

|                                                                                                                                                                                                                   |                                   |                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| DOCUMENT<br>CERTIFICAT                                                                                                                                                                                            | ÒRGAN<br>Àrea de Serveis Generals | REFERÈNCIA<br>B3202025000068 |
| Codi Segur de Verificació: 1bc9e1de-98b0-408e-bb10-6598189bcec7<br>Origen: Administració<br>Identificador document original: ES_L01081108_2025_8044555<br>Data d'impressió: 02/10/2025 10:33:35<br>Pàgina 1 de 19 |                                   |                              |
| SIGNATURES<br>1.- EMILI TAPIAS SOLA (TCAT), 25/09/2025 11:56<br>2.- SÒNIA VIÑOLAS MOLLFULLEDA (TCAT), 25/09/2025 14:33                                                                                            |                                   |                              |



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
Compres i Contractació

**Emili Tapias Sola, Llicenciat en Dret, El Secretari de l'Ajuntament de Malgrat de Mar, província de Barcelona.**

**CERTIFICO:**

Que la Junta de Govern Local en sessió ordinària celebrada el dia 25 de setembre de 2025 adoptà, entre d'altres els següents acords:

**Antecedents**

La Junta de Govern en sessió de 15 de maig d'enguany va acordar aprovar els plecs de condicions administratives i tècniques particulars que han de regir la contractació de la prestació del servei d'atenció al públic de la caserna de la Policia Local per quatre anualitats, i iniciar els tràmits necessaris per a la seva contractació, mitjançant procediment obert i més d'un criteri de valoració.

En el termini previst per la presentació d'ofertes a l'esmentada licitació, fins el 25 de juny d'enguany, es van presentar les següents empreses:

**INTEGRA MGSi CET CATALUNYA, S.L**

**TRIANGLE CATALUNYA SERVEIS AUXILIARS, S.L.**

**INTEGRACIÓN SOCIAL DE MINUSVÁLIDOS S.L.**

**SERVEIS INTEGRALS DE FINQUES URBANES S.L.**

El 27 de juny d'enguany va procedir-se a l'obertura dels sobres A i B de documentació administrativa i tècnica.

L'inspector de la Policia Local en data 22 de juliol d'enguany va emetre el següent informe tècnic en relació al sobre B:

**(...)Informe de valoració de la documentació tècnica de criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor**

**1. Objecte del contracte**

*Contractació del servei d'atenció al públic de la caserna de la Policia Local mitjançant procediment obert*

**2. CPV:**

79511000-9 Serveis de telefonista

79992000-4 Serveis de recepció

**3. Aplicació pressupostària on s'imputa la despesa:**

90 1300 22799 Servei d'atenció al públic a la Caserna de la Policia Local.

**4. Valoració de les prescripcions tècniques. Criteris que depenen d'un judici de valor fins a 44 punts per la millor proposta tècnica.**



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

#### 4.1 Planificació i gestió del servei (periodicitats i horaris): fins a 10 punts

##### **Criteris de puntuació:**

- *Objecte del servei i relació de les funcions assignades als llocs de treball*
- *Quadrant del servei i horaris*
- *Número de persones de l'equip de treball*
- *Coordinació del servei*

##### **4.1.1 Serveis integral finques urbanes: 5 punts**

*La descripció del servei que presenta l'empresa descansa sobre 5 eixos: l'assegurament del servei, compliment de tasques, inclusió social, optimitzar la qualitat del servei i la comunicació constant amb la Policia Local.*

*Respecte de l'assegurament del servei fa referència a recursos humans suficients, especifica l'horari del servei i els dies de prestació.*

*Respecte de l'acompliment de tasques o funcions fa referència a la gestió i control de visites, l'atenció presencial a l'usuari, l'atenció telefònica, recepció de paqueteria, gestió d'objectes perduts, gestió del dipòsit de vehicles i tasques de suport administratiu.*

*Respecte la qualitat del servei la garanteix amb la l'apartat de metodologies i tècniques a través de la gestió de torns, el treball en equip, formació contínua, tecnologia d'ela comunicació, la gestió de documents, eficiència dels recursos i coordinació amb la policia local. Es valora:*

- *Descripció correcta de les funcions a realitzar d'acord amb descripció del plec tècnic. En alguns casos fa una extensió de les funcions. Es valora positivament.*
- *Per tal d'assegurar la comunicació constant amb la Policia Local adscriuen al servei la figura d'un auxiliar coordinador (24h localitzable). Es valora positivament.*
- *Estableixen l'horari del servei (facilitat als plecs) però no especifiquen distribució de quadrants de festa / feiners. Es valora negativament.*
- *No especifica quantes persones formen l'equip de treball. En la metodologia de treball es fa referència a diferents ítems però només fa una descripció i no es detalla la seva excució. Es valora negativament.*

##### **4.1.2 Integración social minusválidos: 4 punts**

*La memòria presentada recull les funcions del servei, l'organització general del servei i la planificació de torns i horaris. Estableix personal de reserva. Es valora:*

- *Descripció poc detallada e inexacta de les funcions demandades en el plec de condicions tècniques. Informació poc detallada i insuficient.*
- *En el punt 1.4 de la memòria es proposa una planificació setmanal quan el plec demana la planificació un mes abans. Tot i que després en el punt*



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

*1.5 parla d'un calendari mensual del servei. No es proposa cap quadrant de treball. Es valora negativament.*

