

Expedient	Assumpte
2025/583-G626 G626_P2 Contractes Preparació, gestió i adjudicació Emissor : Contractació d'Obres, Béns i Serveis Codi : 15704506602737456760	EIX 1 SERVEIS CENTRES CÍVICS_Contracte Servei d'assistència, informació al públic i serveis complementaris de la xarxa de centres cívics municipals 2025-2029

Signat per:

INFORME

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DELS CRITERIS DE VALORACIÓ NO AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT A PETICIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC, CONTROL D'ACCÈS I SUPORT A ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES PER A LA XARXA DE CENTRES CÍVICS DE TARRAGONA.

Exp. 2025/583-G626

Vocal tècnic: Amat Callén Cuesta, Animador Sociocultural amb funcions de coordinador.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Tarragona té competències en l'àmbit de l'ocupació del temps lliure, d'acord amb l'article 25 i següents de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local. La transferència d'aquestes competències és desenvolupament a través de la gestió i promoció dels equipaments de proximitat i els seus programes i serveis, com és el cas de la Xarxa de Centres Cívics.

L'objecte d'aquest contracte és la prestació de serveis d'informació i atenció al públic, control d'accés i suport a activitats complementàries per a la Xarxa de Centres Cívics de Tarragona

Des de l'aprovació de pla estratègic de la Xarxa de Centres Cívics, anomenat programa marc, els centres cívics tenen com a objectiu fomentar la cohesió social en els aspectes relacionats amb l'accés i l'expressió de la ciutadania, en la dinamització social per a la promoció de persones i grups, en la creació de sentiments de pertinença de la comunitat. Aquest fet provoca que la recepció d'un equipament de proximitat esdevingui un punt d'informació municipal tant dels propis programes de centres cívics com de la resta de departaments dels consistori relacionats amb l'atenció directa a la ciutadania.

Alhora els centres cívics són espais públics de la ciutat, espais oberts i accessibles, espais d'acollida i trobada, de convivència i de relació. Són espais facilitadors de processos i dinàmiques col·lectives. I és de des de l'accés als Centres Cívics i el personal d'informació i



atenció al públic des d'on s'ha de fomentar aquest valor de proximitat i atenció. Donada la distribució urbanística de la ciutat, els centres cívics, són en la majoria de casos, la primera porta d'accés a l'administració local de la ciutadania.

Nogensmenys li correspon a la Xarxa de Centres Cívics de Tarragona:

- Oferir informació actualitzada dels serveis, programes i activitats que desenvolupa el propi departament i altres departaments del consistori que utilitzen els equipaments de proximitat.
- Oferir acompanyament i recursos a grups no constituïts, entitats i associacions per al desenvolupament de projectes i activitats fomentin el sentiment comunitari.
- Elaborar una programació estable, transversal i accessible d'activitats i cursos que promoguin l'ocupació del temps lliure des d'una vessant comunitària, cultural, educativa, formativa i social.
- Incorporar el treball transversal entre els diferents departaments del consistori, per apropar l'administració local a la ciutadania i viceversa.
- Afavorir la cultura des de la comunitat com a motor d'organització i transformació social. La contractació d'aquest servei és fa per procediment obert subjecte a regulació harmonitzada i sense lots.

En aquest informe de valoració es procedeix a l'avaluació de les ofertes presentades pels licitadors.

2. EMPRESAS LICITADORES:

L'empresa Alpha Servicios Personales y Aéreos SLU., ha presentat una memòria que supera les 15 pàgines determinades en el PPT. Aquest fet suposa que la valoració de la memòria corresponent a aquesta empresa només es realitzarà de les primeres 15 pàgines excloent portada i índex.

Un cop analitzat aquest fet les empreses que han presentat oferta a la licitació i que han estat admeses són:

NIF	EMPRESA	ÀLIES(*)
B64876956	INTEGRA MGSÍ CET CATALUNYA SL	INTEGRA
B55743959	ALPHA SERVICIOS PERSONALES Y AÉREOS	ALPHA
B61098638	INTEGRACIÓN SOCIAL DE MINUSVÁLIDOS	ISM

(*) Els àlies serviran d'ara en endavant per anomenar, en els quadres de puntuació, les empreses que han presentat ofertes.

