

INFORME DE VALORACIÓ DE L'OFERTA TÈCNICA (SOBRE B) DE LA LICITACIÓ PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONTROL D'ACCESSOS A LES OFICINES DE PLA DE BESOS, S.A.U-OLH, A SANT ADRIÀ DE BESOS.

Per part de Pla de Besòs, S.A.U-Oficina Local d'Habitatge de Sant Adrià de Besòs, s'ha rebut l'encàrrec de valorar les *ofertes tècniques segons criteris que depenen d'un judici de valor* en el marc de la licitació del contracte de serveis de control d'accessos a les Oficines de Pla de Besòs, S.A.U.-OLH així com comprovar la seva adequació al contingut dels plecs (de Clàusules Administratives Particulars, en endavant PCAP, i de Prescripcions Tècniques, en endavant PPT).

En relació a la tasca encomanada cal indicar que dins el termini de presentació d'ofertes s'han rebut les següents propostes

- *IB2 Seguretat Catalunya S.L.*
- *ENERPRO S.L.*
- *GONBER EVENTS, S.L.*
- *GLOBAL ATTENTIVE, S.L.*

L'anàlisi es realitzarà prenent en consideració el punt 18è.2 dels PCAP, referit als criteris d'adjudicació, i l'apartat H) del quadre de característiques del contracte.

Criteris d'adjudicació que depenen de judici de valor: un màxim de **45 punts**, a repartir en funció dels següents ítems:

1. Valor Tècnic (puntuació màxima de 42,50 punts)
--

A.- Organització del treball i recursos humans (màxim 22,5 punts):

1.- Descripció de la missió del servei (fins a 6 punts):

- *Adaptació del servei a la tipologia del centre (fins a 3 punts)*
- *Adaptació del servei als usuaris de Pla de Besòs (fins a 3 punts)*

2.- Distribució horària i formació del personal (fins a 6 punts):

- *Distribució de torns i horaris (fins a 1,5 punt)*
- *Programa anual de formació específica del personal implicat en el servei directe al centre (indicar hores anuals de formació) (fins a 4,5 punts)*

3.- Pla de cobertura de contingències de personal (fins a 6 punts):

- *Pla de cobertura de contingències habituals del personal (fins a 3 punts)*

- Equip d'emergències per contingències habituals i extraordinàries (fins a 1,5 punts)

- Pla de cobertura de contingències extraordinàries (meteorològiques, inundacions, incendis, etc) (fins a 1,5 punt)

4.- Mitjans tècnics per a la realització del servei (mòbils, walkies, uniformes, etc) (fins a 4,5 punts)

B.- Coordinació amb el centre i supervisió del servei (màxim 15 punts):

1.- Sistema de coordinació entre el centre i l'empresa (fins a 7,5 punts):

- Pla de comunicació amb la direcció del centre (fins a 3 punts)
- Periodicitat de la coordinació (fins a 1,5 punt)
- Sistema de comunicació d'incidències que repercuteixen en el servei (fins a 3 punts)

2.- Sistema de supervisió i control del servei (fins a 7,5 punts):

- Protocols per a la supervisió i control del servei (fins a 3 punts)
- Periodicitat de la supervisió (fins a 1,5 punt)
- Perfil de les persones encarregades de la supervisió (fins a 1,5 punt)
- Informació que es lliurarà al centre de les supervisions realitzades (fins a 1.5 punts)

C.- Programa de millora de qualitat (màxim 5 punts):

- Programa per a la millora contínua aplicable al servei (fins a 3 punts)
- Indicadors de qualitat que s'utilitzaran (fins a 1 punt)
- Informació que es lliurarà al centre (fins a 1 punt)

2. Millores Addicionals a l'execució del contracte (puntuació màxima fins a 2,5 punts)
--

Per a la valoració de la memòria tècnica aportada s'ha considerat, en primer lloc, la presentació dels continguts que justifiquen el compliment de les condicions dels PCAP, la formulació ordenada i precisa dels punts objecte d'anàlisi, així com la facilitat de compressió de la proposta donant compliment a les prescripcions demanades als plecs tècnics (PPT).

En segons lloc, per la valoració dels continguts o propostes s'han considerat que s'ajustin adequadament al servei requerit per a l'espai i en atenció a les

característiques de la tasca que realitza Pla de Besòs, així com la facilitat de la coordinació i supervisió entre Pla de Besòs i l'entitat prestadora del servei.