- *Per tal d'assegurar la comunicació constant amb la Policia Local adscriuen al servei la figura d'un auxiliar coordinador (24h). Es valora positivament*
- *S'estableix l'horari del servei d'acord al plec tècnic. La proposta de quadrant amb rotació quinzenal entre setmana i una altra rotació pels caps de setmana i festius no sembla apropiada pel servei. El nombre de persones proposades es considera excessiu. Es valora negativament.*

#### **4.1.3 Triangle Catalunya: 4 punts**

*Triangle proposa una formació inicial i una específica del lloc de treball per a garantir la continuïtat del servei. Planteja una rotació dels llocs de treball però no diu quina i per garantir aquesta continuïtat planteja una bossa de treballadors amb el perfil sol·licitat. Destaca que entre els recepcionistes un desenvoluparà la funció de coordinador.*

*En la part operativa es recolza en fulls de treball, full de control de novetats, full de control de presència, visites d'inspecció i un manual operatiu. Es valora:*

- *L'horari del servei és el que s'especifica al plec tècnic, però el quadrant i rotació de torns no consta. Es valora negativament.*
- *L'equip de treball està format per 4 recepcionistes a jornada completa. Un d'aquest assumirà les funcions de coordinador. Es valora positivament.*
- *La operativa de de fulls de treball i novetats no representa cap millora pel servei que es demana, i pot representar una càrrega de treball innecessari. Es valora negativament.*

#### **4.1.4 Integra Catalunya: 8 punts**

*L'empresa fa una proposta de planificació i gestió del servei definint en primer lloc l'objectiu i metodologia de la gestió. Presenta una planificació d'implantació dels servei de les primeres setmanes i mesos. També proposa un manual de procediments. Desenvolupa i detalla la metodologia de treball. Explica les mesures de control, supervisió i inspecció i un cronograma de la implementació de la metodologia de treball. Fa una proposta adequada a quatre recepcionistes d'horaris i quadrant de festes.*

- *Especifica l'objectiu de la gestió del servei. És la única empresa que especifica les fases de la implementació del servei i ho planifica amb un cronograma.*
- *L'empresa lliurarà un manual amb protocols, normes, funcions i quadrants.*
- *Software de gestió propi i aposta per la digitalització.*
- *Eines de control: reunions, entrevistes, inspeccions i control de la qualitat del servei (usuaris i clients).*
- *S'estableixen diagrames de comunicació interna i externa.*



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

- És la única empresa que detalla els horaris d'acord amb els plecs de condicions i presenta un quadrant (pàg. 16 de la memòria) de festes i dies de treball per a cada treballador, que a més es considera viable.

**4.2 Gestió de les substitucions per absències tant per malalties com en períodes de vacances o dies de festa i mecanismes de control: fins a 6 punts**

**Criteris de puntuació:**

- Gestió de les absències previstes
- Gestió de les absències imprevistes
- Comunicació de la incidència al responsable de la licitació
- Temps de resposta per resoldre l'absència

**4.2.1 Serveis integral finques urbanes: 4 punts**

La memòria que es presenta tracta les absències com baixes programades i no programades. Les vacances i dies personals són baixes programades que solucionen amb la planificació mensual dels quadrants. Les baixes no programades; malalties, accidents laborals i absències puntuals que afronten amb una Pla de contingències extraordinàries i imprevistes. Es valora:

- Detalla els tipus d'absència i el procés de comunicació interna de l'empresa, que no té cap interès funcional pel servei.
- Les absències previstes per vacances les preveu en la planificació anual, però com s'ha dit en el punt anterior que no es coneix la planificació dels quadrants.
- Per a les incidències no previstes es preveu personal de guàrdia dins del quadrant anual o personal del servei amb disponibilitat que es compensarà econòmicament.
- Les bosses de treballadors que no tinguin la formació específica del lloc de treball: policia local Malgrat de Mar, no es consideren útils.
- Es compromet la substitució immediata en cas d'accident laboral, però també de màxim dues hores en altres casos urgents. El pla de contingència
- No es preveu informar al responsable de la contractació del servei. Es valora negativament.

**4.2.2 Integración social minusválidos: 3 punts**

Sembla que la memòria proposa un sistema de control de les absències i treballa diferents àmbits; comunicació de la incidència (intern de l'empresa), seguiment de la incidència, detecció i comunicació de baixes, cobertura de baixes, garantia de cobertura del servei, control de l'absentisme i compromís de màxima cobertura del servei. Es valora



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

- *Detalla breument els tipus d'incidències (absències)*
- *Les absències previstes es preveuen en la planificació de quadrants i es preveu una formació específica si escau per a les persones de nova incorporació. Es valora positivament.*
- *Dona resposta a les absències imprevistes amb una borsa activa de substitucions formada al menys pel 20% del personal assignat al servei. Es valora positivament.*
- *Es preveuen les comunicacions internes de les absències però no al responsable municipal del contracte del servei. Es valora negativament.*
- *Activació immediata del protocol de recanvi però no existeix compromís de temps màxim per suplir l'absència. Es valora negativament.*
- *Les bosses de treballadors que no tinguin la formació específica del lloc de treball: policia local Malgrat de Mar, no es consideren útils. Es valora negativament.*
- *No es preveu informar al responsable de la contractació del servei. Es valora negativament.*

