



ANÀLISI CRITERIS D'ADJUDICACIÓ VALORABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR

OBJECTE: Acord Marc de Serveis d'Assessorament i Assistència Jurídica lletrada

EXPEDIENT: 12000486

SOCIETAT: *Transports de Barcelona S.A., Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. i Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A.*

Els Plecs de Condicions de la licitació recollien els següents criteris de valoració per judici de valor:

Sobre	CRITERI	Puntuació màxima
2	Criteris la quantificació dels quals depèn d'un judici de valor	49
	Pla de treball - Es valorarà la completeness de la proposta i la seva adequació a l'objecte del contracte (màxim 20 punts) - Es valorarà la Instructa, descripció de com es durà a terme l'anàlisi dels casos en relació a la defensa judicial i el format de l'enviament de sentències, format original i anonimitzades. (màxim 15 punts)	35 punts
	Descripció detallada del model de comunicació i relació amb el client Es valorarà la pluralitat de canals de comunicació, la facilitat de contacte per al client, la disponibilitat horària, l'agilitat i capacitat de resposta, la posada a disposició d'una hotline, la distribució de tasques de comunicació i es valorarà que sigui coherent amb la complexitat de la matèria de què es tracti.	9 punts
	Pla d'autocontrol de la qualitat - Mesures que s'implementaran per garantir una satisfactòria prestació dels serveis i que garanteixin alts estàndards de qualitat: Es valorarà l'existència de protocols d'assegurament de la qualitat i auditories internes de mesurament de la prestació dels serveis i la seva adequació. (màxim 3 punts). - Mecanismes de correcció, suport i reajustament del servei que permetin corregir amb agilitat les possibles incidències en la prestació del servei. Es valorarà l'existència i efectiva implementació de mesures correctores que evitin o minorin l'impacte negatiu d'eventuals errors i la seva adequació. (màxim 2 punts).	5 punts

S'analitza la documentació rebuda:



Transports Metropolitans
de Barcelona

Proveïdor J&A GARRIGUES, S.L.P:

- **Pla de treball: 27 punts**

➤ 18 punts: L'exposició presentada resulta especialment completa i destaca per una clara diferenciació entre els principis rectors que sustenten la proposta i la descripció detallada de les actuacions previstes. Aquesta distinció aporta rigor metodològic i facilita la comprensió dels criteris que guien el desenvolupament del projecte. La proposta s'ajusta de manera molt adequada a l'objecte del contracte, responnent amb precisió a les necessitats i requisits establerts en els plecs. Aquesta adequació queda palesa en la descripció estructurada i detallada de les diferents fases d'execució, les quals s'exposen amb un alt nivell de concreció, tant pel que fa als aspectes tècnics com als organitzatius. La planificació presentada reflecteix una visió global del servei a prestar i una clara capacitat de previsió en la gestió dels recursos, els terminis i les tasques associades. Aquesta estructura metodològica, ben fonamentada i coherent amb els objectius del contracte, contribueix a garantir l'eficàcia i l'eficiència en la seva execució.

➤ 10 punts: Es presenta una descripció altament detallada de la preparació i execució de la defensa jurídica, tant en relació amb les demandes interposades contra Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) com amb aquelles presentades per aquesta entitat. La proposta reflecteix un enfocament integral i meticulós del servei, abordant totes les fases del procediment amb rigor i professionalitat. En primer lloc, cal destacar que els temps de resposta previstos s'ajusten de manera òptima als terminis processals, assegurant una actuació diligent i eficient en cada etapa del procés. Es contempla, de forma específica, l'estudi i la interposició de les excepcions processals pertinents, així com l'elaboració de les contestacions als fets exposats en les demandes, amb una argumentació jurídica sòlida i ben estructurada. La fonamentació jurídica es desenvolupa amb un alt grau de profunditat, incorporant els criteris doctrinals i jurisprudencials aplicables a cada cas concret, i garantint així una defensa tècnica ben sustentada. Així mateix, s'inclou l'execució efectiva de la defensa jurídica davant totes les instàncies jurisdiccionals corresponents, amb una clara estratègia processal orientada a la protecció dels interessos de TMB. Com a element complementari de gran valor afegit, la proposta incorpora la implementació d'un programa informàtic o fitxer digital, accessible remotament per part de TMB, que permetrà un seguiment continuat i actualitzat de l'estat de cada procediment. Aquesta eina facilitarà la traçabilitat de les actuacions jurídiques, la consulta immediata de la documentació associada i una comunicació fluïda entre el despatx encarregat de la defensa i els responsables jurídics de TMB.

