

Expedient: 21/2025/SCC
Procediment: Expedient de contractació
Procedència: Cultura

INFORME VALORACIÓ ÀREA GESTORA

INFORME DEL SOBRE A. PROPOSTA TÈCNICA RELATIVA ALS CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR DE L'EXPEDIENT 21/2025/SCC.

Per aquesta licitació s'ha presentat l'empresa:

1. IN OUT CTRL, S.L.
2. GLOBAL ATTENTIVE S.L.
3. KLOUSNER S.L.

Segons els criteris dependents d'un judici de valor establerts en el plec de clàusules administratives particulars per a la contractació de la prestació de serveis auxiliars de suport a les arts escèniques, la valoració de la proposta és la següent:

1. Criteris dependents d'un judici de valor, fins a un màxim de 25 punts.

Proposta de gestió organitzativa, de personal i de millora de la prestació del servei d'auxiliars de cultura en les activitats portades a terme als espais escènics de Montcada i Reixac, fins a 25 punts.

Pel que fa als criteris de valoració que depenen d'un judici de valor, la puntuació màxima són 25 punts i estan dividits en 3 apartats.

a) Proposta de gestió organitzativa del servei, fins a 10 punts

1. Descripció del protocol de recepció i gestió del servei requerit, indicant l'interlocutor, la forma i el canal de petició, i el temps de resposta del servei sol·licitat, fins a 5 punts.
2. Descripció del protocol de coordinació i seguiment del servei sol·licitat entre l'adjudicatari i l'Ajuntament i/o les entitats del municipi, indicant interlocutor i canal de comunicació, fins a 5 punts.

IN OUT CTRL, S.L.

Examinada la proposta de l'empresa IN OUT CTRL, S.L., es destaquen els aspectes següents:

1. La proposta sobre la descripció del protocol de recepció i gestió del servei requerit, indica:

- Més d'un interlocutor, en concret en detalla tres.
- La forma, amb quadrants del personal i els horaris seguint les necessitats del servei.
- Els canals de comunicació són, correus electrònics i telèfons de cadascun dels interlocutors.

- No especifica el temps de resposta del servei sol·licitant.

2. La proposta sobre el protocol de coordinació i seguiment del servei és la següent:

- Canal de WhatsApp i/o aplicació de geolocalització.
- Un/a coordinador/a fix assignat al servei i un coordinar/a reserva
- Es detallen de manera clara el control del servei, així com el canvi de personal si aquest no és l'adequat.

De l'anàlisi de la proposta es pot concloure que l'execució del servei queda detallada en els diferents punts abans esmentats. Tanmateix, l'explicació conté alguns errors ortogràfics i gramaticals que fan que la descripció d'alguns punts no sigui del tot correcta. A més, manca un valor important per a les necessitats del servei, com ara el temps de resposta del servei sol·licitant, que no s'especifica en la descripció del protocol de recepció i gestió del servei requerit.

Per aquesta descripció, es donen 5 punts a IN OUT CTRL, S.L.

Distribuïts de la manera següent:

Criteri:	
Proposta de gestió organitzativa del servei, fins a 10 punts	IN OUT CTRL, S.L.
1.1. Descripció del protocol de recepció i gestió del servei requerit	2 punts
1.2. Descripció del protocol de coordinació i seguiment del servei	3 punts
Totals Punts	5 punts

GLOBAL ATTENTIVE S.L.

Examinada la proposta de l'empresa GLOBAL ATTENTIVE S.L. es destaquen els aspectes següents:

1. La proposta sobre la descripció del protocol de recepció i gestió del servei requerit, indica:

- Designació d'un interlocutor únic.
- Procediment i canal de peticions dels serveis:
 - Correu electrònic, especificant el correu de l'interlocutor.
 - Telèfon, especificant el telèfon de l'interlocutor.
 - Eina digital (detalla Google Calendar, Trello, etc.) però no es dona cap informació si aquesta eina és de gestió interna o si bé, el personal de l'Ajuntament haurà d'utilitzar-la per la comunicació amb l'empresa.
 - La resposta i temps d'aquesta, l'empresa es compromet a donar resposta amb un màxim de 45 minuts des de la recepció de la petició i un termini màxim de 2 hores laborables per a serveis programats.

1. La proposta sobre el protocol de coordinació i seguiment del servei el control de servei és la següent:

- Coordinació amb l'Ajuntament i entitats del municipi, però no especifica com es durà terme.
- Canals de comunicació, però no especifica quins seran. Sistema de registre i seguiment de les actuacions dutes a terme, també com en els punts anteriors no especifica com es duran terme.