#### **4.2.3 Triangle Catalunya: 5 punts**

*La proposta preveu un servei d'urgències (24h) per atendre incidències imprevistes i comunicar-les a l'Ajuntament. Proposa un equip de reten satèl·lit amb la formació adequada donarà resposta a les incidències imprevistes de manera immediata. Triangle garanteix que el lloc de treball estarà cobert en tot moment pels quadrants de servei, bossa de treballadors, reten satèl·lit i per la selecció contínua de personal.*

*Triangle aposta per un pla d'estabilitat de la plantilla i per aconseguir que el personal romangui a la plantilla ha posat en marxa algunes mesures; Plus d'assistència, reconeixement de l'excel·lència, mesures de conciliació i pla d'ajuts. Es valora:*

- *Tractarà les absències previstes mitjançant l'aplicació de quadrant, d'un retén satèl·lit, borsa de treballadors i selecció contínua de treballadors.*
- *Compromís de substitució immediata de les absències no previstes amb personal format específicament pel lloc de treball (retén satèl·lit).*
- *Les bosses de treballadors que no tinguin la formació específica del lloc de treball: policia local Malgrat de Mar, no es consideren útils.*
- *Es preveu un servei d'atenció d'urgències (24h) i coordinació amb l'Ajuntament (policia) per informar de les incidències. Es valora positivament.*

#### **4.2.4 Integra Catalunya: 5 punts**

*La proposta de Integra las absències atenent a la rapidesa en les substitucions del personal, descriu el sistema previst de substitucions per absències previstes o programades i les imprevistes o no programades i el temps de resposta.*

- *Es defineixen les tipologies d'absències. Es valora positivament.*
- *Preveu la substitució de personal que no doni el perfil requerit a petició del client o d'ofici, de manera justificada. Es valora positivament.*



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

- *Les absències previstes quedaran recollides en la planificació i s'assumiran amb el personal de l'equip de treball. El tems resposta serà de zero minuts. Es valora positivament.*
- *Les absències no previstes tindrà un temps de resposta màxim d'1 hora, però específica com ho faran. Es valora negativament.*
- *S'estableix un circuit de comunicació amb el responsable del contracte per temes de gestió de plantilla.*

#### **4.3 Proposta de coordinació del servei: fins a 8 punts**

##### **Críteris de puntuació:**

- *Personal de coordinació / supervisió*
- *Sistema de seguiment i control de tasques*
- *Eines o material*
- *Controls de qualitat del servei*

##### **4.3.1 Serveis integral finques urbanes: 6 punts**

*SIFU respon a la coordinació del servei amb un programa de gestió Integrat amb el qual treballa la qualitat del servei, el control i supervisió; com la introducció d'incidències i el control de presència i horari. Es valora:*

- *A més de d'auxiliar coordinador posa a disposició del servei un supervisor i es detallen les seves funcions. No es fan constar les funcions específiques que consten al plec de condicions.*
- *L'empresa disposa d'una aplicació pròpia d'incidències on els treballadors introdueixen les tasques que realitzen i controlen la ubicació (Gps) dels treballadors. Això pot suposar un càrrega de treball innecessari per la prestació del servei. Els recepcionistes ja disposen de programari propi del departament per gestionar incidències. Es valora negativament.*
- *El programa de qualitat del servei no detalla implicacions en la coordinació del servei.*
- *Es posa a disposició dels treballadors un telèfon mòbil i dues app. Una d'incidències i una altra per control de presència i horari dels treballadors. L'aplicació permet al supervisor saber que fan els auxiliars i extraure estadístiques.*
- *Les mesures de coordinació es consideren insuficients i poc treballades. Es valora negativament.*

##### **4.3.2 Integración social minusválidos: 6 punts**

*La proposta treballa de manera detallada la coordinació. Estableix els responsables de la coordinació i les seves funcions. Estableix un ampli ventall de reunions de coordinació de l'equip de treball i amb el responsable de la policia local. Aporta i exposa de manera detallada el pla de qualitat del servei. I adjunta un pla de transició del servei amb l'objectiu d'optimitzar-lo.*



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

- *S'estableixen dues figures diferenciades de coordinació. Un coordinador i un cap d'equip. Es detallen les funcions que coincideixen amb les demandades en el plec tècnic. Es preveuen mesures de coordinació amb el responsable de la policia local. Es valora positivament.*
- *Es fa referència a un fitxatge a l'inici del servei però no queda clar de quina manera es farà. Es valora negativament.*
- *El pla de qualitat presenta uns mecanismes i indicadors adequats al servei, així com un pla d'inspeccions (s'aporten fitxes) i un compromís amb la millora contínua. Es valora positivament.*
- *El registre de dades pròpies (control de l'activitat del servei) està poc treballat i és difús. No es coneix la seva utilitat. Es valora negativament.*
- *Els mecanismes i indicadors del control de qualitat són clars i les eines i documents de recollida de la informació estan ben treballats. Es valora positivament.*

#### **4.3.3 Triangle Catalunya: 5 punts**

*Els mecanismes de coordinació que preveu la memòria de Triangle es basa en el Cap de projecte, Inspecció de treball, Centre de control de novetats, Coordinador del servei i recepcionistes. I detalla les funcions de cadascun d'ells.*

- *Es preveu la figura del coordinador i es detallen les funcions d'acord al plec de condicions tècniques.*
- *Es relacionen les funcions del lloc de treball del recepcionista però no consten totes les relacionades en el plec de condicions tècniques.*
- *L'empresa disposa d'un centre de control de novetats que bàsicament serveix pel control de presència dels treballadors.*
- *Es proposa una coordinació basada en reunions.*