- **Model de comunicació: 8 punts**

La proposta de col·laboració presentada pel licitador s'ajusta de manera excel·lent a les necessitats específiques del nostre equip i projecte. En primer lloc, destaca per oferir un model de relació flexible i eficient, basat en un sistema d'interlocució plural. En lloc de centralitzar la comunicació en una única persona de contacte, s'ha configurat un grup diversificat d'interlocutors que permet garantir una atenció contínua, àgil i multidisciplinària. Aquesta estructura afavoreix una millor gestió de les consultes i assegura la disponibilitat permanent de recursos humans amb coneixement especialitzat en cada àmbit d'actuació. Un altre aspecte que cal remarcar és el compromís del licitador amb l'agilitat en la comunicació. Han establert un termini màxim de resposta de dues hores, la qual cosa representa un avantatge significatiu per a la presa de decisions ràpides i la resolució eficient d'incidències o dubtes que puguin sorgir durant la prestació dels serveis.

- **Pla d'autocontrol de la qualitat: 4 punts**



**Transports Metropolitans
de Barcelona**

➤ 2.5 punts: Un dels punts forts del sistema de gestió proposat és la presència d'un protocol intern clarament establert, dissenyat amb un alt nivell de detall, que té com a objectiu garantir la detecció ràpida de qualsevol deficiència, errada o disfunció que pugui produir-se en el desenvolupament de les activitats. Aquest protocol no només contempla mecanismes d'identificació precoç d'incidències, sinó que també estableix procediments específics per a la seva resolució eficient, minimitzant-ne l'impacte i evitant que aquestes situacions afectin la qualitat del servei prestat. La metodologia adoptada permet activar mesures correctores de manera immediata i coordinada, assegurant una resposta àgil i proporcionada a cada cas, amb la finalitat de preservar en tot moment l'eficiència i la fiabilitat dels processos.

Paral·lelament, l'organització compta amb un sistema consolidat d'auditories internes, que s'executa de manera periòdica amb una doble finalitat: per una banda, verificar el compliment dels procediments establerts i, per l'altra, detectar de forma proactiva qualsevol desviació o risc potencial abans que aquest pugui derivar en una disfunció operativa. Aquestes auditories contribueixen significativament a la millora contínua del servei, ja que proporcionen informació valuosa per a la revisió i l'optimització constant dels processos interns.

➤ 1.5 punts: L'oferta presentada incorpora un conjunt estructurat i complet de mecanismes de correcció específics, que han estat dissenyats tenint en compte la varietat de situacions que poden donar lloc a incidències o desviacions durant la prestació del servei. Aquests mecanismes no només preveuen accions correctores puntuals, sinó que es basen en protocols d'actuació clars, sistematitzats i adaptats a la naturalesa de cada tipologia d'incidència, amb l'objectiu de garantir una resposta proporcional, eficient i ràpida.

Proveïdor DELOITTE ABOGADOS Y ASESORES TRIBUTARIOS, S.L.U.:

- Pla de treball: 14 punts

➤ 9 punts: La proposta presentada es caracteritza per una formulació genèrica, sense un nivell de concreció suficient pel que fa a l'adaptació als requeriments específics del servei ni a les necessitats operatives del client. Aquesta manca de personalització es reflecteix especialment en l'establiment dels terminis de resposta, els quals es defineixen de manera estandarditzada i poc ajustada a les dinàmiques habituals de treball en entorns que requereixen capacitat de reacció immediata. Concretament, la proposta preveu un termini de fins a dos dies hàbils per a la preparació i enviament d'un resum previ de la demanda, la qual cosa pot resultar insuficientment àgil en contextos on es requereix una actuació ràpida. Aquesta demora inicial pot impactar negativament en la capacitat de resposta global del servei i generar colls d'ampolla en processos que depenen d'aquesta primera resposta per poder avançar. La proposta evidència una orientació més reactiva que proactiva, amb un plantejament excessivament formalista que pot resultar limitant en l'execució real del servei.

