

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General de Prevenció
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

**INFORME DE VALORACIÓ D'OFERTES (SOBRES A) PER A LA CONTRACTACIÓ,
DELS SERVEIS DE VIGILÀNCIA I SEURETAT DEL CRAE TORRE VICENS A
LLEIDA, DEPENDÈNCIA DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE PREVENCIÓ I
PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA**

Expedient núm.: BE-2026-41

Procediment d'adjudicació: Procediment Basat en l'Acord Marc de serveis de
vigilància i seguretat (exp. CCS-2022-5 Lot 5: Vigilància a la província de Lleida).

Termini d'execució: De l'1 de gener del 2026 fins el 31 de desembre del 2026. Si la
formalització fos posterior a la data d'inici prevista, s'haurà d'iniciar l'execució en els 5
dies hàbils següents a la formalització.

Import de sortida: 219.935,84 € (sense IVA)

Import 21% IVA: 46.186,53 €

Import IVA inclòs: 266.122,37 €

Empreses presentades:

- SASEGUR SL
- ENERPRO SL

I. CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR (SOBRE A): 36,00 punts

**1. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA VALORACIÓ DELS QUALS REQUEREIX UN
JUDICI DE VALOR (màxim 36 punts)**

S'haurà de presentar una proposta de funcionament que no podrà superar les 30
pàgines (15 fulls a dues cares), incloent-hi la portada, l'índex i els annexos, si en té,
escrita amb lletra Arial 11 i un interlineat d'un punt. Només es tindrà en compte la
informació de la pàgina 1 a la 30; la resta no es valorarà.

La proposta de funcionament haurà d'estar estructurada i ordenada adequadament
d'acord amb els criteris de valoració.

1.1 Metodologia o pla de treball: puntuació fins a 36 punts.

Per valorar la metodologia de treball, es tindran en compte els criteris següents:

Aspectes vinculats a la metodologia o pla de treball (fins a 36 punts)

a) Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte
l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència de persones usuàries, el nombre
de persones treballadores i els serveis que es presten (fins a 10 punts).

b) Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i
suplències (fins a 8 punts).



Doc. original signat per:
Raquel Herrera Perea
05/11/2025,
José Muñoz Luque 05/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 10/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QNQV85E6GXEDVYXO9RUJ6IR3B8M6JUR

Data creació còpia:
10/11/2025 08:34:51

Pàgina 1 de 7

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General de Prevenció
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

- c) Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 6 punts).
- d) Supervisió del servei (fins a 7 punts).
- e) Protocol d'acollida dels treballadors nouvinguts al servei (fins a 5 punts).

ASSIGNACIÓ DE PUNTUACIONS

1. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA VALORACIÓ DELS QUALS REQUEREIX UN JUDICI DE VALOR (màxim 36 punts)

1.1 Metodologia o pla de treball: puntuació fins a 36 punts.

a) Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència de persones usuàries, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten (fins a 10 punts).

SASEGUR SL

Hi ha una aproximació detallada i adient a les característiques del centre en relació amb el servei de vigilància i seguretat que cal prestar-hi.

Exposen que el pla de treball s'adequarà durant el primer mes de servei.

Concreten aspectes relacionats amb els mitjans tècnics: posaran a disposició del servei una Tablet o Smartphone amb una APP on es pengi la visió remota del sistema CCTV, així com Intrusió i alarmes PCI; i el personal següent: 1 cap de serveis per Lleida, 1 coordinador assignat exclusivament al servei i 1 inspector (2 assignats a la província de Lleida).

Puntuació obtinguda: 6,00 punts

ENERPRO SL

Hi ha una aproximació adient a les característiques del centre en relació amb el servei de vigilància i seguretat que cal prestar-hi.

Concreten aspectes relacionats amb: la cobertura del servei (5 VS subrogats (i suplent per baixa IT) + 3VS de suport, formats), el control de rondes i marcatge amb tecnologia NFC, les funcions de vigilància i els mitjans tècnics.

Destaquem: concreten terminis adequats (Reunió prèvia amb el RC 15 dies abans d'iniciar el servei; reunions de supervisió mínim trimestrals; en cas d'incidència no resolta pel VS, si s'activa l'avís, presència de l'inspector en menys de 60 minuts,



Doc.original signat per:
Raquel Herrera Perea
05/11/2025,
José Muñoz Luque 05/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QNQV85E6GXEDVYXO9RUJ6IR3B8M6JUR

Data creació còpia:
10/11/2025 08:34:51

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General de Prevenció
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

mesures de fidelització del personal (estabilitat, conciliació, proximitat geogràfica, repartiment equitatiu hores, tasques i responsabilitats i formació) i selecció de personal apropiat a les necessitats del centre i els seus usuaris, en la selecció tindran en compte les observacions del RC.

Puntuació obtinguda: 10,00 punts

a) Adequació Pla de treball a les característiques de l'edifici	
Màxim	10,00
SASEGUR SL	6,00
ENERPRO SL	10,00

b) Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 8 punts).