#### **4.3.4 Integra Catalunya: 4 punts**

*Planteja la coordinació de la pròpia empresa de manera profunda i tracte amb menys recursos la coordinació amb la Policia Local. Són elements que presenta com a sistema de coordinació el propi sistema organitzatiu i metodologia de funcionament de l'empresa; fent referència a diferents perfils professionals i les seves funcions, mitjans materials i mitjans de comunicació.*

- *Presenta una potent plantilla de personal de control i supervisió i d'assistència als propis treballadors. Identifica a aquestes persones i facilita perfil professional, telèfon i mail. Es valora positivament.*
- *Estableix la figura del coordinador i relaciona les funcions però no coincideixen totalment amb el plec de condicions. Es valora positivament.*
- *No es relacionen les funcions assignades als membres de l'equip. Però sí de personal d'alta categoria professional. Es valora negativament.*
- *No queda clara la coordinació de l'equip de treball. Es valora negativament.*

#### **4.4 Proposta de gestió de la plantilla: fins a 8 punts**



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

**Críteris de puntuació:**

- *Número de persones que componen la plantilla*
- *Perfil professional*
- *Seguiment i avaluació del personal*

**4.4.1 Serveis integral finques urbanes: 5 punts**

*SIFU proposa un responsable de la inspecció de treball, uns indicadors per avaluar el procés d'inserció dels treballadors i un seguiment del procés intern i extern. Detalla breument que la plantilla assignada al servei són 4 auxiliars especialistes amb una jornada de 37,5 hores. Es valora:*

- *Es fa constar que la plantilla assignada al servei la componen 4 auxiliars especialistes. No fa referència al perfil professional sol·licitat. Informació insuficient.*
- *Es fa un seguiment del procés d'inserció laboral.*
- *Establirà un sistema de seguiment, revisió i control però no s'explica quin ni com funciona. Es valora negativament.*
- *Estableix uns indicadors per avaluar el procés d'inserció laboral del personal relacionats amb el treballador i amb el client. Es valora positivament.*

**4.4.2 Integración social minusválidos: 6 punts**

*La gestió de la plantilla que presenta la memòria es basa en la composició de la mateixa, el perfil professional dels membres de l'equip, torns i horaris i un acompanyament inicial als nous treballadors.*

- *Es preveu un equip de 9 persones, un coordinador i vuit (8) auxiliars, 4 d'ells reserva, que es considera un nombre elevat. La formació específica del lloc de treball dificulta mantenir personal format sense treballar. Es valora negativament.*
- *Es detalla el perfil professional però no és exactament el que consta al plec tècnic.*
- *La organització de torns i rotació no és precisa. Es valora negativament.*
- *Es preveu un acompanyament i formació específica del lloc de treball pels nous treballadors. Es valora positivament.*

**4.4.3 Triangle Catalunya: 5 punts**

*Segons la seva experiència proposen quatre recepcionistes per donar cobertura al servei. Es fa referència a la importància del codi de conducta de l'empresa i el règim sancionador que es pot arribar a aplicar als treballadors. Disposen d'una unitat per donar recolzament als treballadors mitjançant el departament de recursos humans, el departament de treball social i un seguiment individualitzat.*



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

- *Es proposa una plantilla de 4 recepcionistes*
- *Es fa constar un codi de conducta i es detallen els aspectes més rellevants.*
- *L'empresa disposa d'un servei d'orientació laboral on destaca un acompanyament de màxim 15 al personal de nova incorporació.*
- *Es fa seguiment individualitzat de cada treballador.*

#### **4.4.4 Integra Catalunya: 6 punts**

*Integra presenta una proposta de gestió de la plantilla en la qual tracta el procés de selecció de personal, presenta una plataforma informàtica de gestió de serveis (Cle 360) i control d'incidències, mètodes de comunicació interna i preveu la possibilitat de modificacions i alteracions d'horaris.*

- *Sistema de control de presència dels treballadors Cle360. Es valora positivament.*
- *Detalla el procés de selecció del personal. Es valora positivament.*
- *Disposa d'una plataforma de gestió de serveis i control d'incidències. Es valora positivament.*
- *Estableix canals de comunicació i protocol d'incidències. Es valora positivament.*
- *L'equip de treball disposarà d'un telèfon mòbil per gestions pròpies. Es valora positivament.*
- *S'estableix un circuit de comunicació amb el responsable del contracte per temes de gestió de plantilla. Es proposen reunions mensuals. Es valora positivament.*
- *Visites quinzenals de supervisió del servei. Es valora positivament.*
- *No es fa referència al perfil professionals requerit. Es valora negativament.*

#### **4.5 Proposta de gestió de les queixes dels ciutadans: fins a 6 punts**

##### **Criteris de puntuació:**

- *Canals de recepció de la queixa*
- *Mitjà i termini de resposta*
- *Estudi i avaluació de les queixes*
- *Comunicació al responsable de la licitació.*

#### **4.5.1 Serveis integral finques urbanes: 4 punts**

*SIFU proposa establir un sistema de recollida de queixes que es basa en establir canals de recepció, classificació, resposta, solució i seguiment. Temps de resposta i temps de solució i anàlisi dels resultats.*



