

INFORME DE VALORACIÓ DE CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR

CONTRACTE DE SERVEIS de vigilància i seguretat, sense arma, dels centres adscrits a l'Institut de Cultura de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

Codi de contracte 006_24002443

Expedient C240002003

En relació al contracte de referència, un cop obertes les pliques corresponents als criteris avaluables en base a un judici de valor i d'acord amb l'establert en el plec de clàusules administratives, el que es valora és el següent:

B) CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gaseta del dia 16 de març, la ponderació màxima dels criteris d'adjudicació a partir d'un judici de valor és del 40 % de la puntuació total.

S'aplicarà, per a TOTS ELS LOTS, el criteri següent:

B.1) Propostes que reverteixin de forma concreta en enfortir la coordinació dels serveis, fins a 40 punts

En aquest criteri es valoraran propostes addicionals respecte a allò previst al PPT que reverteixin de forma concreta en enfortir la coordinació dels serveis.

Dites propostes es valoraran atenent a: la poca interferència en el dia a dia dels serveis, la claredat de l'explicació de la proposta i la coherència amb la resta de plantejament del servei.

Les propostes han de suposar un mecanisme de reforç en la coordinació en relació a un o diversos d'aquests 4 elements:

- 1) Mecanismes que permetin la detecció i correcció de descoberts.*
- 2) Mecanismes que afavoreixin el coneixement detallat de les incidències de serveis al responsable del contracte.*
- 3) Ampliació d'elements de coordinació (inspeccions, reunions de coordinació, etc.)*
- 4) Millora en la resposta davant d'incidències.*

En atenció a tot allò assenyalat, es qualificaran les propostes com a:

- No valorables (0 punts: no reforça la coordinació en cap dels 4 elements definits).*
- Reforcen el servei (1 punt: reforça la coordinació en 1 dels quatre elements definits)*
- Bones (2,5 punts: reforça simultàniament la coordinació en 2 dels elements definits)*
- Excellents (5 punts: reforça simultàniament la coordinació en més de 2 dels elements definits.)*

Les licitadores poden presentar fins a un màxim de 8 propostes concretes i identificades com a tals. No es valoraran propostes no identificades com a tals o que superin les 8 màximes. En cas que es presentin més de 8 propostes només es valoraran les 8 primeres.

Puntuació total d'aquests criteris (sobre electrònic B): 40 punts

La documentació justificativa d'aquests criteris avaluables mitjançant judici de valor s'ha d'incloure necessària i únicament en el sobre electrònic B.

Analitzades les propostes presentades presentem les següent valoracions:

Pel que fa al LOT 1 Museu d'Història de Barcelona

S'han presentat 6 propostes

Seguridad Profesional Mediterrànea (en endavant SPM)

SISTACH, SA (en endavant SISTACH)

WISEGURITY EXPRESS SL (en endavant WISEGURITY)

AUSERVI Group Seguridad y Vigilància (en endavant AUSERVI)

SASEGUR SL 8En endavant SASEGUR)

Security Services KUO, SL (en endavant KUO)

La valoració realitzada és la següent:

SPM

Propostes

1. Plataforma digital de coordinació i registre d'incidències.

Es tracta d'una plataforma que registre les incidències de personal per descoberts o incompliments horaris. Es basa en el control de presència mitjançant GPS i la gestió a través d'una aplicació a la que poden tenir accés els responsables del contracte.

També realitza i registre control de rondes amb etiquetes NFC

<u>Valoració</u> Permet la detecció i correcció de descoberts, permet el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències. Però no amplia els elements de coordinació.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

2. Inspeccions creuades no anunciades

Planteja un sistema d'inspeccions que comprenen:

- Com a mínim 1 inspecció mensual amb cobertura de tots els torns
- Un control setmanal del servei compost per dues visites setmanals en horari diürn i dues en horari nocturn.
- Un control mensual bilateral amb el responsable del contracte.

Defineix els paràmetres sobre els que versarien les visites de control.

Es complementa amb inspeccions sorpresa (inspeccions creuades no anunciades).

Valoració

Permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes) i millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Reunió mensual de coordinació intercentres

Planteja la següent periodicitat en les reunions de seguiment del servei:

- Una reunió d'inici de projecte
- Una reunió de seguiment cada 15 dies durant els primers dos mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del 3r mes
- Altres contactes en funció de les necessitats

Valoració

Aquests mecanismes amplien els elements de coordinació en relació a l'establert al PPT.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció de descoberts, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

4. Grup de comunicació instantània per emergències

Consisteix en la implantació d'un grup de whatsapp o telegram, amb accés per l'equip operatiu i els responsables de l'ICUB per detectar i comunicar emergències. A més defineix els protocols d'actuació.

Ho complementa amb un compromís de tenir un bon sistema de radiotransmissors, actualitzat i al dia i d'auditar els equips existents al centre.

Valoració

Com que es barregen dues millores de caire diferent i pel que fa al sistema de radiotransmissors és una obligació contractual, valorem només l'aspecte d'implantar un sistema de comunicació en xarxes per emergències:

Aquesta proposta millora la resposta davant incidències.

Però no es planteja per a la detecció i correcció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 1 dels elements obté 1 punt.

5. Protocol d'actuació únic davant incidències crítiques

Consisteix en el compromís de realitzar un protocol d'actuació davant les situacions crítiques que es llisten (incendi, robatori, agressions, emergències mèdiques, evacuació de l'edifici, amenaces, fallada crítica de sistemes, etc.)

Es proposa la revisió anual o després de les incidències dels protocols.

Valoració

És una proposta que millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni suposa una ampliació d'elements de coordinació.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Informes periòdics normalitzats per cada centre

Es generarà un sistema d'informes per a cada centre:

- Informes de servei diari
- Comunicacions amb cossos i forces de seguretat
- Llibre de visites
- Registre d'entrades i sortides de personal aliè
- Registre d'objectes i materials retirats
- Control de claus
- Llibre de novetats (noves ordres rebudes)
- Checklist (de les rondes)
- Comunicació i informe d'incidències (que incorpora auditoria, seguiment de les desviacions, accions de millora)
- Enquestes de satisfacció

Valoració

Es una proposta que afavoreix el coneixement detallat de les incidències , amplia els elements de coordinació.

Però per si sola no permet la detecció de descoberts ni millora immediatament la resposta davant incidències.

Al millorar 2 del elements obté 2,5 punts.

7. Borsa de vigilants de reforç per cobrir baixes

Consisteix en la creació d'una borsa de personal format, que pot garantir la cobertura del servei en cas de baixes imprevistes.

Es fa valdre la plantilla de més de 200 persones en el territori i altres aspectes de solvència de l'empresa per reafirmar la proposta. Com són el personal complementari (inspectors, patrulles, etc.)

Valoració

Aquesta millora es considera exigible pel que diu la clàusula 4.2 del plec de condicions tècniques, en la qual s'estableix que els licitadors es comprometen a la cobertura de posicions en un màxim de dues hores.

Entenem que no és valorable en cap dels quatre elements esmentats.

8. Quadre de comandament compartit amb KPI clau

Es tracta de l'establiment d'un quadre de comandament per a tenir recollits indicadors sobre aspectes clau, com són el temps de resposta, l'índex de

cobertura, la resposta a incidències, les valoracions d'inspeccions etc. Permet fer el seguiment dels serveis requerits en las especificacions de licitació. Es marca un criteri de conformitat, per sota del qual call implementar millores.

Valoració

Aquesta millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències, amplia els elements de coordinació. Però de forma directa no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant incidències.

Al millorar 2 elements obté 2,5 punts.

En total SPM obté **18 punts** per aquest criteri.

SISTACH

1. PROJECT MANAGER

Consisteix en introduir una figura complementària al cap d'equip de centre que actua com a coordinador i supervisor sense tenir cap posició assignada de vigilància. Fa d'enllaç entre els serveis operatius i els responsables del centre.

Fa una descripció detallada de les funcions que exercirà i fa una proposta concreta de candidat.

Valoració

Aquesta millora amplia els elements de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències del servei. Però no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant les incidències.

Al millora 2 elements obté 2,5 punts.

2. SISTEMA SOFTWARE GESTIÓ DE QUADRANTS I TORNOS

Consisteix en la implantació d'un programa de gestió per al management de torns i quadrants de servei. Permet també el control horari. Es dona accés a l'eina als responsables de contracte de l'ICUB.

Genera un repositori comú de tota la informació relacionada amb seguretat i permet compartir un calendari amb esdeveniments i presència de personal.

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de desoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

3. MISTERY

Es tracta d'una auditoria de qualitat del servei feta per una consultoria externa accedint com a un usuari/visitant més per comprovar el desenvolupament del servei de seguretat fet sense coneixement per part dels vigilants del centre.

Es proposa una auditoria anual.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis.

Amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control).

Considerem, però que no millora de forma immediata la resposta davant de les incidències i no és un mecanisme per la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

4. GESTIÓ QUALITAT DEL SERVEI

S'estableix un protocol per als sistemes d'inspecció per tal d'analitzar la gestió del servei .

La proposta es basa en la prèvia definició de paràmetres de qualitat del servei i un calendari d'inspeccions per contrastar l'assoliment dels paràmetres. Es defineixen els paràmetres de control i els aspectes controlats.

A partir d'aquí es defineix la metodologia per a fer una gestió de les incidències detectades a través dels protocols d'inspecció.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis i amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes).

Considerem que no és un mecanisme adient per a la detecció i correcció de descobert, i, de forma directa, no millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de 2 elements obté 2,5 punts.

5. FORMACIÓ PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

Consisteix en el compromís de formar el personal destinat al servei, tant de forma genèrica, com específica per al seu lloc de treball i per aspectes concrets com els primers auxilis.

S'acompanya amb els programes formatius que té contractats Sistach.

Valoració.

La formació és una obligació contractual regulada a la clàusula 6 del Plec de Condicions Tècniques, amb exigència de presentar acreditacions i continguts. Per tant no pot ser objecte de puntuació.

En total Sistach obté **12,5 punts** per aquest criteri.

VISEGURITY

1. Supervisió del Servei

Consisteix en la utilització de dues aplicacions CONTROLAPP i TRACKFORCE per al registre d'inici i final de servei, geolocalització i punts de control de rondes. El sistema dona alertes en temps real i té doble verificació per part d'una sala de control i del coordinador de serveis. Es complement amb aplicacions de gestió en els telèfons mòbils dels vigilants per assignar tasques i instruccions al moment.

Com a complement a la supervisió de servei es desenvolupa un sistema d'informes de control que incorporen:

- Informe diari de control
- Informe setmanal de servei
- Informe de serveis d'inspecció

- Informe de supervisió operativa
- Informe estratègic de direcció (trimestral)
- Informe semestral
- Memòria anual.

S'acompanya d'una auditoria externa de qualitat del servei, i una enquesta de satisfacció.

Tot l'entorn de gestió avalat per un seguit de normes ISO: ISO 9001:2015: Gestió de la Qualitat; ISO 14001:2015: Gestió Ambiental; ISO 45001:2018: Seguretat i Salut en el Treball; ISO 18788:2015: Sistema de Gestió per a Operacions de Seguretat Privada

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

2. Desenvolupament del servei d'inspeccions

Proposen la millora del sistema d'inspeccions establert en el plec augmentant-ne la periodicitat a almenys dues inspeccions setmanals per centre (en lloc d'1 cop per setmana).

Es complementa amb inspeccions estratègiques o extraordinàries a petició del client.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, millora la resposta davant d'incidències i amplia els elements de coordinació. Però no permet la detecció i correcció de descoberts.

Al millora més de dos aspectes obté 5 punts.

3. Protocol d'Actuació davant Situacions d'Emergència

Es proposa l'elaboració d'un Pla de Contingència i Continuitat Operativa específic per a cada lot i centre de l'ICUB, elaborat conjuntament amb els responsables del contracte durant el primer mes d'implantació. Es tracta de garantir la resposta adequada davant de diferents situacions d'emergència,

definint els protocols d'actuació, responsables, etc. Tot gestionable a través de les plataformes del licitador.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències. Però no permet detectar descoberts, ni podem entendre que sigui directament un mecanisme per a afavorir el coneixement detallat de les incidències i tampoc amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels aspectes valorables obté 1 punt.

4. Gestió de les comunicacions

Es proposa posar a disposició del servei el sistema TRACKFORCE per garantir les comunicacions de serveis entre tots els vigilants i responsables. Afegint una plataforma web pròpia per consultar les dades de gestió i un seguit de sistemes per garantir la continuïtat comunicativa.

Valoració

Aquesta proposta és una conseqüència de la primera millora presentada, ja que consisteix en el desenvolupament de les millores comunicatives que comporta l'assumpció del sistema de gestió del servei.

Entenem que ja s'ha valorat en la primera millora.

5. Protocol per a la Detecció i correcció de descoberts

Implementació d'una Plataforma Centralitzada de Gestió de Recursos (PCGR) que permet un registre en temps real de la presència del personal.

A part de descriure el sistema de detecció presenta un protocol d'actuació específic davant d'un descobert per activar la substitució i un suport mòbil per garantir la continuïtat del servei.

Es valora específicament aquest aspecte ja que la plataforma centralitzada és una aplicació concreta del sistema valorat en la proposta 1. Es considera que l'aspecte específic de la cobertura de descoberts té prou entitat per ser valorat independentment.

Valoració

Aquesta millora permet la detecció i correcció de descoberts, però no millora la resta d'aspectes a valorar.

Al millorar un dels aspectes obté 1 punt.

6. Proposta de reunions de coordinació

Proposa un calendari de reunions a diversos nivells per a la coordinació del servei. Es proposa:

- Una reunió inicial del servei
- Una reunió quinzenal durant els primer mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del tercer mes
- I una seguit de supòsits de reunions específiques a demanda.

Valoració

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millor un dels elements valorables obté 1 punt.

7. Procediment de Resolució d'Incidències en el Servei

Es descriuen els compromisos de resposta davant incidències amb protocols específics (al·darulls, conflictes entre usuaris i treballadors, emergència mèdica, incidències personal de servei). Es descriu el sistema de resposta davant incidències.

Finalment s'enumeren millores addicionals: retén de 2 persones per si cal, informe digital automàtic post incidències, anàlisi mensual de les incidències, formació continua en gestió d'incidències, enquesta de satisfacció post incidència.

Valoració

Aquest mecanisme afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant les incidències. Però no permet la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

8. Taller virtual de Bones Pràctiques

Es tracta d'una eina digital per a que els treballadors es formin en bones pràctiques en temes com: protocols d'actuació, gestió d'incidències, atenció usuaris, ús d'equips, confidencialitat, prevenció de riscos, etc.

Valoració

Aquest mecanisme no deixa de ser una eina formativa específica i la formació dels treballadors és una obligació del licitador prevista a la clàusula 6 del Plec de condicions tècniques.

No es considera valorable.

En total Visegurity obté 15,5 punts per aquest criteri.

AUSERVI

Presenta un document genèric on explica els criteris de gestió que aplica AUSERVI en general. Les referències que es fan no van adreçades al lot en concret sinó al conjunt dels 9 lots en que es divideix el servei.

1. Proposta per a organitzar els treballs de la vigilància ordinària.

Desenvolupa una proposta per organitzar els treballs de la vigilància ordinària on es tracten temes d'inici de servei, estructura organitzativa, interlocutors principals, tipificació d'incidències, planificació del servei, actuacions en cas d'incidències, mesures per analitzar el resultat de les inspeccions i les pròpies inspeccions. És una explicació genèrica, el criteri a valorar és “propostes que reverteixin de forma concreta en enfortir la coordinació dels serveis”. I a la vegada s'estableix que es valoraran les propostes “concretes i identificades com a tals”.

Valoració

En aquest cas la proposta és una referència genèrica de gestió i no es presenten com una millora concreta i no es pot valorar.

2. Control del personal i del seguiment de la qualitat del servei-auditoria interna.

Desenvolupa el sistema d'inspeccions. En concret proposa 3 inspeccions setmanals, millorant l'establert al Plec Tècnic i defineix un sistema d'autoevaluació així com els paràmetres de valoració que es faran servir.

Valoració

Aquesta proposta suposa una ampliació dels sistemes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts.

Al millorar més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

3. Control del personal i monitoreig de la qualitat del servei.

Defineix el sistema d'indicadors de qualitat del servei de forma genèrica i sense entrar a plantejar cap millora concreta per a la coordinació del servei.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

4. Desenvolupament del plec tècnic i assumpció de l'operativa que s'hi descriu

A continuació es reproduïx el contingut del plec tècnic assumint-lo.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

En total Auservi obté **5 punts** per aquest criteri.

SASEGUR

1. Portal de l'empleat

Com a mecanismes per detectar i corregir descoberts. Es tracta d'un portal mitjançant el qual els vigilants fixen l'entrada i sortida de servei mitjançant telèfons mòbils geolocalitzats.

El desenvolupament que es fa de la millora s'enfoca a aspectes més de gestió interna de l'empresa que no en relació al servei.

Valoració

És un mecanisme que permet la detecció i correcció de descoberts. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, no amplia els elements de coordinació i no millora la resposta davant incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

2. Sistema de control de rondes i seguiment del servei.

A través de l'aplicació vigilant es geolocalitza les posicions del vigilants en temps real, per tenir un seguiment del compliment de les operatives. Al finalitzar la jornada es genera un informe diari del servei que es remetrà al responsable del contracte.

Valoració

Més enllà de la geolocalització dels vigilants, ja valorat, es valora el seguiment en directe dels controls de rondes i l'informe diari al responsable del contracte.

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no amplia els elements de coordinació. Tampoc valorem la detecció i correcció de descoberts, que s'ha valorat a la proposta anterior.

Al millorar dos dels elements valorables, obté 2,5 punts.

3. Control de presència mitjançant el Centre de Control Permanent.

De forma aleatòria des del Centre de Control Permanent es faran trucades als vigilants i es demanarà contrastar la trucada amb la lectura d'una etiqueta NFC de control de rondes.

És un sistema que permet contrastar la presència dels vigilants en els punts requerits per l'operativa que tingui assenyalada i també que s'estan donant a conèixer i registrant les incidències del servei.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant d'incidències. No valorem la detecció de descoberts que s'ha valorat abans i no amplia els elements de coordinació. Tampoc no afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

4. Pla de contingència i continuïtat.

S'estableixen 3 protocols per garantir la cobertura de serveis:

- La verificació de l'activitat:
- La detecció d'una inactivitat i la comunicació de la incidència.
- Protocol de reacció i cobertura.

En el desenvolupament dels tres protocols s'expliquen com es verifica que s'està duent a terme l'activitat, com es detecta una inactivitat i es comprova que sigui deguda a manca de cobertura i com s'articula la reacció. Tot vehiculat a través del coordinador del contracte.

A parer nostre és un desenvolupament dels aspectes que ja s'han contemplat en les propostes anteriors.

La verificació de l'activitat està contemplada i valorada en la proposta 3. La detecció d'inactivitat està contemplada en la proposta 1, 2 i 3

L'element diferent és que s'especifica el protocol de reacció i cobertura, en el que es distingeix:

- La situació d'emergència en jornada festiva
- La situació d'emergència en jornada laborable
- La situació d'ampliació o reforç del servei
- La substitució d'un vigilant de servei

Valoració

Atenent doncs a aquest darrer element, entenem que millora la resposta davant incidències. Però no valorem la detecció de descoberts (ja valorada) ni el coneixement detallat de les incidències (ja valorat) ni tampoc considerem que ampliïn els elements de coordinació.

Al millora un dels aspectes valorables obté 1 punt.

5. Supervisió, control i monitoreig en temps real dels serveis prestats.

Les informacions recollides durant les inspeccions son introduïdes en una plataforma “Fenix” que registra aquesta informació permeten la traçabilitat immediata dels fets registrats. Genera informes que emet als responsables del contracte.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant incidències. Però no s'adreça a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

6. Pla d'inspecció i control

Explica amb detall el pla d'inspecció i, en concret proposa tres inspeccions setmanals a cada centre, en horaris aleatoris (diürn/nocturn i festiu) realitzades per Directors de Seguretat.

Per avaluar el servei durant les inspeccions es faran servir un sistema d'indicadors KPI (Key Performance Indicator).

Afegeixen el compromís de realitzar un estudi de seguretat del recinte i instal·lacions que identifiqui els element i efectivitat de les instal·lacions de seguretat, protocols i procediments establerts.

Es complementa amb una programació de reunions de coordinació amb el responsable del contracte de caràcter trimestral.

Valoració

Aquesta proposta representa una ampliació dels elements de coordinació (inspeccions, reunions, indicadors...), afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències, també les inspeccions tenen la finalitat de detectar descoberts.

Al ser una proposta que millora més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

7. Informes de no-conformitat

Com a resultat de les inspeccions es generarà un informe de no-conformitat on s'abordin les actuacions que no s'ajusten a la prestació conforme de servei i es proposaran elements de correcció. Aquests informes tindran periodicitat mensual.

Es defineix en base a aquest sistema un pla de millora continua.

Valoració

Aquesta proposta és una continuïtat de l'anterior, si bé valorem com a diferenciat l'elaboració d'un informe mensual amb les no-conformitats i propostes de correcció. Aquesta proposta serveix per millorar la resposta davant incidències. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni serveix directament per a la detecció de descoberts i tampoc valorem que amplii els elements de coordinació, cosa que ja s'ha fet en la proposta anterior.

Al millorar 1 dels elements valorables obté 1 punt.

8. Plataforma de gestió posada a disposició del responsable del contracte

Eina per al coneixement en temps real de les incidències i evolució del servei.

Tindrà disponibilitat en els següent epígrafs

- Comunicat diari de compliment en temps real
- Registre automàtic de rondes
- Registre d'incidències en temps real amb opció per afegir fotografies i vídeo.
- Accés fàcil a l'històric de comunicats diaris i d'incidències.

Valoració

Aquesta eina afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

En total Sasegur obté **16,5 punts** per aquest criteri.

KUO

1. Control de novetats de servei

La proposta consisteix en establir un protocol de trucades aleatòries fetes pel centre de control del licitador, per a fer el seguiment del servei i registrar les possibles incidències que es detectin. La finalitat és comprovar en temps real la presència del personal operatiu.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències. Però no és una proposta que afavoreixi el coneixement detallat de les incidències ni amplii els elements de coordinació.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

2. Aplicació freemàtica per a la gestió del servei

Es posa a disposició dels responsables de cada centra un sistema de gestió per control de presència del personal en servei. El sistema funciona amb geolocalització dels aparells mòbils assignats a cada vigilant i el marcatge de punts de control NFC seguint un itinerari de rondes programades. Aquest sistema permet tenir un control de rondes en temps real.

L'aplicació també emet informes de servei diaris recollint les incidències detectades en temps real.

S'incorpora també el mòdul Fenix per a introduir els resultats de les inspeccions en el mateix moment de realitzar les inspeccions.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Al millora més de 2 elements valorables obté 5 punts

3. Aplicació Pegasus per al control de rondes.

Consisteix en una aplicació per a gestionar i supervisar els procediments de control de rondes i fitxatges de punts de control des d'un terminal mòbil. El sistema permet registrar l'inici i finalització dels serveis i fer un seguiment amb geolocalització dels controls de rondes. Podent registrar les incidències que es produeixin a les rondes en temps real.

Aquest sistema permet fer controls de rondes predeterminades o no amb geolocalització dels vigilants.

Valoració

Aquesta proposta no aporta res diferent del que s'ha avaluat a la proposta 2 pel que fa al control de rondes. Tot i que detecta els descoberts aquesta funció seria redundant amb la proposta anterior i no es valora.

No es valora.

4. Pla d'informació i trasllat de documentació

Proposen un pla d'informació que comporta:

Diàriament:

- Report de novetats i incidències al responsable del contracte.
- Registre d'accessos i lliurament de claus
- Report d'inspector de servei.

Mensualment:

- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Quadrant de serveis
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe de registre de fitxatges

Semestralment:

- Relació d'hores de servei
- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe d'adaptació de treballadors
- Informe de satisfacció

Anualment:

- Memòria anual de servei
- Auditoria del servei
- Estudi anual de satisfacció

Valoració

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i amplia els elements de coordinació. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts, ni tampoc millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

5. Implantació del servei

En aquesta proposta es defineix el personal de l'empresa que intervindrà en el servei: (1 director d'operacions, 1 cap de serveis, 1 cap de vigilància, 2 inspectors de serveis, 1 coordinadors de serveis). Es considera una dotació suficient, ajustada al servei que es demana.

Presenta un pla de transició del servei: el procés de canvi d'empresa i integració dels treballadors subrogats. Es distingeixen les diverses fases que ha de tenir el pla: avaluació servei actual, disseny del nou servei, comunicació i gestió del canvi, implementació gradual, avaluació continua, capacitació i desenvolupament continu, desenvolupament, implantació i seguiment. Es considera un plantejament correcte adequat al servei.

A continuació, s'explica els procediments per a la planificació inicial dels mitjans humans a destinar al contracte. Es detallen tots els procediment de selecció, de gestió i logístics que s'hauran de tenir en compte a l'inici del servei.

A continuació s'aborda la posada en marxa del servei mitjançant les primeres visites del coordinador al centre i posant en marxa tots els mecanismes. S'afegeix la definició del pla d'acollida: es tracta d'un pla tipus que aplica l'empresa als serveis que realitza. Això es concreta en un manual d'acollida que té diversos annexos (funcions i descripció del lloc, contracte de treball, pla d'igualtat, reglament de règim intern, codi ètic).

Complementa el pla d'acollida les reunions de seguiment periòdiques amb el responsable del contracte. Se'n fa una descripció detallada i es deixa la freqüència a la decisió conjunta amb el responsable del contracte.

Acaba aquesta proposta amb la Coordinació d'Activitats Empresarials

Valoració

En general s'entén que en aquesta proposta s'incorporen els aspectes de gestió propis d'una bona praxis en el desenvolupament dels serveis de vigilància, molt detallats i exhaustius. Però no es plantegen com a propostes identificades com a tals ni suposen un concret mecanisme de reforç en la coordinació en relació a un o diversos del 4 elements definits al PCAP.

No es valora.

6. Pla de gestió de l'absentisme.

Es defineix un pla de gestió de l'absentisme en tres estratègies:

- Mesures preventives orientades a evitar l'aparició de l'absentisme.
- Gestió de l'absentisme des del moment que es notifica una baixa.

- Control de la sinistralitat , reduint accidents a l'entorn de treball.

Com a mesures preventives es proposen un seguit d'accions per formentar el benestar i claredat de cara als treballadors, amb processos de capaciació, formació i promoció

Per a la gestió de l'absentisme, es fa el seguiment mitjançant la mútua mèdica, facilitant la reincorporació al servei. El Departament de prevenció de riscos farà seguiment de l'absentisme recurrent.

Pel control de la sinistralitat es defineix un procediment liderat per Departament de Prevenció de Riscos, que permet fer-ne el seguiment, avaluar els riscos i implementant mesures preventives.

Valoració

També en aquest cas es tracta d'una bona praxis de gestió, ben explicada i detallada, però que no suposen un mecanisme específic de reforç de la coordinació, sinó una bona praxis de gestió empresarial.

No es pot valorar.

7. Centre de Control

Defineix el Centre nacional de coordinació de serveis de l'empresa, com a CECOR per mantenir contacte permanent amb els clients i optimitzar recursos, així com per donar resolució a incidents en qualsevol moment.

Valoració

Aquesta figura ve exigida en el punt 7.4 del Plec tècnic i per tant no es pot valorar com a millora.

8. Pla de contingència i continuïtat

Es planteja com un pla per garantir que el servei es prestarà de forma ininterrompuda.

Es tracta d'un protocol per el que el coordinador té informació permanent sobre la inactivitat en un dels punts de servei i pot comprovar situacions d'absència en el servei pels que s'estableix un protocol de reacció.

Aquests protocols garanteixen la cobertura del servei en 60 minuts (reduint el termini de 2 hores exigit al plec).

Valoració

Aquests mecanismes permeten la detecció i correcció de descoberts i milloren la resposta davant d'incidències). Però no podem entendre que afavoreixin el coneixement detallat de les incidències ni ampliïn els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obtenen 2,5 punts.

En total KUO obté **12,5 punts** per aquest criteri.

Pel que fa al LOT 2, Disseny HUB

S'han presentat 9 propostes

Seguridad Profesional Mediterrànea (en endavant SPM)

SISTACH, SA (en endavant SISTACH)

Protección del Patrimonio SA (en endavant PDP)

IB2 Seguretat Catalunya (en endavant IB2)

BMS ELIT SEGUR, SL (en endavant BMS)

WISEGURITY EXPRESS SL (en endavant WISEGURITY)

AUSERVI Group Seguridad y Vigilancia (en endavant AUSERVI)

SASEGUR SL 8En endavant SASEGUR)

Security Services KUO, SL (en endavant KUO)

La valoració realitzada és la següent:

SPM

Propostes

1. Plataforma digital de coordinació i registre d'incidències.

Es tracta d'una plataforma que registre les incidències de personal per descoberts o incompliments horaris. Es basa en el control de presència mitjançant GPS i la gestió a través d'una aplicació a la que poden tenir accés els responsables del contracte.

També realitza i registre control de rondes amb etiquetes NFC

<u>Valoració</u> Permet la detecció i correcció de descoberts, permet el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències. Però no amplia els elements de coordinació.
--

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

2. Inspeccions creuades no anunciades

Planteja un sistema d'inspeccions que comprenen:

- Com a mínim 1 inspecció mensual amb cobertura de tots els torns
- Un control setmanal del servei compost per dues visites setmanals en horari diürn i dues en horari nocturn.
- Un control mensual bilateral amb el responsable del contracte.

Defineix els paràmetres sobre els que versarien les visites de control.

Es complementa amb inspeccions sorpresa (inspeccions creuades no anunciades).

Valoració

Permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes) i millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Reunió mensual de coordinació intercentres

Planteja la següent periodicitat en les reunions de seguiment del servei:

- Una reunió d'inici de projecte
- Una reunió de seguiment cada 15 dies durant els primers dos mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del 3r mes
- Altres contactes en funció de les necessitats

Valoració

Aquests mecanismes amplien els elements de coordinació en relació a l'establert al PPT.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció de descoberts, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

4. Grup de comunicació instantània per emergències

Consisteix en la implantació d'un grup de whatsapp o telegram, amb accés per l'equip operatiu i els responsables de l'ICUB per detectar i comunicar emergències. A més defineix els protocols d'actuació.

Ho complementa amb un compromís de tenir un bon sistema de radiotransmissors, actualitzat i al dia i d'auditar els equips existents al centre.

Valoració

Com que es barregen dues millores de caire diferent i pel que fa al sistema de radiotransmissors és una obligació contractual, valorem només l'aspecte d'implantar un sistema de comunicació en xarxes per emergències:

Aquesta proposta millora la resposta davant incidències.

Però no es planteja per a la detecció i correcció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 1 dels elements obté 1 punt.

5. Protocol d'actuació únic davant incidències crítiques

Consisteix en el compromís de realitzar un protocol d'actuació davant les situacions crítiques que es llisten (incendi, robatori, agressions, emergències mèdiques, evacuació de l'edifici, amenaces, fallada crítica de sistemes, etc.)

Es proposa la revisió anual o després de les incidències dels protocols.

Valoració

És una proposta que millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni suposa una ampliació d'elements de coordinació.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Informes periòdics normalitzats per cada centre

Es generarà un sistema d'informes per a cada centre:

- Informes de servei diari

- Comunicacions amb cossos i forces de seguretat
- Llibre de visites
- Registre d'entrades i sortides de personal aliè
- Registre d'objectes i materials retirats
- Control de claus
- Llibre de novetats (noves ordres rebudes)
- Checklist (de les rondes)
- Comunicació i informe d'incidències (que incorpora auditoria, seguiment de les desviacions, accions de millora)
- Enquestes de satisfacció

Valoració

Es una proposta que afavoreix el coneixement detallat de les incidències , amplia els elements de coordinació.

Però per si sola no permet la detecció de descoberts ni millora immediatament la resposta davant incidències.

Al millorar 2 del elements obté 2,5 punts.

7. Borsa de vigilants de reforç per cobrir baixes

Consisteix en la creació d'una borsa de personal format, que pot garantir la cobertura del servei en cas de baixes imprevistes.

Es fa valdre la plantilla de més de 200 persones en el territori i altres aspectes de solvència de l'empresa per reafirmar la proposta. Com són el personal complementari (inspectors, patrulles, etc.)

Valoració

Aquesta millora es considera exigible pel que diu la clàusula 4.2 del plec de condicions tècniques, en la qual s'estableix que els licitadors es comprometen a la cobertura de posicions en un màxim de dues hores.

Entenem que no és valorable en cap dels quatre elements esmentats.

8. Quadre de comandament compartit amb KPI clau

Es tracta de l'establiment d'un quadre de comandament per a tenir recollits indicadors sobre aspectes clau, com són el temps de resposta, l'índex de cobertura, la resposta a incidències, les valoracions d'inspeccions etc. Permet fer el seguiment dels serveis requerits en las especificacions de

licitació. Es marca un criteri de conformitat, per sota del qual call implementar millores.

Valoració

Aquesta millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències, amplia els elements de coordinació. Però de forma directa no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant incidències.

Al millorar 2 elements obté 2,5 punts.

En total SPM obté **18 punts** per aquest criteri.

SISTACH

1. PROJECT MANAGER

Consisteix en introduir una figura complementària al cap d'equip de centre que actua com a coordinador i supervisor sense tenir cap posició assignada de vigilància. Fa d'enllaç entre els serveis operatius i els responsables del centre.

Fa una descripció detallada de les funcions que exercirà i fa una proposta concreta de candidat.

Valoració

Aquesta millora amplia els elements de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències del servei. Però no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant les incidències.

Al millora 2 elements obté 2,5 punts.

2. SISTEMA SOFTWARE GESTIÓ DE QUADRANTS I TURNS

Consisteix en la implantació d'un programa de gestió per al management de torns i quadrants de servei. Permet també el control horari. Es dona accés a l'eina als responsables de contracte de l'ICUB.

Genera un repositori comú de tota la informació relacionada amb seguretat i permet compartir un calendari amb esdeveniments i presència de personal.

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de desoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

3. MISTERY

Es tracta d'una auditoria de qualitat del servei feta per una consultoria externa accedint com a un usuari/visitant més per comprovar el desenvolupament del servei de seguretat fet sense coneixement per part dels vigilants del centre.

Es proposa una auditoria anual.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis.

Amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control).