3. CRITERIS DE VALORACIÓ

La valoració de la proposta tècnica s'ha fet seguint els criteris de valoració establerts en l'Annex 1 del plec de clàusules administratives particulars i que es detallen a continuació:



Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica que inclogui els apartats que s'indiquen a continuació:

Coordinació i seguiment (fins a 10 punts): Descripció de les mesures que garanteixin una coordinació òptima i fluïda entre la persona responsable municipal del contracte i l'empresa i entre els diferents punts de servei. Es tindrà en compte la viabilitat, l'efectivitat i la comunicació bidireccional.

Gestió de les incidències i pla de substitucions (fins a 10 punts): Descripció dels procediments per a la resolució de les incidències del servei (suplències, canvis d'horaris, mediació amb els/les visitants, etc.). Es valorarà la capacitat de detecció ràpida de les incidències i la reducció del termini màxim de substitució establert en el plec de prescripcions tècniques, així com la capacitat de minimitzar l'afectació en la prestació del servei.

Control horari (fins a 10 punts) Proposta de control horari per part de l'empresa adjudicatària mitjançant un sistema efectiu de seguiment i comprovació de les jornades de treball dels diferents punts de servei. Es valorarà que aquest sistema garanteixi tant l'automatisme en la posada a disposició de les dades quan aquestes hagin de ser objecte de control per part del responsable municipal, com la seva veracitat.

La valoració tècnica del quals depèn d'un judici de valor, es realitzarà tenint en compte la següent taula de puntuacions:

VALORACIÓ		PERCENTATGE
Molt Satisfactòria	(MS)	100 %
Satisfactòria	(S)	75 %
Acceptable	(A)	50 %
Deficient	(D)	25 %
Molt Deficient	(MD)	0%

4. VALORACIÓ DE LES OFERTES:

Les propostes objecte de valoració compleixen els mínims requerits en el plec de prescripcions tècniques. L'objecte de la següent valoració és realitzar una anàlisi de les ofertes en quant a la memòria presentada tenint en compte els aspectes descrits anteriorment.

1.1 Coordinació i seguiment:

Empresa	Valoració	V. Tècnica
INTEGRA	L'oferta proposa un sistema informatitzat de gestió del servei entre l'empresa i l'Ajuntament . Aquest sistema es descriu com un sistema integral de seguiment automàtic de tots els aspectes vinculats a	(MS) 100%



	l'activitat, com control de presència, protocols, planificació d'horaris. És valorada positivament ja que pot ser un element rellevant per la coordinació del servei. Tanmateix posa a disposició per l'execució del contracte; personal de supervisió i de qualitat del servei i d'administració, A més de personal addicional de suport per a l'execució i seguiment del servei. Indica proposta de Reunió mensual, quinzenal i a proposta del responsable del contracte. Es valora també l'aportació d'un quadre resum del personal de gestió del contracte i el percentatge de dedicació de cadascun.	
ISM	La proposta de l'empresa licitadora és considerada adequada, presenta un coordinació bidireccional a través d'informes i amb el correu electrònic corporatiu com a canal de comunicació principal. Presenta un pla de reunions concret. Tanmateix la representació gràfica de l'esquema de flux no està definit com a bidireccional. Aporta una supervisió que millora de forma acceptable l'establert en el plec. El punt 1.3.5 referent a la defensa del valor afegit d'aquesta supervisió, en la seva definició es força generalista i redundant. És presenta un quadre d'indicadors de qualitat del servei, tot i que es troba a faltar objectius estratègics vinculats.	(A) 50%
ALPHA	En la proposta presentada es troben a faltar els apartats detallats per presentar a la memòria tal i com s'indica al plec de clàusules administratives. (Coordinació i seguiment / Gestió de les incidències / Control horari). Tanmateix presenten una memòria que excedeix del màxim de pàgines definides en el plec. Tot i així s'observa que l'empresa proposa una plataforma anomenada BETA10 com a eina de gestió del servei. Tot i que es troba a faltar més concreció metodològica sobre la possibilitat d'implementar-ho en els equipaments de proximitat. Manca informació sobre la figura de la supervisió que garanteixi una coordinació entre la persona adjudicatària i la persona municipal responsable del contracte.	(D) 25%
CONCLUSIONS	Tot i que totes les ofertes presentades podrien executar, segons les seves memòries, el servei amb el mínim requerit. S'ha valorat INTEGRAL MGSi CET CATALUNYA SL amb la màxima puntuació davant les solucions aportades com un sistema de gestió integral amb visió 360 i més claredat en els recursos que s'hi ofereixen, com un quadre resum de dedicació del personal per part de l'empresa i un pla de visites detallat.	