La puntuació de les *propostes* aportades per cadascun dels licitador és la següent:

1. Valor tècnic

Criteri A (Organització del treball i recursos humans), amb un màxim de 22,5 punts.

1. Descripció de la missió del Servei: Adaptació del servei a la tipologia del centre (màxim 3 punts)

IB2

Demostren coneixement de Pla de Besòs i les funcions que realitza, així com les febleses de l'entorn (v. gr. que no hi accés per minusvàlids). Possibilitat d'adaptació dels protocols a les necessitats concretes. Plasmen una estructura clara i jerarquizada de l'empresa, amb correcta delimitació de funcions i responsabilitats (Cap de Seguretat, Inspector i Vigilants)

Total puntuació: 3 punts

ENERPRO

Demostren coneixement de les funcions de Pla de Besòs. Es defineix de forma genèrica el servei, amb indicació de prestacions com ara "rondes de vigilància" que en l'entorn reduït de les oficines de Pla de Besòs no té massa sentit. Es proposa sistema de "control de presència", que "(...) permet enviar un registre de moviments dels vigilants de manera immediata i exacta. Recomanem la instal·lació d'un mínim de 10-25 punts de marcatge per planta", d'impossible aplicació, al tractar-se d'uns instal·lacions reduïdes que no fan possible aquesta operativa.

Total puntuació: 2 punts

GONBER EVENTS:

En relació a la tipologia de centre, parlen "d'espai administratiu amb afluència constant de públic i professionals externs": denota poca concreció en les funcions (i problemàtiques) que ha d'assumir Pla de Besòs.

Total puntuació: 0,5 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

En relació a la tipologia del centre, parlen d' "entorn administratiu i públic, amb afluència diària d'usuaris i situacions de possible tensió". Descripció que continua essent molt genèrica i poc concreta.

Total puntuació: 0,75 punts

2. Descripció de la missió del Servei: Adaptació del servei als usuaris de Pla de Besòs (màxim 3 punts)

IB2:

Demostren coneixement de les funcions atribuïdes a Pla de Besòs, com a Oficina Local d'Habitatge, i les situacions a afrontar (situacions sensibles de desallotjaments, vulnerabilitat social i econòmica, etc)

Total puntuació: 3 punts

ENERPRO:

No es fa referència a les vulnerabilitats derivades del servei. Descripció genèrica i estereotipada.

Total puntuació: 1 punt

GONBER EVENTS:

Manca de concreció en les particularitats dels serveis i tipologies de conflictes o casuístiques que ha d'afrontar el servei de control d'accessos. Explicacions extremadament succintes i poc concretes.

Total puntuació: 0,5 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

Es fa referència a persones amb vulnerabilitat o amb dificultats idiomàtiques. Malgrat apuntar correctament els perfils, realitza una explicació excessivament succinta i sense desenvolupament, i per tant, insuficient.

Total puntuació: 0,5 punts

3. Distribució horària i formació: Distribució de torns i horaris (màxim 1,5 punts)

IB2:

Correcta explicació sobre els servei i els torns de treball, que ha de realitzar el vigilant de seguretat. Oferiment de gestió de quadrants amb el responsable de Pla de Besòs.

Total puntuació: 1 punt

ENERPRO:

Distribueix els treballs entre un vigilant de seguretat i 2 vigilants de suport (que "regularment facin torns de servei per mantenir l'operativa actualitzada"). No es considera adequada aquesta distribució, a manca de major concreció, al no fer-se necessaris "rondes de servei" i no requerir l'equip de 2 vigilants per realitzar-les.

Total puntuació: 0,75 punts

GONBER EVENTS:

La proposta realitza un *copypaste* dels PCAP. Manca de concreció del número de vigilants proposats i de la gestió dels quadrants horaris per cobrir incidències (baixes, vacances, absències...).

Total puntuació: 0,5 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

Es garanteix que el servei sempre estarà cobert per un "auxiliar assignat", sense majors explicacions. Es dona a entendre que la persona assignada pot no tenir la categoria professional de "vigilant de seguretat".