De l'anàlisi de la proposta es pot concloure que es proporciona un interlocutor únic, s'ofereixen canals de comunicació i, sobretot, es detalla un valor important com és la resposta i el temps d'aquesta. No obstant això, tant en la proposta sobre la descripció del protocol de recepció i gestió del servei requerit com en la proposta sobre el protocol de coordinació i seguiment del servei, manca una explicació sobre l'aplicació i com es duran a terme els serveis dels punts citats.

Per aquesta descripció, es donen 5 punts a GLOBAL ATTENTIVE, S.L.

Distribuïts de la manera següent:

Criteri:	
Proposta de gestió organitzativa del servei, fins a 10 punts	GLOBAL ATTENTIVE S.L.
1.1. Descripció del protocol de recepció i gestió del servei requerit	3 punts
1.2. Descripció del protocol de coordinació i seguiment del servei	2 punts
Totals Punts	5 punts

KLOUSNER S.L.

Examinada la proposta de l'empresa KLOUSNER S.L.. es destaquen els aspectes següents:

1. La proposta sobre la descripció del protocol de recepció i gestió del servei requerit, indica:

- Sistema digital de sol·licitud i assignació de les peticions en el menor temps possible.
- S'especifica el temps de resposta del sol·licitant, que és durant el mateix dia laborable.
- Els canals de comunicació són:
 - Una única plataforma de comunicació interna connectada directament amb els tècnics de l'Ajuntament. No es detalla quina plataforma és.
 - Canal directa amb l'interlocutor que a través de la plataforma (no especifica quina és), es rebran notificacions instantànies i coordinació del personal necessari per al servei.
 - La resposta i temps d'aquesta es detalla ràpida i adaptativa.

2. La proposta sobre el protocol de coordinació i seguiment del servei el control de servei és la següent:

- Coordinació constant amb trobades periòdiques amb els responsables municipals.
- Graella compartida com a eina de suport per optimitzar els processos.
- Visió actualitzada i transparent del funcionament global del servei.
- Gestió organitzativa que integra la immediatesa de resposta amb una revisió constant del sistema.
- Coordinació amb l'Ajuntament fluida i adaptada a les necessitats canviants dels espais escènics.

De l'anàlisi de la proposta es pot concloure que tot i que, en la proposta sobre la descripció del protocol de recepció i gestió del servei requerit com en la proposta sobre el protocol de coordinació i seguiment del servei, i manca citar els canals de comunicació que es faran servir entre l'empresa i l'Ajuntament, la resta de l'explicació es detalla i compleix amb les necessitats del servei requerit.

Per aquesta descripció, es donen 8 punts a KLOUSNER, S.L.

Distribuïts de la manera següent:

Criteri:	
Proposta de gestió organitzativa del servei, fins a 10 punts	KLOUSNER, S.L.
1.1. Descripció del protocol de recepció i gestió del servei requerit	4 punts
1.2. Descripció del protocol de coordinació i seguiment del servei	4 punts
Totals Punts	8 punts

b) Proposta de la gestió del personal, fins a 11 punts.

1. Competència i formació acadèmica del personal, fins a 4 punts.
2. Professionalitat i atenció al ciutadà, fins a 4 punts.
3. Informació detallada del procés de substitució del personal quan el servei ho requereixi, fins a 3 punts.

IN OUT CTRL, S.L.

Examinada la proposta de l'empresa IN OUT CTRL, S.L., es destaquen els aspectes següents:

1. La proposta sobre la gestió del personal contractat, en competència i formació acadèmica, és àmplia i detallada en la formació del personal, però no s'especifica i es detallen les competències del personal i si aquests disposen de la formació.
2. La proposta sobre professionalitat i atenció al ciutadà no està especificada.
3. La proposta d'informació detallada del procés de substitució del personal quan el servei ho requereixi, s'informa que es diposa d'un grup estable de treballadors per cobrir les necessitats de suplències, absències i vacances amb els següents perfils:

- Consergeria
- Recepció
- Auxiliars d'informació.
- Auxiliars de cultura
- Control d'accés.

De l'anàlisi de la proposta es pot concloure que la gestió del personal contractat, en relació amb la competència i la formació acadèmica, és àmplia i detallada pel que fa a la formació del personal, així com a la proposta d'informació detallada del procés de substitució del personal quan el servei ho requereixi. S'hi detalla que es disposa d'un grup estable de treballadors per cobrir les necessitats de suplències, absències i vacances. Tot i que això es valora positivament en relació amb la realització del servei, no s'especifica ni es detallen les competències del personal ni si aquests disposen de la formació adequada. A més, en el punt 2, referent a la proposta sobre professionalitat i atenció al ciutadà, no s'hi inclou cap proposta específica.