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

- *Estableix 5 canals de recepció de queixes. Es valora positivament. Es valora positivament*
- *Resposta verbal o per escrit màxim 7 dies i solució en màxim 14 dies. Es valora positivament*
- *Avalua les queixes segons una classificació preestablerta. Es valora positivament*
- *No queda clar si el sistema de gestió de queixes ja existeix o només és un proposta de com fer-ho. Es valora negativament.*
- *No es preveu informar al responsable de la contractació del servei. Es valora negativament.*

#### **4.5.2 Integración social minusválidos: 3 punts**

*L'empresa estableix la recollida telefònica de les queixes i altres canals habilitats sense especificar quins. Estableix un registre electrònic de les queixes. I estableix uns terminis orientatius pel tractament de les queixes.*

- *El sistema de recollida i recepció de les queixes és insuficient.*
- *El registre es farà en un llibre electrònic no detallat.*
- *Compromís de resposta en 5 dies.*
- *La classificació i avaluació de les queixes està poc treballat.*
- *No es preveu informar al responsable de la contractació del servei.*
- *En general la proposta és poc precisa i poc detallada i és valora negativament.*

#### **4.5.3 Triangle Catalunya: 3 punts**

*El tractament de les queixes proposat parla de les dades importants, classificació i registre i temps de resolució. També que la persona encarregada de la classificació de la queixa serà un treballador de l'ajuntament. Es tracta de una proposta breu, molt desdibuixada i buida de contingut.*

- *No s'estableixen canals de recepció de la queixa. Es valora negativament. Es valora negativament.*
- *El registre i classificació de les queixes està poc treballada. Es valora negativament.*
- *El termini de resposta varia de 2 a 15 dies depenen de la gravetat del contingut de la queixa.*
- *No queda clar com es registren els estadis del tractament de la queixa ni qui s'encarrega. Es valora negativament.*

*El procediment de tractament de les queixes sembla improvisat.*

#### **4.5.4 Integra Catalunya: 6 punts**

*Integra diferencia entre el tractament de queixes dels usuaris i les queixes del client (Policia Local) pel servei prestat. Preveu canals diferents i tràmits diferents per a cada*





Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

*tipologia de queixa. Cada usuari podrà fer la valoració del servei i tracte rebut mitjançant una enquesta immediatament després de l'atenció rebuda. La informació serà tractada mitjançant el mòdul digestió de qualitat de Cle360. El tractament de les queixes del client es faran a través d'entrevistes, formularis de satisfacció i inspeccions.*

- *Estableix canal de recepció de queixes. Es valora positivament.*
- *Resposta verbal o per escrit. Es valora positivament.*
- *Rebuda la queixa es posa en marxa de manera immediata i procediment de tractament per contestar el més aviat possible a l'usuari. Es valora positivament.*
- *Es preveuen enquestes als usuaris i aporten un model proposta. Es valora positivament.*
- *Es preveu informar al responsable de la contractació del servei per tractar la queixa. Es valora positivament.*

#### **4.6 Proposta d'uniformitat: fins a 6 punts.**

##### **Criteris de puntuació:**

- *Compleix amb els requisits del plec tècnic*
- *Renovació del vestuari*
- *Proposta de normes d'imatge personal.*
- *Identificació personal*
- *Imatges i qualitat del vestuari*

##### **4.6.1 Serveis integral finques urbanes: 6 punts**

*SIFU proposa una uniformitat de primer qualitat amb un disseny adaptat a la prestació del servei. Aporta un reportatge fotogràfic del vestuari. Detalla la renovació anual de la uniformitat i per desgast. Preveu la identificació del personal i compleix amb els requisits tècnics dels plec de condicions.*

- *Compleix amb els requisits del plec tècnic àmpliament.*
- *Redacta una sèrie de condicions sobre la imatge personal i la qualitat de la roba.*
- *Preveu la renovació anual del vestuari.*
- *Es preveu la identificació personal.*
- *Aporta reportatge fotogràfic del vestuari i tracta la qualitat de la uniformitat*
- *Es valoren tots els ítem de la proposta de vestuari positivament.*

##### **4.6.2 Integración social minusválidos: 4 punts**

*La proposta presenta les característiques generals del vestuari que diferencia entre vestuari d'estiu i d'hivern. Periodicitat de la renovació i substitució del vestuari i primer lliurament del vestuari abans d'iniciar el servei.*



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

- *Compleix amb els requisits del plec tècnic tot i que la qualitat i la imatge del vestuari no és òptima.*
- *No es redacten condicions sobre la imatge personal.*
- *Preveu la renovació anual del vestuari.*
- *No Es preveu la identificació personal*
- *Aporta reportatge fotogràfic del vestuari.*

**4.6.3 Triangle Catalunya: 2 punts**

*La proposta no presenta les característiques generals del vestuari, però diferencia entre vestuari d'estiu i d'hivern. Periodicitat anual en la renovació de vestuari.*

- *La proposta d'uniformitat és insuficient i no s'ajusta al plec tècnic. Es valora negativament.*
- *No aporta reportatge fotogràfic. Es valora negativament.*
- *Preveu la reposició anual del vestuari. Es valora positivament.*
- *No s'especifiquen normes d'imatge personal. Es valora negativament.*

*La proposta de vestuari està molt poc treballada i denota poc d'interès per aquest apartat del plec de condicions.*

**4.6.4 Integra Catalunya: 6 punts**

*Integra Catalunya proposa una uniformitat de primer qualitat amb un disseny adaptat a la prestació del servei. Fa una descripció tècnica de cada peça de vestuari i aporta un reportatge fotogràfic del vestuari. Detalla la renovació cada sis mesos de la uniformitat i per desgast. Preveu la identificació del personal i compleix amb els requisits tècnics dels plec de condicions.*