➤ 5 punts: Proposta ambigua i manca de concreció en els terminis i fases d'actuació jurídica. La proposta analitzada presenta un grau elevat d'ambigüitat en diversos aspectes clau de l'oferta, constata una manca de concreció en els terminis de resposta i d'actuació. El redactat utilitzat a la proposta inclou expressions poc precises com "quan es consideri oportú, s'elaborarà un calendari on es detallin els terminis", la qual cosa posa de manifest una absència de planificació prèvia real i deixa en mans d'una decisió futura i indefinida l'organització dels temps de resposta i execució.

- Model de comunicació: 3 punts



Transports Metropolitans de Barcelona

La proposta presentada ofereix un model de comunicació genèric que, en línies generals, planteja una estructura funcional amb una sèrie de limitacions importants que afecten negativament la seva funcionalitat i adequació a les necessitats específiques de TMB. En primer lloc, el model de comunicació es basa en la figura d'una única persona interlocutora de contacte, que correspon a la persona sènior associada o, en el seu defecte, a la persona encarregada de la direcció lletrada de cada procediment. Aquesta concentració de la interlocució en una sola figura pot provocar colls d'ampolla en la comunicació, així com una reducció de la flexibilitat i rapidesa en la resolució de dubtes o incidències. La limitació en el nombre d'interlocutors dificulta, per tant, una resposta més dinàmica i especialitzada. A més, la comunicació està restringida a un horari laboral concret, establert de 9 a 20 hores, fet que limita la capacitat d'atenció fora d'aquest horari, especialment en situacions que poden requerir una resposta urgent o fora dels temps habituals de treball. Aquesta limitació horària pot resultar especialment problemàtica en un entorn jurídic on els terminis i les situacions imprevistes no sempre es poden ajustar a un horari preestablert.

- Pla d'autocontrol de la qualitat: 2 punts

➤ 1.5 punts: La proposta inclou la referència a l'existència d'un procediment genèric per a la detecció de possibles deficiències en la qualitat del servei ofert. Aquest procediment, segons s'indica, té per objectiu garantir un control continuat i sistemàtic que permeti identificar amb suficient antelació qualsevol desviació o incidència que pugui afectar el nivell de qualitat exigida pel client. No obstant això, la descripció aportada és de caràcter molt genèric i poc detallada, la qual cosa limita la comprensió exacta del funcionament, abast i eficàcia real del procediment. No es proporcionen dades concretes ni exemples pràctics que expliquin com s'implementa aquest control, quins criteris específics es fan servir per a la detecció, ni quines accions es preveuen un cop es detecta una possible deficiència. En paral·lel, es fa menció a la existència d'auditories o controls interns orientats a evitar disfuncions i garantir la qualitat dels processos i resultats. Tanmateix, aquesta referència també es realitza de manera genèrica, sense explicitar la periodicitat, l'abast, els responsables ni les metodologies emprades en aquestes auditories internes. La manca d'informació detallada sobre aquests aspectes dificulta una valoració precisa del grau d'eficàcia i de compromís del licitador en la millora contínua i en el manteniment d'uns estàndards de qualitat elevats. La simple existència d'un procediment i d'auditories internes sense concreció pot ser un element positiu de forma genèrica, però no aporta garanties suficients ni evidències que acreditin un sistema de control proactiu, rigorós i orientat a la prevenció.

➤ 0.5 punts: Les mesures de reacció plantejades són de caràcter molt genèric, sense especificar detalls concrets ni protocols clars que permetin una aplicació efectiva i immediata davant de situacions o incidències. Aquesta manca d'especificitat dificulta la seva implementació pràctica i limita la capacitat de resposta eficaç davant possibles eventualitats.

Proveïdor FJM ADVOCATS, S.L.:

- Pla de treball: 13 punts

➤ 8 punts: El pla de treball presentat per a la prestació del servei d'assistència jurídica i defensa lletrada mostra un baix grau de detall pel que fa a l'organització, planificació i execució de les tasques associades al servei. El document ofereix una descripció general dels serveis proposats, però no desenvolupa amb suficient precisió els processos, fases ni responsabilitats concretes que configuren la prestació del servei. Aquesta manca de concreció es tradueix en una proposta poc alineada amb la realitat operativa i les necessitats específiques de Transports Metropolitans de Barcelona, entitat que, per la naturalesa i volum dels seus procediments jurídics, requereix un pla de treball estructurat, àgil i altament adaptat. No es detallen els circuits d'interlocució, els



mecanismes d'assignació de casos, la planificació temporal dels diferents tipus d'actuació ni les metodologies de control i seguiment del servei, tot plegat elements fonamentals per garantir una defensa jurídica eficient i eficientment coordinada. Un aspecte especialment preocupant és l'establiment d'uns terminis de resposta de fins a cinc dies hàbils, considerats clarament excessius per a l'activitat de TMB, que sovint exigeix actuacions ràpides i respostes immediates davant de requeriments legals, terminis judicials ajustats o situacions urgents que poden tenir implicacions legals o reputacionals. Uns terminis tan amplis no responen a la dinàmica real dels procediments i podrien comprometre la capacitat de reacció i defensa efectiva de l'organització.