Per aquesta descripció, es donen 4 punts a IN OUT CTRL, S.L.

Distribuïts de la manera següent:

Criteri:	
Proposta de gestió del personal, fins a 11 punts	IN OUT CTRL, S.L.
1.1. Competència i formació acadèmica del personal	2 punts
1.2. Professionalitat i atenció al ciutadà	0 punts
1.3. Informació detallada del procés de substitució del personal quan el servei ho requereixi	2 punts.
Total Punts	4 punts

GLOBAL ATTENTIVE S.L.

Examinada la proposta de l'empresa GLOBAL ATTENTIVE S.L., es destaquen els aspectes següents:

1. La proposta sobre la gestió del personal contractat, en competència i formació acadèmica es fomenta en el fet que:

- L'empresa licitadora garantirà que tot el personal assignat al servei compleixi amb una qualificació adequada, tant en l'àmbit sociocultural i de les arts escèniques com en atenció al públic. Per aquest motiu, es prioritzarà la contractació de persones amb les següents titulacions i experiència:

- Cicles formatius de grau mitjà o superior en animació sociocultural, arts escèniques, atenció al client, protocol i esdeveniments.
- Experiència mínima d'un any en serveis auxiliars per a esdeveniments culturals.
- Formació complementària en atenció al públic, resolució de conflictes i accessibilitat.

- Per a cada membre de l'equip, es disposarà d'un curriculum vitae actualitzat i còpia de les titulacions, que s'adjuntaran en cas de sol·licitud per part de l'Ajuntament

2. La proposta sobre professionalitat i atenció al ciutadà, es detalla que per garantir una experiència positiva als usuaris dels espais escènics, es desenvoluparà un protocol de tracte al públic amb els següents eixos:

- Tracte proper, respectuós i inclusiu, adaptat a tota mena de públic.
- Comunicació clara i eficaç.
- Puntualitat i actitud proactiva davant de qualsevol necessitat del públic organització, entre d'altres.

3. La proposta d'informació detallada del procés de substitució del personal quan el servei ho requereixi s'informa adequadament que l'empresa disposa d'una borsa activa de personal format per cobrir absències de manera immediata i es detalla el procediment de la següent manera:

- Comunicació interna de la baixa o absència per part de l'equip operatiu o coordinador.
- Assignació automàtica d'un substitut/a disponible a la borsa de treball.
- Comunicació immediata a l'Ajuntament de la substitució.
- Substitució efectuada en menys de 2 hores en dies laborables i amb un màxim de 4 hores en caps de setmana o horaris nocturns.
- Tots els substituïts rebran prèviament una formació específica sobre:
 - Protocols dels serveis escènics de Montcada i Reixac.
 - Normativa interna del contracte i del recinte.
 - Mesures de seguretat i tracte al públic.

- Amb aquesta gestió s'assegura la continuïtat del servei, sense afectacions per al públic ni per al correcte funcionament de l'activitat cultural.

De l'anàlisi de la proposta es pot concloure que la gestió del personal contractat, en relació amb la competència i la formació acadèmica, així com la proposta sobre professionalitat i atenció al ciutadà, i la proposta d'informació detallada del procés de substitució del personal quan el servei ho requereixi, queden ben detallades i compleixen amb les necessitats requerides pel servei.

Per aquesta descripció, es donen 9 punts a GLOBAL ATTENTIVE S.L.

Distribuïts de la manera següent:

Criteri:	
Proposta de gestió del personal, fins a 11 punts	GLOBAL ATTENTIVE S.L.
1.1. Competència i formació acadèmica del personal	4 punts
1.2. Professionalitat i atenció al ciutadà	3 punts
1.3. Informació detallada del procés de substitució del personal quan el servei ho requereixi	2 punts.
Totals Punts	9 punts

KLOUSNER S.L.

Examinada la proposta de l'empresa KLOUSNER S.L.. es destaquen els aspectes següents:

1. La proposta sobre la gestió del personal contractat, en competència i formació acadèmica es fomenta en:

- Selecció, formació i gestió d'un equip altament qualificat.
- Personal amb el valor afegit de ser un equip arrelat al municipi, fet que ens permet oferir, una atenció propera, fiable i ajustada a les necessitats de la comunitat.
- L'equip està format per professionals amb una àmplia experiència en la gestió d'esdeveniments culturals i en l'atenció al públic, tant en els espais escènics de Montcada i Reixac com en altres serveis similars.

En la formació acadèmica és detallada abans d'incorporar-se amb una formació contínua i adaptabilitat al llarg del temps.