Total puntuació: 0,5 punts

4. Distribució horària i formació: Programa anual de formació del personal implicat en el servei directe al centre (màxim 4,5 punts)

IB2:

Es planteja pla formatiu continuat, a través de la pròpia entitat que està homologada per la Generalitat de Catalunya. S'ofereix una formació prèvia per un total de 8h, a l'inici del contracte, i altres 20h, amb un temari a consensuar amb els responsables de l'entitat (total 28 h/any).

Total puntuació: 4 punts

ENERPRO:

A banda de les formacions necessàries pel desenvolupament de lloc de vigilat, es proposa la realització periòdica d'un mínim dos cursos de reciclatge per 10h addicionals (total 20 h/any), proposant-se determinades matèries (emergències i evacuacions; negociació; primers auxilis). No es concreta on es realitzarà aquesta formació.

Total puntuació: 3 punts

GONBER EVENTS:

Es proposa "formació externa" en centres homologats amb un total de 36 h/any, amb la realització de cursos de les següents matèries: atenció al públic i comunicació (4h); gestió de conflictes i control emocional (4h); actuació davant emergències i primers auxilis (4h); formació en igualtat i diversitat (4h); actualització normativa en seguretat privada i LOPD (2h) i "curs de reciclatge de seguretat privada" (20h). Per bé que la proposta de cursos és concreta, el curs genèric de "curs de reciclatge" (20h) es considera inadequat i no es valora, tenint en compte que al prestador se li suposa que ha de saber la seva feina i què se li exigeix, i per tant, que no li cal, a priori, "cursos de reciclatge de seguretat privada". Es valora només l'oferta formativa en 18 hores.

Total puntuació: 1,5 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

S'ofereix formació de 18 hores l'any "per cada treballador", amb cursos de prevenció de conflictes (6h/any); protocols de seguretat (6h/any); comunicació i atenció al

ciudadà (4h/any) i igualtat i diversitat (2h/any). Ignorem l'equip proposat per la realització de la prestació i per tant, també a qui es dirigeix l'oferta formativa.

Total puntuació: 1,5 punts.

5. Pla de cobertura de contingències de personal: Pla de Cobertura de Contingències habituals del personal (màxim 3 punts)

IB2:

Correcta descripció dels protocols en cas de substitució, baixa, vacances, etc. S'ofereix flexibilitat per reduir, ampliar o reforçar els serveis en base a les necessitats de Pla de Besòs. S'ofereix garantia de substitució del vigilant en cas de malaltia o absència.

Total puntuació: 3 punts

ENERPRO:

Correcta descripció dels protocols en cas de substitució, baixa, vacances, etc.

Total puntuació: 3 punts

GONBER EVENTS:

Es diu disposar de "borsa de personal de reserva" per la cobertura de baixes, permisos o absències. Manca de desenvolupament i explicació del funcionament d'aquesta borsa i llur aplicabilitat pràctica en cas d'absència o cobertura d'una baixa.

Total puntuació: 1 punt

GLOBAL ATTENTIVE:

Es diu disposar de "borsa de treball activa per cobrir baixes, retards o absències". Manca de desenvolupament i explicació del funcionament d'aquesta borsa i llur aplicabilitat pràctica en cas d'absència o cobertura d'una baixa.

Total puntuació: 1 punt

5. Pla de cobertura de contingències de personal: Equip d'emergències per contingències habituals i extraordinàries (màxim 1,5 punts)

IB2:

Es proposa equip de reforç de 3 vigilants per cobrir esdeveniments inesperats, puntes de treball, baixes per malaltia, vacances i/o absències imprevistes. A banda, disposen de més de 50 vigilants en plantilla. Es valora positivament l'adscripció concreta d'aquests equip de reforç

Total puntuació: 1,5 punts

ENERPRO:

Es proposa com a equip de reforça un total de 2 vigilants de suport. Es valora com a correcte l'adscripció d'aquest equip.

Total puntuació: 1 punt

GONBER EVENTS:

Es proposa l'adscripció d'un "equip d'intervenció ràpida", format per un "supervisor" i el "relleu de zona". No es defineix quin és l'equip ordinari ni tampoc aquest "equip extra d'intervenció ràpida", ni tampoc la distribució de funcions i els supòsits d'intervenció. Detall insuficient i del tot simplista.

Total puntuació: 0,25 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

Es proposa l'adscripció d'un "coordinador" i de "personal de reforç". No es defineix quin és l'equip ordinari ni tampoc aquest "personal de reforça", ni tampoc la distribució de funcions i supòsits d'intervenció. Explicació maniquea i extremadament simplista.