Considerem, però que no millora de forma immediata la resposta davant de les incidències i no és un mecanisme per la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

4. GESTIÓ QUALITAT DEL SERVEI

S'estableix un protocol per als sistemes d'inspecció per tal d'analitzar la gestió del servei .

La proposta es basa en la prèvia definició de paràmetres de qualitat del servei i un calendari d'inspeccions per contrastar l'assoliment dels paràmetres. Es defineixen els paràmetres de control i els aspectes controlats.

A partir d'aquí es defineix la metodologia per a fer una gestió de les incidències detectades a través dels protocols d'inspecció.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis i amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes).

Considerem que no és un mecanisme adient per a la detecció i correcció de descobert, i, de forma directa, no millora la resposta davant incidències.

Al millorar 2 elements del valorables obté 2,5 punts.

5. FORMACIÓ PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

Consisteix en el compromís de formar el personal destinat al servei, tant de forma genèrica, com específica per al seu lloc de treball i per aspectes concrets com els primers auxilis.

S'acompanya amb els programes formatius que té contractats Sistach.

Valoració.

La formació és una obligació contractual regulada a la clàusula 6 del Plec de Condicions Tècniques, amb exigència de presentar acreditacions i continguts. Per tant no pot ser objecte de puntuació.

En total Sistach obté **12,5 punts** per aquest criteri.

PDP

1. Sistema integral de Gestió del servei Trackforce Valiant

Posa a disposició del servei l'aplicació Trackforce VAliant amb tots els complements d'equipament i connectivitat necessaris. Aquesta aplicació dona, com a prestacions:

- Un sistema de control de visites
- Un control d'inici i final de torns de treball
- Una eina per transmetre procediments i instruccions operatives
- Un registre de gestió de claus i béns dipositats
- Un sistema de control de rondes
- Sistema d"home a terra" per als treballadors en solitari.
- Un sistema de geolocalització i geoperimetratge
- Notificacions en temps real

- Informes d'auto-inspecció
- Un seguit d'informes diversos que es generen des de l'aplicació

Valoració Aquesta proposta permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

2. Centre d'Operacions de Seguretat Global (Global SOC) 24x365

Com a servei diferent del Centre de Control 24 hores, ofereix un Centre d'Operacions de Seguretat Global (Global SOC) operatiu també 24 hores que aporta un seguit de prestacions diferents al Centre de Control:

Un centre de serveis i operacions integrat per coordinadors de servei que donen suport a través de la utilització de la plataforma Trackforce Valiant.

Un centre de monitorització virtual: Un sistema interactiu de traspàs d'informació via telefònica amb els vigilants despleats, per gestionar incidències pròpies del servei.

Un SOC de ciberseguretat. Aquest sistema ofereix la possibilitat d'analitzar les ciberamenaces en diferents àmbits (xarxes socials, fuga de dades, xarxa fosca, etc. No obstant la gestió és a través d'una aplicació que no s'ofereix, sinó que seria un cost a incorporar.

Aquest sistema també genera un seguit d'informes programats a través de l'aplicació Trackforce.

Valoració

Aquesta proposta és, en part, una forma de donar compliment a l'obligació contemplada al plec tècnic al punt 7.4 de disposar d'un centre de control 24 hores, si bé enfocat des d'una perspectiva digital i en part és una aplicació concreta del sistema Trackforce valorat en el punt anterior.

No es valora.

3. Sistema d'inspeccions (presencials i virtuals) + informes digitals

La proposta de PDP incorpora un sistema de supervisions de servei mitjançant inspeccions. El servei està integrat per un inspector de qualitat i 2 inspectors de serveis. Cobriran tots els llocs de treball, fent un mínim de 2

inspeccions setmanals i inspeccions aleatòries no planificades. A més es farà un control de qualitat del servei.

Valoració

Permet el coneixement detallat de les incidències de serveis

Amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes)

Millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

4. Coordinació de serveis. Figura del coordinador/a específic per ICUB

S'estableix una figura de coordinació amb el centre que tindrà com a tasques:

- Planificació operativa
- Supervisió i gestió de personal
- Gestió de recursos
- Gestió de crisi i emergències
- Control d'accessos i vigilància
- Reports i anàlisi
- Etc.

És el contacte principal de l'empresa amb els responsables del centre, participa en la resolució d'incidències, fa seguiment del servei i l'avalua, promou accions de millora, assessora i intenta mantenir una relació de confiança mútua.

A més detecta incidències de servei, gestiona baixes i substitucions, es comunica amb RRHH i amb els responsables de contracte, supervisa les incorporacions de personal i fa la planificació preventiva.

Valoració

Aquesta millora amplia els elements de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències del servei. Però no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant les incidències.

Al millora 2 elements obté 2,5 punts.

5. Control de rondes amb punts NFC i seguiment en temps real

Implantació d'un sistema de control de rondes amb tecnologia NFC que pot integrar-se en l'aplicatiu de gestió de l'empresa i fer un seguiment en temps real de la ubicació i moviments dels vigilants en servei.

Es valora el seguiment en directe dels controls de rondes i l'informe diari al responsable del contracte.

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no amplia els elements de coordinació. Tampoc valorem la detecció i correcció de descoberts, que s'ha valorat a la proposta 1a.

Al millorar dos dels elements valorables, obté 2,5 punts.

6. Sistema d'alertes i geoperimetratge

S'estableix un perímetre pel qual s'han de moure els vigilants i genera alertes si surten d'aquest perímetre o accedeixen a àrees descobertes.

Aquesta proposta s'orienta a tenir un control de la ubicació dels vigilants i evitar l'accés a zones restringides.

Valoració

La proposta millora la resposta davant incidències, però no permet la detecció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni amplia els elements de coordinació.

Al millora un dels elements valorables, obté 1 punt.

7. Auditoria de seguretat anual i identificació de vulnerabilitats

Es realitzarà una auditoria de seguretat a les dependències de l'ICUB durant els tres primers mesos de contracte i una altra anual, mentre duri el contracte, que englobarà els següents apartats:

- Organització del projecte (definició, abast, identificació de mitjans)
- Anàlisi i valoració de riscos (antecedents, valoració)
- Mesures de seguretat recomanades
- Vulnerabilitats detectades
- Conclusions (pla de seguiment i propostes d'implantació)

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències , però de forma directa no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant incidències i tampoc amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels elements valorables, obté 1 punt.

8. Gestió de baixes i substitucions amb comunicació transparent

La proposta planteja una gestió preventiva de les baixes, planificant les substitucions i fent una comunicació transparent de quan hi ha baixes i com es cobreixen.

També inclou la supervisió de les reincorporacions, l'anàlisi històric dels casos d'absentisme i un pla de contingències per assegurar la continuïtat del servei.

Valoració

Aquesta proposta planteja un seguit de bones pràctiques en la gestió dels recursos humans, però no aporta res que no sigui obligació de l'empresa adjudicatària.

No es valora.

En total PDP obté **17 punts** per aquest criteri.

IB2

1. Implantació del programa Cuadson.

La proposta inclou un aplicatiu de gestió de torns i control de presències que permet monitoritzar en temps real la cobertura de servei. El sistema funciona mitjançant codis NFC o QR i permet la geolocalització dels vigilants. Es dona accés a la plataforma als responsables del servei.

A més incorpora una comunicació permanent entre tots els integrants del servei i emet informes sobre les inspeccions realitzades

Valoració

El sistema permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències i permet el coneixement detallat de les incidències. Al millorar més de 2 dels elements valorables obté 5 punts.

2. Implantació de l'aplicació digital "IB2 Securebox" per a la comunicació interna i gestió operativa

És una eina digital de comunicació de l'empresa amb els treballadors que facilita una gestió àgil en la sol·licitud de vacances i permisos, però també en la publicació d'operatives i documentació i en l'elaboració automàtica d'informes.

Valoració

Es tracta d'una eina interna de l'empresa, l'únic element valorable és l'emissió automàtica d'informes que afavoreix un coneixement detallat de les incidències, però no permet la detecció de descoberts ni la millora en la resposta davant incidències (ja valorat en el punt anterior) ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

3. Auditoria interna anual de serveis

Realització d'una auditoria anual que abastaria els següents aspectes:

- Torns
- Equipació vestuari obligatori i EPI's
- Existència o inexistència d'armes
- Revisió de protocols interns.
- Personal nouvingut
- Plans d'emergència
- Revisió de Quadrats
- Formació prèvia
- Coneixement de les instal·lacions i zones per part del vigilant.
- Identificació TIP

L'auditoria contindrà

- Un estudi d'abast del servei
- Una revisió de les mesures existents
- La valoració dels riscos actuals previsibles
- La proposta de millora i pla de seguiment

També incorpora uns criteris per establir indicadors de qualitat.

Valoració

La proposta permet un coneixement detallat de les incidències de servei. Però de forma directa no millora els altres elements a valorar.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

4. Implantació d'un sistema de videorondes amb geoetiquetatge i reconeixement de punts clau

Es tracta de l'elaboració de vídeos durant les rondes que queden gravats en el programa de gestió valorat en el punt 1.

Valoració

Aquesta millora s'entén que ja està contemplada en el punt 1 on s'ha valorat la geolocalització dels vigilants. L'elaboració d'un vídeo no millora cap dels quatre elements valorables.

No es valora.

5. Programació de reunions de coordinació amb el client.

Es proposa una planificació de reunions de coordinació:

- Reunió de llançament
- Reunions de seguiment d'incidències a petició dels responsables del servei.
- Reunions d'avaluació del servei mensuals
- Reunions generals de cap de seguretat trimestrals (revisar els indicadors claus de servei).

Valoració.

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Formació específica anual en gestió d'incidències i comunicació (10h)

Proposen l'organització d'una jornada anual de formació per al personal de servei sobre gestió d'incidències. El realitzaria un centre formatiu propi de IB2.

El pla de formació es consensuarà amb el responsable del contracte.

Valoració

La formació és una obligació de l'empresa contemplada en la clàusula 6 del Plec de Condicions Tècniques.

No es valora.

7. Centre de control operatiu amb monitoratge actiu i seguiment en temps real

Es proposa un centre de control per a fer un seguiment en temps real de presències, comunicacions, rondes i alertes.

El centre de control realitza un monitoratge actiu i centralitzat; fa una gestió intel·ligent d'alertes utilitzant IA's; coordina els operatius sobre el terreny; i dona suport i informació al client

Valoració

Aquesta proposta és, en part, una forma de donar compliment a l'obligació contemplada al plec tècnic al punt 7.4 de disposar d'un centre de control 24 hores, si bé enfocat des d'una perspectiva digital i en part és una aplicació concreta dels sistemes de gestió valorats en el punt 1.

No es valora.

8. Informe mensual de resum de serveis i incidències

Es tracta de l'elaboració d'un informe mensual de servei, on es recullen les incidències registrades, el temps de resposta, les accions correctores, la comparativa amb anys anterior i les propostes de millora.

Valoració

L'informe mensual és una conseqüència de les reunions mensuals de servei.

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no és una eina per a la detecció de descoberts, ni per donar resposta a les incidències i no amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

En total IB2 obté **9 punts** per aquest criteri.

BMS

1. Aplicació informàtica específica per a ICUB pel control de la gestió del servei de forma coordinada entre ICUB i BMS SEGURIDAD

Posen a disposició de l'ICUB l'eina informàtica FREEMATICA, un software de gestió de seguretat que dona una comunicació permanent entre ICUB i empresa en temes com informes diaris, serveis extraordinaris, control de claus, enviament de documentació, etc.

Valoració

Entenem que la millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències de servei, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant de les incidències.

Al millorar més de dos dels elements valorables obté 5 punts.

2. Control de la gestió de la qualitat del servei mitjançant eines de control com Auditories internes, sistemes qualitatius i Auditories externes Mystery

Implantació d'un procediment d'inspecció i de supervisió del servei basat en 3 mètodes:

- Inspeccions ordinàries realitzades per inspectors de l'empresa: es proposa una periodicitat de 3 inspeccions setmanals, amb redacció del corresponent informe. Les realitzaran inspectors de l'empresa
- Inspeccions de qualitat internes. Una quinzenal o mensual realitzada per inspectors de l'empresa i que acaba en un informe mensual presentat pel Coordinador al responsable del contracte.

- Auditories externes de qualitat (Mystery shopping). Inspeccions d'un auditor extern que fa una visita d'incògnit al servei per veure la qualitat del servei prestat.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes), millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Exercici anual de simulacre d'emergència extern

Proposen l'exercici d'un simulacre d'emergència anual de forma gratuïta i que és homologable amb els simulacres exigits en els PAU i al que estableix el Decret 30/2015 per a plans d'autoprotecció.

Valoració

Aquesta proposta amplia els elements de coordinació i és un mecanisme directe per a la millora en la resposta davant d'incidències, però no permet la detecció de descoberts ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

4. Increment dels sistemes de coordinació entre ICUB i BMS SEGURIDAD - Project Manager / Coordinador operatiu / Sala de control

Proposen potenciar els canals de coordinació amb l'ICUB en tres aspectes: El Project Manager: però aquest és objecte d'una altra millora i no es valora aquí.

Una sala de comandament activa 24 hores al dia: aquesta proposta es contempla com una obligació al plec de condicions tècniques. No es valora. El coordinador de serveis: farà un informe mensual recollint la informació relativa a:

- Quadrant de servei
- Total d'hores previstes i hores realitzades - Incidències

- Valoració de cada Vigilant de Seguretat.
- Formació realitzada en aquell període per cada Vigilant de Seguretat.
- Estat de instal·lacions i material assignat al servei
- Propostes de millores

Valoració

En relació exclusivament a aquest darrer aspecte: es considera que aquest informe afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no millora la resta d'aspectes valorables.

Al millorar un aspecte valorable, obté 1 punt.

5. Disposició de personal operatiu fluctuant entre Centres del mateix lot

Compromís de disposar d'una plantilla formada flotant que doni servei als diferents centre d'un mateix lot.

Valoració

Aquesta proposta es considera una obligació segons el que expressen les clàusules 4.1 i 4.3 del plec de clàusules administratives.

No es valora.

6. Compromís de presència del Project Manager als centres adscrits al Lot durant 10h setmanals durant la vigència del contracte

Compromís de dedicació de 10 hores setmanals del Project Manager de l'empresa.

Cada setmana reportarà e informarà a ICUB dels centres visites i de les observacions al respecte de cadascun d'ells, tenint l'obligació setmanal de visitar tots els centres, com a màxim responsable de l'operativa de l'empresa.

Valoració

Aquesta proposta amplia els mecanismes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.
--

En total BMS obté **16 punts** per aquest criteri.

WISEGURITY

1. Supervisió del Servei

Consisteix en la utilització de dues aplicacions CONTROLAPP i TRACKFORCE per al registre d'inici i final de servei, geolocalització i punts de control de rondes. El sistema dona alertes en temps real i té doble verificació per part d'una sala de control i del coordinador de serveis. Es complement amb aplicacions de gestió en els telèfons mòbils dels vigilants per assignar tasques i instruccions al moment.

Com a complement a la supervisió de servei es desenvolupa un sistema d'informes de control que incorporen:

- Informe diari de control
- Informe setmanal de servei
- Informe de serveis d'inspecció
- Informe de supervisió operativa
- Informe estratègic de direcció (trimestral)
- Informe semestral
- Memòria anual.

S'acompanya d'una auditoria externa de qualitat del servei, i una enquesta de satisfacció.

Tot l'entorn de gestió avalat per un seguit de normes ISO: ISO 9001:2015: Gestió de la Qualitat; ISO 14001:2015: Gestió Ambiental; ISO 45001:2018: Seguretat i Salut en el Treball; ISO 18788:2015: Sistema de Gestió per a Operacions de Seguretat Privada

<u>Valoració</u>

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.
--

2. Desenvolupament del servei d'inspeccions

Proposen la millora del sistema d'inspeccions establert en el plec augmentant-ne la periodicitat a almenys dues inspeccions setmanals per centre (en lloc d'1 cop per setmana).

Es complementa amb inspeccions estratègiques o extraordinàries a petició del client.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, millora la resposta davant d'incidències i amplia els elements de coordinació. Però no permet la detecció i correcció de descoberts.

Al millora més de dos aspectes obté 5 punts.

3. Protocol d'Actuació davant Situacions d'Emergència

Es proposa l'elaboració d'un Pla de Contingència i Continuitat Operativa específic per a cada lot i centre de l'ICUB, elaborat conjuntament amb els responsables del contracte durant el primer mes d'implantació. Es tracta de garantir la resposta adequada davant de diferents situacions d'emergència, definint els protocols d'actuació, responsables, etc. Tot gestionable a través de les plataformes del licitador.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències. Però no permet detectar descoberts, ni podem entendre que sigui directament un mecanisme per a afavorir el coneixement detallat de les incidències i tampoc amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels aspectes valorables obté 1 punt.

4. Gestió de les comunicacions

Es proposa posar a disposició del servei el sistema TRACKFORCE per garantir les comunicacions de serveis entre tots els vigilants i responsables. Afegint una plataforma web pròpia per consultar les dades de gestió i un seguit de sistemes per garantir la continuïtat comunicativa.

Valoració

Aquesta proposta és una conseqüència de la primera millora presentada, ja que consisteix en el desenvolupament de les millores comunicatives que comporta l'assumpció del sistema de gestió del servei.

Entenem que ja s'ha valorat en la primera millora.

5. Protocol per a la Detecció i correcció de descoberts

Implementació d'una Plataforma Centralitzada de Gestió de Recursos (PCGR) que permet un registre en temps real de la presència del personal.

A part de descriure el sistema de detecció presenta un protocol d'actuació específic davant d'un descobert per activar la substitució i un suport mòbil per garantir la continuïtat del servei.

Es valora específicament aquest aspecte ja que la plataforma centralitzada és una aplicació concreta del sistema valorat en la proposta 1. Es considera que l'aspecte específic de la cobertura de descoberts té prou entitat per ser valorat independentment.

Valoració

Aquesta millora permet la detecció i correcció de descoberts, però no millora la resta d'aspectes a valorar.

Al millorar un dels aspectes obté 1 punt.

6. Proposta de reunions de coordinació

Proposa un calendari de reunions a diversos nivells per a la coordinació del servei. Es proposa:

- Una reunió inicial del servei
- Una reunió quinzenal durant els primer mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del tercer mes
- I una seguit de supòsits de reunions específiques a demanda.

Valoració

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millor un dels elements valorables obté 1 punt.

7. Procediment de Resolució d'Incidències en el Servei

Es descriuen els compromisos de resposta davant incidències amb protocols específics (al·darulls, conflictes entre usuaris i treballadors, emergència mèdica, incidències personal de servei). Es descriu el sistema de resposta davant incidències.

Finalment s'enumeren millores addicionals: presència d'inspectors de servei, retén de 2 persones per si cal, informe digital automàtic post incidències, anàlisi mensual de les incidències, formació continua en gestió d'incidències, enquesta de satisfacció post incidència.

Valoració

Aquest mecanisme afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant les incidències. Però no permet la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

8. Taller virtual de Bones Pràctiques

Es tracta d'una eina digital per a que els treballadors es formin en bones pràctiques en temes com: protocols d'actuació, gestió d'incidències, atenció usuaris, ús d'equips, confidencialitat, prevenció de riscos, etc.

Valoració

Aquest mecanisme no deixa de ser una eina formativa específica i la formació dels treballadors és una obligació del licitador prevista a la clàusula 6 del Plec de condicions tècniques.

No es considera valorable.

En total Visegurity obté 15,5 punts per aquest criteri.

AUSERVI

Presenta un document genèric on explica els criteris de gestió que aplica AUSERVI en general. Les referències que es fan no van adreçades al lot en concret sinó al conjunt dels 9 lots en que es divideix el servei.

1. Proposta per a organitzar els treballs de la vigilància ordinària.

Desenvolupa una proposta per organitzar els treballs de la vigilància ordinària on es tracten temes d'inici de servei, estructura organitzativa, interlocutors principals, tipificació d'incidències, planificació del servei, actuacions en cas d'incidències, mesures per analitzar el resultat de les inspeccions i les pròpies inspeccions. És una explicació genèrica, el criteri a valorar és "propostes que reverteixin de forma concreta en enfortir la coordinació dels serveis". I a la vegada s'estableix que es valoraran les propostes "concretes i identificades com a tals".

Valoració

En aquest cas la proposta és una referència genèrica de gestió i no es presenten com una millora concreta i no es pot valorar.

2. Control del personal i del seguiment de la qualitat del servei-auditoria interna.

Desenvolupa el sistema d'inspeccions. En concret proposa 3 inspeccions setmanals, millorant l'establert al Plec Tècnic i defineix un sistema d'autoevaluació així com els paràmetres de valoració que es faran servir.

Valoració

Aquesta proposta suposa una ampliació dels sistemes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts.

Al millorar més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

3. Control del personal i monitoreig de la qualitat del servei.

Defineix el sistema d'indicadors de qualitat del servei de forma genèrica i sense entrar a plantejar cap millora concreta per a la coordinació del servei.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

4. Desenvolupament del plec tècnic i assumpció de l'operativa que s'hi descriu

A continuació es reproduïx el contingut del plec tècnic assumint-lo.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

En total Auservi obté **5 punts** per aquest criteri.

SASEGUR

1. Portal de l'empleat

Com a mecanismes per detectar i corregir descoberts. Es tracta d'un portal mitjançant el qual els vigilants fitxen l'entrada i sortida de servei mitjançant telèfons mòbils geolocalitzats.

El desenvolupament que es fa de la millora s'enfoca a aspectes més de gestió interna de l'empresa que no en relació al servei.

Valoració

És un mecanisme que permet la detecció i correcció de descoberts. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, no amplia els elements de coordinació i no millora la resposta davant incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

2. Sistema de control de rondes i seguiment del servei.

A través de l'aplicació vigilant es geolocalitza les posicions del vigilants en temps real, per tenir un seguiment del compliment de les operatives. Al finalitzar la jornada es genera un informe diari del servei que es remetrà al responsable del contracte.

Valoració

Més enllà de la geolocalització dels vigilants, ja valorat, es valora el seguiment en directe dels controls de rondes i l'informe diari al responsable del contracte.

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no amplia els elements de coordinació. Tampoc valorem la detecció i correcció de descoberts, que s'ha valorat a la proposta anterior.

Al millorar dos dels elements valorables, obté 2,5 punts.

3. Control de presència mitjançant el Centre de Control Permanent.

De forma aleatòria des del Centre de Control Permanent es faran trucades als vigilants i es demanarà contrastar la trucada amb la lectura d'una etiqueta NFC de control de rondes.

És un sistema que permet contrastar la presència dels vigilants en els punts requerits per l'operativa que tingui assenyalada i també que s'estan donant a conèixer i registrant les incidències del servei.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant d'incidències. No valorem la detecció de descoberts que s'ha valorat abans i no amplia els elements de coordinació. Tampoc no afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

4. Pla de contingència i continuïtat.

S'estableixen 3 protocols per garantir la cobertura de serveis:

- La verificació de l'activitat:
- La detecció d'una inactivitat i la comunicació de la incidència.
- Protocol de reacció i cobertura.

En el desenvolupament dels tres protocols s'expliquen com es verifica que s'està duent a terme l'activitat, com es detecta una inactivitat i es comprova que sigui deguda a manca de cobertura i com s'articula la reacció. Tot vehiculat a través del coordinador del contracte.

A parer nostre és un desenvolupament dels aspectes que ja s'han contemplat en les propostes anteriors.

La verificació de l'activitat està contemplada i valorada en la proposta 3. La detecció d'inactivitat està contemplada en la proposta 1, 2 i 3

L'element diferent és que s'especifica el protocol de reacció i cobertura, en el que es distingeix:

- La situació d'emergència en jornada festiva
- La situació d'emergència en jornada laborable
- La situació d'ampliació o reforç del servei
- La substitució d'un vigilant de servei

Valoració

Atenent doncs a aquest darrer element, entenem que millora la resposta davant incidències. Però no valorem la detecció de descoberts (ja valorada) ni el coneixement detallat de les incidències (ja valorat) ni tampoc considerem que ampliïn els elements de coordinació.

Al millora un dels aspectes valorables obté 1 punt.

5. Supervisió, control i monitoreig en temps real dels serveis prestats.

Les informacions recollides durant les inspeccions son introduïdes en una plataforma "Fenix" que registra aquesta informació permeten la traçabilitat immediata dels fets registrats. Genera informes que emet als responsables del contracte.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant incidències. Però no s'adreça a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

6. Pla d'inspecció i control

Explica amb detall el pla d'inspecció i, en concret proposa tres inspeccions setmanals a cada centre, en horaris aleatoris (diürn/nocturn i festiu) realitzades per Directors de Seguretat.

Per avaluar el servei durant les inspeccions es faran servir un sistema d'indicadors KPI (Key Performance Indicator).

Afegeixen el compromís de realitzar un estudi de seguretat del recinte i instal·lacions que identifiqui els elements i efectivitat de les instal·lacions de seguretat, protocols i procediments establerts.

Es complementa amb una programació de reunions de coordinació amb el responsable del contracte de caràcter trimestral.

Valoració

Aquesta proposta representa una ampliació dels elements de coordinació (inspeccions, reunions, indicadors...), afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències, també les inspeccions tenen la finalitat de detectar descoberts.

Al ser una proposta que millora més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

7. Informes de no-conformitat

Com a resultat de les inspeccions es generarà un informe de no-conformitat on s'abordin les actuacions que no s'ajusten a la prestació conforme de servei i es proposaran elements de correcció. Aquests informes tindran periodicitat mensual.

Es defineix en base a aquest sistema un pla de millora continua.

Valoració

Aquesta proposta és una continuïtat de l'anterior, si bé valorem com a diferenciat l'elaboració d'un informe mensual amb les no-conformitats i propostes de correcció. Aquesta proposta serveix per millorar la resposta davant incidències. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni serveix directament per a la detecció de descoberts i tampoc valorem que amplii els elements de coordinació, cosa que ja s'ha fet en la proposta anterior.

Al millorar 1 dels elements valorables obté 1 punt.

8. Plataforma de gestió posada a disposició del responsable del contracte

Eina per al coneixement en temps real de les incidències i evolució del servei.

Tindrà disponibilitat en els següent epígrafs

- Comunicat diari de compliment en temps real
- Registre automàtic de rondes
- Registre d'incidències en temps real amb opció per afegir fotografies i vídeo.
- Accés fàcil a l'històric de comunicats diaris i d'incidències.

Valoració

Aquesta eina afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

En total Sasegur obté **16,5 punts** per aquest criteri.

KUO

1. Control de novetats de servei

La proposta consisteix en establir un protocol de trucades aleatòries fetes pel centre de control del licitador, per a fer el seguiment del servei i registrar les possibles incidències que es detectin. La finalitat és comprovar en temps real la presència del personal operatiu.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències. Però no és una proposta que afavoreixi el coneixement detallat de les incidències ni amplii els elements de coordinació.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

2. Aplicació freemàtica per a la gestió del servei

Es posa a disposició dels responsables de cada centra un sistema de gestió per control de presència del personal en servei. El sistema funciona amb geolocalització dels aparells mòbils assignats a cada vigilant i el marcatge de punts de control NFC seguint un itinerari de rondes programades. Aquest sistema permet tenir un control de rondes en temps real.

L'aplicació també emet informes de servei diaris recollint les incidències detectades en temps real.

S'incorpora també el mòdul Fenix per a introduir els resultats de les inspeccions en el mateix moment de realitzar les inspeccions.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Al millora més de 2 elements valorables obté 5 punts

3. Aplicació Pegasus per al control de rondes.

Consisteix en una aplicació per a gestionar i supervisar els procediments de control de rondes i fixatges de punts de control des d'un terminal mòbil. El sistema permet registrar l'inici i finalització dels serveis i fer un seguiment amb geolocalització dels controls de rondes. Podent registrar les incidències que es produeixin a les rondes en temps real.

Aquest sistema permet fer controls de rondes predeterminades o no amb geolocalització dels vigilants.

Valoració

Aquesta proposta no aporta res diferent del que s'ha avaluat a la proposta 2 pel que fa al control de rondes. Tot i que detecta els descoberts aquesta funció seria redundant amb la proposta anterior i no es valora.

No es valora.

4. Pla d'informació i trasllat de documentació

Proposen un pla d'informació que comporta:

Diàriament:

- Report de novetats i incidències al responsable del contracte.
- Registre d'accessos i lliurament de claus
- Report d'inspector de servei.

Mensualment:

- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Quadrant de serveis
- Relació de canvis de torn i absències

- Informe de registre de fitxatges

Semestralment:

- Relació d'hores de servei
- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe d'adaptació de treballadors
- Informe de satisfacció

Anualment:

- Memòria anual de servei
- Auditoria del servei
- Estudi anual de satisfacció

Valoració

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i amplia els elements de coordinació. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts, ni tampoc millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

5. Implantació del servei

En aquesta proposta es defineix el personal de l'empresa que intervindrà en el servei: (1 director d'operacions, 1 cap de serveis, 1 cap de vigilància, 2 inspectors de serveis, 1 coordinadors de serveis). Es considera una dotació suficient, ajustada al servei que es demana.

Presenta un pla de transició del servei: el procés de canvi d'empresa i integració dels treballadors subrogats. Es distingeixen les diverses fases que ha de tenir el pla: avaluació servei actual, disseny del nou servei, comunicació i gestió del canvi, implementació gradual, avaluació continua, capacitació i desenvolupament continu, desenvolupament, implantació i seguiment. Es considera un plantejament correcte adequat al servei.

A continuació, s'explica els procediments per a la planificació inicial dels mitjans humans a destinar al contracte. Es detallen tots els procediment de selecció, de gestió i logístics que s'hauran de tenir en compte a l'inici del servei.

A continuació s'aborda la posada en marxa del servei mitjançant les primeres visites del coordinador al centre i posant en marxa tots els mecanismes. S'afegeix la definició del pla d'acollida: es tracta d'un pla tipus que aplica l'empresa als serveis que realitza. Això es concreta en un manual d'acollida que té diversos annexos (funcions i descripció del lloc, contracte de treball, pla d'igualtat, reglament de règim intern, codi ètic).

Complementa el pla d'acollida les reunions de seguiment periòdiques amb el responsable del contracte. Se'n fa una descripció detallada i es deixa la freqüència a la decisió conjunta amb el responsable del contracte.

Acaba aquesta proposta amb la Coordinació d'Activitats Empresarials

Valoració

En general s'entén que en aquesta proposta s'incorporen els aspectes de gestió propis d'una bona praxis en el desenvolupament dels serveis de vigilància, molt detallats i exhaustius. Però no es plantegen com a propostes identificades com a tals ni suposen un concret mecanisme de reforç en la coordinació en relació a un o diversos del 4 elements definits al PCAP.

No es valora.

6. Pla de gestió de l'absentisme.

Es defineix un pla de gestió de l'absentisme en tres estratègies:

- Mesures preventives orientades a evitar l'aparició de l'absentisme.
- Gestió de l'absentisme des del moment que es notifica una baixa.
- Control de la sinistralitat , reduint accidents a l'entorn de treball.

Com a mesures preventives es proposen un seguit d'accions per formentar el benestar i claredat de cara als treballadors, amb processos de capaciació, formació i promoció

Per a la gestió de l'absentisme, es fa el seguiment mitjançant la mútua mèdica, facilitant la reincorporació al servei. El Departament de prevenció de riscos farà seguiment de l'absentisme recurrent.

Pel control de la sinistralitat es defineix un procediment liderat per Departament de Prevenció de Riscos, que permet fer-ne el seguiment, avaluar els riscos i implementant mesures preventives.

Valoració

També en aquest cas es tracta d'una bona praxis de gestió, ben explicada i detallada, però que no suposen un mecanisme específic de reforç de la coordinació, sinó una bona praxis de gestió empresarial.

No es pot valorar.

7. Centre de Control

Defineix el Centre nacional de coordinació de serveis de l'empresa, com a CECOR per mantenir contacte permanent amb els clients i optimitzar recursos, així com per donar resolució a incidents en qualsevol moment.

Valoració

Aquesta figura ve exigida en el punt 7.4 del Plec tècnic i per tant no es pot valorar com a millora.

8. Pla de contingència i continuïtat

Es planteja com un pla per garantir que el servei es prestarà de forma ininterrompuda.

Es tracta d'un protocol per el que el coordinador té informació permanent sobre la inactivitat en un dels punts de servei i pot comprovar situacions d'absència en el servei pels que s'estableix un protocol de reacció.

Aquests protocols garanteixen la cobertura del servei en 60 minuts (reduint el termini de 2 hores exigít al plec).

Valoració

Aquests mecanismes permeten la detecció i correcció de descoberts i milloren la resposta davant d'incidències). Però no podem entendre que afavoreixin el coneixement detallat de les incidències ni ampliïn els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obtenen 2,5 punts.

En total KUO obté **12,5 punts** per aquest criteri.

Pel que fa al LOT 3 Museu Etnològic – Museu de Cultures del Món

S'han presentat 7 propostes

Seguridad Profesional Mediterrànea (en endavant SPM)

SISTACH, SA (en endavant SISTACH)

BMS ELIT SEGUR, SL (en endavant BMS)

WISEGURITY EXPRESS SL (en endavant WISEGURITY)

AUSERVI Group Seguridad y Vigilancia (en endavant AUSERVI)

SASEGUR SL 8En endavant SASEGUR)

Security Services KUO, SL (en endavant KUO)

La valoració realitzada és la següent:

SPM

Propostes

1. Plataforma digital de coordinació i registre d'incidències.

Es tracta d'una plataforma que registre les incidències de personal per descoberts o incompliments horaris. Es basa en el control de presència mitjançant GPS i la gestió a través d'una aplicació a la que poden tenir accés els responsables del contracte.

També realitza i registre control de rondes amb etiquetes NFC

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, permet el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Però no amplia els elements de coordinació.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

2. Inspeccions creuades no anunciades

Planteja un sistema d'inspeccions que comprenen:

- Com a mínim 1 inspecció mensual amb cobertura de tots els torns

- Un control setmanal del servei compost per dues visites setmanals en horari diürn i dues en horari nocturn.
- Un control mensual bilateral amb el responsable del contracte.

Defineix els paràmetres sobre els que versarien les visites de control.

Es complementa amb inspeccions sorpresa (inspeccions creuades no anunciades).

Valoració

Permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes) i millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Reunió mensual de coordinació intercentres

Planteja la següent periodicitat en les reunions de seguiment del servei:

- Una reunió d'inici de projecte
- Una reunió de seguiment cada 15 dies durant els primers dos mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del 3r mes
- Altres contactes en funció de les necessitats

Valoració

Aquests mecanismes amplien els elements de coordinació en relació a l'establert al PPT.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció de descoberts, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

4. Grup de comunicació instantània per emergències

Consisteix en la implantació d'un grup de whatsapp o telegram, amb accés per l'equip operatiu i els responsables de l'ICUB per detectar i comunicar emergències. A més defineix els protocols d'actuació.

