



INFORME

Assumpte: Informe d'avaluació dels criteris que depenen d'un judici de valor de les propostes presentades al procediment obert simplificat per a la contractació del servei de consergeria per equipaments esportius i culturals municipals.

Consideracions prèvies

A Malgrat de Mar en data 13 d'octubre de 2025 a les 14h, ha finalitzat el termini de finalització de presentació d'ofertes a la licitació del servei de consergeria per equipaments esportius, mitjançant procediment obert simplificat, expedient B3202025000128.

El dia 15 d'octubre de 2025, de conformitat amb el Plec de Condicions Administratives que regeix la contractació del servei de consergeria pels equipaments esportius i culturals municipals, es procedeix a l'obertura del sobre A.— Documentació administrativa i tècnica — de les empreses presentades a la licitació i són les següents:

- NORDESTE SERVICIOS INTEGRALES S.L.U.
- NICE MOMENTS FACTORY S.L.
- INTEGRA MGSi CET CATALUNYA S.L.
- ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES CATALUNYA S.L.U.
- GLOBAL ATTENTIVE S.L.
- PUNTUAJOCS S.L.
- JARQUE SERVEIS S.L.
- EULEN S.A.

Després d'analitzar la documentació administrativa de la contractació i d'acord amb la mesa de contractació, de la documentació administrativa aportada per les diferents empreses, s'acorda requerir a les següents empreses la documentació que s'esmenta a continuació:

- ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES CATALUNYA S.L.U.: Certificat de dades de l'empresa del RELI o ROLECE.
- GLOBAL ATTENTIVE S.L. : Documentació que acrediti que l'objecte social de l'empresa s'ajusta a l'objecte del contracte de serveis de consergeria.
- PUNTUAJOCS S.L. : Documentació que acrediti que l'objecte social de l'empresa s'ajusta a l'objecte del contracte de serveis de consergeria.

- JARQUE SERVEIS S.L. : Documentació que acrediti que l'objecte social de l'empresa s'ajusta a l'objecte del contracte de serveis de consergeria.

GLOBAL ATTENTIVE S.L., PUNTUAJOCS S.L. I JARQUE SERVEIS S.L. han enviat correctament la documentació requerida en el termini indicat.

L'empresa ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES CATALUNYA S.L.U. no presenta el certificat de dades de l'empresa del RELI o ROLECE requerit en el termini indicat. Tal i com s'assenyala en el requeriment de documentació enviat per la Tècnica de Compres i Contractació de l'ajuntament de Malgrat de Mar, en cas de no atendre el present requeriment en temps i forma, s'entendrà que es desisteix o es renúncia a la present licitació i es procedirà a arxivar la seva proposició. Per tant, **no es procedirà a valorar la seva memòria de projecte.**

La Mesa de contractació fa arribar la documentació del sobre A Documentació relativa als criteris que depenen d'un judici de valor al personal tècnic de la Regidoria d'Esports per emetre informe valoratiu.

El punt 1.11) Criteris d'adjudicació del Plec de condicions administratives particulars per a la contractació del servei de consergeria per equipaments esportius i culturals municipals estableix els criteris a tenir en compte, a l'hora de considerar quina és la millor proposició relació qualitat –preu, establint una **puntuació màxima de 15 punts** pels criteris que depenen d'un judici de valor.

Es valorarà els criteris següents per determinar la puntuació final.

- Proposta d'organització del servei fins a 8 punts.
- Proposat de seguiment del servei fins a 7 punts.

INFORME DE VALORACIÓ DE LES DIFERENTS PROPOSTES

Estudiades les propostes de gestió del servei de consergeria per equipaments esportius i culturals, presentades per les set empreses, aquestes estan estructurades i ordenades segons l'article 1.11) dels plecs de condicions administratives i ajustat als criteris de valoració de l'esmentat article. A modo de resum, s'indica que:

En la presentació de la memòria NORDESTE SERVICIOS INTEGRALES S.L.U., aporta informació concreta relacionada amb l'estructura organitzativa, la comunicació amb l'ajuntament, la gestió, un pla de formació, indicadors de rendiment, un control i compromís de qualitat en el servei i referència al període de resolució d'incidències i substitucions imprevistes.