Total puntuació: 0,25 punts

6. Pla de cobertura de contingències de personal: Pla de cobertura de contingències extraordinàries (màxim 1,5 punts)

IB2:

Es proposa un pla de cobertura de contingències raonable i pràctic i procediments individualitzats en funció dels diferents supòsits (aldarulls, conflictes, emergències sanitàries, incendis, inundacions i catàstrofes).

Total puntuació: 1,5 punts

ENERPRO:

Es proposa un pla de cobertura de contingències correcte i es desenvolupa de forma suficientment il·lustrativa.

Total puntuació: 1,5 punts

GONBER EVENTS:

En cas d'emergències, s'aplicarà el Protocol de Continuitat Operativa. Manca de desenvolupament i explicacions mínimes per comprendre la proposta.

Total puntuació: 0,25 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

Es proposa l'aplicació de protocols, sense concreta quins ni els supòsits concrets. Manca d'explicació mínima per comprendre i valorar la proposta.

Total puntuació: 0,25 punts

7. Mitjans tècnics per la realització del servei (màxim 4,5 punts)

IB2:

Es proposa una uniformitat seguint les característiques tècniques de la Direcció General de Policia, i una equipació consistent en sistemes de defensa reglamentària (manilles, defensa semirígida i placa identificativa amb número de vigilant ben visible). El vigilant disposarà, a més, d'smartphone. Es valora molt positivament la definició concreta de la uniformitat, fent visible i identificable la figura del/a vigilant/a, així com de l'equip de defensa reglamentari i de la necessitat de portar, en tot moment i de forma visible, la placa identificativa amb el número de vigilant.

Total puntuació: 4,5 punts

ENERPRO:

No s'inclou, entre l'equip facilitat al vigilant, un sistema d'autoprotecció. Tampoc es fa referència a la uniformitat. Es dona importància al "*sistema vigilant professional*", com a plataforma de gestió per controlar el servei, controlant el moviment dels vigilants en les rondes. Sistema, com s'ha indicat, més pensat per altres prestacions que el que és objecte de licitació, on no es factible la realització de "*rondes*".

Total puntuació: 2,5 punts

GONBER EVENTS:

No s'inclou entre l'equip facilitat un sistema d'autoprotecció. Malgrat no ser òptim, es considera suficient l'equipació proposada.

Total puntuació: 2 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

No s'inclou entre l'equip facilitat un sistema d'autoprotecció. Malgrat no ser òptim, es considera suficient l'equipació proposada.

Total puntuació: 2 punts

PUNTUACIONS EPÍGRAF A (*Organització del treball i recursos humans*)

LICITADOR	Adaptació del servei a la tipologia de centre (3 p)	Adaptació del servei als usuaris (3 p)	Distribució de torns i horaris (1,5p)	Programa de formació (4,5p)	Pla Contingències Habituals (3p)	Equip emergències per contingències (1,5p)	Pla Contingències Extraordinàries (1,5p)	Mitjans Tècnics pel servei (4,5p)
IB2	3	3	1	4	3	1,5	1,5	4,5
ENERPRO	2	1	0,75	3	3	1	1,5	2,5
GONBER EVENTS	0,5	0,5	0,5	1,5	1	0,25	0,25	2
GLOBAL ATTENTIVE	0,75	0,5	0,5	1,5	1	0,25	0,25	2

Criteri B (Coordinació amb el centre i supervisió del control), amb un màxim de 15 punts

1. Sistema de coordinació entre el centre i l'empresa: Pla de Comunicació amb la direcció del centre (màxim 3 punts)

IB2:

Estructura jerarquitzada (Cap de seguretat, inspector i vigilant) i establiment de canals clars de comunicació en funció de la prioritat de la comunicació (baixa, moderada o urgència).

Total puntuació: 2,5 punts

ENERPRO:

S'estableixen una sèrie de canals i mesures per garantir la comunicació que tendeixen a ser generalistes i un tant vagues. No s'estableix estructura jerarquitzada de les incidències i el seu tractament.

Total puntuació: 1,5 punts

GONBER EVENTS:

S'estableix únicament que el canal de comunicació serà per telèfon o correu electrònic. Manca d'explicació detallada i esquema extremadament simple.

Total puntuació: 0,5 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

S'estableix també el canal de comunicació a través de telèfon i correu. Manca d'explicació detallada i sense un desenvolupament necessari.