Ho complementa amb un compromís de tenir un bon sistema de radiotransmissors, actualitzat i al dia i d'auditar els equips existents al centre.

Valoració

Com que es barregen dues millores de caire diferent i pel que fa al sistema de radiotransmissors és una obligació contractual, valorem només l'aspecte d'implantar un sistema de comunicació en xarxes per emergències:

Aquesta proposta millora la resposta davant incidències.

Però no es planteja per a la detecció i correcció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 1 dels elements obté 1 punt.

5. Protocol d'actuació únic davant incidències crítiques

Consisteix en el compromís de realitzar un protocol d'actuació davant les situacions crítiques que es llisten (incendi, robatori, agressions, emergències mèdiques, evacuació de l'edifici, amenaces, fallada crítica de sistemes, etc.)

Es proposa la revisió anual o després de les incidències dels protocols.

Valoració

És una proposta que millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni suposa una ampliació d'elements de coordinació.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Informes periòdics normalitzats per cada centre

Es generarà un sistema d'informes per a cada centre:

- Informes de servei diari
- Comunicacions amb cossos i forces de seguretat
- Llibre de visites
- Registre d'entrades i sortides de personal aliè
- Registre d'objectes i materials retirats
- Control de claus

- Llibre de novetats (noves ordres rebudes)
- Checklist (de les rondes)
- Comunicació i informe d'incidències (que incorpora auditoria, seguiment de les desviacions, accions de millora)
- Enquestes de satisfacció

Valoració

Es una proposta que afavoreix el coneixement detallat de les incidències , amplia els elements de coordinació.

Però per si sola no permet la detecció de descoberts ni millora immediatament la resposta davant incidències.

Al millorar 2 del elements obté 2,5 punts.

7. Borsa de vigilants de reforç per cobrir baixes

Consisteix en la creació d'una borsa de personal format, que pot garantir la cobertura del servei en cas de baixes imprevistes.

Es fa valdre la plantilla de més de 200 persones en el territori i altres aspectes de solvència de l'empresa per reafirmar la proposta. Com són el personal complementari (inspectors, patrulles, etc.)

Valoració

Aquesta millora es considera exigible pel que diu la clàusula 4.2 del plec de condicions tècniques, en la qual s'estableix que els licitadors es comprometen a la cobertura de posicions en un màxim de dues hores.

Entenem que no és valorable en cap dels quatre elements esmentats.

8. Quadre de comandament compartit amb KPI clau

Es tracta de l'establiment d'un quadre de comandament per a tenir recollits indicadors sobre aspectes clau, com són el temps de resposta, l'índex de cobertura, la resposta a incidències, les valoracions d'inspeccions etc. Permet fer el seguiment dels serveis requerits en las especificacions de licitació. Es marca un criteri de conformitat, per sota del qual call implementar millores.

Valoració

Aquesta millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències, amplia els elements de coordinació. Però de forma directa no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant incidències.

Al millorar 2 elements obté 2,5 punts.

En total SPM obté **18 punts** per aquest criteri.

SISTACH

1. PROJECT MANAGER

Consisteix en introduir una figura complementària al cap d'equip de centre que actua com a coordinador i supervisor sense tenir cap posició assignada de vigilància. Fa d'enllaç entre els serveis operatius i els responsables del centre.

Fa una descripció detallada de les funcions que exercirà i fa una proposta concreta de candidat.

Valoració

Aquesta millora amplia els elements de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències del servei. Però no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant les incidències.

Al millora 2 elements obté 2,5 punts.

2. SISTEMA SOFTWARE GESTIÓ DE QUADRANTS I TORNOS

Consisteix en la implantació d'un programa de gestió per al management de torns i quadrants de servei. Permet també el control horari. Es dona accés a l'eina als responsables de contracte de l'ICUB.

Genera un repositori comú de tota la informació relacionada amb seguretat i permet compartir un calendari amb esdeveniments i presència de personal.

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de des oberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

3. MISTERY

Es tracta d'una auditoria de qualitat del servei feta per una consultoria externa accedint com a un usuari/visitant més per comprovar el desenvolupament del servei de seguretat fet sense coneixement per part dels vigilants del centre.

Es proposa una auditoria anual.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis.

Amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control).

Considerem, però que no millora de forma immediata la resposta davant de les incidències i no és un mecanisme per la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

4. GESTIÓ QUALITAT DEL SERVEI

S'estableix un protocol per als sistemes d'inspecció per tal d'analitzar la gestió del servei .

La proposta es basa en la prèvia definició de paràmetres de qualitat del servei i un calendari d'inspeccions per contrastar l'assoliment dels paràmetres. Es defineixen els paràmetres de control i els aspectes controlats.

A partir d'aquí es defineix la metodologia per a fer una gestió de les incidències detectades a través dels protocols d'inspecció.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis i amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes).

Considerem que no és un mecanisme adient per a la detecció i correcció de descobert, i, de forma directa, no millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de 2 elements obté 2,5 punts.

5. FORMACIÓ PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

Consisteix en el compromís de formar el personal destinat al servei, tant de forma genèrica, com específica per al seu lloc de treball i per aspectes concrets com els primers auxilis.

S'acompanya amb els programes formatius que té contractats Sistach.

Valoració.

La formació és una obligació contractual regulada a la clàusula 6 del Plec de Condicions Tècniques, amb exigència de presentar acreditacions i continguts. Per tant no pot ser objecte de puntuació.

En total Sistach obté **12,5 punts** per aquest criteri.

BMS

1. Aplicació informàtica específica per a ICUB pel control de la gestió del servei de forma coordinada entre ICUB i BMS SEGURIDAD

Posen a disposició de l'ICUB l'eina informàtica FREEMATICA, un software de gestió de seguretat que dona una comunicació permanent entre ICUB i empresa en temes com informes diaris, serveis extraordinaris, control de claus, enviament de documentació, etc.

Valoració

Entenem que la millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències de servei, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant de les incidències.

Al millorar més de dos dels elements valorables obté 5 punts.

2. Control de la gestió de la qualitat del servei mitjançant eines de control com Auditories internes, sistemes qualitatius i Auditories externes Mystery

Implantació d'un procediment d'inspecció i de supervisió del servei basat en 3 mètodes:

- Inspeccions ordinàries realitzades per inspectors de l'empresa: es proposa una periodicitat de 3 inspeccions setmanals, amb redacció del corresponent informe. Les realitzaran inspectors de l'empresa
- Inspeccions de qualitat internes. Una quinzenal o mensual realitzada per inspectors de l'empresa i que acaba en un informe mensual presentat pel Coordinador al responsable del contracte.
- Auditories externes de qualitat (Mystery shopping). Inspeccions d'un auditor extern que fa una visita d'incògnit al servei per veure la qualitat del servei prestat.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes), millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Exercici anual de simulacre d'emergència extern

Proposen l'exercici d'un simulacre d'emergència anual de forma gratuïta i que és homologable amb els simulacres exigits en els PAU i al que estableix el Decret 30/2015 per a plans d'autoprotecció.

Valoració

Aquesta proposta amplia els elements de coordinació i és un mecanisme directe per a la millora en la resposta davant d'incidències, però no permet la detecció de descoberts ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

4. Increment dels sistemes de coordinació entre ICUB i BMS SEGURIDAD - Project Manager / Coordinador operatiu / Sala de control

Proposen potenciar els canals de coordinació amb l'ICUB en tres aspectes: El Project Manager: però aquest és objecte d'una altre millora i no es valora aquí.

Una sala de comandament activa 24 hores al dia: aquesta proposta es contempla com una obligació al plec de condicions tècniques. No es valora.

El coordinador de serveis: farà un informe mensual recollint la informació relativa a:

- Quadrant de servei
- Total d'hores previstes i hores realitzades - Incidències
- Valoració de cada Vigilant de Seguretat.
- Formació realitzada en aquell període per cada Vigilant de Seguretat.
- Estat de instal·lacions i material assignat al servei
- Propostes de millores

Valoració

En relació exclusivament a aquest darrer aspecte: es considera que aquest informe afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no millora la resta d'aspectes valorables.

Al millorar un aspecte valorable, obté 1 punt.

5. Disposició de personal operatiu fluctuant entre Centres del mateix lot

Compromís de disposar d'una plantilla formada flotant que doni servei als diferents centre d'un mateix lot.

Valoració

Aquesta proposta es considera una obligació segons el que expressen les clàusules 4.1 i 4.3 del plec de clàusules administratives.

No es valora.

6. Compromís de presència del Project Manager als centres adscrits al Lot durant 10h setmanals durant la vigència del contracte

Compromís de dedicació de 10 hores setmanals del Project Manager de l'empresa.

Cada setmana reportarà e informarà a ICUB dels centres visites i de les observacions al respecte de cadascun d'ells, tenint l'obligació setmanal de visitar tots els centres, com a màxim responsable de l'operativa de l'empresa.

Valoració

Aquesta proposta amplia els mecanismes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

En total BMS obté **16 punts** per aquest criteri.

VISEGURITY

1. Supervisió del Servei

Consisteix en la utilització de dues aplicacions CONTROLAPP i TRACKFORCE per al registre d'inici i final de servei, geolocalització i punts de control de rondes. El sistema dona alertes en temps real i té doble verificació per part d'una sala de control i del coordinador de serveis. Es complement amb aplicacions de gestió en els telèfons mòbils dels vigilants per assignar tasques i instruccions al moment.

Com a complement a la supervisió de servei es desenvolupa un sistema d'informes de control que incorporen:

- Informe diari de control
- Informe setmanal de servei
- Informe de serveis d'inspecció
- Informe de supervisió operativa
- Informe estratègic de direcció (trimestral)
- Informe semestral
- Memòria anual.

S'acompanya d'una auditoria externa de qualitat del servei, i una enquesta de satisfacció.

Tot l'entorn de gestió avalat per un seguit de normes ISO: ISO 9001:2015: Gestió de la Qualitat; ISO 14001:2015: Gestió Ambiental; ISO 45001:2018: Seguretat i Salut en el Treball; ISO 18788:2015: Sistema de Gestió per a Operacions de Seguretat Privada

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

2. Desenvolupament del servei d'inspeccions

Proposen la millora del sistema d'inspeccions establert en el plec augmentant-ne la periodicitat a almenys dues inspeccions setmanals per centre (en lloc d'1 cop per setmana).

Es complementa amb inspeccions estratègiques o extraordinàries a petició del client.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, millora la resposta davant d'incidències i amplia els elements de coordinació. Però no permet la detecció i correcció de descoberts.

Al millora més de dos aspectes obté 5 punts.

3. Protocol d'Actuació davant Situacions d'Emergència

Es proposa l'elaboració d'un Pla de Contingència i Continuitat Operativa específic per a cada lot i centre de l'ICUB, elaborat conjuntament amb els responsables del contracte durant el primer mes d'implantació. Es tracta de garantir la resposta adequada davant de diferents situacions d'emergència, definint els protocols d'actuació, responsables, etc. Tot gestionable a través de les plataformes del licitador.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències. Però no permet detectar descoberts, ni podem entendre que sigui directament un mecanisme per a afavorir el coneixement detallat de les incidències i tampoc amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels aspectes valorables obté 1 punt.
--

4. Gestió de les comunicacions

Es proposa posar a disposició del servei el sistema TRACKFORCE per garantir les comunicacions de serveis entre tots els vigilants i responsables. Afegint una plataforma web pròpia per consultar les dades de gestió i un seguit de sistemes per garantir la continuïtat comunicativa.

Valoració

Aquesta proposta és una conseqüència de la primera millora presentada, ja que consisteix en el desenvolupament de les millores comunicatives que comporta l'assumpció del sistema de gestió del servei.

Entenem que ja s'ha valorat en la primera millora.

5. Protocol per a la Detecció i correcció de descoberts

Implementació d'una Plataforma Centralitzada de Gestió de Recursos (PCGR) que permet un registre en temps real de la presència del personal.

A part de descriure el sistema de detecció presenta un protocol d'actuació específic davant d'un descobert per activar la substitució i un suport mòbil per garantir la continuïtat del servei.

Es valora específicament aquest aspecte ja que la plataforma centralitzada és una aplicació concreta del sistema valorat en la proposta 1. Es considera que l'aspecte específic de la cobertura de descoberts té prou entitat per ser valorat independentment.

Valoració

Aquesta millora permet la detecció i correcció de descoberts, però no millora la resta d'aspectes a valorar.

Al millorar un dels aspectes obté 1 punt.

6. Proposta de reunions de coordinació

Proposa un calendari de reunions a diversos nivells per a la coordinació del servei. Es proposa:

- Una reunió inicial del servei
- Una reunió quinzenal durant els primer mesos

- Una reunió mensual de seguiment a partir del tercer mes
- I una seguit de supòsits de reunions específiques a demanda.

Valoració

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millor un dels elements valorables obté 1 punt.

7. Procediment de Resolució d'Incidències en el Servei

Es descriuen els compromisos de resposta davant incidències amb protocols específics (aldarulls, conflictes entre usuaris i treballadors, emergència mèdica, incidències personal de servei). Es descriu el sistema de resposta davant incidències.

Finalment s'enumeren millores addicionals: retén de 2 persones per si cal, informe digital automàtic post incidències, anàlisi mensual de les incidències, formació continua en gestió d'incidències, enquesta de satisfacció post incidència.

Valoració

Aquest mecanisme afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant les incidències. Però no permet la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

8. Taller virtual de Bones Pràctiques

Es tracta d'una eina digital per a que els treballadors es formin en bones pràctiques en temes com: protocols d'actuació, gestió d'incidències, atenció usuaris, ús d'equips, confidencialitat, prevenció de riscos, etc.

Valoració

Aquest mecanisme no deixa de ser una eina formativa específica i la formació dels treballadors és una obligació del licitador prevista a la clàusula 6 del Plec de condicions tècniques.

No es considera valorable.

En total Visegurity obté 15,5 punts per aquest criteri.

AUSERVI

Presenta un document genèric on explica els criteris de gestió que aplica AUSERVI en general. Les referències que es fan no van adreçades al lot en concret sinó al conjunt dels 9 lots en que es divideix el servei.

1. Proposta per a organitzar els treballs de la vigilància ordinària.

Desenvolupa una proposta per organitzar els treballs de la vigilància ordinària on es tracten temes d'inici de servei, estructura organitzativa, interlocutors principals, tipificació d'incidències, planificació del servei, actuacions en cas d'incidències, mesures per analitzar el resultat de les inspeccions i les pròpies inspeccions. És una explicació genèrica, el criteri a valorar és “propostes que reverteixin de forma concreta en enfortir la coordinació dels serveis”. I a la vegada s'estableix que es valoraran les propostes “concretes i identificades com a tals”.

Valoració

En aquest cas la proposta és una referència genèrica de gestió i no es presenten com una millora concreta i no es pot valorar.

2. Control del personal i del seguiment de la qualitat del servei-auditoria interna.

Desenvolupa el sistema d'inspeccions. En concret proposa 3 inspeccions setmanals, millorant l'establert al Plec Tècnic i defineix un sistema d'autoevaluació així com els paràmetres de valoració que es faran servir.

Valoració

Aquesta proposta suposa una ampliació dels sistemes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts.

Al millorar més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

3. Control del personal i monitoreig de la qualitat del servei.

Defineix el sistema d'indicadors de qualitat del servei de forma genèrica i sense entrar a plantejar cap millora concreta per a la coordinació del servei.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

4. Desenvolupament del plec tècnic i assumpció de l'operativa que s'hi descriu

A continuació es reproduïx el contingut del plec tècnic assumint-lo.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

En total Auservi obté **5 punts** per aquest criteri.

SASEGUR

1. Portal de l'empleat

Com a mecanismes per detectar i corregir descoberts. Es tracta d'un portal mitjançant el qual els vigilants fitxen l'entrada i sortida de servei mitjançant telèfons mòbils geolocalitzats.

El desenvolupament que es fa de la millora s'enfoca a aspectes més de gestió interna de l'empresa que no en relació al servei.

Valoració

És un mecanisme que permet la detecció i correcció de descoberts. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, no amplia els elements de coordinació i no millora la resposta davant incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

2. Sistema de control de rondes i seguiment del servei.

A través de l'aplicació vigilant es geolocalitza les posicions del vigilants en temps real, per tenir un seguiment del compliment de les operatives. Al finalitzar la jornada es genera un informe diari del servei que es remetrà al responsable del contracte.

Valoració

Més enllà de la geolocalització dels vigilants, ja valorat, es valora el seguiment en directe dels controls de rondes i l'informe diari al responsable del contracte.

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no amplia els elements de coordinació. Tampoc valorem la detecció i correcció de descoberts, que s'ha valorat a la proposta anterior.

Al millorar dos dels elements valorables, obté 2,5 punts.

3. Control de presència mitjançant el Centre de Control Permanent.

De forma aleatòria des del Centre de Control Permanent es faran trucades als vigilants i es demanarà contrastar la trucada amb la lectura d'una etiqueta NFC de control de rondes.

És un sistema que permet contrastar la presència dels vigilants en els punts requerits per l'operativa que tingui assenyalada i també que s'estan donant a conèixer i registrant les incidències del servei.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant d'incidències. No valorem la detecció de descoberts que s'ha valorat abans i no amplia els elements de coordinació. Tampoc no afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

4. Pla de contingència i continuïtat.

S'estableixen 3 protocols per garantir la cobertura de serveis:

- La verificació de l'activitat:
- La detecció d'una inactivitat i la comunicació de la incidència.
- Protocol de reacció i cobertura.

En el desenvolupament dels tres protocols s'expliquen com es verifica que s'està duent a terme l'activitat, com es detecta una inactivitat i es comprova que sigui deguda a manca de cobertura i com s'articula la reacció. Tot vehiculat a través del coordinador del contracte.

A parer nostre és un desenvolupament dels aspectes que ja s'han contemplat en les propostes anteriors.

La verificació de l'activitat està contemplada i valorada en la proposta 3. La detecció d'inactivitat està contemplada en la proposta 1, 2 i 3

L'element diferent és que s'especifica el protocol de reacció i cobertura, en el que es distingeix:

- La situació d'emergència en jornada festiva
- La situació d'emergència en jornada laborable
- La situació d'ampliació o reforç del servei
- La substitució d'un vigilant de servei

Valoració

Atenent doncs a aquest darrer element, entenem que millora la resposta davant incidències. Però no valorem la detecció de descoberts (ja valorada) ni el coneixement detallat de les incidències (ja valorat) ni tampoc considerem que ampliïn els elements de coordinació.

Al millora un dels aspectes valorables obté 1 punt.

5. Supervisió, control i monitoreig en temps real dels serveis prestats.

Les informacions recollides durant les inspeccions son introduïdes en una plataforma "Fenix" que registra aquesta informació permeten la traçabilitat immediata dels fets registrats. Genera informes que emet als responsables del contracte.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant incidències. Però no s'adreça a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

6. Pla d'inspecció i control

Explica amb detall el pla d'inspecció i, en concret proposa tres inspeccions setmanals a cada centre, en horaris aleatoris (diürn/nocturn i festiu) realitzades per Directors de Seguretat.

Per avaluar el servei durant les inspeccions es faran servir un sistema d'indicadors KPI (Key Performance Indicator).

Afegeixen el compromís de realitzar un estudi de seguretat del recinte i instal·lacions que identifiqui els elements i efectivitat de les instal·lacions de seguretat, protocols i procediments establerts.

Es complementa amb una programació de reunions de coordinació amb el responsable del contracte de caràcter trimestral.

Valoració

Aquesta proposta representa una ampliació dels elements de coordinació (inspeccions, reunions, indicadors...), afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències, també les inspeccions tenen la finalitat de detectar descoberts.

Al ser una proposta que millora més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

7. Informes de no-conformitat

Com a resultat de les inspeccions es generarà un informe de no-conformitat on s'abordin les actuacions que no s'ajusten a la prestació conforme de servei i es proposaran elements de correcció. Aquests informes tindran periodicitat mensual.

Es defineix en base a aquest sistema un pla de millora continua.

Valoració

Aquesta proposta és una continuïtat de l'anterior, si bé valorem com a diferenciat l'elaboració d'un informe mensual amb les no-conformitats i propostes de correcció. Aquesta proposta serveix per millorar la resposta davant incidències. Però no afavoreix el coneixement detallat de les

incidències, ni serveix directament per a la detecció de descoberts i tampoc valorem que amplii els elements de coordinació, cosa que ja s'ha fet en la proposta anterior.

Al millorar 1 dels elements valorables obté 1 punt.

8. Plataforma de gestió posada a disposició del responsable del contracte

Eina per al coneixement en temps real de les incidències i evolució del servei.

Tindrà disponibilitat en els següent epígrafs

- Comunicat diari de compliment en temps real
- Registre automàtic de rondes
- Registre d'incidències en temps real amb opció per afegir fotografies i vídeo.
- Accés fàcil a l'històric de comunicats diaris i d'incidències.

Valoració

Aquesta eina afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

En total Sasegur obté **16,5 punts** per aquest criteri.

KUO

1. Control de novetats de servei

La proposta consisteix en establir un protocol de trucades aleatòries fetes pel centre de control del licitador, per a fer el seguiment del servei i registrar les possibles incidències que es detectin. La finalitat és comprovar en temps real la presència del personal operatiu.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències. Però no és una proposta que afavoreixi el coneixement detallat de les incidències ni amplii els elements de coordinació.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

2. Aplicació freemàtica per a la gestió del servei

Es posa a disposició dels responsables de cada centra un sistema de gestió per control de presència del personal en servei. El sistema funciona amb geolocalització dels aparells mòbils assignats a cada vigilant i el marcatge de punts de control NFC seguint un itinerari de rondes programades. Aquest sistema permet tenir un control de rondes en temps real.

L'aplicació també emet informes de servei diaris recollint les incidències detectades en temps real.

S'incorpora també el mòdul Fenix per a introduir els resultats de les inspeccions en el mateix moment de realitzar les inspeccions.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Al millora més de 2 elements valorables obté 5 punts

3. Aplicació Pegasus per al control de rondes.

Consisteix en una aplicació per a gestionar i supervisar els procediments de control de rondes i fitxatges de punts de control des d'un terminal mòbil. El sistema permet registrar l'inici i finalització dels serveis i fer un seguiment amb geolocalització dels controls de rondes. Podent registrar les incidències que es produeixin a les rondes en temps real.

Aquest sistema permet fer controls de rondes predeterminades o no amb geolocalització dels vigilants.

Valoració

Aquesta proposta no aporta res diferent del que s'ha avaluat a la proposta 2 pel que fa al control de rondes. Tot i que detecta els descoberts aquesta funció seria redundant amb la proposta anterior i no es valora.

No es valora.

4. Pla d'informació i trasllat de documentació

Proposen un pla d'informació que comporta:

Diàriament:

- Report de novetats i incidències al responsable del contracte.
- Registre d'accessos i lliurament de claus
- Report d'inspector de servei.

Mensualment:

- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Quadrant de serveis
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe de registre de fitxatges

Semestralment:

- Relació d'hores de servei
- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe d'adaptació de treballadors
- Informe de satisfacció

Anualment:

- Memòria anual de servei
- Auditoria del servei
- Estudi anual de satisfacció

Valoració

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i amplia els elements de coordinació. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts, ni tampoc millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

5. Implantació del servei

En aquesta proposta es defineix el personal de l'empresa que intervindrà en el servei: (1 director d'operacions, 1 cap de serveis, 1 cap de vigilància, 2 inspectors de serveis, 1 coordinadors de serveis). Es considera una dotació suficient, ajustada al servei que es demana.

Presenta un pla de transició del servei: el procés de canvi d'empresa i integració dels treballadors subrogats. Es distingeixen les diverses fases que ha de tenir el pla:

avaluació servei actual, disseny del nou servei, comunicació i gestió del canvi, implementació gradual, avaluació continua, capacitat i desenvolupament continu, desenvolupament, implantació i seguiment. Es considera un plantejament correcte adequat al servei.

A continuació, s'explica els procediments per a la planificació inicial dels mitjans humans a destinar al contracte. Es detallen tots els procediments de selecció, de gestió i logístics que s'hauran de tenir en compte a l'inici del servei.

A continuació s'aborda la posada en marxa del servei mitjançant les primeres visites del coordinador al centre i posant en marxa tots els mecanismes. S'afegeix la definició del pla d'acollida: es tracta d'un pla tipus que aplica l'empresa als serveis que realitza. Això es concreta en un manual d'acollida que té diversos annexos (funcions i descripció del lloc, contracte de treball, pla d'igualtat, reglament de règim intern, codi ètic).

Complementa el pla d'acollida les reunions de seguiment periòdiques amb el responsable del contracte. Se'n fa una descripció detallada i es deixa la freqüència a la decisió conjunta amb el responsable del contracte.

Acaba aquesta proposta amb la Coordinació d'Activitats Empresarials

Valoració

En general s'entén que en aquesta proposta s'incorporen els aspectes de gestió propis d'una bona praxis en el desenvolupament dels serveis de vigilància, molt detallats i exhaustius. Però no es plantegen com a propostes identificades com a tals ni suposen un concret mecanisme de reforç en la coordinació en relació a un o diversos del 4 elements definits al PCAP.

No es valora.

6. Pla de gestió de l'absentisme.

Es defineix un pla de gestió de l'absentisme en tres estratègies:

- Mesures preventives orientades a evitar l'aparició de l'absentisme.
- Gestió de l'absentisme des del moment que es notifica una baixa.
- Control de la sinistralitat, reduint accidents a l'entorn de treball.

Com a mesures preventives es proposen un seguit d'accions per formentar el benestar i claredat de cara als treballadors, amb processos de capacitat, formació i promoció

Per a la gestió de l'absentisme, es fa el seguiment mitjançant la mútua mèdica, facilitant la reincorporació al servei. El Departament de prevenció de riscos farà seguiment de l'absentisme recurrent.

Pel control de la sinistralitat es defineix un procediment liderat per Departament de Prevenció de Riscos, que permet fer-ne el seguiment, avaluar els riscos i implementant mesures preventives.

Valoració

També en aquest cas es tracta d'una bona praxis de gestió, ben explicada i detallada, però que no suposen un mecanisme específic de reforç de la coordinació, sinó una bona praxis de gestió empresarial.

No es pot valorar.

7. Centre de Control

Defineix el Centre nacional de coordinació de serveis de l'empresa, com a CECOR per mantenir contacte permanent amb els clients i optimitzar recursos, així com per donar resolució a incidents en qualsevol moment.

Valoració

Aquesta figura ve exigida en el punt 7.4 del Plec tècnic i per tant no es pot valorar com a millora.

8. Pla de contingència i continuïtat

Es planteja com un pla per garantir que el servei es prestarà de forma ininterrompuda.

Es tracta d'un protocol per el que el coordinador té informació permanent sobre la inactivitat en un dels punts de servei i pot comprovar situacions d'absència en el servei pels que s'estableix un protocol de reacció.

Aquests protocols garanteixen la cobertura del servei en 60 minuts (reduint el termini de 2 hores exigit al plec).

Valoració

Aquests mecanismes permeten la detecció i correcció de descoberts i milloren la resposta davant d'inciències). Però no podem entendre que afavoreixin el coneixement detallat de les incidències ni ampliïn els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obtenen 2,5 punts.

En total KUO obté **12,5 punts** per aquest criteri.

Pel que fa al LOT 4 Castell de Montjuïc

S'han presentat 7 propostes

Seguridad Profesional Mediterrànea (en endavant SPM)

Protección del Patrimonios SA (en endavant PDP)

IB2 Seguretat Catalunya (en endavant IB2)

WISEGURITY EXPRESS SL (en endavant WISEGURITY)

AUSERVI Group Seguridad y Vigilancia (en endavant AUSERVI)

SASEGUR SL 8En endavant SASEGUR)

Security Services KUO, SL (en endavant KUO)

SPM

Propostes

1. Plataforma digital de coordinació i registre d'incidències.

Es tracta d'una plataforma que registre les incidències de personal per descoberts o incompliments horaris. Es basa en el control de presència mitjançant GPS i la gestió a través d'una aplicació a la que poden tenir accés els responsables del contracte.

També realitza i registre control de rondes amb etiquetes NFC

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, permet el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Però no amplia els elements de coordinació.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

2. Inspeccions creuades no anunciades

Planteja un sistema d'inspeccions que comprenen:

- Com a mínim 1 inspecció mensual amb cobertura de tots els torns
- Un control setmanal del servei compost per dues visites setmanals en horari diürn i dues en horari nocturn.
- Un control mensual bilateral amb el responsable del contracte.

Defineix els paràmetres sobre els que versarien les visites de control.

Es complementa amb inspeccions sorpresa (inspeccions creuades no anunciades).

Valoració

Permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes) i millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Reunió mensual de coordinació intercentres

Planteja la següent periodicitat en les reunions de seguiment del servei:

- Una reunió d'inici de projecte
- Una reunió de seguiment cada 15 dies durant els primers dos mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del 3r mes
- Altres contactes en funció de les necessitats

Valoració

Aquests mecanismes amplien els elements de coordinació en relació a l'establert al PPT.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció de descoberts, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

4. Grup de comunicació instantània per emergències

Consisteix en la implantació d'un grup de whatsapp o telegram, amb accés per l'equip operatiu i els responsables de l'ICUB per detectar i comunicar emergències. A més defineix els protocols d'actuació.

Ho complementa amb un compromís de tenir un bon sistema de radiotransmissors, actualitzat i al dia i d'auditar els equips existents al centre.

Valoració

Com que es barregen dues millores de caire diferent i pel que fa al sistema de radiotransmissors és una obligació contractual, valorem només l'aspecte d'implantar un sistema de comunicació en xarxes per emergències:

Aquesta proposta millora la resposta davant incidències.

Però no es planteja per a la detecció i correcció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 1 dels elements obté 1 punt.

5. Protocol d'actuació únic davant incidències crítiques

Consisteix en el compromís de realitzar un protocol d'actuació davant les situacions crítiques que es llisten (incendi, robatori, agressions, emergències mèdiques, evacuació de l'edifici, amenaces, fallada crítica de sistemes, etc.)

Es proposa la revisió anual o després de les incidències dels protocols.

Valoració

És una proposta que millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni suposa una ampliació d'elements de coordinació.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Informes periòdics normalitzats per cada centre

Es generarà un sistema d'informes per a cada centre:

- Informes de servei diari
- Comunicacions amb cossos i forces de seguretat

- Llibre de visites
- Registre d'entrades i sortides de personal aliè
- Registre d'objectes i materials retirats
- Control de claus
- Llibre de novetats (noves ordres rebudes)
- Checklist (de les rondes)
- Comunicació i informe d'incidències (que incorpora auditoria, seguiment de les desviacions, accions de millora)
- Enquestes de satisfacció

Valoració

Es una proposta que afavoreix el coneixement detallat de les incidències , amplia els elements de coordinació.

Però per si sola no permet la detecció de descoberts ni millora immediatament la resposta davant incidències.

Al millorar 2 del elements obté 2,5 punts.

7. Borsa de vigilants de reforç per cobrir baixes

Consisteix en la creació d'una borsa de personal format, que pot garantir la cobertura del servei en cas de baixes imprevistes.

Es fa valdre la plantilla de més de 200 persones en el territori i altres aspectes de solvència de l'empresa per reafirmar la proposta. Com són el personal complementari (inspectors, patrulles, etc.)

Valoració

Aquesta millora es considera exigible pel que diu la clàusula 4.2 del plec de condicions tècniques, en la qual s'estableix que els licitadors es comprometen a la cobertura de posicions en un màxim de dues hores.

Entenem que no és valorable en cap dels quatre elements esmentats.

8. Quadre de comandament compartit amb KPI clau

Es tracta de l'establiment d'un quadre de comandament per a tenir recollits indicadors sobre aspectes clau, com són el temps de resposta, l'índex de cobertura, la resposta a incidències, les valoracions d'inspeccions etc. Permet fer el seguiment dels serveis requerits en las especificacions de

licitació. Es marca un criteri de conformitat, per sota del qual cal implementar millores.

Valoració

Aquesta millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències, amplia els elements de coordinació. Però de forma directa no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant incidències.

Al millorar 2 elements obté 2,5 punts.

En total SPM obté **18 punts** per aquest criteri.

PDP

1. Sistema integral de Gestió del servei Trackforce Valiant

Posa a disposició del servei l'aplicació Trackforce VALiant amb tots els complements d'equipament i connectivitat necessaris. Aquesta aplicació dona, com a prestacions:

- Un sistema de control de visites
- Un control d'inici i final de torns de treball
- Una eina per transmetre procediments i instruccions operatives
- Un registre de gestió de claus i béns dipositats
- Un sistema de control de rondes
- Sistema d"home a terra" per als treballadors en solitari.
- Un sistema de geolocalització i geoperimetratge
- Notificacions en temps real
- Informes d'auto-inspecció
- Un seguit d'informes diversos que es generen des de l'aplicació

Valoració Aquesta proposta permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

2. Centre d'Operacions de Seguretat Global (Global SOC) 24x365

Com a servei diferent del Centre de Control 24 hores, ofereix un Centre d'Operacions de Seguretat Global (Global SOC) operatiu també 24 hores que aporta un seguit de prestacions diferents al Centre de Control:

Un centre de serveis i operacions integrat per coordinadors de servei que donen suport a través de la utilització de la plataforma Trackforce Valiant.

Un centre de monitorització virtual: Un sistema interactiu de traspàs d'informació via telefònica amb els vigilants despleats, per gestionar incidències pròpies del servei.

Un SOC de ciberseguretat. Aquest sistema ofereix la possibilitat d'analitzar les ciberamenaces en diferents àmbits (xarxes socials, fuga de dades, xarxa fosca, etc. No obstant la gestió és a través d'una aplicació que no s'ofereix, sinó que seria un cost a incorporar.

Aquest sistema també genera un seguit d'informes programats a través de l'aplicació Trackforce.

Valoració

Aquesta proposta és, en part, una forma de donar compliment a l'obligació contemplada al plec tècnic al punt 7.4 de disposar d'un centre de control 24 hores, si bé enfocat des d'una perspectiva digital i en part és una aplicació concreta del sistema Trackforce valorat en el punt anterior.

No es valora.

