització del servei. Considerem que la definició dels objectius del TIC hauria d'estar en el funcionament del servei i no en l'organització d'aquest. En canvi l'apartat del calendari i els horaris està molt bé definits i l'atenció telefònica, S'atorguen **4 punts**

- Organització del servei:

Progress Acció Social: **4 punts**

B) Coneixement de la Ciutat de L'Hospitalet de Llobregat: divisió territorial, característiques sociodemogràfiques i poblacionals serveis públics de la ciutat (amb especial atenció als relacionats amb l'atenció social, activitats socioeducatives i atenció de la salut), projectes socioculturals més destacats: Fins a 5 punts.

- Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat: **Fins a 5 punts.**

- Ampli coneixement de la ciutat: si especifica correctament informació relacionada amb la divisió territorial, característiques sociodemogràfiques de la població i dels diferents districtes, si demostra coneixement dels serveis públics de la ciutat (amb especial atenció als relacionats amb l'atenció social, activitats socioeducatives i atenció a la salut), projectes socioculturals més destacats: **5 punts.**
- Alt coneixement de la ciutat: si especifica correctament informació relacionada amb la divisió territorial, característiques sociodemogràfiques de la població i dels diferents districtes, si demostra coneixement dels serveis públics de la ciutat, projectes socioculturals: **3 punts.**
- Coneixement insuficient: **0 punts.**

Empresa Iqembu:

Es valora un ampli coneixement de la ciutat: especifica correctament informació relacionada amb la divisió territorial, característiques sociodemogràfiques de la població i de les diferents problemàtiques que estan àmpliament relacionats amb les funcions que es realitzen des del telèfon de Convivència. Demostra coneixement dels serveis públics de la ciutat, projectes socioculturals més destacats i altres aspectes no demanats que poden ser importants per donar un bon servei. Atorguem: **5 punts**

b) Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat

Empresa Iqembu **5 punts**



Empresa Prograss Acció Social

L'apartat era Coneixement de la Ciutat i no han especificat ni divisió territorial, ni coneixement de serveis de convivència ni d'atenció a les persones. A adjuntat gràfics i mapes de l'anuari. Tampoc fa menció als projectes que es poden consultar públicament relacionats amb la convivència: l'aliança per la convivència, l'estratègia antirumors, la xarxa de conciliadors, etc.... Per tant es valora atorgar: **3 punts**

b) Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat

Empresa Prograss Acció Social **3 punts**

C) Sistema i/o procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball: consecució de les tasques i la seva gestió, proposta d'equips de treball, execució de les tasques assignades tant de la persona representant de l'empresa com a la coordinadora de l'equip. **Fins a 5 punts.**

- Detall exhaustiu i adequació de la proposta: **5 punts.**
- Ampli detall i adequació de la proposta: **3 punts.**
- Explicació suficient però es deixa algun àmbit: **2 punts.**
- Explicació molt superficial i/o es deixa algun àmbit: **1 punts.**
- No hi ha explicació de com procedirà o la proposta no es considera adient: **0 punts.**

Empresa Iqembu:

L'empresa exposa el procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball: consecució de les tasques i la seva gestió, proposta d'equips de treball, selecció del personal nou, mentoria en l'execució de les tasques assignades, tant de la persona representant de l'empresa com de la coordinadora de l'equip. Encara que dona resposta a tots els apartats del plec li faltaria protocol·litzar els procediments a realitzar. S'atorguen **3 punts.**

c) Sistema i/o procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball: consecució de les tasques i la seva gestió, proposta d'equips de treball, execució de les tasques assignades tant de la persona representant de l'empresa com a la coordinadora de l'equip.

Empresa Iqembu: **3 punts**

Prograss Acció Social

Encara que l'empresa desenvolupa detalladament les funcions del telèfon, en altres apartats, en aquest apartat no especifica aspectes relatius a l'equip de treball com la selecció i la promoció.

A més fa referència a determinades tasques del TIC que no estan especificades en el Plec i que no es poden avaluar.

A l'hora de puntuar és té en compte que l'empresa a detallat en altres apartats les funcions i les execució de les tasques. S'atorguen **3 punts.**



- c) Sistema i/o procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball: consecució de les tasques i la seva gestió, proposta d'equips de treball, execució de les tasques assignades tant de la persona representant de l'empresa com a la coordinadora de l'equip.