En la presentació de la memòria NICE MOMENTS FACTORY SL, aporta informació específica relacionada amb l'estructura organitzativa on proposen una supervisió i



organització del servei mixt de control presencial i telemàtic. Amb una Coordinadora com a responsable de la gestió global del servei. No concreta mitjans digitals de control de la gestió i la qualitat del servei, a banda dels informes periòdics. La supervisió del servei es fonamenta en informes periòdics, revisions del coordinador i recull d'enquestes. No aporta un pla de control de qualitat especificat ni pla de formació.

En la presentació de la memòria GLOBAL ATTENTIVE S.L aporta informació definida relacionada amb l'estructura organitzativa, organització del servei sense especificar les eines que utilitzaran pel seguiment del correcte funcionament del servei. Aquesta tasca es fonamenta en el tracte directe i enviament d'informes periòdics. No concreta mitjans digitals de control de la gestió i la qualitat del servei però si que manifesta la intenció d'implementar una eina digital com a proposta de millora, a banda dels informes periòdics. La supervisió del servei es fonamenta en informes, revisions del coordinador i recull d'enquestes. No aporta un pla de control de qualitat especificat ni pla de formació. Si que aporta com a proposta de millora un pla de sostenibilitat per fomentar l'estalvi energètic i reducció de residus.

En la presentació de la memòria PUNTUAJOCS S.L., aporta determinada informació relacionada amb l'estructura organitzativa. Amb un Coordinador, organització del servei sense especificar les eines que utilitzaran pel seguiment del correcte funcionament. Proposen una supervisió que combina una coordinació tècnica especialitzada, amb protocols de planificació de registres i informes periòdics. No aporta un pla de control de qualitat especificat ni pla de formació. Assenyalen un Pla de gestió d'incidències on l'empresa actuarà com primer filtre resolutiu encara que no especifiquen el procediment d'actuació.

En la presentació de la memòria JARQUE SERVEIS S.L, aporta informació específica relacionada amb l'estructura organitzativa amb un Coordinador/Supervisor del servei, especifica l'organització del servei que es fonamenta en les visites setmanals i el tracte directe, juntament amb l'enviament d'informes periòdics cada mes. No concreta mitjans digitals de control de la gestió i la qualitat del servei. No especifica un protocol de comunicació amb l'ajuntament. No aporta un pla de control de qualitat especificat ni pla de formació.

En la presentació de la memòria EULEN S.A., aporta informació detallada relacionada amb l'estructura organitzativa amb un Gestor de Zona i un Coordinador del servei, explica l'organització del servei especificant les eines digitals que utilitzaran pel seguiment del correcte funcionament del servei i la gestió del personal. La tasca de control digital es complementa amb el tracte directe i enviament d'informes periòdics. El sistema opera amb un centre de control amb atenció els 365 dies de l'any. Assenyalen disponibilitat d'àmplia borsa de treball. Concreten mitjans de control de qualitat i canals de comunicació amb l'ajuntament. Presenten un Pla d'eventualitats i contingències a consensuar amb l'ajuntament per resolució de les incidències més freqüents. Aporta un Pla de Qualitat propi.

En realitzar un anàlisi específic dels dos criteris assenyalats anteriorment es realitza una valoració de les propostes de cada empresa per cada criteri, que s'estructura com segueix:

CRITERI 1. PROPOSTA D'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI (MÀXIM 8 PUNTS).

El projecte presentat per **NORDESTE SERVICIOS INTEGRALES S.L.U.**, fa esmena dels objectius operatius i del registre de qualitat ISO 9001, del Pla d'igualtat vigent i registrat, del Programa de Formació d'atenció al públic i gestió de conflictes i procediment de Protecció de Dades. Presenten l'estructura de l'equip i els rols amb un organigrama compost per una Direcció del servei responsable de qualitat i contractació, 1 coordinador/a de zona que fa d'enllaç amb regidories i supervisió i auditoria del servei i els 3 conserges més suplents homologats. Uniformitat homogènia i neutra amb armilla identificadora.