Aquesta falta d'adaptació temporal evidencia una desconexió amb les necessitats reals del servei en la gestió d'assumptes jurídics, on són essencials tant la proactivitat com la immediatesa en l'actuació dels equips legals. A més, el pla de treball no contempla escenaris alternatius o protocols específics per a casos urgents o excepcionals, fet que deixa descobertes situacions que requereixen tractaments diferenciats.

➤ 5 punts: La proposta presentada per a la prestació del servei d'assistència jurídica i defensa lletrada es caracteritza per un enfocament genèric i mancat de concreció pel que fa a la composició, especialització i assignació de funcions dins de l'equip encarregat del servei. Malgrat que s'estableix un percentatge orientatiu de dedicació —amb un 60% del servei atribuït a un assessor jurídic principal i el 40% restant assignat a un "equip addicional"—, aquesta distribució resulta clarament insuficient per garantir una visibilitat completa del perfil tècnic, competencial i funcional de les persones que conformaran l'equip de treball. En primer lloc, l'expressió "equip addicional" es presenta de forma vague i indeterminada, sense aportar informació sobre la seva composició concreta, qualificació professional, experiència prèvia o àrees específiques de coneixement. Així mateix, no s'estableix amb claredat a quin àmbit d'actuació jurídica pertany aquest equip addicional, ni quines responsabilitats específiques assumiria dins del servei. Aquesta absència d'assignació funcional concreta genera una incertesa rellevant pel que fa al grau d'implicació i al model de treball col·laboració previst entre l'assessor jurídic principal i la resta de professionals. A més, el fet que el 60% de la responsabilitat recaigui en una sola persona, tot i que pugui ser un professional amb experiència, planteja dubtes raonables sobre la capacitat real de resposta, continuïtat i cobertura en situacions de càrrega de treball elevada, absències o casos simultanis. Aquesta distribució pot comportar un risc operatiu i una dependència excessiva d'un únic professional, sense garanties clares de cobertura transversal i especialitzada.

- Model de comunicació: 5 punts

➤ Cal destacar com a punt positiu remarcable el fet que la proposta garanteix una disponibilitat de contacte permanent, les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any, per a la formulació de consultes telefòniques. Aquest nivell de disponibilitat demostra una voluntat clara d'oferir un servei continu, proactiu i accessible, especialment útil en situacions d'urgència, imprevistos o procediments amb terminis processals molt ajustats. A més, s'especifica que les consultes formulades per via telefònica tindran una resposta immediata, fet que assegura una atenció àgil i un temps de reacció pràcticament instantani davant de les demandes del client. Aquesta capacitat de resposta ràpida és un factor clau per a un servei jurídic alineat amb les necessitats operatives d'una entitat com TMB.

També es valora positivament la disponibilitat de tot l'equip com a interlocutor, i no únicament d'una persona de contacte assignada. Aquesta distribució del rol d'interlocució entre els diversos membres de l'equip jurídic permet una major flexibilitat, agilitat i especialització en funció del tipus de consulta o matèria, i minimitza el risc de dependència d'un únic professional. A més, fomenta una relació més fluida i àmplia amb l'organització, tot garantint la continuïtat del servei en cas d'absència o acumulació de tasques per part d'algun membre concret de l'equip.



**Transports Metropolitans
de Barcelona**

- Pla d'autocontrol de la qualitat: 2,5 punts

➤ 2 punts: La proposta presentada inclou la existència d'un protocol específic i detallat orientat a garantir la qualitat del servei prestat, amb especial atenció als procediments associats a l'assistència jurídica i la defensa lletrada. Aquest protocol s'estructura com un instrument formalitzat de gestió de la qualitat, que estableix una sèrie de pautes i mecanismes per assegurar l'eficàcia i l'eficiència en l'execució de les tasques encomanades.