Progress – Acció Social: **3 punts**

- D) Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades: mètodes, periodicitat, personal que hi participarà. **Fins a 5 punts.**

- Detall exhaustiu de com es durà a terme: **5 punts.**
- Explicació correcta però es deixa algun àmbit: **3punts.**
- No hi ha explicació o aquesta és insuficient: **0 punts.**

Empresa Iqembu:

Respecte a la supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades dona resposta a les especificacions del plec com són el mètode, la periodicitat i el personal que hi participarà es valora una explicació exhaustiva. També aporta eines d'avaluació de factors psicosocials. S'atorguen **5 punts**

- d) Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades: mètodes, periodicitat, personal que hi participarà.
Empresa Iqembu: **5 punts.**

Progres – Acció social

Respecte a la supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades dona resposta a les especificacions del plec com són el mètode, la periodicitat i el personal que hi participarà es valora una explicació exhaustiva. També proposa eines per mesura la satisfacció de les persones ateses pel servei. S'atorguen **5 punts**

- d) Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades: mètodes, periodicitat, personal que hi participarà.

Empresa Progress- Acció social: **5 punts.**

2. RELACIONATS AMB L'ORGANITZACIÓ (FINS A 10 PUNTS)

Relacionats amb l'organització (fins a 10punts)

Organització de l'entitat o empresa des del punt de vista dels recursos humans i metodològics disponibles per a prestar el servei. **Fins a 10 punts.**

- Adequació de l'organització per prestar els serveis: **10 punts.**



- Explicació correcta però falta de concreció de l'organització: **5 punts**.
- Explicació molt superficial i/o es deixa algun aspecte: **3 punts**
- No hi ha explicació de l'organització: **0 punts**.

Empresa Iqembu:

L'explicació realitzada per l'empresa en relació amb l'organització des del punt de vista dels recursos humans i metodològics disponibles per prestar el servei dona resposta a l'apartat del Plec. S'atorguen **10 punts**

2. Relacionats amb l'organització

Organització de l'entitat o empresa des del punt de vista dels recursos humans i metodològics disponibles per a prestar el servei.

Empresa Iqembu: **10 punts**

Empresa Progress – Acció Social.

L'explicació realitzada per l'empresa en relació amb l'organització des del punt de vista dels recursos humans i metodològics disponibles per prestar el servei dona resposta a l'apartat del Plec. S'atorguen **10 punts**

2. Relacionats amb l'organització

Organització de l'entitat o empresa des del punt de vista dels recursos humans i metodològics disponibles per a prestar el servei.

Empresa Progress – Acció Social: **10 punts**

3. RELACIONATS AMB L'ORGANITZACIÓ (FINS A 5 PUNTS)

Relacionats amb la formació del personal (fins a 5 punts)

Detall de la formació que oferirà l'empresa adscrita al servei. Explicació de la tipologia d cursos, objectius que es persegueixen amb la formació, periodicitat i metodologia que s'utilitzarà tenint en compte el punt 9 lletra K) de Ple de prescripcions tècniques,. Es puntuarà segons el detall de la proposta. **Fins a 5 punts**.

- Detall exhaustiu i adequació de la proposta **5 punts**.
- Ampli detall i adequació de la proposta : **3 punts**
- Explicació suficient però es deixa algun àmbit: **2 punts**.
- Explicació molt superficial i/o es deixa algun àmbit: **1 punts**
- No hi ha explicació de com procedirà o la proposta no es considera adient: **0 punts**.



Empresa Iquembu:

La informació que aporta és correcta i dona resposta al plec de prescripcions amb una explicació de la tipologia dels cursos, objectius que es persegueixen amb la formació, periodicitat i metodologia que s'utilitzarà. S'atorguen **5 punts**.

Relacionats amb la formació del personal (fins a 5 punts)

Detall de la formació que oferirà l'empresa adscrita al servei. Explicació de la tipologia dels cursos, objectius que es persegueixen amb la formació, periodicitat i metodologia que s'utilitzarà tenint en compte el punt 9 lletra K) de Ple de prescripcions tècniques,. Es puntuarà segons el detall de la proposta.

Empresa Iquembu: **5 punts**

Empresa Prograss- Acció Social

L'empresa específica, tal i com posa al plec de prescripcions tècniques totes les formacions demandes, els objectius, la periodicitat i la metodologia que utilitzarà. Afegeix formacions per millorar i reciclar els professionals del TIC, S'atorguen **5 punts**.

Relacionats amb la formació del personal (fins a 5 punts)

Detall de la formació que oferirà l'empresa adscrita al servei. Explicació de la tipologia dels cursos, objectius que es persegueixen amb la formació, periodicitat i metodologia que s'utilitzarà tenint en compte el punt 9 lletra K) de Ple de prescripcions tècniques,. Es puntuarà segons el detall de la proposta.

Empresa Prograss: **5 punts**

Sumatori de puntuació

Tipus de criteris	Puntuació màxima	Empreses	
2. Criteris de judici de valor	45	Iquembu	Prograss
2.1. Relacionats amb la qualitat del servei	30		
a) Proposta de desenvolupament del servei	15	8+4	5+4



b) Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet	5		5	3
c) Sistema i/o procediment per a l'execució del treball	5		3	3
d) Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades	5		5	5
2.2. Relacionats amb l'organització		10	10	10
2.3. Relacions amb la formació del personal		5	5	5
TOTAL		45	40	35