3. Sistema d'inspeccions (presencials i virtuals) + informes digitals

La proposta de PDP incorpora un sistema de supervisions de servei mitjançant inspeccions. El servei està integrat per un inspector de qualitat i 2 inspectors de serveis. Cobriran tots els llocs de treball, fent un mínim de 2 inspeccions setmanals i inspeccions aleatòries no planificades. A més es farà un control de qualitat del servei.

Valoració

Permet el coneixement detallat de les incidències de serveis

Amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes)

Millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

4. Coordinació de serveis. Figura del coordinador/a específic per ICUB

S'estableix una figura de coordinació amb el centre que tindrà com a tasques:

- Planificació operativa
- Supervisió i gestió de personal
- Gestió de recursos
- Gestió de crisi i emergències
- Control d'accessos i vigilància
- Reports i anàlisi
- Etc.

És el contacte principal de l'empresa amb els responsables del centre, participa en la resolució d'incidències, fa seguiment del servei i l'avalua, promou accions de millora, assessora i intenta mantenir una relació de confiança mútua.

A més detecta incidències de servei, gestiona baixes i substitucions, es comunica amb RRHH i amb els responsables de contracte, supervisa les incorporacions de personal i fa la planificació preventiva.

Valoració

Aquesta millora amplia els elements de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències del servei. Però no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant les incidències.

Al millora 2 elements obté 2,5 punts.

5. Control de rondes amb punts NFC i seguiment en temps real

Implantació d'un sistema de control de rondes amb tecnologia NFC que pot integrar-se en l'aplicatiu de gestió de l'empresa i fer un seguiment en temps real de la ubicació i moviments dels vigilants en servei.

Es valora el seguiment en directe dels controls de rondes i l'informe diari al responsable del contracte.

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no amplia els elements de coordinació. Tampoc valorem la detecció i correcció de descoberts, que s'ha valorat a la proposta 1a.

Al millorar dos dels elements valorables, obté 2,5 punts.

6. Sistema d'alertes i geoperimetratge

S'estableix un perímetre pel qual s'han de moure els vigilants i genera alertes si surten d'aquest perímetre o accedeixen a àrees descobertes.

Aquesta proposta s'orienta a tenir un control de la ubicació dels vigilants i evitar l'accés a zones restringides.

Valoració

La proposta millora la resposta davant incidències, però no permet la detecció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni amplia els elements de coordinació.

Al millora un dels elements valorables, obté 1 punt.

7. Auditoria de seguretat anual i identificació de vulnerabilitats

Es realitzarà una auditoria de seguretat a les dependències de l'ICUB durant els tres primers mesos de contracte i una altra anual, mentre duri el contracte, que englobarà els següents apartats:

- Organització del projecte (definició, abast, identificació de mitjans)
- Anàlisi i valoració de riscos (antecedents, valoració)
- Mesures de seguretat recomanades
- Vulnerabilitats detectades
- Conclusions (pla de seguiment i propostes d'implantació)

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però de forma directa no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant incidències i tampoc amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels elements valorables, obté 1 punt.

8. Gestió de baixes i substitucions amb comunicació transparent

La proposta planteja una gestió preventiva de les baixes, planificant les substitucions i fent una comunicació transparent de quan hi ha baixes i com es cobreixen.

També inclou la supervisió de les reincorporacions, l'anàlisi històric dels casos d'absentisme i un pla de contingències per assegurar la continuïtat del servei.

Valoració

Aquesta proposta planteja un seguit de bones pràctiques en la gestió dels recursos humans, però no aporta res que no sigui obligació de l'empresa adjudicatària.

No es valora.

En total PDP obté **17 punts** per aquest criteri.

IB2

1. Implantació del programa Cuadson.

La proposta inclou un aplicatiu de gestió de torns i control de presències que permet monitoritzar en temps real la cobertura de servei. El sistema funciona mitjançant codis NFC o QR i permet la geolocalització dels vigilants. Es dona accés a la plataforma als responsables del servei.

A més incorpora una comunicació permanent entre tots els integrants del servei i emet informes sobre les inspeccions realitzades

Valoració

El sistema permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències i permet el coneixement detallat de les incidències. Al millorar més de 2 dels elements valorables obté 5 punts.

2. Implantació de l'aplicació digital "IB2 Securebox" per a la comunicació interna i gestió operativa

És una eina digital de comunicació de l'empresa amb els treballadors que facilita una gestió àgil en la sol·licitud de vacances i permisos, però també en la publicació d'operatives i documentació i en l'elaboració automàtica d'informes.

Valoració

Es tracta d'una eina interna de l'empresa, l'únic element valorable és l'emissió automàtica d'informes que afavoreix un coneixement detallat de les incidències, però no permet la detecció de descoberts ni la millora en la resposta davant incidències (ja valorat en el punt anterior) ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

3. Auditoria interna anual de serveis

Realització d'una auditoria anual que abastaria els següents aspectes:

- Torns
- Equipació vestuari obligatori i EPI's
- Existència o inexistència d'armes
- Revisió de protocols interns.
- Personal nouvingut
- Plans d'emergència
- Revisió de Quadrats
- Formació prèvia
- Coneixement de les instal·lacions i zones per part del vigilant.
- Identificació TIP

L'auditoria contindrà

- Un estudi d'abast del servei
- Una revisió de les mesures existents
- La valoració dels riscos actuals previsibles
- La proposta de millora i pla de seguiment

També incorpora uns criteris per establir indicadors de qualitat.

Valoració

La proposta permet un coneixement detallat de les incidències de servei. Però de forma directa no millora els altres elements a valorar.

Al millorar un dels element valorables obté 1 punt.

4. Implantació d'un sistema de videorondes amb geoetiquetatge i reconeixement de punts clau

Es tracta de l'elaboració de vídeos durant les rondes que queden gravats en el programa de gestió valorat en el punt 1.

Valoració

Aquesta millora s'entén que ja està contemplada en el punt 1 on s'ha valorat la geolocalització dels vigilants. L'elaboració d'un vídeo no millora cap dels quatre elements valorables.

No es valora.

5. Programació de reunions de coordinació amb el client.

Es proposa una planificació de reunions de coordinació:

- Reunió de llançament
- Reunions de seguiment d'incidències a petició dels responsables del servei.
- Reunions d'avaluació del servei mensuals
- Reunions generals de cap de seguretat trimestrals (revisar els indicadors claus de servei).

Valoració.

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Formació específica anual en gestió d'incidències i comunicació (10h)

Proposen l'organització d'una jornada anual de formació per al personal de servei sobre gestió d'incidències. El realitzaria un centre formatiu propi de IB2.

El pla de formació es consensuarà amb el responsable del contracte.

Valoració

La formació és una obligació de l'empresa contemplada en la clàusula 6 del Plec de Condicions Tècniques.

No es valora.

7. Centre de control operatiu amb monitoratge actiu i seguiment en temps real

Es proposa un centre de control per a fer un seguiment en temps real de presències, comunicacions, rondes i alertes.

El centre de control realitza un monitoratge actiu i centralitzat; fa una gestió intel·ligent d'alertes utilitzant IA's; coordina els operatius sobre el terreny; i dona suport i informació al client

Valoració

Aquesta proposta és, en part, una forma de donar compliment a l'obligació contemplada al plec tècnic al punt 7.4 de disposar d'un centre de control 24 hores, si bé enfocat des d'una perspectiva digital i en part és una aplicació concreta dels sistemes de gestió valorats en el punt 1.

No es valora.

8. Informe mensual de resum de serveis i incidències

Es tracta de l'elaboració d'un informe mensual de servei, on es recullen les incidències registrades, el temps de resposta, les accions correctores, la comparativa amb anys anterior i les propostes de millora.

Valoració

L'informe mensual és una conseqüència de les reunions mensuals de servei.

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no és una eina per a la detecció de descoberts, ni per donar resposta a les incidències i no amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

En total IB2 obté **9 punts** per aquest criteri.

VISEGURITY

1. Supervisió del Servei

Consisteix en la utilització de dues aplicacions CONTROLAPP i TRACKFORCE per al registre d'inici i final de servei, geolocalització i punts de control de rondes. El sistema dona alertes en temps real i té doble verificació per part d'una sala de control i del coordinador de serveis. Es complement amb aplicacions de gestió en els telèfons mòbils dels vigilants per assignar tasques i instruccions al moment.

Com a complement a la supervisió de servei es desenvolupa un sistema d'informes de control que incorporen:

- Informe diari de control
- Informe setmanal de servei
- Informe de serveis d'inspecció
- Informe de supervisió operativa
- Informe estratègic de direcció (trimestral)
- Informe semestral
- Memòria anual.

S'acompanya d'una auditoria externa de qualitat del servei, i una enquesta de satisfacció.

Tot l'entorn de gestió avalat per un seguit de normes ISO: ISO 9001:2015: Gestió de la Qualitat; ISO 14001:2015: Gestió Ambiental; ISO 45001:2018: Seguretat i Salut en el Treball; ISO 18788:2015: Sistema de Gestió per a Operacions de Seguretat Privada

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

2. Desenvolupament del servei d'inspeccions

Proposen la millora del sistema d'inspeccions establert en el plec augmentant-ne la periodicitat a almenys dues inspeccions setmanals per centre (en lloc d'1 cop per setmana).

Es complementa amb inspeccions estratègiques o extraordinàries a petició del client.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, millora la resposta davant d'incidències i amplia els elements de coordinació. Però no permet la detecció i correcció de descoberts.

Al millora més de dos aspectes obté 5 punts.

3. Protocol d'Actuació davant Situacions d'Emergència

Es proposa l'elaboració d'un Pla de Contingència i Continuitat Operativa específic per a cada lot i centre de l'ICUB, elaborat conjuntament amb els responsables del contracte durant el primer mes d'implantació. Es tracta de garantir la resposta adequada davant de diferents situacions d'emergència, definint els protocols d'actuació, responsables, etc. Tot gestionable a través de les plataformes del licitador.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències. Però no permet detectar descoberts, ni podem entendre que sigui directament un mecanisme per a afavorir el coneixement detallat de les incidències i tampoc amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels aspectes valorables obté 1 punt.

4. Gestió de les comunicacions

Es proposa posar a disposició del servei el sistema TRACKFORCE per garantir les comunicacions de serveis entre tots els vigilants i responsables. Afegint una plataforma web pròpia per consultar les dades de gestió i un seguit de sistemes per garantir la continuïtat comunicativa.

Valoració

Aquesta proposta és una conseqüència de la primera millora presentada, ja que consisteix en el desenvolupament de les millores comunicatives que comporta l'assumpció del sistema de gestió del servei.

Entenem que ja s'ha valorat en la primera millora.

5. Protocol per a la Detecció i correcció de descoberts

Implementació d'una Plataforma Centralitzada de Gestió de Recursos (PCGR) que permet un registre en temps real de la presència del personal.

A part de descriure el sistema de detecció presenta un protocol d'actuació específic davant d'un descobert per activar la substitució i un suport mòbil per garantir la continuïtat del servei.

Es valora específicament aquest aspecte ja que la plataforma centralitzada és una aplicació concreta del sistema valorat en la proposta 1. Es considera que l'aspecte específic de la cobertura de descoberts té prou entitat per ser valorat independentment.

Valoració

Aquesta millora permet la detecció i correcció de descoberts, però no millora la resta d'aspectes a valorar.

Al millorar un dels aspectes obté 1 punt.

6. Proposta de reunions de coordinació

Proposa un calendari de reunions a diversos nivells per a la coordinació del servei. Es proposa:

- Una reunió inicial del servei
- Una reunió quinzenal durant els primer mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del tercer mes
- I una seguit de supòsits de reunions específiques a demanda.

Valoració

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millor un dels elements valorables obté 1 punt.

7. Procediment de Resolució d'Incidències en el Servei

Es descriuen els compromisos de resposta davant incidències amb protocols específics (al·darulls, conflictes entre usuaris i treballadors, emergència mèdica, incidències personal de servei). Es descriu el sistema de resposta davant incidències.

Finalment s'enumeren millores addicionals: retén de 2 persones per si cal, informe digital automàtic post incidències, anàlisi mensual de les incidències, formació continua en gestió d'incidències, enquesta de satisfacció post incidència.

Valoració

Aquest mecanisme afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant les incidències. Però no permet la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

8. Taller virtual de Bones Pràctiques

Es tracta d'una eina digital per a que els treballadors es formin en bones pràctiques en temes com: protocols d'actuació, gestió d'incidències, atenció usuaris, ús d'equips, confidencialitat, prevenció de riscos, etc.

Valoració

Aquest mecanisme no deixa de ser una eina formativa específica i la formació dels treballadors és una obligació del licitador prevista a la clàusula 6 del Plec de condicions tècniques.

No es considera valorable.

En total Visegurity obté 15,5 punts per aquest criteri.

AUSERVI

Presenta un document genèric on explica els criteris de gestió que aplica AUSERVI en general. Les referències que es fan no van adreçades al lot en concret sinó al conjunt dels 9 lots en que es divideix el servei.

1. Proposta per a organitzar els treballs de la vigilància ordinària.

Desenvolupa una proposta per organitzar els treballs de la vigilància ordinària on es tracten temes d'inici de servei, estructura organitzativa, interlocutors principals, tipificació d'incidències, planificació del servei,

actuacions en cas d'incidències, mesures per analitzar el resultat de les inspeccions i les pròpies inspeccions. És una explicació genèrica, el criteri a valorar és “propostes que reverteixin de forma concreta en enfortir la coordinació dels serveis”. I a la vegada s'estableix que es valoraran les propostes “concretes i identificades com a tals”.

Valoració

En aquest cas la proposta és una referència genèrica de gestió i no es presenten com una millora concreta i no es pot valorar.

2. Control del personal i del seguiment de la qualitat del servei-auditoria interna.

Desenvolupa el sistema d'inspeccions. En concret proposa 3 inspeccions setmanals, millorant l'establert al Plec Tècnic i defineix un sistema d'autoevaluació així com els paràmetres de valoració que es faran servir.

Valoració

Aquesta proposta suposa una ampliació dels sistemes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts.

Al millorar més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

3. Control del personal i monitoreig de la qualitat del servei.

Defineix el sistema d'indicadors de qualitat del servei de forma genèrica i sense entrar a plantejar cap millora concreta per a la coordinació del servei.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

4. Desenvolupament del plec tècnic i assumpció de l'operativa que s'hi descriu

A continuació es reproduïx el contingut del plec tècnic assumint-lo.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

En total Auservi obté **5 punts** per aquest criteri.

SASEGUR

1. Portal de l'empleat

Com a mecanismes per detectar i corregir descoberts. Es tracta d'un portal mitjançant el qual els vigilants fitxen l'entrada i sortida de servei mitjançant telèfons mòbils geolocalitzats.

El desenvolupament que es fa de la millora s'enfoca a aspectes més de gestió interna de l'empresa que no en relació al servei.

Valoració

És un mecanisme que permet la detecció i correcció de descoberts. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, no amplia els elements de coordinació i no millora la resposta davant incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

2. Sistema de control de rondes i seguiment del servei.

A través de l'aplicació vigilant es geolocalitza les posicions del vigilants en temps real, per tenir un seguiment del compliment de les operatives. Al finalitzar la jornada es genera un informe diari del servei que es remetrà al responsable del contracte.

Valoració

Més enllà de la geolocalització dels vigilants, ja valorat, es valora el seguiment en directe dels controls de rondes i l'informe diari al responsable del contracte.

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no amplia els elements de coordinació. Tampoc valorem la detecció i correcció de descoberts, que s'ha valorat a la proposta anterior.

Al millorar dos dels elements valorables, obté 2,5 punts.

3. Control de presencia mitjançant el Centre de Control Permanent.

De forma aleatòria des del Centre de Control Permanent es faran trucades als vigilants i es demanarà contrastar la trucada amb la lectura d'una etiqueta NFC de control de rondes.

És un sistema que permet contrastar la presència dels vigilants en els punts requerits per l'operativa que tingui assenyalada i també que s'estan donant a conèixer i registrant les incidències del servei.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant d'incidències. No valorem la detecció de descoberts que s'ha valorat abans i no amplia els elements de coordinació. Tampoc no afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

4. Pla de contingència i continuïtat.

S'estableixen 3 protocols per garantir la cobertura de serveis:

- La verificació de l'activitat:
- La detecció d'una inactivitat i la comunicació de la incidència.
- Protocol de reacció i cobertura.

En el desenvolupament dels tres protocols s'expliquen com es verifica que s'està duent a terme l'activitat, com es detecta una inactivitat i es comprova que sigui deguda a manca de cobertura i com s'articula la reacció. Tot vehiculat a través del coordinador del contracte.

A parer nostre és un desenvolupament dels aspectes que ja s'han contemplat en les propostes anteriors.

La verificació de l'activitat està contemplada i valorada en la proposta 3. La detecció d'inactivitat està contemplada en la proposta 1, 2 i 3

L'element diferent és que s'especifica el protocol de reacció i cobertura, en el que es distingeix:

- La situació d'emergència en jornada festiva
- La situació d'emergència en jornada laborable
- La situació d'ampliació o reforç del servei
- La substitució d'un vigilant de servei

Valoració

Atenent doncs a aquest darrer element, entenem que millora la resposta davant incidències. Però no valorem la detecció de descoberts (ja valorada) ni el coneixement detallat de les incidències (ja valorat) ni tampoc considerem que ampliïn els elements de coordinació.

Al millora un dels aspectes valorables obté 1 punt.

5. Supervisió, control i monitoreig en temps real dels serveis prestats.

Les informacions recollides durant les inspeccions son introduïdes en una plataforma “Fenix” que registra aquesta informació permeten la traçabilitat immediata dels fets registrats. Genera informes que emet als responsables del contracte.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant incidències. Però no s’adreça a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

6. Pla d’inspecció i control

Explica amb detall el pla d’inspecció i, en concret proposa tres inspeccions setmanals a cada centre, en horaris aleatoris (diürn/nocturn i festiu) realitzades per Directors de Seguretat.

Per avaluar el servei durant les inspeccions es faran servir un sistema d’indicadors KPI (Key Performance Indicator).

Afegeixen el compromís de realitzar un estudi de seguretat del recinte i instal·lacions que identifiqui els element i efectivitat de les instal·lacions de seguretat, protocols i procediments establerts.

Es complementa amb una programació de reunions de coordinació amb el responsable del contracte de caràcter trimestral.

Valoració

Aquesta proposta representa una ampliació dels elements de coordinació (inspeccions, reunions, indicadors...), afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d’incidències, també les inspeccions tenen la finalitat de detectar descoberts.

Al ser una proposta que millora més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

7. Informes de no-conformitat

Com a resultat de les inspeccions es generarà un informe de no-conformitat on s'abordin les actuacions que no s'ajusten a la prestació conforme de servei i es proposaran elements de correcció. Aquests informes tindran periodicitat mensual.

Es defineix en base a aquest sistema un pla de millora continua.

Valoració

Aquesta proposta és una continuïtat de l'anterior, si bé valorem com a diferenciat l'elaboració d'un informe mensual amb les no-conformitats i propostes de correcció. Aquesta proposta serveix per millorar la resposta davant incidències. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni serveix directament per a la detecció de descoberts i tampoc valorem que amplii els elements de coordinació, cosa que ja s'ha fet en la proposta anterior.

Al millorar 1 dels elements valorables obté 1 punt.

8. Plataforma de gestió posada a disposició del responsable del contracte

Eina per al coneixement en temps real de les incidències i evolució del servei.

Tindrà disponibilitat en els següent epígrafs

- Comunicat diari de compliment en temps real
- Registre automàtic de rondes
- Registre d'incidències en temps real amb opció per afegir fotografies i vídeo.
- Accés fàcil a l'històric de comunicats diaris i d'incidències.

Valoració

Aquesta eina afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 2 del elements valorables obté 2,5 punts.

En total Sasegur obté **16,5 punts** per aquest criteri.

1. Control de novetats de servei

La proposta consisteix en establir un protocol de trucades aleatòries fetes pel centre de control del licitador, per a fer el seguiment del servei i registrar les possibles incidències que es detectin. La finalitat és comprovar en temps real la presència del personal operatiu.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències. Però no és una proposta que afavoreixi el coneixement detallat de les incidències ni amplii els elements de coordinació.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

2. Aplicació freemàtica per a la gestió del servei

Es posa a disposició dels responsables de cada centra un sistema de gestió per control de presència del personal en servei. El sistema funciona amb geolocalització dels aparells mòbils assignats a cada vigilant i el marcatge de punts de control NFC seguint un itinerari de rondes programades. Aquest sistema permet tenir un control de rondes en temps real.

L'aplicació també emet informes de servei diaris recollint les incidències detectades en temps real.

S'incorpora també el mòdul Fenix per a introduir els resultats de les inspeccions en el mateix moment de realitzar les inspeccions.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Al millora més de 2 elements valorables obté 5 punts

3. Aplicació Pegasus per al control de rondes.

Consisteix en una aplicació per a gestionar i supervisar els procediments de control de rondes i fitxatges de punts de control des d'un terminal mòbil. El sistema permet registrar l'inici i finalització dels serveis i fer un seguiment amb geolocalització dels controls de rondes. Podent registrar les incidències que es produeixin a les rondes en temps real.

Aquest sistema permet fer controls de rondes predeterminades o no amb geolocalització dels vigilants.

Valoració

Aquesta proposta no aporta res diferent del que s'ha avaluat a la proposta 2 pel que fa al control de rondes. Tot i que detecta els descoberts aquesta funció seria redundant amb la proposta anterior i no es valora.

No es valora.

4. Pla d'informació i trasllat de documentació

Proposen un pla d'informació que comporta:

Diàriament:

- Report de novetats i incidències al responsable del contracte.
- Registre d'accessos i lliurament de claus
- Report d'inspector de servei.

Mensualment:

- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Quadrant de serveis
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe de registre de fitxatges

Semestralment:

- Relació d'hores de servei
- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe d'adaptació de treballadors
- Informe de satisfacció

Anualment:

- Memòria anual de servei
- Auditoria del servei
- Estudi anual de satisfacció

Valoració

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i amplia els elements de coordinació. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts, ni tampoc millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

5. Implantació del servei

En aquesta proposta es defineix el personal de l'empresa que intervindrà en el servei: (1 director d'operacions, 1 cap de serveis, 1 cap de vigilància, 2 inspectors de serveis, 1 coordinadors de serveis). Es considera una dotació suficient, ajustada al servei que es demana.

Presenta un pla de transició del servei: el procés de canvi d'empresa i integració dels treballadors subrogats. Es distingeixen les diverses fases que ha de tenir el pla: avaluació servei actual, disseny del nou servei, comunicació i gestió del canvi, implementació gradual, avaluació continua, capacitació i desenvolupament continu, desenvolupament, implantació i seguiment. Es considera un plantejament correcte adequat al servei.

A continuació, s'explica els procediments per a la planificació inicial dels mitjans humans a destinar al contracte. Es detallen tots els procediment de selecció, de gestió i logístics que s'hauran de tenir en compte a l'inici del servei.

A continuació s'aborda la posada en marxa del servei mitjançant les primeres visites del coordinador al centre i posant en marxa tots els mecanismes. S'afegeix la definició del pla d'acollida: es tracta d'un pla tipus que aplica l'empresa als serveis que realitza. Això es concreta en un manual d'acollida que té diversos annexos (funcions i descripció del lloc, contracte de treball, pla d'igualtat, reglament de règim intern, codi ètic).

Complementa el pla d'acollida les reunions de seguiment periòdiques amb el responsable del contracte. Se'n fa una descripció detallada i es deixa la freqüència a la decisió conjunta amb el responsable del contracte.

Acaba aquesta proposta amb la Coordinació d'Activitats Empresarials

Valoració

En general s'entén que en aquesta proposta s'incorporen els aspectes de gestió propis d'una bona praxis en el desenvolupament dels serveis de vigilància, molt detallats i exhaustius. Però no es plantegen com a propostes identificades com a tals ni suposen un concret mecanisme de reforç en la coordinació en relació a un o diversos del 4 elements definits al PCAP.

No es valora.

6. Pla de gestió de l'absentisme.

Es defineix un pla de gestió de l'absentisme en tres estratègies:

- Mesures preventives orientades a evitar l'aparició de l'absentisme.
- Gestió de l'absentisme des del moment que es notifica una baixa.
- Control de la sinistralitat , reduint accidents a l'entorn de treball.

Com a mesures preventives es proposen un seguit d'accions per formentar el benestar i claredat de cara als treballadors, amb processos de capacitat, formació i promoció

Per a la gestió de l'absentisme, es fa el seguiment mitjançant la mútua mèdica, facilitant la reincorporació al servei. El Departament de prevenció de riscos farà seguiment de l'absentisme recurrent.

Pel control de la sinistralitat es defineix un procediment liderat per Departament de Prevenció de Riscos, que permet fer-ne el seguiment, avaluar els riscos i implementant mesures preventives.

Valoració

També en aquest cas es tracta d'una bona praxis de gestió, ben explicada i detallada, però que no suposen un mecanisme específic de reforç de la coordinació, sinó una bona praxis de gestió empresarial.

No es pot valorar.

7. Centre de Control

Defineix el Centre nacional de coordinació de serveis de l'empresa, com a CECOR per mantenir contacte permanent amb els clients i optimitzar recursos, així com per donar resolució a incidents en qualsevol moment.

Valoració

Aquesta figura ve exigida en el punt 7.4 del Plec tècnic i per tant no es pot valorar com a millora.

8. Pla de contingència i continuïtat

Es planteja com un pla per garantir que el servei es prestarà de forma ininterrompuda.

Es tracta d'un protocol per el que el coordinador té informació permanent sobre la inactivitat en un dels punts de servei i pot comprovar situacions d'absència en el servei pels que s'estableix un protocol de reacció.

Aquests protocols garanteixen la cobertura del servei en 60 minuts (reduint el termini de 2 hores exigít al plec).

Valoració

Aquests mecanismes permeten la detecció i correcció de descoberts i milloren la resposta davant d'incidències). Però no podem entendre que afavoreixin el coneixement detallat de les incidències ni amplii els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obtenen 2,5 punts.

En total KUO obté **12,5 punts** per aquest criteri.

Pel que fa al LOT 5 La Capella – Virreina – Serveis transversals ICUB

S'han presentat 5 propostes

Seguridad Profesional Mediterrànea (en endavant SPM)

SISTACH, SA (en endavant SISTACH)

WISEGURITY EXPRESS SL (en endavant WISEGURITY)

AUSERVI Group Seguridad y Vigilància (en endavant AUSERVI)

Security Services KUO, SL (en endavant KUO)

La valoració realitzada és la següent:

SPM

Propostes

1. Plataforma digital de coordinació i registre d'incidències.

Es tracta d'una plataforma que registre les incidències de personal per descoberts o incompliments horaris. Es basa en el control de presència mitjançant GPS i la gestió a través d'una aplicació a la que poden tenir accés els responsables del contracte.

També realitza i registre control de rondes amb etiquetes NFC

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, permet el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Però no amplia els elements de coordinació.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

2. Inspeccions creuades no anunciades

Planteja un sistema d'inspeccions que comprenen:

- Com a mínim 1 inspecció mensual amb cobertura de tots els torns
- Un control setmanal del servei compost per dues visites setmanals en horari diürn i dues en horari nocturn.
- Un control mensual bilateral amb el responsable del contracte.

Defineix els paràmetres sobre els que versarien les visites de control.

Es complementa amb inspeccions sorpresa (inspeccions creuades no anunciades).

Valoració

Permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes) i millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Reunió mensual de coordinació intercentres

Planteja la següent periodicitat en les reunions de seguiment del servei:

- Una reunió d'inici de projecte
- Una reunió de seguiment cada 15 dies durant els primers dos mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del 3r mes
- Altres contactes en funció de les necessitats

Valoració

Aquests mecanismes amplien els elements de coordinació en relació a l'establert al PPT.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció de descoberts, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

4. Grup de comunicació instantània per emergències

Consisteix en la implantació d'un grup de whatsapp o telegram, amb accés per l'equip operatiu i els responsables de l'ICUB per detectar i comunicar emergències. A més defineix els protocols d'actuació.

Ho complementa amb un compromís de tenir un bon sistema de radiotransmissors, actualitzat i al dia i d'auditar els equips existents al centre.

Valoració

Com que es barregen dues millores de caire diferent i pel que fa al sistema de radiotransmissors és una obligació contractual, valorem només l'aspecte d'implantar un sistema de comunicació en xarxes per emergències:

Aquesta proposta millora la resposta davant incidències.

Però no es planteja per a la detecció i correcció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 1 dels elements obté 1 punt.

5. Protocol d'actuació únic davant incidències crítiques

Consisteix en el compromís de realitzar un protocol d'actuació davant les situacions crítiques que es llisten (incendi, robatori, agressions,

emergències mèdiques, evacuació de l'edifici, amenaces, fallada crítica de sistemes, etc.)

Es proposa la revisió anual o després de les incidències dels protocols.

Valoració

És una proposta que millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni suposa una ampliació d'elements de coordinació.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Informes periòdics normalitzats per cada centre

Es generarà un sistema d'informes per a cada centre:

- Informes de servei diari
- Comunicacions amb cossos i forces de seguretat
- Llibre de visites
- Registre d'entrades i sortides de personal aliè
- Registre d'objectes i materials retirats
- Control de claus
- Llibre de novetats (noves ordres rebudes)
- Checklist (de les rondes)
- Comunicació i informe d'incidències (que incorpora auditoria, seguiment de les desviacions, accions de millora)
- Enquestes de satisfacció

Valoració

Es una proposta que afavoreix el coneixement detallat de les incidències, amplia els elements de coordinació.

Però per si sola no permet la detecció de descoberts ni millora immediatament la resposta davant incidències.

Al millorar 2 dels elements obté 2,5 punts.

7. Borsa de vigilants de reforç per cobrir baixes

Consisteix en la creació d'una borsa de personal format, que pot garantir la cobertura del servei en cas de baixes imprevistes.

Es fa valdre la plantilla de més de 200 persones en el territori i altres aspectes de solvència de l'empresa per reafirmar la proposta. Com són el personal complementari (inspectors, patrulles, etc.)

Valoració

Aquesta millora es considera exigible pel que diu la clàusula 4.2 del plec de condicions tècniques, en la qual s'estableix que els licitadors es comprometen a la cobertura de posicions en un màxim de dues hores.

Entenem que no és valorable en cap dels quatre elements esmentats.

8. Quadre de comandament compartit amb KPI clau

Es tracta de l'establiment d'un quadre de comandament per a tenir recollits indicadors sobre aspectes clau, com són el temps de resposta, l'índex de cobertura, la resposta a incidències, les valoracions d'inspeccions etc. Permet fer el seguiment dels serveis requerits en las especificacions de licitació. Es marca un criteri de conformitat, per sota del qual call implementar millores.

Valoració

Aquesta millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències, amplia els elements de coordinació. Però de forma directa no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant incidències.

Al millorar 2 elements obté 2,5 punts.

En total SPM obté **18 punts** per aquest criteri.

SISTACH

1. PROJECT MANAGER

Consisteix en introduir una figura complementària al cap d'equip de centre que actua com a coordinador i supervisor sense tenir cap posició assignada de vigilància. Fa d'enllaç entre els serveis operatius i els responsables del centre.

Fa una descripció detallada de les funcions que exercirà i fa una proposta concreta de candidat.

Valoració

Aquesta millora amplia els elements de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències del servei. Però no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant les incidències.

Al millora 2 elements obté 2,5 punts.

2. SISTEMA SOFTWARE GESTIÓ DE QUADRANTS I TORNOS

Consisteix en la implantació d'un programa de gestió per al management de tornos i quadrants de servei. Permet també el control horari. Es dona accés a l'eina als responsables de contracte de l'ICUB.

Genera un repositori comú de tota la informació relacionada amb seguretat i permet compartir un calendari amb esdeveniments i presència de personal.

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de des oberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

3. MISTERY

Es tracta d'una auditoria de qualitat del servei feta per una consultoria externa accedint com a un usuari/visitant més per comprovar el desenvolupament del servei de seguretat fet sense coneixement per part dels vigilants del centre.

Es proposa una auditoria anual.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis.

Amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control).

Considerem, però que no millora de forma immediata la resposta davant de les incidències i no és un mecanisme per la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

4. GESTIÓ QUALITAT DEL SERVEI

S'estableix un protocol per als sistemes d'inspecció per tal d'analitzar la gestió del servei .

La proposta es basa en la prèvia definició de paràmetres de qualitat del servei i un calendari d'inspeccions per contrastar l'assoliment dels paràmetres. Es defineixen els paràmetres de control i els aspectes controlats.

A partir d'aquí es defineix la metodologia per a fer una gestió de les incidències detectades a través dels protocols d'inspecció.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis i amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes).

Considerem que no és un mecanisme adient per a la detecció i correcció de descobert, i, de forma directa, no millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de 2 elements obté 2,5 punts.

5. FORMACIÓ PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

Consisteix en el compromís de formar el personal destinat al servei, tant de forma genèrica, com específica per al seu lloc de treball i per aspectes concrets com els primers auxilis.

S'acompanya amb els programes formatius que té contractats Sistach.

Valoració.

La formació és una obligació contractual regulada a la clàusula 6 del Plec de Condicions Tècniques, amb exigència de presentar acreditacions i continguts. Per tant no pot ser objecte de puntuació.

En total Sistach obté **12,5 punts** per aquest criteri.

WISEGURITY

1. Supervisió del Servei

Consisteix en la utilització de dues aplicacions CONTROLAPP i TRACKFORCE per al registre d'inici i final de servei, geolocalització i punts de control de rondes. El sistema dona alertes en temps real i té doble verificació per part d'una sala de control i del coordinador de serveis. Es complement amb aplicacions de gestió en els telèfons mòbils dels vigilants per assignar tasques i instruccions al moment.

Com a complement a la supervisió de servei es desenvolupa un sistema d'informes de control que incorporen:

- Informe diari de control
- Informe setmanal de servei
- Informe de serveis d'inspecció
- Informe de supervisió operativa
- Informe estratègic de direcció (trimestral)
- Informe semestral
- Memòria anual.

S'acompanya d'una auditoria externa de qualitat del servei, i una enquesta de satisfacció.

Tot l'entorn de gestió avalat per un seguit de normes ISO: ISO 9001:2015: Gestió de la Qualitat; ISO 14001:2015: Gestió Ambiental; ISO 45001:2018: Seguretat i Salut en el Treball; ISO 18788:2015: Sistema de Gestió per a Operacions de Seguretat Privada

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

2. Desenvolupament del servei d'inspeccions

Proposen la millora del sistema d'inspeccions establert en el plec augmentant-ne la periodicitat a almenys dues inspeccions setmanals per centre (en lloc d'1 cop per setmana).