Estableix un compromís de qualitat amb personal adscrit i estable, traçabilitat d'hores, resposta ràpida en substitucions, millora continua amb actes, informes i accions correctores. Presenten paràmetres indicadors del nivell de qualitat del servei:

- La cobertura del servei en un $\geq 99\%$
- Puntualitat d'obertura d'un $\geq 99.5\%$
- Substitució imprevista $\leq 60-90$ min.
- Incidències resoltes $\leq 24h \geq 95\%$
- Satisfacció de l'àrea $\geq 8/10$
- Auditoria dels procediments operatius estàndard $\geq 1/\text{mes/seu}$

Proposa un Pla de Formació concret sobre l'acollida de normes municipals, atenció a l'usuari i resolució de conflictes, prevenció riscos laborals específics pel lloc de treball, emergències/comunicacions i manteniment menor.

Puntuació assignada: 7 punts

El projecte presentat per **NICE MOMENTS FACTORY S.L.** fa esmena de l'organització del servei. Realitzen una explicació concreta del personal i perfil professional, la identificació amb uniforme corporatiu. Presenten organigrama de coordinació interna amb un responsable de coordinació que supervisaria diàriament el servei, resolent totes les incidències organitzatives i que actuaria com a interlocutor amb l'ajuntament. Disponibilitat de borsa de personal de reforç per substitucions de manera immediata.

Puntuació assignada: 5 punts



El projecte presentat per **INTEGRA MGSi CET CATALUNYA S.L.** detalla de forma concreta un organigrama funcional complet de les persones que es veuran relacionades amb el servei. Amb un Gerent, una Cap de Serveis (principal interlocutora), el Coordinador del servei, els tècnics del EMS, la tècnica de qualitat, la tècnica de gestió (Cle360) i la tècnica de PRL Aporten també de forma detallada les hores de dedicació setmanals que cada persona destinarà al servei, a destacar les 14 hores del coordinador i les 10h de la cap de servei.

Duran a terme inspeccions del servei quinzenals que seran tractades al Departament de Qualitat de l'empresa per establir possibles mesures correctives. El Departament de Qualitat de l'empresa realitzarà auditories aleatòries de caràcter anual al servei. La pròpia empresa prestadora del servei es sotmetrà a auditories per part d'una entitat externa acreditada (BSI Group) per garantir el compliment dels requisits recollits a la **Norma ISO 9001:2025**. Presenten un Pla de Formació anual en funció del lloc de treball sense especificar temporalitat.

Detallen de forma concreta els canals de comunicació que serà tan formals com informals, principalment per mitjans de telèfon mòbil, amb el coordinador i la Cap del Servei que tindran una disponibilitat absoluta, 24/7, els 365 dies de l'any.

Puntuació assignada: 6 punts

El projecte presentat per **GLOBAL ATTENTIVE S.L.** detallen un organigrama concret on estableixen la figura del Coordinador de Servei a més dels 3 conserges. Creen un borsa d'hores per cobrir baixes, vacances i necessitats puntuals. Assenyalen un Pla de formació inicial i continua del personal en atenció al públic, prevenció riscos laborals i primers auxilis (sense especificar la planificació de la formació).

Puntuació assignada: 4 punts

Revisat el projecte entregat per **PUNTUAJOCS S.L.** especifiquen de forma concreta un organigrama amb un Cap de Servei, com a responsable de la gestió global del servei i un Coordinador/a per a la gestió diària. Fora de l'horari habitual la empresa disposa d'un coordinador de guàrdia amb disponibilitat 24/7 per donar resposta immediata.

Puntuació assignada: 4 punts

Revisat el projecte entregat per **JARQUE SERVEIS S.L.** detallen un organigrama compost per una persona que serà la responsable de la coordinació i supervisió general del servei. Serà l'encarregat de la comunicació amb l'ajuntament. Assenyalen

específicament els canals de comunicació ni periodització en la comunicació amb l'ajuntament, tot i que sí assenyala que hi haurà canals de comunicació establerts.