2. La proposta sobre professionalitat i atenció al ciutadà, s'especifica que, actualment, la totalitat de l'equip estable és del mateix municipi, i prioritza la contractació de professionals locals. Aquest model no només garanteix una comprensió profunda de les dinàmiques culturals de Montcada i Reixac, sinó que també fomenta l'ocupació local, creant oportunitats laborals per a la gent del territori, amb una metodologia de selecció prioritza perfils que destaquin per la seva capacitat de gestionar conflictes i atendre consultes del públic amb eficiència i empatia.
3. La proposta d'informació detallada del procés de substitució del personal quan el servei ho requereixi s'informa adequadament que es disposa d'una borsa de personal del municipi i d'altres propers, formada per professionals amb experiència en teatres i auditoris, la qual cosa permet:

■ Cobrir substitucions de forma pràcticament immediata.

De l'anàlisi de la proposta es pot concloure que sobre la gestió del personal contractat, en relació amb la competència i la formació acadèmica, així com la proposta sobre professionalitat i atenció al ciutadà i la proposta d'informació detallada del procés de substitució del personal quan el servei ho requereixi, estan ben detallades i compleixen amb les necessitats requerides pel servei. També es valora positivament el que s'especifica en el punt 2, referent a la proposta sobre professionalitat i atenció al ciutadà, on s'indica que, actualment, la totalitat de l'equip estable prové del mateix municipi, prioritzant la contractació de professionals locals per garantir una comprensió profunda de les dinàmiques culturals de Montcada i Reixac. Això no només fomenta l'ocupació local, creant oportunitats laborals per a la gent del territori, sinó que també assegura que els perfils seleccionats destaquin per la seva capacitat per gestionar conflictes i atendre consultes del públic amb eficiència i empatia.

Finalment, en relació amb el punt 2, el punt 3, que fa referència a la proposta d'informació detallada del procés de substitució del personal quan el servei ho requereixi, destaca que es disposa d'una borsa de personal del municipi per cobrir substitucions de forma pràcticament immediata.

Per aquesta descripció, es donen 10 punts a KLOUSNER, S.L.

Distribuïts de la manera següent:

Criteri:	
Proposta de gestió del personal, fins a 11 punts	KLOUSNER, S.L.
1.1. Competència i formació acadèmica del personal	3 punts
1.2. Professionalitat i atenció al ciutadà	4 punts
1.3. Informació detallada del procés de substitució del personal quan el servei ho requereixi	3 punts.
Totals Punts	10 punts

c) Propostes de millora que no suposin costos per a l'Ajuntament, fins a 4 punts.

1. Propostes de millora, fins a 2 punts.

2. Descripció de la planificació per portar a terme les propostes de millora indicades, fins a 2 punts.

IN OUT CTRL, S.L.

Examinada la proposta de l'empresa IN OUT CTRL, S.L., es destaquen els aspectes següents:

1. No oferta propostes de millora.
2. Com no hi ha oferta de propostes de millores, no es detalla descripció de la planificació.

Per aquesta descripció, es donen 0 punts a IN OUT CTRL, S.L.

Distribuïts de la manera següent:

Criteri: Propostes de millora que no suposin costos per a l'Ajuntament, fins a 4 punts.	IN OUT CTRL, S.L.
1.1. No oferta propostes de millora.	0 punts
1.2. Descripció de la planificació per portar a terme les propostes de millora indicades	0 punts
Totals Punts	0 punts

GLOBAL ATTENTIVE S.L.

Examinada la proposta de l'empresa GLOBAL ATTENTIVE S.L., es destaquen els aspectes següents:

1. La proposta sobre l'oferta de millores que no suposin costos per a l'Ajuntament es detallen a continuació:

- a) Aportació de 50 hores addicionals de servei gratuït durant la durada del servei. Aquestes hores es posaran a disposició per a:
 - Cobrir necessitats imprevistes o actes puntuals no programats.
 - Donar suport a activitats comunitàries o culturals de caràcter especial (festes populars, jornades temàtiques, etc.).
- b) Pla de formació contínua interna per al personal
 - Organització de 2 sessions anuals de formació interna, impartides per professionals externs o interns qualificats, sobre:
 - Atenció al públic i comunicació empàtica.
 - Gestió d'esdeveniments i situacions d'emergència.
 - Accessibilitat i inclusió cultural.
- c) Participació activa en activitats comunitàries i de cohesió social.

- El personal auxiliar col·laborarà, sota coordinació amb l'Ajuntament, en activitats com:
 - Recepció i assistència a jornades escolars o visites culturals.
 - Suport a entitats locals per a actes coorganitzats amb l'Ajuntament.