- *Compleix amb els requisits del plec tècnic àmpliament.*
- *Redacta una sèrie de condicions sobre la imatge personal i la qualitat de la roba.*
- *Preveu la renovació anual del vestuari.*
- *Es preveu la identificació personal.*
- *Aporta reportatges fotogràfic del vestuari.*

*Es valora molt positivament la proposta.*

**5. Puntuació**

| Ítems Valoració                                  | Sifu | ISM | Triangle | Integra |
|--------------------------------------------------|------|-----|----------|---------|
| <b>Planificació i Gestió</b><br>(màxim 10 punts) | 5    | 4   | 4        | 8       |
| <b>Substitucions</b><br>(màxim 6 punts)          | 4    | 3   | 5        | 5       |



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

|                                                  |           |           |           |           |
|--------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Coordinació servei</b><br>(màxim 8 punts)     | 6         | 6         | 5         | 4         |
| <b>Gestió de la plantilla</b><br>(màxim 8 punts) | 5         | 6         | 5         | 6         |
| <b>Gestió de queixes</b> (màxim 6 punts)         | 4         | 3         | 3         | 6         |
| <b>Uniformitat</b><br>(màxim 6 punts)            | 6         | 4         | 2         | 6         |
| <b>Puntuació Total</b><br>(màxim 44 punts)       | <b>30</b> | <b>26</b> | <b>24</b> | <b>35</b> |

## 6. Conclusions

*D'acord als criteris de puntuació establerts el resultat de la valoració tècnica de criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor, fins un màxim de 44 punts, és el següent:*

- *Serveis integrals de finques urbanes, SL: **30 punts***
- *Integración social minusválidos: **26 punts***
- *Triangle Catalunya serveis auxiliars, SL: **24 punts***
- *Integra Catalunya, SL: **35 punts***

*L'empresa Integra Catalunya, SL és la que obté més puntuació (35) en aplicació dels criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor (...)*

El 23 de juliol d'enguany va procedir-se a l'obertura del sobre C de criteris valorables automàticament.

En data 5 d'agost d'enguany l'inspector de la Policia Local ha emès el següent informe:

**(...)Informe d'adjudicació. Valoració de la documentació tècnica de criteris d'adjudicació que s'avaluen de forma automàtica.**

## 5. Objecte del contracte

*Contractació del servei d'atenció al públic de la caserna de la Policia Local mitjançant procediment obert*

## 6. CPV:

*79511000-9 Serveis de telefonista*

*79992000-4 Serveis de recepció*



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

**7. Aplicació pressupostària on s'imputa la despesa:**

90 1300 22799 Servei d'atenció al públic a la Caserna de la Policia Local.

**4. Motiu de la selecció. Valoració de les prescripcions tècniques. Criteris avaluable de forma automàtica fins a 56 punts.**

**4.1 Preu ofert ..... fins a 20 punts**

En aplicació de la següent fórmula:  $\text{Puntuació} = (\text{Oferta econòmica més baixa} / \text{Oferta econòmica que es valora}) \times 20$

- Serveis integrals de finques urbanes, SL: 330.282,24 = **20 punts**
- Integración social minusválidos: 355.440,00 = **18,58 punts**
- Triangle Catalunya serveis auxiliars, SL: 349.513,47 = **18,90 punts**
- Integra Catalunya, SL: 437.613,72 = **15,09 punts**

**4.2 Experiència professional i formació, de la persona adscrita al contracte com a coordinador/a, en la gestió de serveis de caràcter auxiliar d'atenció a usuaris en oficines administratives municipals fins a un màxim de 15 punts**

Experiència professional, de la persona adscrita al contracte com a coordinador/a, en la direcció i coordinació de serveis de recepció, en punts d'informació municipals, oficines de d'atenció al ciutadà municipals, superior a 3 anys: 2,5 punt per cada any fins a un màxim de 10 punts.

Formació específica, de la persona adscrita al contracte com a coordinador/a, en gestió d'equips, resolució de conflictes i lideratge fins a 5 punts. 1 punt per cada curs o seminari o jornades d'un mínim de 10 hores.

Per a la seva acreditació només l'adjudicatari haurà d'aportar certificats de tercers acreditatius dels serveis prestats i de la formació tots junts en un únic pdf.

- Serveis integrals de finques urbanes, SL: **0 punts**

No presenta proposta.

- Integración social minusválidos: **15 punts**

Declaració de compliment i lliurament de certificats en cas de ser adjudicatari.

- Triangle Catalunya serveis auxiliars, SL: **5 punts**

Codi Segur de Verificació: 1bc9e1de-98b0-408e-bb10-6598189bcec7  
Origen: Administració  
Identificador document original: ES\_L01081108\_2025\_8044555  
Data d'impressió: 02/10/2025 10:33:35  
Pàgina 15 de 19

SIGNATURES  
1.- EMILI TAPIAS SOLA (TCAT), 25/09/2025 11:56  
2.- SÒNIA VIÑOLAS MOLLFULLEDA (TCAT), 25/09/2025 14:33



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

*El currículum presentat no compleix amb els requisits de l'experiència superior a tres anys en punts d'informació o oficines d'informació al ciutadà municipals. Relaciona la formació.*

- *Integra Catalunya, SL: 15 punts*

*Declaració de compliment i lliurament de certificats en cas de ser adjudicatari.*