Puntuació assignada: 3 punts

Revisat el projecte entregat per l'empresa **EULEN S.A.** detallen que la supervisió del servei es durà a terme per un Gestor a nivell de zona (supervisor extern i interlocutor del servei) i un Coordinador de servei, que serà el director de l'equip operatiu i el responsable últim del servei. Manifesten el compromís de fer un estudi complet de les instal·lacions per identificar els riscos laborals existents per desenvolupar un Pla de seguretat i prevenció de Riscos Laborals.

Detallen un Pla d'Implantació i Desenvolupament del servei amb quatre fases diferenciades: Transició, Estabilització, Servei Permanent i Devolució del Servei, amb especificació de les característiques de cadascuna d'elles. L'organització del servei es realitzarà mitjançant plataforma digital VIVO per optimitzar planificació, gestió i control del personal i enviar alertes immediats al Gestor i Coordinador del servei. Detallen que aquesta eina digital es veurà complementada d'un informe diari del servei al responsable de l'ajuntament i una elaboració quinzenal d'informes de gestió i reunions de seguiment mensuals amb el Gestor i el Coordinador el servei.

Detallen que el Gestor i el Coordinador estaran localitzables permanentment via telèfon mòbil o correu-e, amb un reforç de Centre de Control 24h per a gestió ràpida d'incidències i un centre de control d'atenció els 365 dies de l'any i un objectiu de cobertura de llocs de treball en un temps màxim de 60 minuts. Assenyalen disponibilitat de bústia de suggeriments mitjançant correu-e específic, assegurant que totes les aportacions seran analitzades i respostes.

Assenyalen la disponibilitat de borsa de treball i empresa de treball temporal pròpia (Eulen Flexiplan) per a selecció ràpida de substitucions.

Proposen, sense especificar objectius concrets, la implementació d'un Pla de Formació i un Pla de Qualitat, sense presentar paràmetres indicadors del nivell de qualitat del servei, amb la implementació de formularis de satisfacció periòdics per a usuaris i pels propis treballadors com si fossin usuaris. Proposen una enquesta anual a l'ajuntament per avaluació de paràmetres sobre la comunicació, compliment d'objectius, capacitat e resposta i imatge personal. Proposen, sense especificar objectius concrets, l'elaboració d'un Pla d'eventualitats i contingències a consensuar amb l'ajuntament.

Puntuació assignada: 6 punts



CRITERI 2. PROPOSTA DE SEGUIMENT DEL SERVEI (MÀXIM 7 PUNTS).

El projecte presentat per **NORDESTE SERVICIOS INTEGRALES S.L.U.** fa esmena a un pla de comunicació quinzenal més una reunió setmanal de 15 minuts. Realització d'informe diari digital per aplicació electrònica i acta mensual amb indicadors clau de rendiment i consum d'hores per instal·lació.

Puntuació assignada: 5 punts

El projecte presentat per **NICE MOMENTS FACTORY S.L.** assenyala que es farà acompanyament amb eines de gestió no especificades i sistema de supervisió propi de registre i protocols interns. Utilització de fulls de torn i eines digitals per documentar les tasques realitzades, les incidències i les accions aplicades. Recull de incidències, queixes i suggeriments diaris i trasllat a través dels registres establerts al responsable de l'ajuntament. Revisions periòdiques del coordinador, programades i aleatòries i realització de fitxes de verificació i checklists operatius de indicadors de gestió i qualitat (puntualitat, presència, uniformitat, ordre dels espais, atenció a l'usuari, seguretat i resolució de problemes).