Es complementa amb inspeccions estratègiques o extraordinàries a petició del client.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, millora la resposta davant d'incidències i amplia els elements de coordinació. Però no permet la detecció i correcció de descoberts.

Al millora més de dos aspectes obté 5 punts.

3. Protocol d'Actuació davant Situacions d'Emergència

Es proposa l'elaboració d'un Pla de Contingència i Continuitat Operativa específic per a cada lot i centre de l'ICUB, elaborat conjuntament amb els responsables del contracte durant el primer mes d'implantació. Es tracta de garantir la resposta adequada davant de diferents situacions d'emergència, definint els protocols d'actuació, responsables, etc. Tot gestionable a través de les plataformes del licitador.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències. Però no permet detectar descoberts, ni podem entendre que sigui directament un mecanisme per a afavorir el coneixement detallat de les incidències i tampoc amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels aspectes valorables obté 1 punt.

4. Gestió de les comunicacions

Es proposa posar a disposició del servei el sistema TRACKFORCE per garantir les comunicacions de serveis entre tots els vigilants i responsables. Afegint una plataforma web pròpia per consultar les dades de gestió i un seguit de sistemes per garantir la continuïtat comunicativa.

Valoració

Aquesta proposta és una conseqüència de la primera millora presentada, ja que consisteix en el desenvolupament de les millores comunicatives que comporta l'assumpció del sistema de gestió del servei.

Entenem que ja s'ha valorat en la primera millora.
--

5. Protocol per a la Detecció i correcció de descoberts

Implementació d'una Plataforma Centralitzada de Gestió de Recursos (PCGR) que permet un registre en temps real de la presència del personal.

A part de descriure el sistema de detecció presenta un protocol d'actuació específic davant d'un descobert per activar la substitució i un suport mòbil per garantir la continuïtat del servei.

Es valora específicament aquest aspecte ja que la plataforma centralitzada és una aplicació concreta del sistema valorat en la proposta 1. Es considera que l'aspecte específic de la cobertura de descoberts té prou entitat per ser valorat independentment.

Valoració

Aquesta millora permet la detecció i correcció de descoberts, però no millora la resta d'aspectes a valorar.

Al millorar un dels aspectes obté 1 punt.

6. Proposta de reunions de coordinació

Proposa un calendari de reunions a diversos nivells per a la coordinació del servei. Es proposa:

- Una reunió inicial del servei
- Una reunió quinzenal durant els primer mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del tercer mes
- I una seguit de supòsits de reunions específiques a demanda.

Valoració

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millor un dels elements valorables obté 1 punt.

7. Procediment de Resolució d'Incidències en el Servei

Es descriuen els compromisos de resposta davant incidències amb protocols específics (al·darulls, conflictes entre usuaris i treballadors, emergència mèdica, incidències personal de servei). Es descriu el sistema de resposta davant incidències.

Finalment s'enumeren millores addicionals: retén de 2 persones per si cal, informe digital automàtic post incidències, anàlisi mensual de les incidències, formació continua en gestió d'incidències, enquesta de satisfacció post incidència.

Valoració

Aquest mecanisme afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant les incidències. Però no permet la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

8. Taller virtual de Bones Pràctiques

Es tracta d'una eina digital per a que els treballadors es formin en bones pràctiques en temes com: protocols d'actuació, gestió d'incidències, atenció usuaris, ús d'equips, confidencialitat, prevenció de riscos, etc.

Valoració

Aquest mecanisme no deixa de ser una eina formativa específica i la formació dels treballadors és una obligació del licitador prevista a la clàusula 6 del Plec de condicions tècniques.

No es considera valorable.

En total Visegurity obté 15,5 punts per aquest criteri.

Presenta un document genèric on explica els criteris de gestió que aplica AUSERVI en general. Les referències que es fan no van adreçades al lot en concret sinó al conjunt dels 9 lots en que es divideix el servei.

1. Proposta per a organitzar els treballs de la vigilància ordinària.

Desenvolupa una proposta per organitzar els treballs de la vigilància ordinària on es tracten temes d'inici de servei, estructura organitzativa, interlocutors principals, tipificació d'incidències, planificació del servei, actuacions en cas d'incidències, mesures per analitzar el resultat de les inspeccions i les pròpies inspeccions. És una explicació genèrica, el criteri a valorar és “propostes que reverteixin de forma concreta en enfortir la coordinació dels serveis”. I a la vegada s'estableix que es valoraran les propostes “concretes i identificades com a tals”.

Valoració

En aquest cas la proposta és una referència genèrica de gestió i no es presenten com una millora concreta i no es pot valorar.

2. Control del personal i del seguiment de la qualitat del servei-auditoria interna.

Desenvolupa el sistema d'inspeccions. En concret proposa 3 inspeccions setmanals, millorant l'establert al Plec Tècnic i defineix un sistema d'autoevaluació així com els paràmetres de valoració que es faran servir.

Valoració

Aquesta proposta suposa una ampliació dels sistemes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts.

Al millorar més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

3. Control del personal i monitoreig de la qualitat del servei.

Defineix el sistema d'indicadors de qualitat del servei de forma genèrica i sense entrar a plantejar cap millora concreta per a la coordinació del servei.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

4. Desenvolupament del plec tècnic i assumpció de l'operativa que s'hi descriu

A continuació es reproduïx el contingut del plec tècnic assumint-lo.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

En total Auservi obté **5 punts** per aquest criteri.

KUO

1. Control de novetats de servei

La proposta consisteix en establir un protocol de trucades aleatòries fetes pel centre de control del licitador, per a fer el seguiment del servei i registrar les possibles incidències que es detectin. La finalitat és comprovar en temps real la presència del personal operatiu.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències. Però no és una proposta que afavoreixi el coneixement detallat de les incidències ni amplii els elements de coordinació.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

2. Aplicació freemàtica per a la gestió del servei

Es posa a disposició dels responsables de cada centra un sistema de gestió per control de presència del personal en servei. El sistema funciona amb geolocalització dels aparells mòbils assignats a cada vigilant i el marcatge de punts de control NFC seguint un itinerari de rondes programades. Aquest sistema permet tenir un control de rondes en temps real.

L'aplicació també emet informes de servei diaris recollint les incidències detectades en temps real.

S'incorpora també el mòdul Fenix per a introduir els resultats de les inspeccions en el mateix moment de realitzar les inspeccions.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Al millora més de 2 elements valorables obté 5 punts

3. Aplicació Pegasus per al control de rondes.

Consisteix en una aplicació per a gestionar i supervisar els procediments de control de rondes i fixatges de punts de control des d'un terminal mòbil. El sistema permet registrar l'inici i finalització dels serveis i fer un seguiment amb geolocalització dels controls de rondes. Podent registrar les incidències que es produeixin a les rondes en temps real.

Aquest sistema permet fer controls de rondes predeterminades o no amb geolocalització dels vigilants.

Valoració

Aquesta proposta no aporta res diferent del que s'ha avaluat a la proposta 2 pel que fa al control de rondes. Tot i que detecta els descoberts aquesta funció seria redundant amb la proposta anterior i no es valora.

No es valora.

4. Pla d'informació i trasllat de documentació

Proposen un pla d'informació que comporta:

Diàriament:

- Report de novetats i incidències al responsable del contracte.
- Registre d'accessos i lliurament de claus
- Report d'inspector de servei.

Mensualment:

- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Quadrant de serveis
- Relació de canvis de torn i absències

- Informe de registre de fitxatges

Semestralment:

- Relació d'hores de servei
- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe d'adaptació de treballadors
- Informe de satisfacció

Anualment:

- Memòria anual de servei
- Auditoria del servei
- Estudi anual de satisfacció

Valoració

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i amplia els elements de coordinació. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts, ni tampoc millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

5. Implantació del servei

En aquesta proposta es defineix el personal de l'empresa que intervindrà en el servei: (1 director d'operacions, 1 cap de serveis, 1 cap de vigilància, 2 inspectors de serveis, 1 coordinadors de serveis). Es considera una dotació suficient, ajustada al servei que es demana.

Presenta un pla de transició del servei: el procés de canvi d'empresa i integració dels treballadors subrogats. Es distingeixen les diverses fases que ha de tenir el pla: avaluació servei actual, disseny del nou servei, comunicació i gestió del canvi, implementació gradual, avaluació continua, capacitació i desenvolupament continu, desenvolupament, implantació i seguiment. Es considera un plantejament correcte adequat al servei.

A continuació, s'explica els procediments per a la planificació inicial dels mitjans humans a destinar al contracte. Es detallen tots els procediment de selecció, de gestió i logístics que s'hauran de tenir en compte a l'inici del servei.

A continuació s'aborda la posada en marxa del servei mitjançant les primeres visites del coordinador al centre i posant en marxa tots els mecanismes. S'afegeix la definició del pla d'acollida: es tracta d'un pla tipus que aplica l'empresa als serveis que realitza. Això es concreta en un manual d'acollida que té diversos annexos (funcions i descripció del lloc, contracte de treball, pla d'igualtat, reglament de règim intern, codi ètic).

Complementa el pla d'acollida les reunions de seguiment periòdiques amb el responsable del contracte. Se'n fa una descripció detallada i es deixa la freqüència a la decisió conjunta amb el responsable del contracte.

Acaba aquesta proposta amb la Coordinació d'Activitats Empresarials

Valoració

En general s'entén que en aquesta proposta s'incorporen els aspectes de gestió propis d'una bona praxis en el desenvolupament dels serveis de vigilància, molt detallats i exhaustius. Però no es plantegen com a propostes identificades com a tals ni suposen un concret mecanisme de reforç en la coordinació en relació a un o diversos del 4 elements definits al PCAP.

No es valora.

6. Pla de gestió de l'absentisme.

Es defineix un pla de gestió de l'absentisme en tres estratègies:

- Mesures preventives orientades a evitar l'aparició de l'absentisme.
- Gestió de l'absentisme des del moment que es notifica una baixa.
- Control de la sinistralitat , reduint accidents a l'entorn de treball.

Com a mesures preventives es proposen un seguit d'accions per formentar el benestar i claredat de cara als treballadors, amb processos de capacitat, formació i promoció

Per a la gestió de l'absentisme, es fa el seguiment mitjançant la mútua mèdica, facilitant la reincorporació al servei. El Departament de prevenció de riscos farà seguiment de l'absentisme recurrent.

Pel control de la sinistralitat es defineix un procediment liderat per Departament de Prevenció de Riscos, que permet fer-ne el seguiment, avaluar els riscos i implementant mesures preventives.

Valoració

També en aquest cas es tracta d'una bona praxis de gestió, ben explicada i detallada, però que no suposen un mecanisme específic de reforç de la coordinació, sinó una bona praxis de gestió empresarial.

No es pot valorar.

7. Centre de Control

Defineix el Centre nacional de coordinació de serveis de l'empresa, com a CECOR per mantenir contacte permanent amb els clients i optimitzar recursos, així com per donar resolució a incidents en qualsevol moment.

Valoració

Aquesta figura ve exigida en el punt 7.4 del Plec tècnic i per tant no es pot valorar com a millora.

8. Pla de contingència i continuïtat

Es planteja com un pla per garantir que el servei es prestarà de forma ininterrompuda.

Es tracta d'un protocol per el que el coordinador té informació permanent sobre la inactivitat en un dels punts de servei i pot comprovar situacions d'absència en el servei pels que s'estableix un protocol de reacció.

Aquests protocols garanteixen la cobertura del servei en 60 minuts (reduint el termini de 2 hores exigít al plec).

Valoració

Aquests mecanismes permeten la detecció i correcció de descoberts i milloren la resposta davant d'incidències). Però no podem entendre que afavoreixin el coneixement detallat de les incidències ni ampliïn els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obtenen 2,5 punts.

En total KUO obté **12,5 punts** per aquest criteri.

Pel que fa al LOT 6 Monestir de Pedralbes

S'han presentat 7 propostes

Seguridad Profesional Mediterrànea (en endavant SPM)

SISTACH, SA (en endavant SISTACH)

BMS ELIT SEGUR, SL (en endavant BMS)

WISEGURITY EXPRESS SL (en endavant WISEGURITY)

AUSERVI Group Seguridad y Vigilància (en endavant AUSERVI)

SASEGUR SL 8En endavant SASEGUR)

Security Services KUO, SL (en endavant KUO)

La valoració realitzada és la següent:

SPM

Propostes

1. Plataforma digital de coordinació i registre d'incidències.

Es tracta d'una plataforma que registre les incidències de personal per descoberts o incompliments horaris. Es basa en el control de presència mitjançant GPS i la gestió a través d'una aplicació a la que poden tenir accés els responsables del contracte.

També realitza i registre control de rondes amb etiquetes NFC

<u>Valoració</u> Permet la detecció i correcció de descoberts, permet el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències. Però no amplia els elements de coordinació. Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.
--

2. Inspeccions creuades no anunciades

Planteja un sistema d'inspeccions que comprenen:

- Com a mínim 1 inspecció mensual amb cobertura de tots els torns
- Un control setmanal del servei compost per dues visites setmanals en horari diürn i dues en horari nocturn.
- Un control mensual bilateral amb el responsable del contracte.

Defineix els paràmetres sobre els que versarien les visites de control.

Es complementa amb inspeccions sorpresa (inspeccions creuades no anunciades).

Valoració

Permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes) i millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Reunió mensual de coordinació intercentres

Planteja la següent periodicitat en les reunions de seguiment del servei:

- Una reunió d'inici de projecte
- Una reunió de seguiment cada 15 dies durant els primers dos mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del 3r mes
- Altres contactes en funció de les necessitats

Valoració

Aquests mecanismes amplien els elements de coordinació en relació a l'establert al PPT.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció de descoberts, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

4. Grup de comunicació instantània per emergències

Consisteix en la implantació d'un grup de whatsapp o telegram, amb accés per l'equip operatiu i els responsables de l'ICUB per detectar i comunicar emergències. A més defineix els protocols d'actuació.

Ho complementa amb un compromís de tenir un bon sistema de radiotransmissors, actualitzat i al dia i d'auditar els equips existents al centre.

Valoració

Com que es barregen dues millores de caire diferent i pel que fa al sistema de radiotransmissors és una obligació contractual, valorem només l'aspecte d'implantar un sistema de comunicació en xarxes per emergències:

Aquesta proposta millora la resposta davant incidències.

Però no es planteja per a la detecció i correcció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 1 dels elements obté 1 punt.

5. Protocol d'actuació únic davant incidències crítiques

Consisteix en el compromís de realitzar un protocol d'actuació davant les situacions crítiques que es llisten (incendi, robatori, agressions, emergències mèdiques, evacuació de l'edifici, amenaces, fallada crítica de sistemes, etc.)

Es proposa la revisió anual o després de les incidències dels protocols.

Valoració

És una proposta que millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni suposa una ampliació d'elements de coordinació.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Informes periòdics normalitzats per cada centre

Es generarà un sistema d'informes per a cada centre:

- Informes de servei diari
- Comunicacions amb cossos i forces de seguretat

- Llibre de visites
- Registre d'entrades i sortides de personal aliè
- Registre d'objectes i materials retirats
- Control de claus
- Llibre de novetats (noves ordres rebudes)
- Checklist (de les rondes)
- Comunicació i informe d'incidències (que incorpora auditoria, seguiment de les desviacions, accions de millora)
- Enquestes de satisfacció

Valoració

Es una proposta que afavoreix el coneixement detallat de les incidències , amplia els elements de coordinació.

Però per si sola no permet la detecció de descoberts ni millora immediatament la resposta davant incidències.

Al millorar 2 del elements obté 2,5 punts.

7. Borsa de vigilants de reforç per cobrir baixes

Consisteix en la creació d'una borsa de personal format, que pot garantir la cobertura del servei en cas de baixes imprevistes.

Es fa valdre la plantilla de més de 200 persones en el territori i altres aspectes de solvència de l'empresa per reafirmar la proposta. Com són el personal complementari (inspectors, patrulles, etc.)

Valoració

Aquesta millora es considera exigible pel que diu la clàusula 4.2 del plec de condicions tècniques, en la qual s'estableix que els licitadors es comprometen a la cobertura de posicions en un màxim de dues hores.

Entenem que no és valorable en cap dels quatre elements esmentats.

8. Quadre de comandament compartit amb KPI clau

Es tracta de l'establiment d'un quadre de comandament per a tenir recollits indicadors sobre aspectes clau, com són el temps de resposta, l'índex de cobertura, la resposta a incidències, les valoracions d'inspeccions etc. Permet fer el seguiment dels serveis requerits en las especificacions de

licitació. Es marca un criteri de conformitat, per sota del qual call implementar millores.

Valoració

Aquesta millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències, amplia els elements de coordinació. Però de forma directa no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant incidències.

Al millorar 2 elements obté 2,5 punts.

En total SPM obté **18 punts** per aquest criteri.

SISTACH

1. PROJECT MANAGER

Consisteix en introduir una figura complementària al cap d'equip de centre que actua com a coordinador i supervisor sense tenir cap posició assignada de vigilància. Fa d'enllaç entre els serveis operatius i els responsables del centre.

Fa una descripció detallada de les funcions que exercirà i fa una proposta concreta de candidat.

Valoració

Aquesta millora amplia els elements de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències del servei. Però no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant les incidències.

Al millora 2 elements obté 2,5 punts.

2. SISTEMA SOFTWARE GESTIÓ DE QUADRANTS I TORNOS

Consisteix en la implantació d'un programa de gestió per al management de torns i quadrants de servei. Permet també el control horari. Es dona accés a l'eina als responsables de contracte de l'ICUB.

Genera un repositori comú de tota la informació relacionada amb seguretat i permet compartir un calendari amb esdeveniments i presència de personal.

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de desoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

3. MISTERY

Es tracta d'una auditoria de qualitat del servei feta per una consultoria externa accedint com a un usuari/visitant més per comprovar el desenvolupament del servei de seguretat fet sense coneixement per part dels vigilants del centre.

Es proposa una auditoria anual.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis.

Amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control).

Considerem, però que no millora de forma immediata la resposta davant de les incidències i no és un mecanisme per la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

4. GESTIÓ QUALITAT DEL SERVEI

S'estableix un protocol per als sistemes d'inspecció per tal d'analitzar la gestió del servei .

La proposta es basa en la prèvia definició de paràmetres de qualitat del servei i un calendari d'inspeccions per contrastar l'assoliment dels paràmetres. Es defineixen els paràmetres de control i els aspectes controlats.

A partir d'aquí es defineix la metodologia per a fer una gestió de les incidències detectades a través dels protocols d'inspecció.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis i amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes).

Considerem que no és un mecanisme adient per a la detecció i correcció de descobert, i, de forma directa, no millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de 2 elements obté 2,5 punts.

5. FORMACIÓ PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

Consisteix en el compromís de formar el personal destinat al servei, tant de forma genèrica, com específica per al seu lloc de treball i per aspectes concrets com els primers auxilis.

S'acompanya amb els programes formatius que té contractats Sistach.

Valoració.

La formació és una obligació contractual regulada a la clàusula 6 del Plec de Condicions Tècniques, amb exigència de presentar acreditacions i continguts. Per tant no pot ser objecte de puntuació.

En total Sistach obté **12,5 punts** per aquest criteri.

BMS

1. Aplicació informàtica específica per a ICUB pel control de la gestió del servei de forma coordinada entre ICUB i BMS SEGURIDAD

Posen a disposició de l'ICUB l'eina informàtica FREEMATICA, un software de gestió de seguretat que dona una comunicació permanent entre ICUB i empresa en temes com informes diaris, serveis extraordinaris, control de claus, enviament de documentació, etc.

Valoració

Entenem que la millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències de servei, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant de les incidències.

Al millorar més de dos dels elements valorables obté 5 punts.

2. Control de la gestió de la qualitat del servei mitjançant eines de control com Auditories internes, sistemes qualitatius i Auditories externes Mystery

Implantació d'un procediment d'inspecció i de supervisió del servei basat en 3 mètodes:

- Inspeccions ordinàries realitzades per inspectors de l'empresa: es proposa una periodicitat de 3 inspeccions setmanals, amb redacció del corresponent informe. Les realitzaran inspectors de l'empresa
- Inspeccions de qualitat internes. Una quinzenal o mensual realitzada per inspectors de l'empresa i que acaba en un informe mensual presentat pel Coordinador al responsable del contracte.
- Auditories externes de qualitat (Mystery shopping). Inspeccions d'un auditor extern que fa una visita d'incògnit al servei per veure la qualitat del servei prestat.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes), millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Exercici anual de simulacre d'emergència extern

Proposen l'exercici d'un simulacre d'emergència anual de forma gratuïta i que és homologable amb els simulacres exigits en els PAU i al que estableix el Decret 30/2015 per a plans d'autoprotecció.

Valoració

Aquesta proposta amplia els elements de coordinació i és un mecanisme directe per a la millora en la resposta davant d'incidències, però no permet

la detecció de descoberts ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

4. Increment dels sistemes de coordinació entre ICUB i BMS SEGURIDAD - Project Manager / Coordinador operatiu / Sala de control

Proposen potenciar els canals de coordinació amb l'ICUB en tres aspectes: El Project Manager: però aquest és objecte d'una altra millora i no es valora aquí.

Una sala de comandament activa 24 hores al dia: aquesta proposta es contempla com una obligació al plec de condicions tècniques. No es valora.

El coordinador de serveis: farà un informe mensual recollint la informació relativa a:

- Quadrant de servei
- Total d'hores previstes i hores realitzades - Incidències
- Valoració de cada Vigilant de Seguretat.
- Formació realitzada en aquell període per cada Vigilant de Seguretat.
- Estat de instal·lacions i material assignat al servei
- Propostes de millores

Valoració

En relació exclusivament a aquest darrer aspecte: es considera que aquest informe afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no millora la resta d'aspectes valorables.

Al millorar un aspecte valorable, obté 1 punt.

5. Disposició de personal operatiu fluctuant entre Centres del mateix lot

Compromís de disposar d'una plantilla formada flotant que doni servei als diferents centre d'un mateix lot.

Valoració

Aquesta proposta es considera una obligació segons el que expressen les clàusules 4.1 i 4.3 del plec de clàusules administratives.

No es valora.

6. Compromís de presència del Project Manager als centres adscrits al Lot durant 10h setmanals durant la vigència del contracte

Compromís de dedicació de 10 hores setmanals del Project Manager de l'empresa.

Cada setmana reportarà e informarà a ICUB dels centres visites i de les observacions al respecte de cadascun d'ells, tenint l'obligació setmanal de visitar tots els centres, com a màxim responsable de l'operativa de l'empresa.

Valoració

Aquesta proposta amplia els mecanismes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

En total BMS obté **16 punts** per aquest criteri.

VISEGURITY

1. Supervisió del Servei

Consisteix en la utilització de dues aplicacions CONTROLAPP i TRACKFORCE per al registre d'inici i final de servei, geolocalització i punts de control de rondes. El sistema dona alertes en temps real i té doble verificació per part d'una sala de control i del coordinador de serveis. Es complement amb aplicacions de gestió en els telèfons mòbils dels vigilants per assignar tasques i instruccions al moment.

Com a complement a la supervisió de servei es desenvolupa un sistema d'informes de control que incorporen:

- Informe diari de control
- Informe setmanal de servei
- Informe de serveis d'inspecció

- Informe de supervisió operativa
- Informe estratègic de direcció (trimestral)
- Informe semestral
- Memòria anual.

S'acompanya d'una auditoria externa de qualitat del servei, i una enquesta de satisfacció.

Tot l'entorn de gestió avalat per un seguit de normes ISO: ISO 9001:2015: Gestió de la Qualitat; ISO 14001:2015: Gestió Ambiental; ISO 45001:2018: Seguretat i Salut en el Treball; ISO 18788:2015: Sistema de Gestió per a Operacions de Seguretat Privada

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

2. Desenvolupament del servei d'inspeccions

Proposen la millora del sistema d'inspeccions establert en el plec augmentant-ne la periodicitat a almenys dues inspeccions setmanals per centre (en lloc d'1 cop per setmana).

Es complementa amb inspeccions estratègiques o extraordinàries a petició del client.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, millora la resposta davant d'incidències i amplia els elements de coordinació. Però no permet la detecció i correcció de descoberts.

Al millora més de dos aspectes obté 5 punts.

3. Protocol d'Actuació davant Situacions d'Emergència

Es proposa l'elaboració d'un Pla de Contingència i Continuitat Operativa específic per a cada lot i centre de l'ICUB, elaborat conjuntament amb els responsables del contracte durant el primer mes d'implantació. Es tracta de garantir la resposta adequada davant de diferents situacions d'emergència,

definint els protocols d'actuació, responsables, etc. Tot gestionable a través de les plataformes del licitador.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències. Però no permet detectar descoberts, ni podem entendre que sigui directament un mecanisme per a afavorir el coneixement detallat de les incidències i tampoc amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels aspectes valorables obté 1 punt.

4. Gestió de les comunicacions

Es proposa posar a disposició del servei el sistema TRACKFORCE per garantir les comunicacions de serveis entre tots els vigilants i responsables. Afegint una plataforma web pròpia per consultar les dades de gestió i un seguit de sistemes per garantir la continuïtat comunicativa.

Valoració

Aquesta proposta és una conseqüència de la primera millora presentada, ja que consisteix en el desenvolupament de les millores comunicatives que comporta l'assumpció del sistema de gestió del servei.

Entenem que ja s'ha valorat en la primera millora.

5. Protocol per a la Detecció i correcció de descoberts

Implementació d'una Plataforma Centralitzada de Gestió de Recursos (PCGR) que permet un registre en temps real de la presència del personal.

A part de descriure el sistema de detecció presenta un protocol d'actuació específic davant d'un descobert per activar la substitució i un suport mòbil per garantir la continuïtat del servei.

Es valora específicament aquest aspecte ja que la plataforma centralitzada és una aplicació concreta del sistema valorat en la proposta 1. Es considera que l'aspecte específic de la cobertura de descoberts té prou entitat per ser valorat independentment.

Valoració

Aquesta millora permet la detecció i correcció de descoberts, però no millora la resta d'aspectes a valorar.

Al millorar un dels aspectes obté 1 punt.

6. Proposta de reunions de coordinació

Proposa un calendari de reunions a diversos nivells per a la coordinació del servei. Es proposa:

- Una reunió inicial del servei
- Una reunió quinzenal durant els primer mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del tercer mes
- I una seguit de supòsits de reunions específiques a demanda.

Valoració

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millor un dels elements valorables obté 1 punt.

7. Procediment de Resolució d'Incidències en el Servei

Es descriuen els compromisos de resposta davant incidències amb protocols específics (aldarulls, conflictes entre usuaris i treballadors, emergència mèdica, incidències personal de servei). Es descriu el sistema de resposta davant incidències.

Finalment s'enumeren millores addicionals: retén de 2 persones per si cal, informe digital automàtic post incidències, anàlisi mensual de les incidències, formació continua en gestió d'incidències, enquesta de satisfacció post incidència.

Valoració

Aquest mecanisme afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant les incidències. Però no permet la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

8. Taller virtual de Bones Pràctiques

Es tracta d'una eina digital per a que els treballadors es formin en bones pràctiques en temes com: protocols d'actuació, gestió d'incidències, atenció usuaris, ús d'equips, confidencialitat, prevenció de riscos, etc.

Valoració

Aquest mecanisme no deixa de ser una eina formativa específica i la formació dels treballadors és una obligació del licitador prevista a la clàusula 6 del Plec de condicions tècniques.

No es considera valorable.

En total Visegurity obté 15,5 punts per aquest criteri.

AUSERVI

Presenta un document genèric on explica els criteris de gestió que aplica AUSERVI en general. Les referències que es fan no van adreçades al lot en concret sinó al conjunt dels 9 lots en que es divideix el servei.

1. Proposta per a organitzar els treballs de la vigilància ordinària.

Desenvolupa una proposta per organitzar els treballs de la vigilància ordinària on es tracten temes d'inici de servei, estructura organitzativa, interlocutors principals, tipificació d'incidències, planificació del servei, actuacions en cas d'incidències, mesures per analitzar el resultat de les inspeccions i les pròpies inspeccions. És una explicació genèrica, el criteri a valorar és "propostes que reverteixin de forma concreta en enfortir la coordinació dels serveis". I a la vegada s'estableix que es valoraran les propostes "concretes i identificades com a tals".

Valoració

En aquest cas la proposta és una referència genèrica de gestió i no es presenten com una millora concreta i no es pot valorar.

2. Control del personal i del seguiment de la qualitat del servei-auditoria interna.

Desenvolupa el sistema d'inspeccions. En concret proposa 3 inspeccions setmanals, millorant l'establert al Plec Tècnic i defineix un sistema d'autoevaluació així com els paràmetres de valoració que es faran servir.

Valoració

Aquesta proposta suposa una ampliació dels sistemes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts.

Al millorar més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

3. Control del personal i monitoreig de la qualitat del servei.

Defineix el sistema d'indicadors de qualitat del servei de forma genèrica i sense entrar a plantejar cap millora concreta per a la coordinació del servei.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

4. Desenvolupament del plec tècnic i assumpció de l'operativa que s'hi descriu

A continuació es reproduïx el contingut del plec tècnic assumint-lo.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

En total Auservi obté **5 punts** per aquest criteri.

SASEGUR

1. Portal de l'empleat

Com a mecanismes per detectar i corregir descoberts. Es tracta d'un portal mitjançant el qual els vigilants fixen l'entrada i sortida de servei mitjançant telèfons mòbils geolocalitzats.

El desenvolupament que es fa de la millora s'enfoca a aspectes més de gestió interna de l'empresa que no en relació al servei.

Valoració

És un mecanisme que permet la detecció i correcció de descoberts. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, no amplia els elements de coordinació i no millora la resposta davant incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

2. Sistema de control de rondes i seguiment del servei.

A través de l'aplicació vigilant es geolocalitza les posicions del vigilants en temps real, per tenir un seguiment del compliment de les operatives. Al finalitzar la jornada es genera un informe diari del servei que es remetrà al responsable del contracte.

Valoració

Més enllà de la geolocalització dels vigilants, ja valorat, es valora el seguiment en directe dels controls de rondes i l'informe diari al responsable del contracte.

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no amplia els elements de coordinació. Tampoc valorem la detecció i correcció de descoberts, que s'ha valorat a la proposta anterior.

Al millorar dos dels elements valorables, obté 2,5 punts.

3. Control de presència mitjançant el Centre de Control Permanent.

De forma aleatòria des del Centre de Control Permanent es faran trucades als vigilants i es demanarà contrastar la trucada amb la lectura d'una etiqueta NFC de control de rondes.

És un sistema que permet contrastar la presència dels vigilants en els punts requerits per l'operativa que tingui assenyalada i també que s'estan donant a conèixer i registrant les incidències del servei.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant d'incidències. No valorem la detecció de descoberts que s'ha valorat abans i no amplia els elements de coordinació. Tampoc no afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

4. Pla de contingència i continuïtat.

S'estableixen 3 protocols per garantir la cobertura de serveis:

- La verificació de l'activitat:
- La detecció d'una inactivitat i la comunicació de la incidència.
- Protocol de reacció i cobertura.

En el desenvolupament dels tres protocols s'expliquen com es verifica que s'està duent a terme l'activitat, com es detecta una inactivitat i es comprova que sigui deguda a manca de cobertura i com s'articula la reacció. Tot vehiculat a través del coordinador del contracte.

A parer nostre és un desenvolupament dels aspectes que ja s'han contemplat en les propostes anteriors.

La verificació de l'activitat està contemplada i valorada en la proposta 3. La detecció d'inactivitat està contemplada en la proposta 1, 2 i 3

L'element diferent és que s'especifica el protocol de reacció i cobertura, en el que es distingeix:

- La situació d'emergència en jornada festiva
- La situació d'emergència en jornada laborable
- La situació d'ampliació o reforç del servei
- La substitució d'un vigilant de servei

Valoració

Atenent doncs a aquest darrer element, entenem que millora la resposta davant incidències. Però no valorem la detecció de descoberts (ja valorada) ni el coneixement detallat de les incidències (ja valorat) ni tampoc considerem que ampliïn els elements de coordinació.

Al millora un dels aspectes valorables obté 1 punt.

5. Supervisió, control i monitoreig en temps real dels serveis prestats.

Les informacions recollides durant les inspeccions son introduïdes en una plataforma “Fenix” que registra aquesta informació permeten la traçabilitat immediata dels fets registrats. Genera informes que emet als responsables del contracte.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant incidències. Però no s’adreça a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

6. Pla d’inspecció i control

Explica amb detall el pla d’inspecció i, en concret proposa tres inspeccions setmanals a cada centre, en horaris aleatoris (diürn/nocturn i festiu) realitzades per Directors de Seguretat.

Per avaluar el servei durant les inspeccions es faran servir un sistema d’indicadors KPI (Key Performance Indicator).

Afegeixen el compromís de realitzar un estudi de seguretat del recinte i instal·lacions que identifiqui els element i efectivitat de les instal·lacions de seguretat, protocols i procediments establerts.

Es complementa amb una programació de reunions de coordinació amb el responsable del contracte de caràcter trimestral.

Valoració

Aquesta proposta representa una ampliació dels elements de coordinació (inspeccions, reunions, indicadors...), afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d’incidències, també les inspeccions tenen la finalitat de detectar descoberts.

Al ser una proposta que millora més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

7. Informes de no-conformitat

Com a resultat de les inspeccions es generarà un informe de no-conformitat on s’abordin les actuacions que no s’ajusten a la prestació conforme de servei i es proposaran elements de correcció. Aquests informes tindran periodicitat mensual.

Es defineix en base a aquest sistema un pla de millora continua.

Valoració

Aquesta proposta és una continuïtat de l'anterior, si bé valorem com a diferenciat l'elaboració d'un informe mensual amb les no-conformitats i propostes de correcció. Aquesta proposta serveix per millorar la resposta davant incidències. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni serveix directament per a la detecció de descoberts i tampoc valorem que amplii els elements de coordinació, cosa que ja s'ha fet en la proposta anterior.

Al millorar 1 dels elements valorables obté 1 punt.

8. Plataforma de gestió posada a disposició del responsable del contracte

Eina per al coneixement en temps real de les incidències i evolució del servei.

Tindrà disponibilitat en els següent epígrafs

- Comunicat diari de compliment en temps real
- Registre automàtic de rondes
- Registre d'incidències en temps real amb opció per afegir fotografies i vídeo.
- Accés fàcil a l'històric de comunicats diaris i d'incidències.

Valoració

Aquesta eina afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

En total Sasegur obté **16,5 punts** per aquest criteri.