**4.3 Programa de formació fins a 15 punts**

*Caldrà acompanyar el Pla de formació com a document acreditatiu.*

· *Es disposa d'un pla de formació documentat que ofereix més de 25 hores anuals de formació per treballador..... 10 punts*

*Per documentat s'entén definició de la formació, hores de durada i dates de la realització de la mateixa.*

· *Disposar de mecanismes d'avaluació de la formació i de seguiment del seu impacte..... 5 punts*

- *Serveis integrals de finques urbanes, SL: 10 punts*

*Disposa d'un pla de formació documentat de més de 25 hores per treballador on s'especifiquen objectius, continguts i durada. Però NO preveu mecanismes d'avaluació ni el seguiment del seu impacte.*

- *Integración social minusválidos: 15 punts*

*Disposa d'un pla de formació documentat de més de 25 hores per treballador on s'especifiquen objectius, continguts i durada. Així com mecanismes d'avaluació i de seguiment del seu impacte.*

- *Triangle Catalunya serveis auxiliars, SL: 10 punts*

*Disposa d'un pla de formació documentat de més de 25 hores per treballador on s'especifiquen objectius, continguts i durada. Però NO preveu mecanismes d'avaluació ni el seguiment del seu impacte.*

- *Integra Catalunya, SL: 15 punts*

*Disposa d'un pla de formació documentat de més de 25 hores per treballador on s'especifiquen objectius, continguts i durada (especifica la titulació i experiència dels formadors). Disposa de mecanismes d'avaluació i de seguiment del seu impacte.*



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

**4.4 Compromís de coneixement d'altres idiomes, a més dels exigits en els plecs de condicions. En cas de substitucions o noves incorporacions a la plantilla adscrita a l'execució del contracte fins a 6 punts.**

*Francès i alemany: 2 punts per cada persona que es contracti amb coneixement de francès i alemany fins a un màxim de 6 punts.*

*Aquesta puntuació només s'aplicarà a personal no subrogat que s'haurà de contractar en cas de substitucions o noves incorporacions.*

- *Serveis integrals de finques urbanes, SL: 0 punts*

*Presenta compromís d'incorporar a la plantilla del servei personal amb coneixements d'anglès i alemany en cas de substitucions o de noves incorporacions.*

*Es puntua amb zero (0) punts perquè no especifica quantes persones.*

- *Integración social minusválidos: 0 punts*

*No presenta compromís. Es puntua amb zero (0) punts.*

- *Triangle Catalunya serveis auxiliars, SL: 4 punts*

*E cas de substitucions o noves incorporacions en la plantilla, Triangle Catalunya Serveis Auxiliars, S.L. es compromet al fet que 2 persones tinguin el coneixement d'altres idiomes, a més dels exigits en els plecs de condicions, en aquest cas, Francés i Alemany.*

*Es puntua amb 4 punts perquè especifica que incorporarà dues persones.*

- *Integra Catalunya, SL: 0 punts*

*E en cas de substitucions o noves incorporacions a la plantilla adscrita a l'execució del contracte NO CONTRACTARÀ A PERSONES amb coneixements de francès i alemany.*

*Es puntua amb zero (0) punts perquè no contractarà.*

**5. Puntuació sobre C:**

| Ítems Valoració                                     | Sifu | ISM   | Triangle | Integra |
|-----------------------------------------------------|------|-------|----------|---------|
| <b>Preu ofert</b><br>(màxim 20 punts)               | 20   | 18,58 | 18,90    | 15,09   |
| <b>Experiència professional</b><br>(màxim 15 punts) | 0    | 15    | 5        | 15      |



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

|                                            |           |              |              |              |
|--------------------------------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Formació</b><br>(màxim 15 punts)        | 10        | 15           | 10           | 15           |
| <b>Altres idiomes</b><br>(màxim 6 punts)   | 0         | 0            | 4            | 0            |
| <b>Puntuació Total</b><br>(màxim 56 punts) | <b>30</b> | <b>48,58</b> | <b>37,90</b> | <b>45,09</b> |

**6. Puntuació sobre B + sobre C:**

| Ítems Valoració                              | Sifu      | ISM          | Triangle     | Integra      |
|----------------------------------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Puntuació sobre B</b><br>(màxim 44 punts) | 30        | 26           | 24           | 35           |
| <b>Puntuació sobre C</b><br>(màxim 56 punts) | 30        | 48,58        | 37,90        | 45,09        |
| <b>Puntuació Total</b><br>(màxim 100 punts)  | <b>60</b> | <b>74,58</b> | <b>61,90</b> | <b>80,09</b> |

**7. Conclusions**

*D'acord als criteris de puntuació establerts el resultat de la valoració tècnica de criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor, fins un màxim de 44 punts, més el resultat de la puntuació de la valoració que depenen de criteris automàtics, fins un màxim de 56 punts, és el següent:*

- *Serveis integrals de finques urbanes, SL: **60 punts***
- *Integración social minusválidos: **74,58 punts***
- *Triangle Catalunya serveis auxiliars, SL: **61,90 punts***
- *Integra Catalunya, SL: **80,09 punts***

*L'empresa Integra Catalunya, SL és la que obté més puntuació (80,09) en aplicació dels criteris d'adjudicació i per tant es proposa com adjudicatària del servei.(...)*