Puntuació assignada: 4 punts

El projecte presentat per **INTEGRA MGSI CET CATALUNYA S.L** detalla de forma concreta que la gestió del servei es realitzarà mitjançant plataforma informàtica **Cle360** que permetrà un seguiment àgil de la prestació del servei, els registres d'incidències i d'altres aspectes vinculats al servei, com ara RR.HH, recursos materials, seguiment de tasques, tractaments a implementar, protocols, controls de qualitat, gestió de documentació i mesuraments de nivells de qualitat. Aquesta mateixa plataforma s'utilitzarà pel fixatge dels treballadors adscrits al servei. Aquest fixatge es farà mitjançant codi NFC que permet accedir des de qualsevol smartphone amb sistema NFC que farà les vegades de terminal. Aquesta plataforma planificarà els torns de treball, i la gestió de les incidències i registrarà els horaris del personal, diàriament i setmanalment.

Puntuació assignada: 5 punts

El projecte presentat per **GLOBAL ATTENTIVE S.L.** detallen de forma concreta que el seguiment del servei es farà mitjançant reunions mensuals amb la Regidoria d'esports, informes del servei (no especifica temporalitat), fulls de verificació de tasques i control

d'assistència (no especifica temporalitat) i enquestes de satisfacció als usuaris i responsables de l'ajuntament (no especifica temporalitat).

Puntuació assignada: 4 punts

El projecte presentat per **PUNTUAJOCS S.L.** detallen un protocol intern propi (sense especificar) de seguiment del servei que es basa en el registre i control d'hores i tasques amb fulls de control diaris i sistema centralitzat de gestió d'hores i incidències. Realització d'informes periòdics trimestrals elaborats pel coordinador del servei i gestió d'incidències, amb comunicació immediata a l'ajuntament (sense especificar protocol d'actuació). Assenyalen protocol propi cobertura immediata en cas d'incidències sobrevingudes (sense especificar) i canals permanent de comunicació bidireccionals per telèfon, correu-e i grup de missatgeria instantània amb personal i coordinador. Especifiquen la realització de reunions mensuals.

Puntuació assignada: 4 punts

Analitzada la memòria aportada per **JARQUE SERVEIS S.L.** detallen de forma concreta que el seguiment de la qualitat del servei es farà mitjançant visites setmanals al lloc de prestació del servei i passant informes, com a mínim un cop al mes.

Puntuació assignada: 3 punts

Analitzada la memòria aportada per **EULEN S.A.** detallen que el seguiment i el control de qualitat del servei es farà mitjançant la implementació d'un Pla de Formació i un Pla de Qualitat (sense especificar objectius concrets). Detallen de forma concreta que el seguiment de la gestió es realitzarà mitjançant plataforma digital VIVO. Amb complementació d'informes diaris del servei per part del personal on es registraran incidències, deficiències i d'altra informació a enviar al Coordinador. Es realitzaran formularis de satisfacció periòdics per a usuaris i iniciativa pròpia per avaluació de la qualitat del servei pels propis treballadors com si fossin usuaris (no especifica la temporalitat). I una enquesta anual a l'ajuntament per avaluació de paràmetres sobre la comunicació, compliment d'objectius, capacitat e resposta i imatge personal.

Puntuació assignada: 6 punts

CONCLUSIONS

Per tot l'exposat amb anterioritat i atès les valoracions realitzades dels dos criteris que depenen d'un judici de valor segons el punt 1.11) del Plec de condicions administratives particulars del contracte del servei de consergeria per equipaments esportius i culturals,



les puntuacions obtingudes per les set empreses participants que van entregar tota la documentació requerida en el termini establert, són les següents:

EMPRESA	PROPOSTA ORGANITZACIÓ	PROPOSTA SEGUIMENT	PUNTUACIÓ TOTAL
<i>NORDESTE</i>	7	5	12
<i>NICE MOMENTS FACTORY SL</i>	5	4	9
<i>INTEGRA</i>	6	5	11
<i>GLOBAL ATTENTIVE</i>	4	4	8
<i>PUNTUAJOCS</i>	4	4	8
<i>JARQUE SERVEIS</i>	3	3	6
<i>EULEN S.A.</i>	6	6	12

Rafael Martos Moreno
Tècnic auxiliar d'esports