Un dels elements destacats d'aquest sistema és la inclusió expressa d'auditories sobre els procediments desenvolupats, com a eina de revisió i millora contínua. Aquestes auditories — internes i/o externes, segons es descriu a la proposta — tenen com a objectiu detectar desviacions, ineficiències o possibles disfuncions, així com verificar el compliment dels estàndards de qualitat establerts per l'organització i per les condicions del contracte. Així mateix, permeten recollir indicadors de rendiment que poden ser utilitzats per a l'anàlisi de resultats i l'adopció de mesures correctores o preventives. El protocol incorpora també mecanismes de control regulars, com ara la supervisió de la documentació generada, la validació dels terminis de resposta, el seguiment de les actuacions jurídiques segons la seva tipologia i la revisió periòdica de l'eficàcia de la comunicació amb el client. Aquest conjunt de mesures contribueix a reforçar la fiabilitat del servei i a assegurar la seva alineació amb els criteris de qualitat exigits per una entitat com TMB. La presència d'aquest protocol formalitzat suposa, per tant, una garantia de compromís per part del licitador amb la millora contínua i amb la prestació d'un servei jurídic sota estàndards de qualitat mesurables i verificables. A més, el fet d'incloure auditories als procediments aporta un valor afegit pel que fa a la capacitat de detectar i corregir a temps qualsevol incidència o desviació respecte als objectius del servei, reduint així riscos operatius i incrementant la transparència en la gestió.

➤ 0,5 punts: La proposta analitzada inclou una referència general a l'existència de mesures correctores i mecanismes de reajustament del servei, amb l'objectiu de garantir la qualitat, la coherència i l'eficàcia de la prestació jurídica al llarg del contracte. No obstant això, aquestes mesures es presenten de manera genèrica i poc estructurada, sense una definició clara de les situacions concretes en què serien aplicables ni dels protocols específics a seguir davant determinats tipus d'errades o disfuncions.

Tot i que es reconeix la importància de disposar d'un sistema de correcció i millora contínua, la proposta no identifica exemples específics de possibles incidències o desviacions, com ara retards en els terminis de resposta, inexactituds en la documentació processal, errors d'enfocament jurídic, fallades en la comunicació amb el client o mancances en la interlocució tècnica. Aquesta manca de casuística concreta dificulta l'avaluació de la capacitat real del sistema corrector per donar resposta a situacions reals que podrien afectar la qualitat i eficàcia del servei. Així mateix, tampoc es detallen els procediments interns d'activació de les mesures correctores, els responsables de la seva implementació, ni els terminis de resposta un cop detectada una incidència. L'absència d'aquests elements redueix la traçabilitat del procés de millora i debilita la confiança en la capacitat reactiva i preventiva del licitador.

Proveïdor ROUSAUD COSTAS DURAN, S.L.P.:

- Pla de treball: 34 punts

➤ 19 punts: La proposta presentada destaca per oferir una exposició clara, estructurada i concisa del pla de treball, fet que facilita la seva comprensió i permet valorar amb precisió la capacitat organitzativa i tècnica del licitador. El document mostra una planificació detallada de les fases i procediments associats a la prestació del servei d'assistència jurídica i defensa lletrada, amb una estructura coherent i alineada amb els requeriments establerts als plecs de la licitació.



Transports Metropolitans de Barcelona

Pel que fa als tempos d'actuació, la proposta inclou terminis de resposta ajustats i adequats al ritme de treball de TMB, fet especialment rellevant per a una entitat amb una activitat jurídica recurrent, diversificada i, sovint, condicionada per terminis processals molt exigents. Els temps de resposta oferts mostren un bon nivell de compromís i capacitat de reacció, tant en relació amb consultes puntuals com en l'elaboració de documents jurídics o l'atenció a requeriments d'urgència. Aquest aspecte reforça la viabilitat operativa del pla de treball i la seva adaptació a la realitat funcional de l'entitat contractant.

A més, el contingut de la proposta es mostra plenament alineat amb l'objecte del contracte, abordant amb rigor i realisme els diferents àmbits d'actuació i demostrant un coneixement suficient del context jurídic i operatiu de TMB. Aquesta adequació es reflecteix tant en la descripció dels serveis com en la metodologia d'actuació i la previsió de recursos humans i materials destinats a l'execució del contracte. En conjunt, la proposta analitzada presenta un pla de treball ben estructurat, clar i complet, amb una identificació precisa de l'equip encarregat de la defensa jurídica i una adequació destacable als requisits i necessitats específiques de TMB, tant pel que fa a la naturalesa dels assumptes a tractar com als terminis de resposta requerits.