KUO

1. Control de novetats de servei

La proposta consisteix en establir un protocol de trucades aleatòries fetes pel centre de control del licitador, per a fer el seguiment del servei i registrar les possibles incidències que es detectin. La finalitat és comprovar en temps real la presència del personal operatiu.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències. Però no és una proposta que afavoreixi el coneixement detallat de les incidències ni amplii els elements de coordinació.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

2. Aplicació freemàtica per a la gestió del servei

Es posa a disposició dels responsables de cada centra un sistema de gestió per control de presència del personal en servei. El sistema funciona amb geolocalització dels aparells mòbils assignats a cada vigilant i el marcatge de punts de control NFC seguint un itinerari de rondes programades. Aquest sistema permet tenir un control de rondes en temps real.

L'aplicació també emet informes de servei diaris recollint les incidències detectades en temps real.

S'incorpora també el mòdul Fenix per a introduir els resultats de les inspeccions en el mateix moment de realitzar les inspeccions.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Al millora més de 2 elements valorables obté 5 punts

3. Aplicació Pegasus per al control de rondes.

Consisteix en una aplicació per a gestionar i supervisar els procediments de control de rondes i fitxatges de punts de control des d'un terminal mòbil. El sistema permet registrar l'inici i finalització dels serveis i fer un seguiment amb geolocalització dels controls de rondes. Podent registrar les incidències que es produeixin a les rondes en temps real.

Aquest sistema permet fer controls de rondes predeterminades o no amb geolocalització dels vigilants.

Valoració

Aquesta proposta no aporta res diferent del que s'ha avaluat a la proposta 2 pel que fa al control de rondes. Tot i que detecta els descoberts aquesta funció seria redundant amb la proposta anterior i no es valora.

No es valora.

4. Pla d'informació i trasllat de documentació

Proposen un pla d'informació que comporta:

Diàriament:

- Report de novetats i incidències al responsable del contracte.
- Registre d'accessos i lliurament de claus
- Report d'inspector de servei.

Mensualment:

- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Quadrant de serveis
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe de registre de fitxatges

Semestralment:

- Relació d'hores de servei
- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe d'adaptació de treballadors
- Informe de satisfacció

Anualment:

- Memòria anual de servei
- Auditoria del servei
- Estudi anual de satisfacció

Valoració

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i amplia els elements de coordinació. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts, ni tampoc millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

5. Implantació del servei

En aquesta proposta es defineix el personal de l'empresa que intervindrà en el servei: (1 director d'operacions, 1 cap de serveis, 1 cap de vigilància, 2 inspectors de serveis, 1 coordinadors de serveis). Es considera una dotació suficient, ajustada al servei que es demana.

Presenta un pla de transició del servei: el procés de canvi d'empresa i integració dels treballadors subrogats. Es distingeixen les diverses fases que ha de tenir el pla: avaluació servei actual, disseny del nou servei, comunicació i gestió del canvi, implementació gradual, avaluació continua, capacitat i desenvolupament continu, desenvolupament, implantació i seguiment. Es considera un plantejament correcte adequat al servei.

A continuació, s'explica els procediments per a la planificació inicial dels mitjans humans a destinar al contracte. Es detallen tots els procediment de selecció, de gestió i logístics que s'hauran de tenir en compte a l'inici del servei.

A continuació s'aborda la posada en marxa del servei mitjançant les primeres visites del coordinador al centre i posant en marxa tots els mecanismes. S'afegeix la definició del pla d'acollida: es tracta d'un pla tipus que aplica l'empresa als serveis que realitza. Això es concreta en un manual d'acollida que té diversos annexos (funcions i descripció del lloc, contracte de treball, pla d'igualtat, reglament de règim intern, codi ètic).

Complementa el pla d'acollida les reunions de seguiment periòdiques amb el responsable del contracte. Se'n fa una descripció detallada i es deixa la freqüència a la decisió conjunta amb el responsable del contracte.

Acaba aquesta proposta amb la Coordinació d'Activitats Empresarials

Valoració

En general s'entén que en aquesta proposta s'incorporen els aspectes de gestió propis d'una bona praxis en el desenvolupament dels serveis de vigilància, molt detallats i exhaustius. Però no es plantegen com a propostes identificades com a tals ni suposen un concret mecanisme de reforç en la coordinació en relació a un o diversos del 4 elements definits al PCAP.

No es valora.

6. Pla de gestió de l'absentisme.

Es defineix un pla de gestió de l'absentisme en tres estratègies:

- Mesures preventives orientades a evitar l'aparició de l'absentisme.
- Gestió de l'absentisme des del moment que es notifica una baixa.

- Control de la sinistralitat , reduint accidents a l'entorn de treball.

Com a mesures preventives es proposen un seguit d'accions per formentar el benestar i claredat de cara als treballadors, amb processos de capaciació, formació i promoció

Per a la gestió de l'absentisme, es fa el seguiment mitjançant la mútua mèdica, facilitant la reincorporació al servei. El Departament de prevenció de riscos farà seguiment de l'absentisme recurrent.

Pel control de la sinistralitat es defineix un procediment liderat per Departament de Prevenció de Riscos, que permet fer-ne el seguiment, avaluar els riscos i implementant mesures preventives.

Valoració

També en aquest cas es tracta d'una bona praxis de gestió, ben explicada i detallada, però que no suposen un mecanisme específic de reforç de la coordinació, sinó una bona praxis de gestió empresarial.

No es pot valorar.

7. Centre de Control

Defineix el Centre nacional de coordinació de serveis de l'empresa, com a CECOR per mantenir contacte permanent amb els clients i optimitzar recursos, així com per donar resolució a incidents en qualsevol moment.

Valoració

Aquesta figura ve exigida en el punt 7.4 del Plec tècnic i per tant no es pot valorar com a millora.

8. Pla de contingència i continuïtat

Es planteja com un pla per garantir que el servei es prestarà de forma ininterrompuda.

Es tracta d'un protocol per el que el coordinador té informació permanent sobre la inactivitat en un dels punts de servei i pot comprovar situacions d'absència en el servei pels que s'estableix un protocol de reacció.

Aquests protocols garanteixen la cobertura del servei en 60 minuts (reduint el termini de 2 hores exigit al plec).

Valoració

Aquests mecanismes permeten la detecció i correcció de descoberts i milloren la resposta davant d'incidències). Però no podem entendre que afavoreixin el coneixement detallat de les incidències ni ampliïn els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obtenen 2,5 punts.

En total KUO obté **12,5 punts** per aquest criteri.

Pel que fa al LOT 7 Museu Frederic Marés

S'han presentat 8 propostes

Seguridad Profesional Mediterrànea (en endavant SPM)

SISTACH, SA (en endavant SISTACH)

IB2 Seguretat Catalunya (en endavant IB2)

BMS ELIT SEGUR, SL (en endavant BMS)

WISEGURITY EXPRESS SL (en endavant WISEGURITY)

AUSERVI Group Seguridad y Vigilancia (en endavant AUSERVI)

SASEGUR SL 8En endavant SASEGUR)

Security Services KUO, SL (en endavant KUO)

La valoració realitzada és la següent:

SPM

Propostes

1. Plataforma digital de coordinació i registre d'incidències.

Es tracta d'una plataforma que registre les incidències de personal per descoberts o incompliments horaris. Es basa en el control de presència mitjançant GPS i la gestió a través d'una aplicació a la que poden tenir accés els responsables del contracte.

També realitza i registre control de rondes amb etiquetes NFC

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, permet el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Però no amplia els elements de coordinació.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

2. Inspeccions creuades no anunciades

Planteja un sistema d'inspeccions que comprenen:

- Com a mínim 1 inspecció mensual amb cobertura de tots els torns
- Un control setmanal del servei compost per dues visites setmanals en horari diürn i dues en horari nocturn.
- Un control mensual bilateral amb el responsable del contracte.

Defineix els paràmetres sobre els que versarien les visites de control.

Es complementa amb inspeccions sorpresa (inspeccions creuades no anunciades).

Valoració

Permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes) i millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Reunió mensual de coordinació intercentres

Planteja la següent periodicitat en les reunions de seguiment del servei:

- Una reunió d'inici de projecte
- Una reunió de seguiment cada 15 dies durant els primers dos mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del 3r mes
- Altres contactes en funció de les necessitats

Valoració

Aquests mecanismes amplien els elements de coordinació en relació a l'establert al PPT.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció de descoberts, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

4. Grup de comunicació instantània per emergències

Consisteix en la implantació d'un grup de whatsapp o telegram, amb accés per l'equip operatiu i els responsables de l'ICUB per detectar i comunicar emergències. A més defineix els protocols d'actuació.

Ho complementa amb un compromís de tenir un bon sistema de radiotransmissors, actualitzat i al dia i d'auditar els equips existents al centre.

Valoració

Com que es barregen dues millores de caire diferent i pel que fa al sistema de radiotransmissors és una obligació contractual, valorem només l'aspecte d'implantar un sistema de comunicació en xarxes per emergències:

Aquesta proposta millora la resposta davant incidències.

Però no es planteja per a la detecció i correcció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 1 dels elements obté 1 punt.

5. Protocol d'actuació únic davant incidències crítiques

Consisteix en el compromís de realitzar un protocol d'actuació davant les situacions crítiques que es llisten (incendi, robatori, agressions, emergències mèdiques, evacuació de l'edifici, amenaces, fallada crítica de sistemes, etc.)

Es proposa la revisió anual o després de les incidències dels protocols.

Valoració

És una proposta que millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni suposa una ampliació d'elements de coordinació.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Informes periòdics normalitzats per cada centre

Es generarà un sistema d'informes per a cada centre:

- Informes de servei diari
- Comunicacions amb cossos i forces de seguretat

- Llibre de visites
- Registre d'entrades i sortides de personal aliè
- Registre d'objectes i materials retirats
- Control de claus
- Llibre de novetats (noves ordres rebudes)
- Checklist (de les rondes)
- Comunicació i informe d'incidències (que incorpora auditoria, seguiment de les desviacions, accions de millora)
- Enquestes de satisfacció

Valoració

Es una proposta que afavoreix el coneixement detallat de les incidències , amplia els elements de coordinació.

Però per si sola no permet la detecció de descoberts ni millora immediatament la resposta davant incidències.

Al millorar 2 del elements obté 2,5 punts.

7. Borsa de vigilants de reforç per cobrir baixes

Consisteix en la creació d'una borsa de personal format, que pot garantir la cobertura del servei en cas de baixes imprevistes.

Es fa valdre la plantilla de més de 200 persones en el territori i altres aspectes de solvència de l'empresa per reafirmar la proposta. Com són el personal complementari (inspectors, patrulles, etc.)

Valoració

Aquesta millora es considera exigible pel que diu la clàusula 4.2 del plec de condicions tècniques, en la qual s'estableix que els licitadors es comprometen a la cobertura de posicions en un màxim de dues hores.

Entenem que no és valorable en cap dels quatre elements esmentats.

8. Quadre de comandament compartit amb KPI clau

Es tracta de l'establiment d'un quadre de comandament per a tenir recollits indicadors sobre aspectes clau, com són el temps de resposta, l'índex de cobertura, la resposta a incidències, les valoracions d'inspeccions etc. Permet fer el seguiment dels serveis requerits en las especificacions de

licitació. Es marca un criteri de conformitat, per sota del qual cal implementar millores.

Valoració

Aquesta millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències, amplia els elements de coordinació. Però de forma directa no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant incidències.

Al millorar 2 elements obté 2,5 punts.

En total SPM obté **18 punts** per aquest criteri.

SISTACH

1. PROJECT MANAGER

Consisteix en introduir una figura complementària al cap d'equip de centre que actua com a coordinador i supervisor sense tenir cap posició assignada de vigilància. Fa d'enllaç entre els serveis operatius i els responsables del centre.

Fa una descripció detallada de les funcions que exercirà i fa una proposta concreta de candidat.

Valoració

Aquesta millora amplia els elements de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències del servei. Però no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant les incidències.

Al millora 2 elements obté 2,5 punts.

2. SISTEMA SOFTWARE GESTIÓ DE QUADRANTS I TURNS

Consisteix en la implantació d'un programa de gestió per al management de torns i quadrants de servei. Permet també el control horari. Es dona accés a l'eina als responsables de contracte de l'ICUB.

Genera un repositori comú de tota la informació relacionada amb seguretat i permet compartir un calendari amb esdeveniments i presència de personal.

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de desoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

3. MISTERY

Es tracta d'una auditoria de qualitat del servei feta per una consultoria externa accedint com a un usuari/visitant més per comprovar el desenvolupament del servei de seguretat fet sense coneixement per part dels vigilants del centre.

Es proposa una auditoria anual.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis.

Amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control).

Considerem, però que no millora de forma immediata la resposta davant de les incidències i no és un mecanisme per la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

4. GESTIÓ QUALITAT DEL SERVEI

S'estableix un protocol per als sistemes d'inspecció per tal d'analitzar la gestió del servei .

La proposta es basa en la prèvia definició de paràmetres de qualitat del servei i un calendari d'inspeccions per contrastar l'assoliment dels paràmetres. Es defineixen els paràmetres de control i els aspectes controlats.

A partir d'aquí es defineix la metodologia per a fer una gestió de les incidències detectades a través dels protocols d'inspecció.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis i amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes).

Considerem que no és un mecanisme adient per a la detecció i correcció de descobert, i, de forma directa, no millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de 2 elements obté 2,5 punts.

5. FORMACIÓ PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

Consisteix en el compromís de formar el personal destinat al servei, tant de forma genèrica, com específica per al seu lloc de treball i per aspectes concrets com els primers auxilis.

S'acompanya amb els programes formatius que té contractats Sistach.

Valoració.

La formació és una obligació contractual regulada a la clàusula 6 del Plec de Condicions Tècniques, amb exigència de presentar acreditacions i continguts. Per tant no pot ser objecte de puntuació.

En total Sistach obté **12,5 punts** per aquest criteri.

IB2

1. Implantació del programa Cuadson.

La proposta inclou un aplicatiu de gestió de torns i control de presències que permet monitoritzar en temps real la cobertura de servei. El sistema funciona mitjançant codis NFC o QR i permet la geolocalització dels vigilants. Es dona accés a la plataforma als responsables del servei.

A més incorpora una comunicació permanent entre tots els integrants del servei i emet informes sobre les inspeccions realitzades

Valoració

El sistema permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències i permet el coneixement detallat de les incidències. Al millorar més de 2 dels elements valorables obté 5 punts.

2. Implantació de l'aplicació digital "IB2 Securebox" per a la comunicació interna i gestió operativa

És una eina digital de comunicació de l'empresa amb els treballadors que facilita una gestió àgil en la sol·licitud de vacances i permisos, però també en la publicació d'operatives i documentació i en l'elaboració automàtica d'informes.

Valoració

Es tracta d'una eina interna de l'empresa, l'únic element valorable és l'emissió automàtica d'informes que afavoreix un coneixement detallat de les incidències, però no permet la detecció de descoberts ni la millora en la resposta davant incidències (ja valorat en el punt anterior) ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

3. Auditoria interna anual de serveis

Realització d'una auditoria anual que abastaria els següents aspectes:

- Torns
- Equipació vestuari obligatori i EPI's
- Existència o inexistència d'armes
- Revisió de protocols interns.
- Personal nouvingut
- Plans d'emergència
- Revisió de Quadrats
- Formació prèvia
- Coneixement de les instal·lacions i zones per part del vigilant.
- Identificació TIP

L'auditoria contindrà

- Un estudi d'abast del servei
- Una revisió de les mesures existents
- La valoració dels riscos actuals previsibles
- La proposta de millora i pla de seguiment

També incorpora uns criteris per establir indicadors de qualitat.

Valoració

La proposta permet un coneixement detallat de les incidències de servei. Però de forma directa no millora els altres elements a valorar.

Al millorar un dels element valorables obté 1 punt.

4. Implantació d'un sistema de videorondes amb geoetiquetatge i reconeixement de punts clau

Es tracta de l'elaboració de vídeos durant les rondes que queden gravats en el programa de gestió valorat en el punt 1.

Valoració

Aquesta millora s'entén que ja està contemplada en el punt 1 on s'ha valorat la geolocalització dels vigilants. L'elaboració d'un vídeo no millora cap dels quatre elements valorables.

No es valora.

5. Programació de reunions de coordinació amb el client.

Es proposa una planificació de reunions de coordinació:

- Reunió de llançament
- Reunions de seguiment d'incidències a petició dels responsables del servei.
- Reunions d'avaluació del servei mensuals
- Reunions generals de cap de seguretat trimestrals (revisar els indicadors claus de servei).

Valoració.

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Formació específica anual en gestió d'incidències i comunicació (10h)

Proposen l'organització d'una jornada anual de formació per al personal de servei sobre gestió d'incidències. El realitzaria un centre formatiu propi de IB2.

El pla de formació es consensuarà amb el responsable del contracte.

Valoració

La formació és una obligació de l'empresa contemplada en la clàusula 6 del Plec de Condicions Tècniques.

No es valora.

7. Centre de control operatiu amb monitoratge actiu i seguiment en temps real

Es proposa un centre de control per a fer un seguiment en temps real de presències, comunicacions, rondes i alertes.

El centre de control realitza un monitoratge actiu i centralitzat; fa una gestió intel·ligent d'alertes utilitzant IA's; coordina els operatius sobre el terreny; i dona suport i informació al client

Valoració

Aquesta proposta és, en part, una forma de donar compliment a l'obligació contemplada al plec tècnic al punt 7.4 de disposar d'un centre de control 24 hores, si bé enfocat des d'una perspectiva digital i en part és una aplicació concreta dels sistemes de gestió valorats en el punt 1.

No es valora.

8. Informe mensual de resum de serveis i incidències

Es tracta de l'elaboració d'un informe mensual de servei, on es recullen les incidències registrades, el temps de resposta, les accions correctores, la comparativa amb anys anterior i les propostes de millora.

Valoració

L'informe mensual és una conseqüència de les reunions mensuals de servei.

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no és una eina per a la detecció de descoberts, ni per donar resposta a les incidències i no amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

En total IB2 obté **9 punts** per aquest criteri.

BMS

1. Aplicació informàtica específica per a ICUB pel control de la gestió del servei de forma coordinada entre ICUB i BMS SEGURIDAD

Posen a disposició de l'ICUB l'eina informàtica FREEMATICA, un software de gestió de seguretat que dona una comunicació permanent entre ICUB i empresa en temes com informes diaris, serveis extraordinaris, control de claus, enviament de documentació, etc.

Valoració

Entenem que la millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències de servei, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant de les incidències.

Al millorar més de dos dels elements valorables obté 5 punts.

2. Control de la gestió de la qualitat del servei mitjançant eines de control com Auditories internes, sistemes qualitatius i Auditories externes Mystery

Implantació d'un procediment d'inspecció i de supervisió del servei basat en 3 mètodes:

- Inspeccions ordinàries realitzades per inspectors de l'empresa: es proposa una periodicitat de 3 inspeccions setmanals, amb redacció del corresponent informe. Les realitzaran inspectors de l'empresa
- Inspeccions de qualitat internes. Una quinzenal o mensual realitzada per inspectors de l'empresa i que acaba en un informe mensual presentat pel Coordinador al responsable del contracte.

- Auditories externes de qualitat (Mystery shopping). Inspeccions d'un auditor extern que fa una visita d'incògnit al servei per veure la qualitat del servei prestat.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes), millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Exercici anual de simulacre d'emergència extern

Proposen l'exercici d'un simulacre d'emergència anual de forma gratuïta i que és homologable amb els simulacres exigits en els PAU i al que estableix el Decret 30/2015 per a plans d'autoprotecció.

Valoració

Aquesta proposta amplia els elements de coordinació i és un mecanisme directe per a la millora en la resposta davant d'incidències, però no permet la detecció de descoberts ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

4. Increment dels sistemes de coordinació entre ICUB i BMS SEGURIDAD - Project Manager / Coordinador operatiu / Sala de control

Proposen potenciar els canals de coordinació amb l'ICUB en tres aspectes: El Project Manager: però aquest és objecte d'una altra millora i no es valora aquí.

Una sala de comandament activa 24 hores al dia: aquesta proposta es contempla com una obligació al plec de condicions tècniques. No es valora. El coordinador de serveis: farà un informe mensual recollint la informació relativa a:

- Quadrant de servei
- Total d'hores previstes i hores realitzades - Incidències

- Valoració de cada Vigilant de Seguretat.
- Formació realitzada en aquell període per cada Vigilant de Seguretat.
- Estat de instal·lacions i material assignat al servei
- Propostes de millores

Valoració

En relació exclusivament a aquest darrer aspecte: es considera que aquest informe afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no millora la resta d'aspectes valorables.

Al millorar un aspecte valorable, obté 1 punt.

5. Disposició de personal operatiu fluctuant entre Centres del mateix lot

Compromís de disposar d'una plantilla formada flotant que doni servei als diferents centre d'un mateix lot.

Valoració

Aquesta proposta es considera una obligació segons el que expressen les clàusules 4.1 i 4.3 del plec de clàusules administratives.

No es valora.

6. Compromís de presència del Project Manager als centres adscrits al Lot durant 10h setmanals durant la vigència del contracte

Compromís de dedicació de 10 hores setmanals del Project Manager de l'empresa.

Cada setmana reportarà e informarà a ICUB dels centres visites i de les observacions al respecte de cadascun d'ells, tenint l'obligació setmanal de visitar tots els centres, com a màxim responsable de l'operativa de l'empresa.

Valoració

Aquesta proposta amplia els mecanismes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.
--

En total BMS obté **16 punts** per aquest criteri.

VISEGURITY

1. Supervisió del Servei

Consisteix en la utilització de dues aplicacions CONTROLAPP i TRACKFORCE per al registre d'inici i final de servei, geolocalització i punts de control de rondes. El sistema dona alertes en temps real i té doble verificació per part d'una sala de control i del coordinador de serveis. Es complement amb aplicacions de gestió en els telèfons mòbils dels vigilants per assignar tasques i instruccions al moment.

Com a complement a la supervisió de servei es desenvolupa un sistema d'informes de control que incorporen:

- Informe diari de control
- Informe setmanal de servei
- Informe de serveis d'inspecció
- Informe de supervisió operativa
- Informe estratègic de direcció (trimestral)
- Informe semestral
- Memòria anual.

S'acompanya d'una auditoria externa de qualitat del servei, i una enquesta de satisfacció.

Tot l'entorn de gestió avalat per un seguit de normes ISO: ISO 9001:2015: Gestió de la Qualitat; ISO 14001:2015: Gestió Ambiental; ISO 45001:2018: Seguretat i Salut en el Treball; ISO 18788:2015: Sistema de Gestió per a Operacions de Seguretat Privada

<u>Valoració</u>

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.
--

2. Desenvolupament del servei d'inspeccions

Proposen la millora del sistema d'inspeccions establert en el plec augmentant-ne la periodicitat a almenys dues inspeccions setmanals per centre (en lloc d'1 cop per setmana).

Es complementa amb inspeccions estratègiques o extraordinàries a petició del client.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, millora la resposta davant d'incidències i amplia els elements de coordinació. Però no permet la detecció i correcció de descoberts.

Al millora més de dos aspectes obté 5 punts.

3. Protocol d'Actuació davant Situacions d'Emergència

Es proposa l'elaboració d'un Pla de Contingència i Continuitat Operativa específic per a cada lot i centre de l'ICUB, elaborat conjuntament amb els responsables del contracte durant el primer mes d'implantació. Es tracta de garantir la resposta adequada davant de diferents situacions d'emergència, definint els protocols d'actuació, responsables, etc. Tot gestionable a través de les plataformes del licitador.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències. Però no permet detectar descoberts, ni podem entendre que sigui directament un mecanisme per a afavorir el coneixement detallat de les incidències i tampoc amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels aspectes valorables obté 1 punt.

4. Gestió de les comunicacions

Es proposa posar a disposició del servei el sistema TRACKFORCE per garantir les comunicacions de serveis entre tots els vigilants i responsables. Afegint una plataforma web pròpia per consultar les dades de gestió i un seguit de sistemes per garantir la continuïtat comunicativa.

Valoració

Aquesta proposta és una conseqüència de la primera millora presentada, ja que consisteix en el desenvolupament de les millores comunicatives que comporta l'assumpció del sistema de gestió del servei.

Entenem que ja s'ha valorat en la primera millora.

5. Protocol per a la Detecció i correcció de descoberts

Implementació d'una Plataforma Centralitzada de Gestió de Recursos (PCGR) que permet un registre en temps real de la presència del personal.

A part de descriure el sistema de detecció presenta un protocol d'actuació específic davant d'un descobert per activar la substitució i un suport mòbil per garantir la continuïtat del servei.

Es valora específicament aquest aspecte ja que la plataforma centralitzada és una aplicació concreta del sistema valorat en la proposta 1. Es considera que l'aspecte específic de la cobertura de descoberts té prou entitat per ser valorat independentment.

Valoració

Aquesta millora permet la detecció i correcció de descoberts, però no millora la resta d'aspectes a valorar.

Al millorar un dels aspectes obté 1 punt.

6. Proposta de reunions de coordinació

Proposa un calendari de reunions a diversos nivells per a la coordinació del servei. Es proposa:

- Una reunió inicial del servei
- Una reunió quinzenal durant els primer mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del tercer mes
- I una seguit de supòsits de reunions específiques a demanda.

Valoració

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millor un dels elements valorables obté 1 punt.

7. Procediment de Resolució d'Incidències en el Servei

Es descriuen els compromisos de resposta davant incidències amb protocols específics (aldarulls, conflictes entre usuaris i treballadors, emergència mèdica, incidències personal de servei). Es descriu el sistema de resposta davant incidències.

Finalment s'enumeren millores addicionals: retén de 2 persones per si cal, informe digital automàtic post incidències, anàlisi mensual de les incidències, formació continua en gestió d'incidències, enquesta de satisfacció post incidència.

Valoració

Aquest mecanisme afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant les incidències. Però no permet la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

8. Taller virtual de Bones Pràctiques

Es tracta d'una eina digital per a que els treballadors es formin en bones pràctiques en temes com: protocols d'actuació, gestió d'incidències, atenció usuaris, ús d'equips, confidencialitat, prevenció de riscos, etc.

Valoració

Aquest mecanisme no deixa de ser una eina formativa específica i la formació dels treballadors és una obligació del licitador prevista a la clàusula 6 del Plec de condicions tècniques.

No es considera valorable.

En total Visegurity obté 15,5 punts per aquest criteri.

AUSERVI

Presenta un document genèric on explica els criteris de gestió que aplica AUSERVI en general. Les referències que es fan no van adreçades al lot en concret sinó al conjunt dels 9 lots en que es divideix el servei.

1. Proposta per a organitzar els treballs de la vigilància ordinària.

Desenvolupa una proposta per organitzar els treballs de la vigilància ordinària on es tracten temes d'inici de servei, estructura organitzativa, interlocutors principals, tipificació d'incidències, planificació del servei, actuacions en cas d'incidències, mesures per analitzar el resultat de les inspeccions i les pròpies inspeccions. És una explicació genèrica, el criteri a valorar és "propostes que reverteixin de forma concreta en enfortir la coordinació dels serveis". I a la vegada s'estableix que es valoraran les propostes "concretes i identificades com a tals".

Valoració

En aquest cas la proposta és una referència genèrica de gestió i no es presenten com una millora concreta i no es pot valorar.

2. Control del personal i del seguiment de la qualitat del servei-auditoria interna.

Desenvolupa el sistema d'inspeccions. En concret proposa 3 inspeccions setmanals, millorant l'establert al Plec Tècnic i defineix un sistema d'autoevaluació així com els paràmetres de valoració que es faran servir.

Valoració

Aquesta proposta suposa una ampliació dels sistemes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts.

Al millorar més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

3. Control del personal i monitoreig de la qualitat del servei.

Defineix el sistema d'indicadors de qualitat del servei de forma genèrica i sense entrar a plantejar cap millora concreta per a la coordinació del servei.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

4. Desenvolupament del plec tècnic i assumpció de l'operativa que s'hi descriu

A continuació es reproduïx el contingut del plec tècnic assumint-lo.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

En total Auservi obté **5 punts** per aquest criteri.

SASEGUR

1. Portal de l'empleat

Com a mecanismes per detectar i corregir descoberts. Es tracta d'un portal mitjançant el qual els vigilants fitxen l'entrada i sortida de servei mitjançant telèfons mòbils geolocalitzats.

El desenvolupament que es fa de la millora s'enfoca a aspectes més de gestió interna de l'empresa que no en relació al servei.

Valoració

És un mecanisme que permet la detecció i correcció de descoberts. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, no amplia els elements de coordinació i no millora la resposta davant incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

2. Sistema de control de rondes i seguiment del servei.

A través de l'aplicació vigilant es geolocalitza les posicions del vigilants en temps real, per tenir un seguiment del compliment de les operatives. Al finalitzar la jornada es genera un informe diari del servei que es remetrà al responsable del contracte.

Valoració

Més enllà de la geolocalització dels vigilants, ja valorat, es valora el seguiment en directe dels controls de rondes i l'informe diari al responsable del contracte.

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no amplia els elements de coordinació. Tampoc valorem la detecció i correcció de descoberts, que s'ha valorat a la proposta anterior.

Al millorar dos dels elements valorables, obté 2,5 punts.

3. Control de presència mitjançant el Centre de Control Permanent.

De forma aleatòria des del Centre de Control Permanent es faran trucades als vigilants i es demanarà contrastar la trucada amb la lectura d'una etiqueta NFC de control de rondes.

És un sistema que permet contrastar la presència dels vigilants en els punts requerits per l'operativa que tingui assenyalada i també que s'estan donant a conèixer i registrant les incidències del servei.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant d'incidències. No valorem la detecció de descoberts que s'ha valorat abans i no amplia els elements de coordinació. Tampoc no afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

4. Pla de contingència i continuïtat.

S'estableixen 3 protocols per garantir la cobertura de serveis:

- La verificació de l'activitat:
- La detecció d'una inactivitat i la comunicació de la incidència.
- Protocol de reacció i cobertura.

En el desenvolupament dels tres protocols s'expliquen com es verifica que s'està duent a terme l'activitat, com es detecta una inactivitat i es comprova que sigui deguda a manca de cobertura i com s'articula la reacció. Tot vehiculat a través del coordinador del contracte.

A parer nostre és un desenvolupament dels aspectes que ja s'han contemplat en les propostes anteriors.

La verificació de l'activitat està contemplada i valorada en la proposta 3. La detecció d'inactivitat està contemplada en la proposta 1, 2 i 3

L'element diferent és que s'especifica el protocol de reacció i cobertura, en el que es distingeix:

- La situació d'emergència en jornada festiva
- La situació d'emergència en jornada laborable
- La situació d'ampliació o reforç del servei
- La substitució d'un vigilant de servei

Valoració

Atenent doncs a aquest darrer element, entenem que millora la resposta davant incidències. Però no valorem la detecció de descoberts (ja valorada) ni el coneixement detallat de les incidències (ja valorat) ni tampoc considerem que ampliïn els elements de coordinació.

Al millora un dels aspectes valorables obté 1 punt.

5. Supervisió, control i monitoreig en temps real dels serveis prestats.

Les informacions recollides durant les inspeccions son introduïdes en una plataforma "Fenix" que registra aquesta informació permeten la traçabilitat immediata dels fets registrats. Genera informes que emet als responsables del contracte.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant incidències. Però no s'adreça a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

6. Pla d'inspecció i control

Explica amb detall el pla d'inspecció i, en concret proposa tres inspeccions setmanals a cada centre, en horaris aleatoris (diürn/nocturn i festiu) realitzades per Directors de Seguretat.

Per avaluar el servei durant les inspeccions es faran servir un sistema d'indicadors KPI (Key Performance Indicator).

Afegeixen el compromís de realitzar un estudi de seguretat del recinte i instal·lacions que identifiqui els elements i efectivitat de les instal·lacions de seguretat, protocols i procediments establerts.

Es complementa amb una programació de reunions de coordinació amb el responsable del contracte de caràcter trimestral.

Valoració

Aquesta proposta representa una ampliació dels elements de coordinació (inspeccions, reunions, indicadors...), afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències, també les inspeccions tenen la finalitat de detectar descoberts.

Al ser una proposta que millora més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

7. Informes de no-conformitat

Com a resultat de les inspeccions es generarà un informe de no-conformitat on s'abordin les actuacions que no s'ajusten a la prestació conforme de servei i es proposaran elements de correcció. Aquests informes tindran periodicitat mensual.

Es defineix en base a aquest sistema un pla de millora continua.

Valoració

Aquesta proposta és una continuïtat de l'anterior, si bé valorem com a diferenciat l'elaboració d'un informe mensual amb les no-conformitats i propostes de correcció. Aquesta proposta serveix per millorar la resposta davant incidències. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni serveix directament per a la detecció de descoberts i tampoc valorem que amplii els elements de coordinació, cosa que ja s'ha fet en la proposta anterior.

Al millorar 1 dels elements valorables obté 1 punt.

8. Plataforma de gestió posada a disposició del responsable del contracte

Eina per al coneixement en temps real de les incidències i evolució del servei.

Tindrà disponibilitat en els següent epígrafs

- Comunicat diari de compliment en temps real

- Registre automàtic de rondes
- Registre d'incidències en temps real amb opció per afegir fotografies i vídeo.
- Accés fàcil a l'històric de comunicats diaris i d'incidències.

Valoració

Aquesta eina afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

En total Sasegur obté **16,5 punts** per aquest criteri.

KUO

1. Control de novetats de servei

La proposta consisteix en establir un protocol de trucades aleatòries fetes pel centre de control del licitador, per a fer el seguiment del servei i registrar les possibles incidències que es detectin. La finalitat és comprovar en temps real la presència del personal operatiu.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències. Però no és una proposta que afavoreixi el coneixement detallat de les incidències ni amplii els elements de coordinació.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

2. Aplicació freemàtica per a la gestió del servei

Es posa a disposició dels responsables de cada centra un sistema de gestió per control de presència del personal en servei. El sistema funciona amb geolocalització dels aparells mòbils assignats a cada vigilant i el marcatge de punts de control NFC seguint un itinerari de rondes programades. Aquest sistema permet tenir un control de rondes en temps real.

L'aplicació també emet informes de servei diaris recollint les incidències detectades en temps real.

S'incorpora també el mòdul Fenix per a introduir els resultats de les inspeccions en el mateix moment de realitzar les inspeccions.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Al millora més de 2 elements valorables obté 5 punts

3. Aplicació Pegasus per al control de rondes.

Consisteix en una aplicació per a gestionar i supervisar els procediments de control de rondes i fitxatges de punts de control des d'un terminal mòbil. El sistema permet registrar l'inici i finalització dels serveis i fer un seguiment amb geolocalització dels controls de rondes. Podent registrar les incidències que es produeixin a les rondes en temps real.