SASEGUR SL

En relació a la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal, exposen un triple procediment: cada VS fitxa a l'entrada i a la sortida telemàticament, control de rondes amb lectura de punts NFC i control del personal amb trucades aleatòries des del Centre de Control 24 hores/365 dies. La gestió informatitzada del servei amb l'aplicació Vigilant permet, a part del control de presència, manifestació d'incidències, generació d'informes, seguiment d'ordres, trasllat d'informació, ... tot en temps real.

El Centre de Control Operatiu disposa central receptora d'alarmes, de freqüència de comunicacions independent i centraleta amb 7 línies.

Per la gestió de les baixes i suplències: quan el Centre de control permanent detecta una inactivitat/absència, contacta amb el Coordinador del serveis que, si confirma l'absència, la comunica al responsable del contracte (director/a del centre). Expliquen extensament la seqüència d'accions que caldran per aconseguir una resposta ràpida i eficaç davant d'una situació de contingència. Per cobrir les possibles contingències tenen un retén de 5 VS amb la mateixa preparació i formació que els titulars. Temps de resposta màxim ≤ 30 minuts. També disposen d'un Servei de Vigilància Dinàmica amb 2 VS i 1 vehicle 24 hores/365 dies que pot servir de suport en cas situació de risc.

Destaquem el temps de resposta adequat per cobrir les baixes i que sempre sigui amb personal format en el servei.

Puntuació obtinguda: 7,00 punts

ENERPRO SL

En relació a la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal, exposen la gestió informatitzada del servei amb eina que permet el control en temps real de



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General de Prevenció
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

presència i absència de personal, control de rondes amb lectura de punts NFC, avisos, funcionalitat home mort, etc.; amb accés al RC del centre. Posen a disposició del servei el centre de control 24 hores 365 dies.

Per la gestió de les baixes i suplències: presència de l'inspector en menys de 30 minuts a l'espera del relleu i relleu en menys de 60 minuts. Baixes de curta durada, cobertes per algun dels integrants de l'equip, augmentant les hores de treball. Baixes de llarga durada cobertes amb VS comodí format. Dotació de vehicles de seguretat amb personal de retén.

Destaquem que l'eina de gestió és accessible tant des de web com des de mòbil, el temps de resposta adequat per cobrir les baixes, que incideixen en com es farà la formació del personal de suport (faran els torns de treball necessaris i acordats amb el RC de l'edifici perquè sempre tinguin al dia les característiques del servei) i que el personal suplent haurà de tenir l'aprovació del centre.

Puntuació obtinguda: 8,00 punts

b) Sistemàtica de verificació de l'assistència del personal i gestió suplències	
Màxim	8,00
SASEGUR SL	7,00
ENERPRO SL	8,00

c) Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 6 punts).

SASEGUR SL

Qualsevol treballador pot rebre una queixa, de la direcció del centre o d'un usuari, i la transmetrà al Departament d'Atenció al Client, amb la funcionalitat que ofereix la Plataforma de gestió, que obre l'informe de reclamació. Temps de resposta des de la reclamació fins la proposta de solució 24 hores. Seguiment de l'adequació de la solució i tancament.

Informe mensual de resolució d'incidències.

Els canals per interposar les queixes i reclamacions estan poc definits. El procediment i el temps de resolució són adequats.

Puntuació obtinguda: 4,00 punts

ENERPRO SL

Relacionen els canals per interposar les queixes i reclamacions: per part del centre, a través de l'interlocutor designat per l'empresa, per correu electrònic o atenció telefònica, i per mitjà del Centre de Control de l'empresa 24 hores/365 dies. Les queixes o





Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General de Prevenció
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

reclamacions dels usuaris: telèfon d'atenció al client i e-mails a través dels CODIS QR que s'implantaràn en diversos punts del centre.

Exposen el procediment de gestió de les queixes fins la seva resolució, notificació i supervisió per part de client. Seguiment trimestral i anual per implementar si cal mesures correctives.

Seràn ateses en 24 hores des de la recepció. Mesures correctives en un termini màxim de 3 dies.

Els canals, el procediment i el temps de resolució són adequats. Destaquem els canals relacionats per interposar queixes els usuaris.

Puntuació obtinguda: 6,00 punts

c) Procediment atenció queixes i reclamacions	
Màxim	6,00
SASEGUR SL	4,00
ENERPRO SL	6,00

d) Supervisió del servei (fins a 7 punts).

SASEGUR SL

Sistemes de supervisió del servei proposats:

- Inspeccions: el procediment d'inspecció serà presentat per l'aprovació del centre, 2 inspectors 24 hores/365 dies per tota la província, 2 inspeccions setmanals. Estableixen els elements subjectes a inspecció. Registre de la inspecció a l'aplicació i tramesa al responsable del servei.
- Control de qualitat: enquestes de satisfacció al client mensuals, auditories, accions preventives, quadrants del servei a través de l'aplicació que envia informes automatitzats al responsable del contracte.
- Indicadors de qualitat (KPI) per mesurar el compliment dels objectius, identificar desviacions, millorar i assegurar la satisfacció del client.