**Normativa aplicable**

El contracte es regeix pels plecs de condicions i per la proposició presentada per l'adjudicatari. Tots aquests documents tenen caràcter vinculant i contractual i regulen l'adjudicació, els efectes, compliment, modificació i extinció del contracte. En cas de

|                                                                                                                                                                                                                    |                                   |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| DOCUMENT<br>CERTIFICAT                                                                                                                                                                                             | ÒRGAN<br>Àrea de Serveis Generals | REFERÈNCIA<br>B3202025000068 |
| Codi Segur de Verificació: 1bc9e1de-98b0-408e-bb10-6598189bcec7<br>Origen: Administració<br>Identificador document original: ES_L01081108_2025_8044555<br>Data d'impressió: 02/10/2025 10:33:35<br>Pàgina 18 de 19 |                                   |                              |
| SIGNATURES<br>1.- EMILI TAPIAS SOLA (TCAT), 25/09/2025 11:56<br>2.- SÒNIA VIÑOLAS MOLLFULLEDA (TCAT), 25/09/2025 14:33                                                                                             |                                   |                              |



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
**Compres i Contractació**

discrepància entre el que es disposa en el plec de prescripcions tècniques i el de clàusules administratives particulars, prevaldrà el que es disposa en aquest últim en tot el que concerneix al contingut dels drets i obligacions de les parts.

Igualment, en tot allò no previst en els referits documents contractuals, les parts contractants queden sotmeses expressament a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (abreujadament, LCSP), i a les disposicions que la desenvolupen; al Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública, en tot allò que no hagi quedat superat per la LCSP; a la Llei 2/2015, de 30 de març, de desindexació de l'economia espanyola i al Reial Decret 55/2017, de 3 de febrer, que la desenvolupa; supletòriament, a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la resta de normes administratives i, en defecte seu, a les normes de dret privat, en especial, al Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries i pel Plec de Clàusules Administratives Generals de l'Ajuntament de Malgrat publicades al BOPB de 4 de febrer de 2014 i una correcció d'errades publicada al BOPB de 26 de febrer del mateix any en allò que no contradigui la normativa citada, així com per la resta de normativa legal aplicable.

Per tot això, i un cop examinada la documentació justificativa del declarat en la declaració responsable, i en el certificat del Registre Electrònic d'Empreses Llicitadores RELI i altra documentació aportada relativa a la solvència i a la capacitat i dipositada la garantia definitiva.

La tinença d'Alcaldia de Promoció Econòmica i Acció Municipal, en data 23 de setembre de 2025, ha emès proposta per a la Junta de Govern Local, la qual, per unanimitat dels cinc membres assistents ha adoptat els següents,

**Acords:**

**Primer.-** Adjudicar el servei d'atenció al públic de la caserna de la Policia Local per quatre anualitats CPV 79992000-4, a l'empresa INTEGRA MGSi CET CATALUNYA, S.L. per un import de 529.512,60 euros IVA inclòs (437.613,72 euros més 91.898,88 en concepte del 21% d'IVA) d'acord amb la seva oferta de 23 de juny d'enguany, els plecs de condicions administratives i tècniques que regeixen aquesta contractació i els informes emesos per l'inspecció de la Policia Local que es donen aquí per reproduïts.

**Segon.** Imputar una despesa màxima de 529.512,60 euros IVA inclòs a l'aplicació pressupostària 90.1300.22799 *Servei d'atenció al públic a la Caserna de la Policia Local* del pressupost d'enguany i successius sempre condicionada a la seva aprovació definitiva i de la següent manera:



Ajuntament de Malgrat de Mar  
Serveis Generals  
Compres i Contractació

|                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| Novembre a desembre de 2025 | 22.063,03 euros IVA inclòs  |
| Any 2026                    | 132.378,15 euros IVA inclòs |
| Any 2027                    | 132.378,15 euros IVA inclòs |
| Any 2028                    | 132.378,15 euros IVA inclòs |
| Gener a octubre de 2029     | 110.315,12 euros IVA inclòs |

**Tercer.** El contracte, un cop formalitzat, tindrà una durada de 4 anualitats previsiblement de l'1 de novembre de 2025 al 31 d'octubre de 2029.

S'estableix possibilitat de pròrroga per un màxim d'una anualitat suplementària.

**Quart.** L'adjudicatari està obligat a assumir tot el personal adscrit a aquest servei d'acord amb els plecs de condicions que regeixen aquesta contractació, amb la seva oferta, i amb el conveni de referència: El conveni col·lectiu d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions pels anys 2024 a 2026 (codi de conveni núm. 99100265012021), respectant les condicions més beneficioses pels treballadors i respectant els drets de caràcter laboral.

**Cinquè.** Trametre aquest contracte al Registre de Contractes del Sector Públic de conformitat amb l'article 335 de la LCSP.

**Sisè.** El contracte es realitzarà sota la supervisió de l'Inspector de la Policia Local

**Setè.** . Formalitzar el contracte mitjançant document administratiu un cop transcorregut el termini de quinze dies hàbils des que es remeti a l'empresa licitadora la notificació de l'adjudicació ja que és un contracte susceptible de recurs especial en matèria de contractació.

**Vuitè.** Notificar els presents acords a les empreses licitadores i a l'Àrea de Serveis Econòmics

I, perquè així consti i produeixi els efectes que corresponguin a l'expedient que l'ha motivat, signo aquest certificat amb l'avertència a què es refereix l'article 206 del Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals, d'ordre i amb el vist i plau de l'Alcalde.

Vist i plau

Alcalde