1.2 Gestió d'incidències i pla de substitucions:

Empresa	Valoració	V. Tècnica
INTEGRA	L'empresa aporta un sistema de resolució d'incidències a través d'un procediment il·lustrat amb un diagrama que representa l'actuació a nivell intern i extern i de coordinació amb el responsable del servei. Estableix un protocol de comunicació de la incidència i proposa un sistema de resolució de les mateixes procurant que el servei no es vegi afectat. En referència al pla de substitucions identifica les possibles situacions que podrien requerir substitucions. Proposa mesures de solapament preventiu per que el nou personal conegui les tasques a desenvolupar en el servei i així un cop s'incorpori reconegui el lloc i les accions a desenvolupar. Mostra diagrama il·lustratiu de la cobertura en el cas de substitucions i com es mantindrà informat al responsable del contracte.	(MS) 100%
ISM	L'empresa aporta un quadre resum amb un temps màxim de resposta mitjà per la resolució d'incidències d'aproximadament 1 hora. Fet que millora l'establert en el plec, És valora positivament la incorporació específica del punt 2.4. Mediació amb els visitants i resolució de conflictes. És valora positivament la proposta de gestió d'incidències, tanmateix el pla de substitucions podria descriure's de forma més acurada amb les necessitats del servei a prestar que permeti valorar de forma més acurada com és minimitza l'afectació en la prestació del servei. (per exemple, com ha de ser la comunicació entre l'Ajuntament i la empresa adjudicatària quan el servei no es realitza?)	(S) 75%
ALPHA	És valora positivament que s'hagin tipificat les incidències tant al detall. Lamentem només poder valorar fins la pàgina 16. Em trobat a faltar un pla detallat de substitucions per dur a terme el servei.	(D): 25%
CONCLUSIONS	Les empreses INTEGRA I ISM han entès i descrit correctament el mètode de gestió d'incidències i pla de substitucions. Les	



	diferències s'han trobat en el nivell de detall de la proposta, l'empresa INTEGRA MGSi CET CATALUNYA SL ha aportat paràmetres de qualitat vinculats al servei, com un sistema de resolució d'incidències ben representats que ha facilitat entendre la seva aplicació al servei, que li han fet obtenir la màxima puntuació.
--	--

1.3 Control Horari:

Empresa	Valoració	V. Tècnica
INTEGRA	L'empresa aporta un sistema de control horari observable en temps real. Proposa la implementació d'un fitxatge amb tecnologia NFC fet que pot suposar un sistema efectiu del seguiment i del compliment de les jornades de treball. Presenta bona definició del procediment i amb exemples de com es realitzarà el retorn de les dades en cas que el responsable del servei ho requereixi.	(MS): 100%
ISM	L'empresa exposa un sistema de fitxatge digital a través de tecnologia biomètrica i geolocalitzada a través d'un mòbil corporatiu. No es veuen exemples o imatges orientatives sobre la plataforma digital. És presenta un exemple d'informe mensual com una taula general. És una proposta correcta, és troba a faltar concreció i exemples d'implementació a través de la Xarxa de Centres Cívics.	(A): 50%
ALPHA	No s'observa apartat específic de control horari, s'intueix que a través de l'aplicatiu BETA 10 es podrà comprovar la presència diària i que també es posaran a disposició mitjançant NFC. Tanmateix no concreta com serà l'aplicació a través dels equipaments de proximitat i alhora no es pot valorar com es posaran a disposició les dades quan hagin de ser objecte de control per part del responsable municipal.	(D): 25%
CONCLUSIONS	Les empreses INTEGRA i ISM presentat accions de proposta de control horari. Tanmateix, l'empresa INTEGRA MGSi CET CATALUNYA SL ha aportat diagrames i elements visuals que han permès identificar millor la implementació d'aquest apartat.	



RESUM PUNTUACIÓ SOBRE B:

Un cop analitzades les ofertes admeses, d'acord amb el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars i els criteris de valoració establerts en el mateix. Les proposicions presentades han obtingut les següents puntuacions parcials i totals:

SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC	Puntuació màxima	INTEGRA	ISM	ALFA
ORGANITZACIÓ DEL SERVEI				
• COORDINACIÓ I SEGUIMENT	10	10	5	2.5
• GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I PLA DE SUBSTITUCIONS	10	10	7.5	2.5
• CONTROL HORARI	10	10	5	2.5
TOTAL	30	30	17.5	7.5

Per tant, es trasllada a la Mesa de contractació que les puntuacions de les propostes valorades són les detallades en el quadre anterior.

A la data i les persones que figuren a la signatura electrònica.