De l'anàlisi de la proposta es pot concloure que, tot i que es valora la proposta de millores de l'oferta que no suposen un cost per a l'Ajuntament, i que n'hi ha algunes de positives, com concretament en el punt a) "Aportació de 50 hores addicionals de servei gratuït durant la durada del servei", la majoria de les millores oferides no representen una millora per a l'Ajuntament, ja que alguns dels aspectes detallats en els punts anteriors són necessitats bàsiques per dur a terme el servei i no una millora, a excepció de l'aportació de les 50 hores addicionals de servei gratuït durant la durada del servei.

Per aquesta descripció, es donen 2,5 punts a GLOBAL ATTENTIVE S.L.

Distribuïts de la manera següent:

Criteri:	
Propostes de millora que no suposin costos per a l'Ajuntament, fins a 4 punts.	GLOBAL ATTENTIVE S.L.
1.1. propostes de millora.	2 punts
1.2. Descripció de la planificació per portar a terme les propostes de millora indicades	0,5 punts
Totals Punts	2,5 punts.

KLOUSNER S.L.

Examinada la proposta de l'empresa KLOUSNER S.L.. es destaquen els aspectes següents:

1. La proposta sobre l'oferta de millores que no suposin costos per a l'Ajuntament es detallen a continuació de la següent manera:

1.1. Implementació d'un sistema digital de gestió:

- Agilitzar les comunicacions entre el personal auxiliar i els responsables municipals.
- Facilitar el control de les sol·licituds, amb notificacions automàtiques sobre l'estat de cada servei.
- Generar informes periòdics, aportant dades precises sobre el desenvolupament del servei i proposant millores partint de la seva evolució.

1.2. Canal comunicatiu directe amb els responsables municipals:

- Una resposta ràpida a les peticions de l'Ajuntament.

- Una major adaptabilitat a les necessitats específiques de cada esdeveniment.
- Un flux d'informació més transparent, evitant malentesos i assegurant.

1.3. Sessions de seguiment més freqüents.

- Analitzar les incidències i resoldre-les amb antelació.
- Definir objectius de millora basats en la valoració del públic i dels responsables municipals.
- Afavorir una relació fluida amb l'Ajuntament, millorant la gestió general del servei.

1.4. Formació addicional en atenció inclusiva.

- Tracte i acompanyament a persones amb discapacitat.
- Sensibilització envers la diversitat cultural, facilitant una comunicació respectuosa i propera.
- Gestió de situacions especials, com la resolució de conflictes o l'atenció a públics vulnerables.

1.5. Sistema de notificació automàtica per a canvis d'horari o incidències

Aquesta funcionalitat garantirà:

- Una comunicació immediata davant qualsevol imprevist.
- Una organització més eficient, evitant retards o descoordinacions.
- Un flux de treball més estructurat, millorant la planificació del servei.

2. La proposta de la descripció de la planificació per portar a terme les propostes de millora indicades es detalla, amb una metodologia de treball aposta per una gestió àgil, coordinada i flexible, sempre amb la voluntat de millorar l'experiència del públic i l'eficiència en la prestació del servei.

De l'anàlisi de la proposta es pot concloure que, tot i que es valora la proposta de millores de l'oferta que no suposen un cost per a l'Ajuntament, i tot i que n'hi ha algunes de positives, la majoria de les millores oferides no representen una millora per a l'Ajuntament, ja que alguns dels aspectes detallats en els punts anteriors són necessitats bàsiques per dur a terme el servei i no una millora.

Per aquesta descripció, es dona 1 punt a KLOUSNER, S.L.

Distribuïts de la manera següent:

Criteri: Propostes de millora que no suposin costos per a l'Ajuntament, fins a 4 punts.	KLOUSNER, S.L.
1.1. Propostes de millora.	0.5 punts
1.2. Descripció de la planificació per portar a terme les propostes de millora indicades	0.5 punts
Totals Punts	1 punt.

Amb les valoracions anteriors, les puntuacions de les empreses presentades queda de la manera següent:

Criteris:	IN OUT CTRL, S.L.	GLOBAL ATTENTIVE S.L.	KLOUSNER, S.L.
Proposta de gestió organitzativa del servei, fins a 10 punts	5 punts	6 punts	8 punts
Proposta de gestió del personal, fins a 11 punts	4 punts	9 punts	10 punts
Propostes de millora que no suposin costos per a l'Ajuntament, fins a 4 punts.	0 punts	2,5 punts	1 punt
Totals Punts	9 punts	17,5 punts.	19 punts