Destaquem que treballen diferents aspectes per realitzar una supervisió eficient del servei.

Puntuació obtinguda: 7,00 punts

ENERPRO SL

Sistemes de supervisió del servei proposats:

- Pla d'inspecció consensuat amb el responsable del centre. Freqüència de les inspeccions: 2 per setmana durant els 2 primers mesos i 1 setmanal durant la resta de



Doc. original signat per:
Raquel Herrera Perea
05/11/2025,
José Muñoz Luque 05/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QNQV85E6GXEDVYXO9RUJ6IR3B8M6JUR

Data creació còpia:
10/11/2025 08:34:51

Pàgina 5 de 7

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General de Prevenció
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

temps del servei, podent augmentar de freqüència fins a 4 inspeccions setmanals en cas necessari. Estableixen els punts sotmesos a inspecció.

- Calendari de reunions periòdiques de seguiment i coordinació. Recomanada: mínim 1 mensual amb el responsable del centre.
- Auditoria interna segons Pla de qualitat.
- Recull i anàlisi de totes les dades del servei: Autoavaluació de compliment d'acords de nivell de servei ofert i qualitat del servei per indicadors.

Destaquem que treballen diferents aspectes per realitzar una supervisió eficient del servei.

Puntuació obtinguda: 7,00 punts

d) Supervisió del servei	
Màxim	7,00
SASEGUR SL	7,00
ENERPRO SL	7,00

e) Protocol d'acollida dels treballadors nouvinguts al servei (fins a 5 punts).

SASEGUR SL

Recursos personals per l'acollida: coordinador de l'empresa, i caps d'equip adscrits al servei per traslladar la informació relativa al funcionament intern.

Recursos materials: Manual d'acollida que inclou la benvinguda, l'organigrama, la informació genèrica relativa a l'activitat de l'empresa; dades de gestió empresarial com el codi ètic, el pla d'igualtat, la política de gestió ambiental, ... entre d'altres; informació relativa al lloc de treball: funcions, horari, formació i promoció interna, PRL,...; i informació jurídica i laboral: contracte, nòmina, prestacions, permisos, ...

Protocol detallat d'acollida al nou personal: un dia abans d'iniciar-se el servei el coordinador presenta la nova incorporació i l'acompanya en la familiarització amb l'entorn. Durant 2-3 dies el nou VS va acompanyat del VS titular. El primer dia de servei efectiu del nou VS seguiment del coordinador. Seguiment de la nova incorporació al cap d'una setmana.

El protocol d'acollida dels treballadors nouvinguts està ben explicat i és adequat.

Puntuació obtinguda: 5,00 punts

ENERPRO SL

Recursos personals per l'acollida: coordinador i cap de personal. Són els encarregats de les entrevistes, la benvinguda, lliurament de la informació, repartiment de funcions i responsabilitats i acompanyament a la incorporació.



Doc.original signat per:
Raquel Herrera Perea
05/11/2025,
José Muñoz Luque 05/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QNQV85E6GXEDVYXO9RUJ6IR3B8M6JUR

Data creació còpia:
10/11/2025 08:34:51

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General de Prevenció
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

Recursos materials: manual d'acollida, documentació i material de PRL i uniformitat i mitjans materials.

Incorporació a l'equip es fa inicialment en període de formació en tots els torns de treball.

La formació tindrà una duració mínima de 10 hores.

Seguiment a la incorporació 15-21 dies.

El protocol d'acollida dels treballadors nouvinguts està ben explicat i és adequat.

Puntuació obtinguda: 5,00 punts

e) Protocol acollida nouvinguts	
Màxim	5,00
SASEGUR SL	5,00
ENERPRO SL	5,00

QUADRE RESUM DE PUNTUACIONS DESGLOSSAT PER CRITERIS (SOBRE A)

	a) Adequaci ó Pla de treball	b) Sistemàti ca verificació assistènci a personal i suplèncie s	c) Atenció queixes i reclamaci ons	d) Supervisi ó del servei	e) Protocol acollida nouvingut s	Total sobre A
Puntuació màxima	10,00	8,00	6,00	7,00	5,00	36,00
ENERPRO SL	10,00	8,00	6,00	7,00	5,00	36,00
SASEGUR SL	6,00	7,00	4,00	7,00	5,00	29,00

Vistiplau

Raquel Herrera Perea
Directora del CRAE Torre Vicens

Josep Muñoz Luque
Director general d'Atenció a la Infància i
l'Adolescència



Doc.original signat per:
Raquel Herrera Perea
05/11/2025,
José Muñoz Luque 05/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 10/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QNQV85E6GXEDVYXO9RUJ6IR3B8M6JUR

Data creació còpia:
10/11/2025 08:34:51