Aquest sistema permet fer controls de rondes predeterminades o no amb geolocalització dels vigilants.

Valoració

Aquesta proposta no aporta res diferent del que s'ha avaluat a la proposta 2 pel que fa al control de rondes. Tot i que detecta els descoberts aquesta funció seria redundant amb la proposta anterior i no es valora.

No es valora.

4. Pla d'informació i trasllat de documentació

Proposen un pla d'informació que comporta:

Diàriament:

- Report de novetats i incidències al responsable del contracte.
- Registre d'accessos i lliurament de claus
- Report d'inspector de servei.

Mensualment:

- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Quadrant de serveis
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe de registre de fitxatges

Semestralment:

- Relació d'hores de servei
- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe d'adaptació de treballadors
- Informe de satisfacció

Anualment:

- Memòria anual de servei
- Auditoria del servei
- Estudi anual de satisfacció

Valoració

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i amplia els elements de coordinació. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts, ni tampoc millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

5. Implantació del servei

En aquesta proposta es defineix el personal de l'empresa que intervindrà en el servei: (1 director d'operacions, 1 cap de serveis, 1 cap de vigilància, 2 inspectors de serveis, 1 coordinadors de serveis). Es considera una dotació suficient, ajustada al servei que es demana.

Presenta un pla de transició del servei: el procés de canvi d'empresa i integració dels treballadors subrogats. Es distingeixen les diverses fases que ha de tenir el pla: avaluació servei actual, disseny del nou servei, comunicació i gestió del canvi, implementació gradual, avaluació continua, capacitació i desenvolupament continu, desenvolupament, implantació i seguiment. Es considera un plantejament correcte adequat al servei.

A continuació, s'explica els procediments per a la planificació inicial dels mitjans humans a destinar al contracte. Es detallen tots els procediment de selecció, de gestió i logístics que s'hauran de tenir en compte a l'inici del servei.

A continuació s'aborda la posada en marxa del servei mitjançant les primeres visites del coordinador al centre i posant en marxa tots els mecanismes. S'afegeix la definició del pla d'acollida: es tracta d'un pla tipus que aplica l'empresa als serveis que realitza. Això es concreta en un manual d'acollida que té diversos

annexos (funcions i descripció del lloc, contracte de treball, pla d'igualtat, reglament de règim intern, codi ètic).

Complementa el pla d'acollida les reunions de seguiment periòdiques amb el responsable del contracte. Se'n fa una descripció detallada i es deixa la freqüència a la decisió conjunta amb el responsable del contracte.

Acaba aquesta proposta amb la Coordinació d'Activitats Empresarials

Valoració

En general s'entén que en aquesta proposta s'incorporen els aspectes de gestió propis d'una bona praxis en el desenvolupament dels serveis de vigilància, molt detallats i exhaustius. Però no es plantegen com a propostes identificades com a tals ni suposen un concret mecanisme de reforç en la coordinació en relació a un o diversos del 4 elements definits al PCAP.

No es valora.

6. Pla de gestió de l'absentisme.

Es defineix un pla de gestió de l'absentisme en tres estratègies:

- Mesures preventives orientades a evitar l'aparició de l'absentisme.
- Gestió de l'absentisme des del moment que es notifica una baixa.
- Control de la sinistralitat , reduint accidents a l'entorn de treball.

Com a mesures preventives es proposen un seguit d'accions per formentar el benestar i claredat de cara als treballadors, amb processos de capacitatció, formació i promoció

Per a la gestió de l'absentisme, es fa el seguiment mitjançant la mútua mèdica, facilitant la reincorporació al servei. El Departament de prevenció de riscos farà seguiment de l'absentisme recurrent.

Pel control de la sinistralitat es defineix un procediment liderat per Departament de Prevenció de Riscos, que permet fer-ne el seguiment, avaluar els riscos i implementant mesures preventives.

Valoració

També en aquest cas es tracta d'una bona praxis de gestió, ben explicada i detallada, però que no suposen un mecanisme específic de reforç de la coordinació, sinó una bona praxis de gestió empresarial.

No es pot valorar.

7. Centre de Control

Defineix el Centre nacional de coordinació de serveis de l'empresa, com a CECOR per mantenir contacte permanent amb els clients i optimitzar recursos, així com per donar resolució a incidents en qualsevol moment.

Valoració

Aquesta figura ve exigida en el punt 7.4 del Plec tècnic i per tant no es pot valorar com a millora.

8. Pla de contingència i continuïtat

Es planteja com un pla per garantir que el servei es prestarà de forma ininterrompuda.

Es tracta d'un protocol per el que el coordinador té informació permanent sobre la inactivitat en un dels punts de servei i pot comprovar situacions d'absència en el servei pels que s'estableix un protocol de reacció.

Aquests protocols garanteixen la cobertura del servei en 60 minuts (reduint el termini de 2 hores exigit al plec).

Valoració

Aquests mecanismes permeten la detecció i correcció de descoberts i milloren la resposta davant d'inciències). Però no podem entendre que afavoreixin el coneixement detallat de les incidències ni ampliïn els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obtenen 2,5 punts.

En total KUO obté **12,5 punts** per aquest criteri.

Pel que fa al LOT 8 Arxiu Històric

S'han presentat 8 propostes

Seguridad Profesional Mediterrànea (en endavant SPM)

SISTACH, SA (en endavant SISTACH)

IB2 Seguretat Catalunya (en endavant IB2)

BMS ELIT SEGUR, SL (en endavant BMS)

WISEGURITY EXPRESS SL (en endavant WISEGURITY)

AUSERVI Group Seguridad y Vigilancia (en endavant AUSERVI)

SASEGUR SL 8En endavant SASEGUR)

Security Services KUO, SL (en endavant KUO)

La valoració realitzada és la següent:

SPM

Propostes

1. Plataforma digital de coordinació i registre d'incidències.

Es tracta d'una plataforma que registre les incidències de personal per descoberts o incompliments horaris. Es basa en el control de presència mitjançant GPS i la gestió a través d'una aplicació a la que poden tenir accés els responsables del contracte.

També realitza i registre control de rondes amb etiquetes NFC

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, permet el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Però no amplia els elements de coordinació.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

2. Inspeccions creuades no anunciades

Planteja un sistema d'inspeccions que comprenen:

- Com a mínim 1 inspecció mensual amb cobertura de tots els torns
- Un control setmanal del servei compost per dues visites setmanals en horari diürn i dues en horari nocturn.
- Un control mensual bilateral amb el responsable del contracte.

Defineix els paràmetres sobre els que versarien les visites de control.

Es complementa amb inspeccions sorpresa (inspeccions creuades no anunciades).

Valoració

Permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes) i millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Reunió mensual de coordinació intercentres

Planteja la següent periodicitat en les reunions de seguiment del servei:

- Una reunió d'inici de projecte
- Una reunió de seguiment cada 15 dies durant els primers dos mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del 3r mes
- Altres contactes en funció de les necessitats

Valoració

Aquests mecanismes amplien els elements de coordinació en relació a l'establert al PPT.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció de descoberts, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

4. Grup de comunicació instantània per emergències

Consisteix en la implantació d'un grup de whatsapp o telegram, amb accés per l'equip operatiu i els responsables de l'ICUB per detectar i comunicar emergències. A més defineix els protocols d'actuació.

Ho complementa amb un compromís de tenir un bon sistema de radiotransmissors, actualitzat i al dia i d'auditar els equips existents al centre.

Valoració

Com que es barregen dues millores de caire diferent i pel que fa al sistema de radiotransmissors és una obligació contractual, valorem només l'aspecte d'implantar un sistema de comunicació en xarxes per emergències:

Aquesta proposta millora la resposta davant incidències.

Però no es planteja per a la detecció i correcció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 1 dels elements obté 1 punt.

5. Protocol d'actuació únic davant incidències crítiques

Consisteix en el compromís de realitzar un protocol d'actuació davant les situacions crítiques que es llisten (incendi, robatori, agressions, emergències mèdiques, evacuació de l'edifici, amenaces, fallada crítica de sistemes, etc.)

Es proposa la revisió anual o després de les incidències dels protocols.

Valoració

És una proposta que millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni suposa una ampliació d'elements de coordinació.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Informes periòdics normalitzats per cada centre

Es generarà un sistema d'informes per a cada centre:

- Informes de servei diari
- Comunicacions amb cossos i forces de seguretat

- Llibre de visites
- Registre d'entrades i sortides de personal aliè
- Registre d'objectes i materials retirats
- Control de claus
- Llibre de novetats (noves ordres rebudes)
- Checklist (de les rondes)
- Comunicació i informe d'incidències (que incorpora auditoria, seguiment de les desviacions, accions de millora)
- Enquestes de satisfacció

Valoració

Es una proposta que afavoreix el coneixement detallat de les incidències , amplia els elements de coordinació.

Però per si sola no permet la detecció de descoberts ni millora immediatament la resposta davant incidències.

Al millorar 2 del elements obté 2,5 punts.

7. Borsa de vigilants de reforç per cobrir baixes

Consisteix en la creació d'una borsa de personal format, que pot garantir la cobertura del servei en cas de baixes imprevistes.

Es fa valdre la plantilla de més de 200 persones en el territori i altres aspectes de solvència de l'empresa per reafirmar la proposta. Com són el personal complementari (inspectors, patrulles, etc.)

Valoració

Aquesta millora es considera exigible pel que diu la clàusula 4.2 del plec de condicions tècniques, en la qual s'estableix que els licitadors es comprometen a la cobertura de posicions en un màxim de dues hores.

Entenem que no és valorable en cap dels quatre elements esmentats.

8. Quadre de comandament compartit amb KPI clau

Es tracta de l'establiment d'un quadre de comandament per a tenir recollits indicadors sobre aspectes clau, com són el temps de resposta, l'índex de cobertura, la resposta a incidències, les valoracions d'inspeccions etc. Permet fer el seguiment dels serveis requerits en las especificacions de

licitació. Es marca un criteri de conformitat, per sota del qual cal implementar millores.

Valoració

Aquesta millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències, amplia els elements de coordinació. Però de forma directa no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant incidències.

Al millorar 2 elements obté 2,5 punts.

En total SPM obté **18 punts** per aquest criteri.

SISTACH

1. PROJECT MANAGER

Consisteix en introduir una figura complementària al cap d'equip de centre que actua com a coordinador i supervisor sense tenir cap posició assignada de vigilància. Fa d'enllaç entre els serveis operatius i els responsables del centre.

Fa una descripció detallada de les funcions que exercirà i fa una proposta concreta de candidat.

Valoració

Aquesta millora amplia els elements de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències del servei. Però no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant les incidències.

Al millora 2 elements obté 2,5 punts.

2. SISTEMA SOFTWARE GESTIÓ DE QUADRANTS I TORNOS

Consisteix en la implantació d'un programa de gestió per al management de torns i quadrants de servei. Permet també el control horari. Es dona accés a l'eina als responsables de contracte de l'ICUB.

Genera un repositori comú de tota la informació relacionada amb seguretat i permet compartir un calendari amb esdeveniments i presència de personal.

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de desoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

3. MISTERY

Es tracta d'una auditoria de qualitat del servei feta per una consultoria externa accedint com a un usuari/visitant més per comprovar el desenvolupament del servei de seguretat fet sense coneixement per part dels vigilants del centre.

Es proposa una auditoria anual.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis.

Amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control).

Considerem, però que no millora de forma immediata la resposta davant de les incidències i no és un mecanisme per la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

4. GESTIÓ QUALITAT DEL SERVEI

S'estableix un protocol per als sistemes d'inspecció per tal d'analitzar la gestió del servei .

La proposta es basa en la prèvia definició de paràmetres de qualitat del servei i un calendari d'inspeccions per contrastar l'assoliment dels paràmetres. Es defineixen els paràmetres de control i els aspectes controlats.

A partir d'aquí es defineix la metodologia per a fer una gestió de les incidències detectades a través dels protocols d'inspecció.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis i amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes).

Considerem que no és un mecanisme adient per a la detecció i correcció de descobert, i, de forma directa, no millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de 2 elements obté 2,5 punts.

5. FORMACIÓ PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

Consisteix en el compromís de formar el personal destinat al servei, tant de forma genèrica, com específica per al seu lloc de treball i per aspectes concrets com els primers auxilis.

S'acompanya amb els programes formatius que té contractats Sistach.

Valoració.

La formació és una obligació contractual regulada a la clàusula 6 del Plec de Condicions Tècniques, amb exigència de presentar acreditacions i continguts. Per tant no pot ser objecte de puntuació.

En total Sistach obté **12,5 punts** per aquest criteri.

IB2

1. Implantació del programa Cuadson.

La proposta inclou un aplicatiu de gestió de torns i control de presències que permet monitoritzar en temps real la cobertura de servei. El sistema funciona mitjançant codis NFC o QR i permet la geolocalització dels vigilants. Es dona accés a la plataforma als responsables del servei.

A més incorpora una comunicació permanent entre tots els integrants del servei i emet informes sobre les inspeccions realitzades

Valoració

El sistema permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències i permet el coneixement detallat de les incidències. Al millorar més de 2 dels elements valorables obté 5 punts.

2. Implantació de l'aplicació digital "IB2 Securebox" per a la comunicació interna i gestió operativa

És una eina digital de comunicació de l'empresa amb els treballadors que facilita una gestió àgil en la sol·licitud de vacances i permisos, però també en la publicació d'operatives i documentació i en l'elaboració automàtica d'informes.

Valoració

Es tracta d'una eina interna de l'empresa, l'únic element valorable és l'emissió automàtica d'informes que afavoreix un coneixement detallat de les incidències, però no permet la detecció de descoberts ni la millora en la resposta davant incidències (ja valorat en el punt anterior) ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

3. Auditoria interna anual de serveis

Realització d'una auditoria anual que abastaria els següents aspectes:

- Torns
- Equipació vestuari obligatori i EPI's
- Existència o inexistència d'armes
- Revisió de protocols interns.
- Personal nouvingut
- Plans d'emergència
- Revisió de Quadrats
- Formació prèvia
- Coneixement de les instal·lacions i zones per part del vigilant.
- Identificació TIP

L'auditoria contindrà

- Un estudi d'abast del servei
- Una revisió de les mesures existents
- La valoració dels riscos actuals previsibles
- La proposta de millora i pla de seguiment

També incorpora uns criteris per establir indicadors de qualitat.

Valoració

La proposta permet un coneixement detallat de les incidències de servei. Però de forma directa no millora els altres elements a valorar.

Al millorar un dels element valorables obté 1 punt.

4. Implantació d'un sistema de videorondes amb geoetiquetatge i reconeixement de punts clau

Es tracta de l'elaboració de vídeos durant les rondes que queden gravats en el programa de gestió valorat en el punt 1.

Valoració

Aquesta millora s'entén que ja està contemplada en el punt 1 on s'ha valorat la geolocalització dels vigilants. L'elaboració d'un vídeo no millora cap dels quatre elements valorables.

No es valora.

5. Programació de reunions de coordinació amb el client.

Es proposa una planificació de reunions de coordinació:

- Reunió de llançament
- Reunions de seguiment d'incidències a petició dels responsables del servei.
- Reunions d'avaluació del servei mensuals
- Reunions generals de cap de seguretat trimestrals (revisar els indicadors claus de servei).

Valoració.

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Formació específica anual en gestió d'incidències i comunicació (10h)

Proposen l'organització d'una jornada anual de formació per al personal de servei sobre gestió d'incidències. El realitzaria un centre formatiu propi de IB2.

El pla de formació es consensuarà amb el responsable del contracte.

Valoració

La formació és una obligació de l'empresa contemplada en la clàusula 6 del Plec de Condicions Tècniques.

No es valora.

7. Centre de control operatiu amb monitoratge actiu i seguiment en temps real

Es proposa un centre de control per a fer un seguiment en temps real de presències, comunicacions, rondes i alertes.

El centre de control realitza un monitoratge actiu i centralitzat; fa una gestió intel·ligent d'alertes utilitzant IA's; coordina els operatius sobre el terreny; i dona suport i informació al client

Valoració

Aquesta proposta és, en part, una forma de donar compliment a l'obligació contemplada al plec tècnic al punt 7.4 de disposar d'un centre de control 24 hores, si bé enfocat des d'una perspectiva digital i en part és una aplicació concreta dels sistemes de gestió valorats en el punt 1.

No es valora.

8. Informe mensual de resum de serveis i incidències

Es tracta de l'elaboració d'un informe mensual de servei, on es recullen les incidències registrades, el temps de resposta, les accions correctores, la comparativa amb anys anterior i les propostes de millora.

Valoració

L'informe mensual és una conseqüència de les reunions mensuals de servei.

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no és una eina per a la detecció de descoberts, ni per donar resposta a les incidències i no amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

En total IB2 obté **9 punts** per aquest criteri.

BMS

1. Aplicació informàtica específica per a ICUB pel control de la gestió del servei de forma coordinada entre ICUB i BMS SEGURIDAD

Posen a disposició de l'ICUB l'eina informàtica FREEMATICA, un software de gestió de seguretat que dona una comunicació permanent entre ICUB i empresa en temes com informes diaris, serveis extraordinaris, control de claus, enviament de documentació, etc.

Valoració

Entenem que la millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències de servei, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant de les incidències.

Al millorar més de dos dels elements valorables obté 5 punts.

2. Control de la gestió de la qualitat del servei mitjançant eines de control com Auditories internes, sistemes qualitatius i Auditories externes Mystery

Implantació d'un procediment d'inspecció i de supervisió del servei basat en 3 mètodes:

- Inspeccions ordinàries realitzades per inspectors de l'empresa: es proposa una periodicitat de 3 inspeccions setmanals, amb redacció del corresponent informe. Les realitzaran inspectors de l'empresa
- Inspeccions de qualitat internes. Una quinzenal o mensual realitzada per inspectors de l'empresa i que acaba en un informe mensual presentat pel Coordinador al responsable del contracte.

- Auditories externes de qualitat (Mystery shopping). Inspeccions d'un auditor extern que fa una visita d'incògnit al servei per veure la qualitat del servei prestat.

Valoració

Aquesta proposta permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes), millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Exercici anual de simulacre d'emergència extern

Proposen l'exercici d'un simulacre d'emergència anual de forma gratuïta i que és homologable amb els simulacres exigits en els PAU i al que estableix el Decret 30/2015 per a plans d'autoprotecció.

Valoració

Aquesta proposta amplia els elements de coordinació i és un mecanisme directe per a la millora en la resposta davant d'incidències, però no permet la detecció de descoberts ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

4. Increment dels sistemes de coordinació entre ICUB i BMS SEGURIDAD - Project Manager / Coordinador operatiu / Sala de control

Proposen potenciar els canals de coordinació amb l'ICUB en tres aspectes: El Project Manager: però aquest és objecte d'una altra millora i no es valora aquí.

Una sala de comandament activa 24 hores al dia: aquesta proposta es contempla com una obligació al plec de condicions tècniques. No es valora. El coordinador de serveis: farà un informe mensual recollint la informació relativa a:

- Quadrant de servei
- Total d'hores previstes i hores realitzades - Incidències

- Valoració de cada Vigilant de Seguretat.
- Formació realitzada en aquell període per cada Vigilant de Seguretat.
- Estat de instal·lacions i material assignat al servei
- Propostes de millores

Valoració

En relació exclusivament a aquest darrer aspecte: es considera que aquest informe afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no millora la resta d'aspectes valorables.

Al millorar un aspecte valorable, obté 1 punt.

5. Disposició de personal operatiu fluctuant entre Centres del mateix lot

Compromís de disposar d'una plantilla formada flotant que doni servei als diferents centre d'un mateix lot.

Valoració

Aquesta proposta es considera una obligació segons el que expressen les clàusules 4.1 i 4.3 del plec de clàusules administratives.

No es valora.

6. Compromís de presència del Project Manager als centres adscrits al Lot durant 10h setmanals durant la vigència del contracte

Compromís de dedicació de 10 hores setmanals del Project Manager de l'empresa.

Cada setmana reportarà e informarà a ICUB dels centres visites i de les observacions al respecte de cadascun d'ells, tenint l'obligació setmanal de visitar tots els centres, com a màxim responsable de l'operativa de l'empresa.

Valoració

Aquesta proposta amplia els mecanismes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.
--

En total BMS obté **16 punts** per aquest criteri.

WISEGURITY

1. Supervisió del Servei

Consisteix en la utilització de dues aplicacions CONTROLAPP i TRACKFORCE per al registre d'inici i final de servei, geolocalització i punts de control de rondes. El sistema dona alertes en temps real i té doble verificació per part d'una sala de control i del coordinador de serveis. Es complement amb aplicacions de gestió en els telèfons mòbils dels vigilants per assignar tasques i instruccions al moment.

Com a complement a la supervisió de servei es desenvolupa un sistema d'informes de control que incorporen:

- Informe diari de control
- Informe setmanal de servei
- Informe de serveis d'inspecció
- Informe de supervisió operativa
- Informe estratègic de direcció (trimestral)
- Informe semestral
- Memòria anual.

S'acompanya d'una auditoria externa de qualitat del servei, i una enquesta de satisfacció.

Tot l'entorn de gestió avalat per un seguit de normes ISO: ISO 9001:2015: Gestió de la Qualitat; ISO 14001:2015: Gestió Ambiental; ISO 45001:2018: Seguretat i Salut en el Treball; ISO 18788:2015: Sistema de Gestió per a Operacions de Seguretat Privada

<u>Valoració</u>

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.
--

2. Desenvolupament del servei d'inspeccions

Proposen la millora del sistema d'inspeccions establert en el plec augmentant-ne la periodicitat a almenys dues inspeccions setmanals per centre (en lloc d'1 cop per setmana).

Es complementa amb inspeccions estratègiques o extraordinàries a petició del client.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, millora la resposta davant d'incidències i amplia els elements de coordinació. Però no permet la detecció i correcció de descoberts.

Al millora més de dos aspectes obté 5 punts.

3. Protocol d'Actuació davant Situacions d'Emergència

Es proposa l'elaboració d'un Pla de Contingència i Continuitat Operativa específic per a cada lot i centre de l'ICUB, elaborat conjuntament amb els responsables del contracte durant el primer mes d'implantació. Es tracta de garantir la resposta adequada davant de diferents situacions d'emergència, definint els protocols d'actuació, responsables, etc. Tot gestionable a través de les plataformes del licitador.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències. Però no permet detectar descoberts, ni podem entendre que sigui directament un mecanisme per a afavorir el coneixement detallat de les incidències i tampoc amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels aspectes valorables obté 1 punt.

4. Gestió de les comunicacions

Es proposa posar a disposició del servei el sistema TRACKFORCE per garantir les comunicacions de serveis entre tots els vigilants i responsables. Afegint una plataforma web pròpia per consultar les dades de gestió i un seguit de sistemes per garantir la continuïtat comunicativa.

Valoració

Aquesta proposta és una conseqüència de la primera millora presentada, ja que consisteix en el desenvolupament de les millores comunicatives que comporta l'assumpció del sistema de gestió del servei.

Entenem que ja s'ha valorat en la primera millora.

5. Protocol per a la Detecció i correcció de descoberts

Implementació d'una Plataforma Centralitzada de Gestió de Recursos (PCGR) que permet un registre en temps real de la presència del personal.

A part de descriure el sistema de detecció presenta un protocol d'actuació específic davant d'un descobert per activar la substitució i un suport mòbil per garantir la continuïtat del servei.

Es valora específicament aquest aspecte ja que la plataforma centralitzada és una aplicació concreta del sistema valorat en la proposta 1. Es considera que l'aspecte específic de la cobertura de descoberts té prou entitat per ser valorat independentment.

Valoració

Aquesta millora permet la detecció i correcció de descoberts, però no millora la resta d'aspectes a valorar.

Al millorar un dels aspectes obté 1 punt.

6. Proposta de reunions de coordinació

Proposa un calendari de reunions a diversos nivells per a la coordinació del servei. Es proposa:

- Una reunió inicial del servei
- Una reunió quinzenal durant els primer mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del tercer mes
- I una seguit de supòsits de reunions específiques a demanda.

Valoració

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millor un dels elements valorables obté 1 punt.

7. Procediment de Resolució d'Incidències en el Servei

Es descriuen els compromisos de resposta davant incidències amb protocols específics (al·darulls, conflictes entre usuaris i treballadors, emergència mèdica, incidències personal de servei). Es descriu el sistema de resposta davant incidències.

Finalment s'enumeren millores addicionals: retén de 2 persones per si cal, informe digital automàtic post incidències, anàlisi mensual de les incidències, formació continua en gestió d'incidències, enquesta de satisfacció post incidència.

Valoració

Aquest mecanisme afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant les incidències. Però no permet la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

8. Taller virtual de Bones Pràctiques

Es tracta d'una eina digital per a que els treballadors es formin en bones pràctiques en temes com: protocols d'actuació, gestió d'incidències, atenció usuaris, ús d'equips, confidencialitat, prevenció de riscos, etc.

Valoració

Aquest mecanisme no deixa de ser una eina formativa específica i la formació dels treballadors és una obligació del licitador prevista a la clàusula 6 del Plec de condicions tècniques.

No es considera valorable.

En total Visegurity obté 15,5 punts per aquest criteri.

AUSERVI

Presenta un document genèric on explica els criteris de gestió que aplica AUSERVI en general. Les referències que es fan no van adreçades al lot en concret sinó al conjunt dels 9 lots en que es divideix el servei.

1. Proposta per a organitzar els treballs de la vigilància ordinària.

Desenvolupa una proposta per organitzar els treballs de la vigilància ordinària on es tracten temes d'inici de servei, estructura organitzativa, interlocutors principals, tipificació d'incidències, planificació del servei, actuacions en cas d'incidències, mesures per analitzar el resultat de les inspeccions i les pròpies inspeccions. És una explicació genèrica, el criteri a valorar és "propostes que reverteixin de forma concreta en enfortir la coordinació dels serveis". I a la vegada s'estableix que es valoraran les propostes "concretes i identificades com a tals".

Valoració

En aquest cas la proposta és una referència genèrica de gestió i no es presenten com una millora concreta i no es pot valorar.

2. Control del personal i del seguiment de la qualitat del servei-auditoria interna.

Desenvolupa el sistema d'inspeccions. En concret proposa 3 inspeccions setmanals, millorant l'establert al Plec Tècnic i defineix un sistema d'autoevaluació així com els paràmetres de valoració que es faran servir.

Valoració

Aquesta proposta suposa una ampliació dels sistemes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts.

Al millorar més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

3. Control del personal i monitoreig de la qualitat del servei.

Defineix el sistema d'indicadors de qualitat del servei de forma genèrica i sense entrar a plantejar cap millora concreta per a la coordinació del servei.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

4. Desenvolupament del plec tècnic i assumpció de l'operativa que s'hi descriu

A continuació es reproduïx el contingut del plec tècnic assumint-lo.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

En total Auservi obté **5 punts** per aquest criteri.

SASEGUR

1. Portal de l'empleat

Com a mecanismes per detectar i corregir descoberts. Es tracta d'un portal mitjançant el qual els vigilants fitxen l'entrada i sortida de servei mitjançant telèfons mòbils geolocalitzats.

El desenvolupament que es fa de la millora s'enfoca a aspectes més de gestió interna de l'empresa que no en relació al servei.

Valoració

És un mecanisme que permet la detecció i correcció de descoberts. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, no amplia els elements de coordinació i no millora la resposta davant incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

2. Sistema de control de rondes i seguiment del servei.

A través de l'aplicació vigilant es geolocalitza les posicions del vigilants en temps real, per tenir un seguiment del compliment de les operatives. Al finalitzar la jornada es genera un informe diari del servei que es remetrà al responsable del contracte.

Valoració

Més enllà de la geolocalització dels vigilants, ja valorat, es valora el seguiment en directe dels controls de rondes i l'informe diari al responsable del contracte.

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no amplia els elements de coordinació. Tampoc valorem la detecció i correcció de descoberts, que s'ha valorat a la proposta anterior.

Al millorar dos dels elements valorables, obté 2,5 punts.

3. Control de presència mitjançant el Centre de Control Permanent.

De forma aleatòria des del Centre de Control Permanent es faran trucades als vigilants i es demanarà contrastar la trucada amb la lectura d'una etiqueta NFC de control de rondes.

És un sistema que permet contrastar la presència dels vigilants en els punts requerits per l'operativa que tingui assenyalada i també que s'estan donant a conèixer i registrant les incidències del servei.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant d'incidències. No valorem la detecció de descoberts que s'ha valorat abans i no amplia els elements de coordinació. Tampoc no afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

4. Pla de contingència i continuïtat.

S'estableixen 3 protocols per garantir la cobertura de serveis:

- La verificació de l'activitat:
- La detecció d'una inactivitat i la comunicació de la incidència.
- Protocol de reacció i cobertura.

En el desenvolupament dels tres protocols s'expliquen com es verifica que s'està duent a terme l'activitat, com es detecta una inactivitat i es comprova que sigui deguda a manca de cobertura i com s'articula la reacció. Tot vehiculat a través del coordinador del contracte.

A parer nostre és un desenvolupament dels aspectes que ja s'han contemplat en les propostes anteriors.

La verificació de l'activitat està contemplada i valorada en la proposta 3. La detecció d'inactivitat està contemplada en la proposta 1, 2 i 3

L'element diferent és que s'especifica el protocol de reacció i cobertura, en el que es distingeix:

- La situació d'emergència en jornada festiva
- La situació d'emergència en jornada laborable
- La situació d'ampliació o reforç del servei
- La substitució d'un vigilant de servei

Valoració

Atenent doncs a aquest darrer element, entenem que millora la resposta davant incidències. Però no valorem la detecció de descoberts (ja valorada) ni el coneixement detallat de les incidències (ja valorat) ni tampoc considerem que ampliïn els elements de coordinació.

Al millora un dels aspectes valorables obté 1 punt.

5. Supervisió, control i monitoreig en temps real dels serveis prestats.

Les informacions recollides durant les inspeccions son introduïdes en una plataforma "Fenix" que registra aquesta informació permeten la traçabilitat immediata dels fets registrats. Genera informes que emet als responsables del contracte.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant incidències. Però no s'adreça a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

6. Pla d'inspecció i control

Explica amb detall el pla d'inspecció i, en concret proposa tres inspeccions setmanals a cada centre, en horaris aleatoris (diürn/nocturn i festiu) realitzades per Directors de Seguretat.

Per avaluar el servei durant les inspeccions es faran servir un sistema d'indicadors KPI (Key Performance Indicator).

Afegeixen el compromís de realitzar un estudi de seguretat del recinte i instal·lacions que identifiqui els elements i efectivitat de les instal·lacions de seguretat, protocols i procediments establerts.

Es complementa amb una programació de reunions de coordinació amb el responsable del contracte de caràcter trimestral.

Valoració

Aquesta proposta representa una ampliació dels elements de coordinació (inspeccions, reunions, indicadors...), afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències, també les inspeccions tenen la finalitat de detectar descoberts.

Al ser una proposta que millora més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

7. Informes de no-conformitat

Com a resultat de les inspeccions es generarà un informe de no-conformitat on s'abordin les actuacions que no s'ajusten a la prestació conforme de servei i es proposaran elements de correcció. Aquests informes tindran periodicitat mensual.

Es defineix en base a aquest sistema un pla de millora continua.

Valoració

Aquesta proposta és una continuïtat de l'anterior, si bé valorem com a diferenciat l'elaboració d'un informe mensual amb les no-conformitats i propostes de correcció. Aquesta proposta serveix per millorar la resposta davant incidències. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni serveix directament per a la detecció de descoberts i tampoc valorem que amplii els elements de coordinació, cosa que ja s'ha fet en la proposta anterior.

Al millorar 1 dels elements valorables obté 1 punt.

8. Plataforma de gestió posada a disposició del responsable del contracte

Eina per al coneixement en temps real de les incidències i evolució del servei.

Tindrà disponibilitat en els següent epígrafs

- Comunicat diari de compliment en temps real

- Registre automàtic de rondes
- Registre d'incidències en temps real amb opció per afegir fotografies i vídeo.
- Accés fàcil a l'històric de comunicats diaris i d'incidències.

Valoració

Aquesta eina afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

En total Sasegur obté **16,5 punts** per aquest criteri.

KUO

1. Control de novetats de servei

La proposta consisteix en establir un protocol de trucades aleatòries fetes pel centre de control del licitador, per a fer el seguiment del servei i registrar les possibles incidències que es detectin. La finalitat és comprovar en temps real la presència del personal operatiu.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències. Però no és una proposta que afavoreixi el coneixement detallat de les incidències ni amplii els elements de coordinació.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

2. Aplicació freemàtica per a la gestió del servei

Es posa a disposició dels responsables de cada centra un sistema de gestió per control de presència del personal en servei. El sistema funciona amb geolocalització dels aparells mòbils assignats a cada vigilant i el marcatge de punts de control NFC seguint un itinerari de rondes programades. Aquest sistema permet tenir un control de rondes en temps real.

L'aplicació també emet informes de servei diaris recollint les incidències detectades en temps real.

S'incorpora també el mòdul Fenix per a introduir els resultats de les inspeccions en el mateix moment de realitzar les inspeccions.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Al millora més de 2 elements valorables obté 5 punts

3. Aplicació Pegasus per al control de rondes.

Consisteix en una aplicació per a gestionar i supervisar els procediments de control de rondes i fitxatges de punts de control des d'un terminal mòbil. El sistema permet registrar l'inici i finalització dels serveis i fer un seguiment amb geolocalització dels controls de rondes. Podent registrar les incidències que es produeixin a les rondes en temps real.

Aquest sistema permet fer controls de rondes predeterminades o no amb geolocalització dels vigilants.

Valoració

Aquesta proposta no aporta res diferent del que s'ha avaluat a la proposta 2 pel que fa al control de rondes. Tot i que detecta els descoberts aquesta funció seria redundant amb la proposta anterior i no es valora.

No es valora.

4. Pla d'informació i trasllat de documentació

Proposen un pla d'informació que comporta:

Diàriament:

- Report de novetats i incidències al responsable del contracte.
- Registre d'accessos i lliurament de claus
- Report d'inspector de servei.