➤ 15 punts: La proposta presentada destaca per incloure una metodologia d'actuació detallada, estructurada i clarament orientada a l'execució eficient del servei d'assistència jurídica i defensa lletrada, d'acord amb les exigències del contracte i, molt especialment, amb el marc normatiu actualment vigent. Un dels aspectes més rellevants és que la metodologia exposada s'adapta expressament als criteris de celeritat, eficiència i coordinació establerts per la Llei Orgànica 1/2025, de 2 de gener, per la qual s'adopten mesures per a millorar l'eficiència del Servei Públic de Justícia a Espanya. Aquesta llei introdueix importants canvis en la gestió processal i organitzativa de l'àmbit judicial, amb l'objectiu d'agilitzar els procediments, reduir la càrrega de treball dels jutjats i millorar la resposta institucional davant les necessitats de justiciables i operadors jurídics. En aquest sentit, la proposta demostra un coneixement actualitzat del marc legal i incorpora tempos de resposta alineats amb les exigències de la nova regulació, que posa èmfasi en la rapidesa i l'efectivitat de les actuacions processals i en l'ús d'eines tecnològiques per garantir la fluïdesa de la comunicació entre les parts. Els terminis de resposta establerts pel licitador s'ajusten, tant des del punt de vista tècnic com jurídic, als nous requisits normatius, amb l'objectiu de no generar dilacions indegudes ni riscos de pèrdua de terminis que puguin comprometre la defensa efectiva de TMB com a part processal.

La metodologia inclou també un desglossament detallat de les fases d'actuació, que abasta des de l'anàlisi inicial de l'expedient fins a la redacció d'escrits, preparació de proves, compareixences i seguiment dels procediments judicials o administratius. A cada fase s'assignen terminis raonables de resposta, recursos humans concrets i canals de comunicació definits, tot garantint un control estricte dels tempos i una alta capacitat de resposta davant eventuais requeriments urgents. A més, la proposta mostra una voluntat d'adaptació permanent als canvis normatius i procedimentals, amb mencions específiques a la implementació de sistemes d'actualització normativa.

- Model de comunicació: 8 punts

La proposta presentada destaca per oferir un model de comunicació i gestió del servei jurídic altament detallat, estructurat i clarament alineat amb les necessitats reals de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB). El plantejament mostra una comprensió profunda del funcionament intern de l'organització i de les exigències específiques del contracte, aportant solucions concretes i eficients per garantir una interlocució fluida, una atenció àgil i una resposta tècnica de qualitat.

En primer lloc, cal valorar molt positivament que la interlocució estigui oberta a tots els membres de l'equip jurídic designat, i no restringida a una única persona de contacte. Aquesta distribució del



rol comunicatiu permet una major flexibilitat, especialització i continuïtat del servei, afavorint una atenció més dinàmica i personalitzada segons la naturalesa de cada assumpte o consulta. Aquest enfocament facilita la gestió simultània de múltiples procediments i assegura una millor cobertura en casos d'urgència, absència o complexitat tècnica.

Un altre aspecte destacable és la disponibilitat del servei les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per atendre urgències, amb temps de resposta immediata per a aquelles qüestions que requereixen una actuació ràpida o prioritària. Aquest nivell de disponibilitat reforça la capacitat reactiva de l'equip jurídic davant d'incidències greus, notificacions judicials o requeriments extraordinaris que puguin tenir un impacte directe en el funcionament o la imatge de TMB.

La proposta també incorpora, com a part del protocol de comunicació, la notificació immediata de qualsevol fet rellevant relacionat amb els procediments en curs o amb novetats jurídiques que puguin afectar els interessos de TMB. Aquesta proactivitat informativa assegura una relació de confiança i transparència entre les parts, i permet una presa de decisions més ràpida i informada per part dels responsables tècnics i jurídics de TMB.

Un element especialment ben valorat és la inclusió d'exemples concrets de tasques de comunicació i gestió diferenciades en funció de la complexitat de cada assumpte, adaptant els canals, els tempos i el nivell de detall segons el grau d'urgència, rellevància o sensibilitat del cas. Aquesta diferenciació metodològica no només és una mostra de maduresa organitzativa, sinó que reflecteix una proposta plenament adequada a l'objecte del contracte, ja que TMB gestiona una àmplia varietat de procediments, que van des de consultes menors fins assumptes de gran transcendència.

- Pla d'autocontrol de la qualitat: 5 punts

- 3 punts: La proposta presentada incorpora un model de control de qualitat robust, estructurat i proactivament orientat a la millora contínua del servei, que destaca per la seva integració de mecanismes formals de supervisió, gestió del risc i seguiment de la satisfacció del client. Aquest enfocament, alineat amb les millors pràctiques de gestió de serveis professionals, reflecteix un alt nivell de maduresa organitzativa i un compromís ferm amb la qualitat de l'assistència jurídica prestada. Un dels elements més destacables és la implantació d'un sistema d'auditories internes periòdiques i permanents, amb una doble vessant: tècnica i de satisfacció del client. Aquestes auditories tenen com a objectiu la mesura i l'anàlisi contínua del nivell d'acompliment del servei, tant des del punt de vista de la qualitat jurídica dels treballs efectuats (exactitud, fonamentació legal, terminis, rigor processal), com des de la perspectiva de la relació amb el client (temps de resposta, claredat comunicativa, capacitat d'adaptació, disponibilitat, etc.). Aquesta doble orientació permet disposar d'indicadors objectius i qualitatius per avaluar el grau de compliment dels compromisos adquirits i identificar àrees de millora. Complementàriament, la proposta inclou protocols propis d'actuació, ja definits i operatius, que regulen el comportament del personal jurídic davant de les diverses tipologies d'encàrrec, fases processals i situacions d'urgència. Aquests protocols asseguren homogeneïtat en la prestació del servei, traçabilitat de les accions i anticipació a possibles disfuncions, contribuint així a una prestació eficient i ordenada. Pel que fa a la gestió del risc, la proposta incorpora un pla específic de riscos adaptat a l'objecte del contracte, que identifica, classifica i estableix mesures preventives i reactives davant dels principals riscos operatius o jurídics que poden afectar el correcte desenvolupament del servei (errors materials, pèrdua de terminis, conflictes d'interès, canvis normatius sobtats, etc.). Aquest pla inclou també responsables assignats i procediments d'activació clara en cas de materialització del risc, afavorint una resposta ràpida i coordinada. Finalment, cal destacar la previsió de reunions de seguiment regulars, tant de caràcter operatiu com estratègic, que permeten fer una valoració conjunta entre el prestador del servei i TMB sobre l'estat dels assumptes en curs, l'eficàcia del



**Transports Metropolitans
de Barcelona**

model de treball, la resolució d'incidències i la planificació futura. Aquestes reunions es consideren essencials per mantenir una comunicació constant, reforçar la relació client-prestador i garantir l'alineació del servei amb les necessitats específiques de TMB.

➤ 2 punts: La proposta presentada inclou un conjunt de mesures correctores i de reajustament del servei altament detallades, amb una estructura clara i orientades específicament a donar resposta als possibles casos i escenaris reals que poden produir-se en el marc de la relació amb TMB. Aquest nivell de detall demostra no només una comprensió profunda de les característiques i necessitats del servei, sinó també una clara voluntat d'anticipació i de resolució efectiva davant possibles desviacions, disfuncions o incompliments.

Les mesures correctores descrites a la proposta no es limiten a formularis genèrics, sinó que s'adapten específicament a tipologies d'incidència plausibles dins l'àmbit del contracte. Per a cadascun dels escenaris, la proposta defineix mecanismes específics de correcció. Un altre aspecte destacable és que el sistema de gestió d'incidències descrit es caracteritza per la seva agilitat i capacitat de resposta immediata, fet especialment rellevant per a una organització com TMB, que opera en un entorn altament dinàmic i sovint condicionat per terminis processals o necessitats d'intervenció ràpida. La proposta preveu la detecció proactiva de disfuncions a través de mecanismes interns de control de qualitat i facilita una comunicació ràpida i directa amb els responsables de TMB per coordinar les accions correctores necessàries.

Conclusions:

	PUNTUACIÓ
J&A GARRIGUES, S.L.P	40,00
DELOITTE ABOGADOS Y ASESORES TRIBUTARIOS, S.L.U.	19,00
FJM ADVOCATS, S.L.	20,50
ROUSAUD COSTAS DURAN, S.L.P.	47,00

El que es manifesta en Barcelona a 16 de setembre de 2025.

Montse Bernal Martí
Directora Assessoria Jurídica Laboral TMB