Mensualment:

- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Quadrant de serveis
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe de registre de fitxatges

Semestralment:

- Relació d'hores de servei
- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe d'adaptació de treballadors
- Informe de satisfacció

Anualment:

- Memòria anual de servei
- Auditoria del servei
- Estudi anual de satisfacció

Valoració

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i amplia els elements de coordinació. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts, ni tampoc millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

5. Implantació del servei

En aquesta proposta es defineix el personal de l'empresa que intervindrà en el servei: (1 director d'operacions, 1 cap de serveis, 1 cap de vigilància, 2 inspectors de serveis, 1 coordinadors de serveis). Es considera una dotació suficient, ajustada al servei que es demana.

Presenta un pla de transició del servei: el procés de canvi d'empresa i integració dels treballadors subrogats. Es distingeixen les diverses fases que ha de tenir el pla: avaluació servei actual, disseny del nou servei, comunicació i gestió del canvi, implementació gradual, avaluació continua, capacitació i desenvolupament continu, desenvolupament, implantació i seguiment. Es considera un plantejament correcte adequat al servei.

A continuació, s'explica els procediments per a la planificació inicial dels mitjans humans a destinar al contracte. Es detallen tots els procediment de selecció, de gestió i logístics que s'hauran de tenir en compte a l'inici del servei.

A continuació s'aborda la posada en marxa del servei mitjançant les primeres visites del coordinador al centre i posant en marxa tots els mecanismes. S'afegeix la definició del pla d'acollida: es tracta d'un pla tipus que aplica l'empresa als serveis que realitza. Això es concreta en un manual d'acollida que té diversos

annexos (funcions i descripció del lloc, contracte de treball, pla d'igualtat, reglament de règim intern, codi ètic).

Complementa el pla d'acollida les reunions de seguiment periòdiques amb el responsable del contracte. Se'n fa una descripció detallada i es deixa la freqüència a la decisió conjunta amb el responsable del contracte.

Acaba aquesta proposta amb la Coordinació d'Activitats Empresarials

Valoració

En general s'entén que en aquesta proposta s'incorporen els aspectes de gestió propis d'una bona praxis en el desenvolupament dels serveis de vigilància, molt detallats i exhaustius. Però no es plantegen com a propostes identificades com a tals ni suposen un concret mecanisme de reforç en la coordinació en relació a un o diversos del 4 elements definits al PCAP.

No es valora.

6. Pla de gestió de l'absentisme.

Es defineix un pla de gestió de l'absentisme en tres estratègies:

- Mesures preventives orientades a evitar l'aparició de l'absentisme.
- Gestió de l'absentisme des del moment que es notifica una baixa.
- Control de la sinistralitat , reduint accidents a l'entorn de treball.

Com a mesures preventives es proposen un seguit d'accions per formentar el benestar i claredat de cara als treballadors, amb processos de capacitatció, formació i promoció

Per a la gestió de l'absentisme, es fa el seguiment mitjançant la mútua mèdica, facilitant la reincorporació al servei. El Departament de prevenció de riscos farà seguiment de l'absentisme recurrent.

Pel control de la sinistralitat es defineix un procediment liderat per Departament de Prevenció de Riscos, que permet fer-ne el seguiment, avaluar els riscos i implementant mesures preventives.

Valoració

També en aquest cas es tracta d'una bona praxis de gestió, ben explicada i detallada, però que no suposen un mecanisme específic de reforç de la coordinació, sinó una bona praxis de gestió empresarial.

No es pot valorar.

7. Centre de Control

Defineix el Centre nacional de coordinació de serveis de l'empresa, com a CECOR per mantenir contacte permanent amb els clients i optimitzar recursos, així com per donar resolució a incidents en qualsevol moment.

Valoració

Aquesta figura ve exigida en el punt 7.4 del Plec tècnic i per tant no es pot valorar com a millora.

8. Pla de contingència i continuïtat

Es planteja com un pla per garantir que el servei es prestarà de forma ininterrompuda.

Es tracta d'un protocol per el que el coordinador té informació permanent sobre la inactivitat en un dels punts de servei i pot comprovar situacions d'absència en el servei pels que s'estableix un protocol de reacció.

Aquests protocols garanteixen la cobertura del servei en 60 minuts (reduint el termini de 2 hores exigít al plec).

Valoració

Aquests mecanismes permeten la detecció i correcció de descoberts i milloren la resposta davant d'incidències). Però no podem entendre que afavoreixin el coneixement detallat de les incidències ni ampliïn els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obtenen 2,5 punts.

En total KUO obté **12,5 punts** per aquest criteri.

Pel que fa al LOT 9 Fabra i Coats

S'han presentat 6 propostes

Seguridad Profesional Mediterrànea (en endavant SPM)

IB2 Seguretat Catalunya (en endavant IB2)

WISEGURITY EXPRESS SL (en endavant VISSEGURITY)

AUSERVI Group Seguridad y Vigilancia (en endavant AUSERVI)

SASEGUR SL 8En endavant SASEGUR)

Security Services KUO, SL (en endavant KUO)

La valoració realitzada és la següent:

SPM

Propostes

1. Plataforma digital de coordinació i registre d'incidències.

Es tracta d'una plataforma que registre les incidències de personal per descoberts o incompliments horaris. Es basa en el control de presència mitjançant GPS i la gestió a través d'una aplicació a la que poden tenir accés els responsables del contracte.

També realitza i registre control de rondes amb etiquetes NFC

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, permet el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Però no amplia els elements de coordinació.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

2. Inspeccions creuades no anunciades

Planteja un sistema d'inspeccions que comprenen:

- Com a mínim 1 inspecció mensual amb cobertura de tots els torns

- Un control setmanal del servei compost per dues visites setmanals en horari diürn i dues en horari nocturn.
- Un control mensual bilateral amb el responsable del contracte.

Defineix els paràmetres sobre els que versarien les visites de control.

Es complementa amb inspeccions sorpresa (inspeccions creuades no anunciades).

Valoració

Permet el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació (augmenta visites de control i mecanismes) i millora la resposta davant d'incidències.

Considerem que no és un mecanisme per a la detecció i correcció de descoberts.

Al millorar més de 2 elements obté 5 punts.

3. Reunió mensual de coordinació intercentres

Planteja la següent periodicitat en les reunions de seguiment del servei:

- Una reunió d'inici de projecte
- Una reunió de seguiment cada 15 dies durant els primers dos mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del 3r mes
- Altres contactes en funció de les necessitats

Valoració

Aquests mecanismes amplien els elements de coordinació en relació a l'establert al PPT.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció de descoberts, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

4. Grup de comunicació instantània per emergències

Consisteix en la implantació d'un grup de whatsapp o telegram, amb accés per l'equip operatiu i els responsables de l'ICUB per detectar i comunicar emergències. A més defineix els protocols d'actuació.

Ho complementa amb un compromís de tenir un bon sistema de radiotransmissors, actualitzat i al dia i d'auditar els equips existents al centre.

Valoració

Com que es barregen dues millores de caire diferent i pel que fa al sistema de radiotransmissors és una obligació contractual, valorem només l'aspecte d'implantar un sistema de comunicació en xarxes per emergències:

Aquesta proposta millora la resposta davant incidències.

Però no es planteja per a la detecció i correcció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 1 dels elements obté 1 punt.

5. Protocol d'actuació únic davant incidències crítiques

Consisteix en el compromís de realitzar un protocol d'actuació davant les situacions crítiques que es llisten (incendi, robatori, agressions, emergències mèdiques, evacuació de l'edifici, amenaces, fallada crítica de sistemes, etc.)

Es proposa la revisió anual o després de les incidències dels protocols.

Valoració

És una proposta que millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts, ni afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni suposa una ampliació d'elements de coordinació.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Informes periòdics normalitzats per cada centre

Es generarà un sistema d'informes per a cada centre:

- Informes de servei diari
- Comunicacions amb cossos i forces de seguretat
- Llibre de visites
- Registre d'entrades i sortides de personal aliè
- Registre d'objectes i materials retirats
- Control de claus

- Llibre de novetats (noves ordres rebudes)
- Checklist (de les rondes)
- Comunicació i informe d'incidències (que incorpora auditoria, seguiment de les desviacions, accions de millora)
- Enquestes de satisfacció

Valoració

Es una proposta que afavoreix el coneixement detallat de les incidències , amplia els elements de coordinació.

Però per si sola no permet la detecció de descoberts ni millora immediatament la resposta davant incidències.

Al millorar 2 del elements obté 2,5 punts.

7. Borsa de vigilants de reforç per cobrir baixes

Consisteix en la creació d'una borsa de personal format, que pot garantir la cobertura del servei en cas de baixes imprevistes.

Es fa valdre la plantilla de més de 200 persones en el territori i altres aspectes de solvència de l'empresa per reafirmar la proposta. Com són el personal complementari (inspectors, patrulles, etc.)

Valoració

Aquesta millora es considera exigible pel que diu la clàusula 4.2 del plec de condicions tècniques, en la qual s'estableix que els licitadors es comprometen a la cobertura de posicions en un màxim de dues hores.

Entenem que no és valorable en cap dels quatre elements esmentats.

8. Quadre de comandament compartit amb KPI clau

Es tracta de l'establiment d'un quadre de comandament per a tenir recollits indicadors sobre aspectes clau, com són el temps de resposta, l'índex de cobertura, la resposta a incidències, les valoracions d'inspeccions etc. Permet fer el seguiment dels serveis requerits en las especificacions de licitació. Es marca un criteri de conformitat, per sota del qual call implementar millores.

Valoració

Aquesta millora afavoreix el coneixement detallat de les incidències, amplia els elements de coordinació. Però de forma directa no permet la detecció de descoberts ni millora la resposta davant incidències.

Al millorar 2 elements obté 2,5 punts.

En total SPM obté **18 punts** per aquest criteri.

IB2

1. Implantació del programa Cuadson.

La proposta inclou un aplicatiu de gestió de torns i control de presències que permet monitoritzar en temps real la cobertura de servei. El sistema funciona mitjançant codis NFC o QR i permet la geolocalització dels vigilants. Es dona accés a la plataforma als responsables del servei.

A més incorpora una comunicació permanent entre tots els integrants del servei i emet informes sobre les inspeccions realitzades

Valoració

El sistema permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències i permet el coneixement detallat de les incidències. Al millorar més de 2 dels elements valorables obté 5 punts.

2. Implantació de l'aplicació digital "IB2 Securebox" per a la comunicació interna i gestió operativa

És una eina digital de comunicació de l'empresa amb els treballadors que facilita una gestió àgil en la sol·licitud de vacances i permisos, però també en la publicació d'operatives i documentació i en l'elaboració automàtica d'informes.

Valoració

Es tracta d'una eina interna de l'empresa, l'únic element valorable és l'emissió automàtica d'informes que afavoreix un coneixement detallat de les incidències, però no permet la detecció de descoberts ni la millora en la resposta davant incidències (ja valorat en el punt anterior) ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.
--

3. Auditoria interna anual de serveis

Realització d'una auditoria anual que abastaria els següents aspectes:

- Torns
- Equipació vestuari obligatori i EPI's
- Existència o inexistència d'armes
- Revisió de protocols interns.
- Personal nouvingut
- Plans d'emergència
- Revisió de Quadrats
- Formació prèvia
- Coneixement de les instal·lacions i zones per part del vigilant.
- Identificació TIP

L'auditoria contindrà

- Un estudi d'abast del servei
- Una revisió de les mesures existents
- La valoració dels riscos actuals previsibles
- La proposta de millora i pla de seguiment

També incorpora uns criteris per establir indicadors de qualitat.

Valoració

La proposta permet un coneixement detallat de les incidències de servei. Però de forma directa no millora els altres elements a valorar.

Al millorar un dels element valorables obté 1 punt.

4. Implantació d'un sistema de videorondes amb geoetiquetatge i reconeixement de punts clau

Es tracta de l'elaboració de vídeos durant les rondes que queden gravats en el programa de gestió valorat en el punt 1.

Valoració

Aquesta millora s'entén que ja està contemplada en el punt 1 on s'ha valorat la geolocalització dels vigilants. L'elaboració d'un vídeo no millora cap dels quatre elements valorables.

No es valora.

5. Programació de reunions de coordinació amb el client.

Es proposa una planificació de reunions de coordinació:

- Reunió de llançament
- Reunions de seguiment d'incidències a petició dels responsables del servei.
- Reunions d'avaluació del servei mensuals
- Reunions generals de cap de seguretat trimestrals (revisar els indicadors claus de servei).

Valoració.

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar 1 dels elements obté 1 punt.

6. Formació específica anual en gestió d'incidències i comunicació (10h)

Proposen l'organització d'una jornada anual de formació per al personal de servei sobre gestió d'incidències. El realitzaria un centre formatiu propi de IB2.

El pla de formació es consensuarà amb el responsable del contracte.

Valoració

La formació és una obligació de l'empresa contemplada en la clàusula 6 del Plec de Condicions Tècniques.

No es valora.

7. Centre de control operatiu amb monitoratge actiu i seguiment en temps real

Es proposa un centre de control per a fer un seguiment en temps real de presències, comunicacions, rondes i alertes.

El centre de control realitza un monitoratge actiu i centralitzat; fa una gestió intel·ligent d'alertes utilitzant IA's; coordina els operatius sobre el terreny; i dona suport i informació al client

Valoració

Aquesta proposta és, en part, una forma de donar compliment a l'obligació contemplada al plec tècnic al punt 7.4 de disposar d'un centre de control 24 hores, si bé enfocat des d'una perspectiva digital i en part és una aplicació concreta dels sistemes de gestió valorats en el punt 1.

No es valora.

8. Informe mensual de resum de serveis i incidències

Es tracta de l'elaboració d'un informe mensual de servei, on es recullen les incidències registrades, el temps de resposta, les accions correctores, la comparativa amb anys anterior i les propostes de millora.

Valoració

L'informe mensual és una conseqüència de les reunions mensuals de servei.

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no és una eina per a la detecció de descoberts, ni per donar resposta a les incidències i no amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

En total IB2 obté **9 punts** per aquest criteri.

1. Supervisió del Servei

Consisteix en la utilització de dues aplicacions CONTROLAPP i TRACKFORCE per al registre d'inici i final de servei, geolocalització i punts de control de rondes. El sistema dona alertes en temps real i té doble verificació per part d'una sala de control i del coordinador de serveis. Es complementa amb aplicacions de gestió en els telèfons mòbils dels vigilants per assignar tasques i instruccions al moment.

Com a complement a la supervisió de servei es desenvolupa un sistema d'informes de control que incorporen:

- Informe diari de control
- Informe setmanal de servei
- Informe de serveis d'inspecció
- Informe de supervisió operativa
- Informe estratègic de direcció (trimestral)
- Informe semestral
- Memòria anual.

S'acompanya d'una auditoria externa de qualitat del servei, i una enquesta de satisfacció.

Tot l'entorn de gestió avalat per un seguit de normes ISO: ISO 9001:2015: Gestió de la Qualitat; ISO 14001:2015: Gestió Ambiental; ISO 45001:2018: Seguretat i Salut en el Treball; ISO 18788:2015: Sistema de Gestió per a Operacions de Seguretat Privada

Valoració

Aquesta proposta permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, amplia els elements de coordinació i millora la resposta davant incidències.

Al millorar més de dos aspectes obté 5 punts.

2. Desenvolupament del servei d'inspeccions

Proposen la millora del sistema d'inspeccions establert en el plec augmentant-ne la periodicitat a almenys dues inspeccions setmanals per centre (en lloc d'1 cop per setmana).

Es complementa amb inspeccions estratègiques o extraordinàries a petició del client.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències de serveis, millora la resposta davant d'incidències i amplia els elements de coordinació. Però no permet la detecció i correcció de descoberts.

Al millora més de dos aspectes obté 5 punts.

3. Protocol d'Actuació davant Situacions d'Emergència

Es proposa l'elaboració d'un Pla de Contingència i Continuitat Operativa específic per a cada lot i centre de l'ICUB, elaborat conjuntament amb els responsables del contracte durant el primer mes d'implantació. Es tracta de garantir la resposta adequada davant de diferents situacions d'emergència, definint els protocols d'actuació, responsables, etc. Tot gestionable a través de les plataformes del licitador.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències. Però no permet detectar descoberts, ni podem entendre que sigui directament un mecanisme per a afavorir el coneixement detallat de les incidències i tampoc amplia els elements de coordinació.

Al millorar un dels aspectes valorables obté 1 punt.

4. Gestió de les comunicacions

Es proposa posar a disposició del servei el sistema TRACKFORCE per garantir les comunicacions de serveis entre tots els vigilants i responsables. Afegint una plataforma web pròpia per consultar les dades de gestió i un seguit de sistemes per garantir la continuïtat comunicativa.

Valoració

Aquesta proposta és una conseqüència de la primera millora presentada, ja que consisteix en el desenvolupament de les millores comunicatives que comporta l'assumpció del sistema de gestió del servei.

Entenem que ja s'ha valorat en la primera millora.

5. Protocol per a la Detecció i correcció de descoberts

Implementació d'una Plataforma Centralitzada de Gestió de Recursos (PCGR) que permet un registre en temps real de la presència del personal.

A part de descriure el sistema de detecció presenta un protocol d'actuació específic davant d'un descobert per activar la substitució i un suport mòbil per garantir la continuïtat del servei.

Es valora específicament aquest aspecte ja que la plataforma centralitzada és una aplicació concreta del sistema valorat en la proposta 1. Es considera que l'aspecte específic de la cobertura de descoberts té prou entitat per ser valorat independentment.

Valoració

Aquesta millora permet la detecció i correcció de descoberts, però no millora la resta d'aspectes a valorar.

Al millorar un dels aspectes obté 1 punt.

6. Proposta de reunions de coordinació

Proposa un calendari de reunions a diversos nivells per a la coordinació del servei. Es proposa:

- Una reunió inicial del servei
- Una reunió quinzenal durant els primer mesos
- Una reunió mensual de seguiment a partir del tercer mes
- I una seguit de supòsits de reunions específiques a demanda.

Valoració

Aquests mecanismes no deixen de ser els ordinaris en una bona praxis d'aquest tipus de serveis. Podem entendre que amplien els elements de coordinació.

Però no els considerem mecanismes per a la detecció i correcció d'incidències, ni n'afavoreixen el coneixement detallat ni milloren de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millor un dels elements valorables obté 1 punt.

7. Procediment de Resolució d'Incidències en el Servei

Es descriuen els compromisos de resposta davant incidències amb protocols específics (al·darulls, conflictes entre usuaris i treballadors, emergència mèdica, incidències personal de servei). Es descriu el sistema de resposta davant incidències.

Finalment s'enumeren millores addicionals: retén de 2 persones per si cal, informe digital automàtic post incidències, anàlisi mensual de les incidències, formació continua en gestió d'incidències, enquesta de satisfacció post incidència.

Valoració

Aquest mecanisme afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant les incidències. Però no permet la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millorar dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

8. Taller virtual de Bones Pràctiques

Es tracta d'una eina digital per a que els treballadors es formin en bones pràctiques en temes com: protocols d'actuació, gestió d'incidències, atenció usuaris, ús d'equips, confidencialitat, prevenció de riscos, etc.

Valoració

Aquest mecanisme no deixa de ser una eina formativa específica i la formació dels treballadors és una obligació del licitador prevista a la clàusula 6 del Plec de condicions tècniques.

No es considera valorable.

En total Visegurity obté 15,5 punts per aquest criteri.

AUSERVI

Presenta un document genèric on explica els criteris de gestió que aplica AUSERVI en general. Les referències que es fan no van adreçades al lot en concret sinó al conjunt dels 9 lots en que es divideix el servei.

1. Proposta per a organitzar els treballs de la vigilància ordinària.

Desenvolupa una proposta per organitzar els treballs de la vigilància ordinària on es tracten temes d'inici de servei, estructura organitzativa, interlocutors principals, tipificació d'incidències, planificació del servei,

actuacions en cas d'incidències, mesures per analitzar el resultat de les inspeccions i les pròpies inspeccions. És una explicació genèrica, el criteri a valorar és “propostes que reverteixin de forma concreta en enfortir la coordinació dels serveis”. I a la vegada s'estableix que es valoraran les propostes “concretes i identificades com a tals”.

Valoració

En aquest cas la proposta és una referència genèrica de gestió i no es presenten com una millora concreta i no es pot valorar.

2. Control del personal i del seguiment de la qualitat del servei-auditoria interna.

Desenvolupa el sistema d'inspeccions. En concret proposa 3 inspeccions setmanals, millorant l'establert al Plec Tècnic i defineix un sistema d'autoevaluació així com els paràmetres de valoració que es faran servir.

Valoració

Aquesta proposta suposa una ampliació dels sistemes de coordinació i afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant de les incidències, però no permet la detecció de descoberts.

Al millorar més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

3. Control del personal i monitoreig de la qualitat del servei.

Defineix el sistema d'indicadors de qualitat del servei de forma genèrica i sense entrar a plantejar cap millora concreta per a la coordinació del servei.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

4. Desenvolupament del plec tècnic i assumpció de l'operativa que s'hi descriu

A continuació es reproduïx el contingut del plec tècnic assumint-lo.

Valoració

No representa una millora concreta i no és valorable.

En total Auservi obté **5 punts** per aquest criteri.

SASEGUR

1. Portal de l'empleat

Com a mecanismes per detectar i corregir descoberts. Es tracta d'un portal mitjançant el qual els vigilants fitxen l'entrada i sortida de servei mitjançant telèfons mòbils geolocalitzats.

El desenvolupament que es fa de la millora s'enfoca a aspectes més de gestió interna de l'empresa que no en relació al servei.

Valoració

És un mecanisme que permet la detecció i correcció de descoberts. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, no amplia els elements de coordinació i no millora la resposta davant incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

2. Sistema de control de rondes i seguiment del servei.

A través de l'aplicació vigilant es geolocalitza les posicions del vigilants en temps real, per tenir un seguiment del compliment de les operatives. Al finalitzar la jornada es genera un informe diari del servei que es remetrà al responsable del contracte.

Valoració

Més enllà de la geolocalització dels vigilants, ja valorat, es valora el seguiment en directe dels controls de rondes i l'informe diari al responsable del contracte.

Aquesta proposta millora la resposta davant de les incidències i afavoreix el coneixement detallat de les incidències, però no amplia els elements de coordinació. Tampoc valorem la detecció i correcció de descoberts, que s'ha valorat a la proposta anterior.

Al millorar dos dels elements valorables, obté 2,5 punts.

3. Control de presencia mitjançant el Centre de Control Permanent.

De forma aleatòria des del Centre de Control Permanent es faran trucades als vigilants i es demanarà contrastar la trucada amb la lectura d'una etiqueta NFC de control de rondes.

És un sistema que permet contrastar la presència dels vigilants en els punts requerits per l'operativa que tingui assenyalada i també que s'estan donant a conèixer i registrant les incidències del servei.

Valoració

Aquesta proposta millora la resposta davant d'incidències. No valorem la detecció de descoberts que s'ha valorat abans i no amplia els elements de coordinació. Tampoc no afavoreix el coneixement detallat de les incidències.

Al millorar un dels elements valorables obté 1 punt.

4. Pla de contingència i continuïtat.

S'estableixen 3 protocols per garantir la cobertura de serveis:

- La verificació de l'activitat:
- La detecció d'una inactivitat i la comunicació de la incidència.
- Protocol de reacció i cobertura.

En el desenvolupament dels tres protocols s'expliquen com es verifica que s'està duent a terme l'activitat, com es detecta una inactivitat i es comprova que sigui deguda a manca de cobertura i com s'articula la reacció. Tot vehiculat a través del coordinador del contracte.

A parer nostre és un desenvolupament dels aspectes que ja s'han contemplat en les propostes anteriors.

La verificació de l'activitat està contemplada i valorada en la proposta 3. La detecció d'inactivitat està contemplada en la proposta 1, 2 i 3

L'element diferent és que s'especifica el protocol de reacció i cobertura, en el que es distingeix:

- La situació d'emergència en jornada festiva
- La situació d'emergència en jornada laborable
- La situació d'ampliació o reforç del servei
- La substitució d'un vigilant de servei

Valoració

Atenent doncs a aquest darrer element, entenem que millora la resposta davant incidències. Però no valorem la detecció de descoberts (ja valorada) ni el coneixement detallat de les incidències (ja valorat) ni tampoc considerem que ampliïn els elements de coordinació.

Al millora un dels aspectes valorables obté 1 punt.

5. Supervisió, control i monitoreig en temps real dels serveis prestats.

Les informacions recollides durant les inspeccions son introduïdes en una plataforma “Fenix” que registra aquesta informació permeten la traçabilitat immediata dels fets registrats. Genera informes que emet als responsables del contracte.

Valoració

Aquesta proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant incidències. Però no s’adreça a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora dos dels elements valorables obté 2,5 punts.

6. Pla d’inspecció i control

Explica amb detall el pla d’inspecció i, en concret proposa tres inspeccions setmanals a cada centre, en horaris aleatoris (diürn/nocturn i festiu) realitzades per Directors de Seguretat.

Per avaluar el servei durant les inspeccions es faran servir un sistema d’indicadors KPI (Key Performance Indicator).

Afegeixen el compromís de realitzar un estudi de seguretat del recinte i instal·lacions que identifiqui els element i efectivitat de les instal·lacions de seguretat, protocols i procediments establerts.

Es complementa amb una programació de reunions de coordinació amb el responsable del contracte de caràcter trimestral.

Valoració

Aquesta proposta representa una ampliació dels elements de coordinació (inspeccions, reunions, indicadors...), afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d’incidències, també les inspeccions tenen la finalitat de detectar descoberts.

Al ser una proposta que millora més de dos dels elements valorables, obté 5 punts.

7. Informes de no-conformitat

Com a resultat de les inspeccions es generarà un informe de no-conformitat on s'abordin les actuacions que no s'ajusten a la prestació conforme de servei i es proposaran elements de correcció. Aquests informes tindran periodicitat mensual.

Es defineix en base a aquest sistema un pla de millora continua.

Valoració

Aquesta proposta és una continuïtat de l'anterior, si bé valorem com a diferenciat l'elaboració d'un informe mensual amb les no-conformitats i propostes de correcció. Aquesta proposta serveix per millorar la resposta davant incidències. Però no afavoreix el coneixement detallat de les incidències, ni serveix directament per a la detecció de descoberts i tampoc valorem que amplii els elements de coordinació, cosa que ja s'ha fet en la proposta anterior.

Al millorar 1 dels elements valorables obté 1 punt.

8. Plataforma de gestió posada a disposició del responsable del contracte

Eina per al coneixement en temps real de les incidències i evolució del servei.

Tindrà disponibilitat en els següent epígrafs

- Comunicat diari de compliment en temps real
- Registre automàtic de rondes
- Registre d'incidències en temps real amb opció per afegir fotografies i vídeo.
- Accés fàcil a l'històric de comunicats diaris i d'incidències.

Valoració

Aquesta eina afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts ni amplia els elements de coordinació.

Al millora 2 del elements valorables obté 2,5 punts.

En total Sasegur obté **16,5 punts** per aquest criteri.

1. Control de novetats de servei

La proposta consisteix en establir un protocol de trucades aleatòries fetes pel centre de control del licitador, per a fer el seguiment del servei i registrar les possibles incidències que es detectin. La finalitat és comprovar en temps real la presència del personal operatiu.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts i millora la resposta davant incidències. Però no és una proposta que afavoreixi el coneixement detallat de les incidències ni amplii els elements de coordinació.

Al millorar 2 dels elements valorables obté 2,5 punts.

2. Aplicació freemàtica per a la gestió del servei

Es posa a disposició dels responsables de cada centra un sistema de gestió per control de presència del personal en servei. El sistema funciona amb geolocalització dels aparells mòbils assignats a cada vigilant i el marcatge de punts de control NFC seguint un itinerari de rondes programades. Aquest sistema permet tenir un control de rondes en temps real.

L'aplicació també emet informes de servei diaris recollint les incidències detectades en temps real.

S'incorpora també el mòdul Fenix per a introduir els resultats de les inspeccions en el mateix moment de realitzar les inspeccions.

Valoració

Permet la detecció i correcció de descoberts, afavoreix el coneixement detallat de les incidències i millora la resposta davant d'incidències.

Al millora més de 2 elements valorables obté 5 punts

3. Aplicació Pegasus per al control de rondes.

Consisteix en una aplicació per a gestionar i supervisar els procediments de control de rondes i fitxatges de punts de control des d'un terminal mòbil. El sistema permet registrar l'inici i finalització dels serveis i fer un seguiment amb geolocalització dels controls de rondes. Podent registrar les incidències que es produeixin a les rondes en temps real.

Aquest sistema permet fer controls de rondes predeterminades o no amb geolocalització dels vigilants.

Valoració

Aquesta proposta no aporta res diferent del que s'ha avaluat a la proposta 2 pel que fa al control de rondes. Tot i que detecta els descoberts aquesta funció seria redundant amb la proposta anterior i no es valora.

No es valora.

4. Pla d'informació i trasllat de documentació

Proposen un pla d'informació que comporta:

Diàriament:

- Report de novetats i incidències al responsable del contracte.
- Registre d'accessos i lliurament de claus
- Report d'inspector de servei.

Mensualment:

- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Quadrant de serveis
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe de registre de fitxatges

Semestralment:

- Relació d'hores de servei
- Informe d'inspeccions
- Informe d'incidències
- Relació de canvis de torn i absències
- Informe d'adaptació de treballadors
- Informe de satisfacció

Anualment:

- Memòria anual de servei
- Auditoria del servei
- Estudi anual de satisfacció

Valoració

La proposta afavoreix el coneixement detallat de les incidències i amplia els elements de coordinació. Però no és un mecanisme per a la detecció de descoberts, ni tampoc millora de forma immediata la resposta davant incidències.

Al millorar dos dels aspectes valorables obté 2,5 punts.

5. Implantació del servei

En aquesta proposta es defineix el personal de l'empresa que intervindrà en el servei: (1 director d'operacions, 1 cap de serveis, 1 cap de vigilància, 2 inspectors de serveis, 1 coordinadors de serveis). Es considera una dotació suficient, ajustada al servei que es demana.

Presenta un pla de transició del servei: el procés de canvi d'empresa i integració dels treballadors subrogats. Es distingeixen les diverses fases que ha de tenir el pla: avaluació servei actual, disseny del nou servei, comunicació i gestió del canvi, implementació gradual, avaluació continua, capacitació i desenvolupament continu, desenvolupament, implantació i seguiment. Es considera un plantejament correcte adequat al servei.

A continuació, s'explica els procediments per a la planificació inicial dels mitjans humans a destinar al contracte. Es detallen tots els procediment de selecció, de gestió i logístics que s'hauran de tenir en compte a l'inici del servei.

A continuació s'aborda la posada en marxa del servei mitjançant les primeres visites del coordinador al centre i posant en marxa tots els mecanismes. S'afegeix la definició del pla d'acollida: es tracta d'un pla tipus que aplica l'empresa als serveis que realitza. Això es concreta en un manual d'acollida que té diversos annexos (funcions i descripció del lloc, contracte de treball, pla d'igualtat, reglament de règim intern, codi ètic).

Complementa el pla d'acollida les reunions de seguiment periòdiques amb el responsable del contracte. Se'n fa una descripció detallada i es deixa la freqüència a la decisió conjunta amb el responsable del contracte.

Acaba aquesta proposta amb la Coordinació d'Activitats Empresarials

Valoració

En general s'entén que en aquesta proposta s'incorporen els aspectes de gestió propis d'una bona praxis en el desenvolupament dels serveis de vigilància, molt detallats i exhaustius. Però no es plantegen com a propostes identificades com a tals ni suposen un concret mecanisme de reforç en la coordinació en relació a un o diversos del 4 elements definits al PCAP.

No es valora.

6. Pla de gestió de l'absentisme.

Es defineix un pla de gestió de l'absentisme en tres estratègies:

- Mesures preventives orientades a evitar l'aparició de l'absentisme.
- Gestió de l'absentisme des del moment que es notifica una baixa.
- Control de la sinistralitat , reduint accidents a l'entorn de treball.

Com a mesures preventives es proposen un seguit d'accions per formentar el benestar i claredat de cara als treballadors, amb processos de capacitació, formació i promoció

Per a la gestió de l'absentisme, es fa el seguiment mitjançant la mútua mèdica, facilitant la reincorporació al servei. El Departament de prevenció de riscos farà seguiment de l'absentisme recurrent.

Pel control de la sinistralitat es defineix un procediment liderat per Departament de Prevenció de Riscos, que permet fer-ne el seguiment, avaluar els riscos i implementant mesures preventives.

Valoració

També en aquest cas es tracta d'una bona praxis de gestió, ben explicada i detallada, però que no suposen un mecanisme específic de reforç de la coordinació, sinó una bona praxis de gestió empresarial.

No es pot valorar.

7. Centre de Control

Defineix el Centre nacional de coordinació de serveis de l'empresa, com a CECOR per mantenir contacte permanent amb els clients i optimitzar recursos, així com per donar resolució a incidents en qualsevol moment.

Valoració

Aquesta figura ve exigida en el punt 7.4 del Plec tècnic i per tant no es pot valorar com a millora.

8. Pla de contingència i continuïtat

Es planteja com un pla per garantir que el servei es prestarà de forma ininterrompuda.

Es tracta d'un protocol per el que el coordinador té informació permanent sobre la inactivitat en un dels punts de servei i pot comprovar situacions d'absència en el servei pels que s'estableix un protocol de reacció.

Aquests protocols garanteixen la cobertura del servei en 60 minuts (reduint el termini de 2 hores exigit al plec).

Valoració

Aquests mecanismes permeten la detecció i correcció de descoberts i milloren la resposta davant d'incidències). Però no podem entendre que afavoreixin el coneixement detallat de les incidències ni ampliïn els elements de coordinació.

Al millora 2 dels elements valorables obtenen 2,5 punts.

En total KUO obté **12,5 punts** per aquest criteri.

RESUM DE LES PUNTUACIONS OBTINGUDES PER CADA LOT

Empresa	Punts								
	LOT 1	LOT 2	LOT 3	LOT 4	LOT 5	LOT 6	LOT 7	LOT 8	LOT 9
SPM	18,0	18,0	18,0	18,0	18,0	18,0	18,0	18,0	18,0
SISTACH	12,5	12,5	12,5		12,5	12,5	12,5	12,5	
PDP		17,0		17,0					
IB2		9,0		9,0			9,0	9,0	9,0
BMS		16,0	16,0			16,0	16,0	16,0	
VISSEGURITY	15,5	15,5	15,5	15,5	15,5	15,5	15,5	15,5	15,5
AUSERVI	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SASEGUR	16,5	16,5	16,5	16,5		16,5	16,5	16,5	16,5
KUO	12,5	12,5	12,5	12,5	12,5	12,5	12,5	12,5	12,5