Total puntuació: 0,5 punts

2. Sistema de coordinació entre el centre i l'empresa: Periodicitat de la coordinació (màxim 1,5 punts)

IB2:

S'estableix una primera reunió abans de l'inici del servei i una reunió trimestral, així com reunions puntuals per necessitats específiques. Es considera pertinent i òptim l'establiment de reunions trimestrals, donat l'objecte concret de l'encomana i la duració del contracte. Es valora la claredat i la concreció de la proposta.

Total puntuació: 1,5 punts

ENERPRO:

Es proposa la coordinació a partir dels informes diaris, i els informes mensuals derivats de les actuacions d'inspecció, que no es defineixen, així com un informe trimestral. No és l'objectiu generar un conjunt d'informes amb periodicitat tant seguida tenint en compte el concret objecte del contracte i la prestació a realitzar. La proposta no és òptima des del punt de vista de la simplificació administrativa, generant informes de seguiment cada mes, quan la prestació *a priori* no requereix d'aquesta coordinació tan reiterativa.

Total puntuació: 1 punt

GONBER EVENTS:

Es proposen reunions mensuals de coordinació. La proposta no és òptima des del punt de vista de la simplificació administrativa, generant informes de seguiment i coordinació cada mes, quan la prestació *a priori* no requereix d'aquesta coordinació tan reiterativa.

Total puntuació: 0,5 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

Es proposa un sistema de reunions mensuals i informes setmanals d'activitat i incidències. La proposta no és òptima des del punt de vista de la simplificació administrativa, generant informes de seguiment i coordinació cada mes, quan la prestació *a priori* no requereix d'aquesta coordinació tan reiterativa.

Total puntuació: 0,5 punts

3. Sistema de coordinació entre el centre i l'empresa: Sistema de comunicació d'incidències que repercuteixen en el servei (màxim 3 punts)

IB2:

Es garanteix un termini de resolució d'incidències de 24h. Es proposa un sistema pràctic, ràpid i ben esquematitzat sobre la resolució d'incidències.

Total puntuació: 3 punts

ENERPRO:

Explicació correcte i desenvolupada dels passos a seguir en cas d'incidències que no puguin resoldre's pel vigilant de seguretat. Explicació tècnicament adequada i ben fonamentada.

Total puntuació: 3 punts

GONBER EVENTS:

Es proposa la utilització de l'aplicació interna de registre d'incidències que crea automàticament un informe d'incidències que és enviat a l'ens contractant. Explicació extremadament simplificada. Manca de concreció dels temps de resposta ni de les mesures a implementar pel prestador del servei.

Total puntuació: 0,5 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

Es proposa un sistema de registre digital i avís a l'empresa. De nou explicació senzilla i estereotipada sense el suficient detall. Manca de concreció dels temps de resposta ni de les mesures a adoptar pel prestador del servei.

Total puntuació: 0,5 punts.

4. Sistema de supervisió i control del servei: Protocols per a la supervisió i control del servei (màxim 3 punts)

IB2:

Es proposa la realització d'inspeccions (dues) mensuals per part d'Inspector i control telemàtic del servei (a través dels informes diaris realitzats pel vigilant i el control de la puntualitat i assistència del vigilant assignat). D'igual forma es proposa la realització d'un auditoria anual del servei. S'entén que el sistema proposat, a base d'inspeccions sorpresa, garanteix una correcta prestació.

Total puntuació: 2,5 punts

ENERPRO:

Es proposa la supervisió dels vigilants a través de GPS i punts de control per planta. Igualment, la supervisió es realitzaria a través dels *fulls diaris* i dels informes d'incidències. Es proposa també un pla d'inspeccions per revisar la tasca dels vigilants. El sistema proposat garanteix un correcte seguiment de les tasques del vigilants.

Total puntuació: 2,5 punts

GONBER EVENTS:

El servei serà controlat per un "supervisor" en relació factors com la puntualitat, la imatge, horaris i qualitat del servei. Explicació esquemàtica i insuficientment desenvolupada. Figura de "supervisor" no definida prèviament en l'estructura de l'empresa.

Total puntuació: 1 punt

GLOBAL ATTENTIVE:

Es preveu l'establiment de "visites periòdiques" sense avís, per verificar els fulls diari, el control horari, verificar la uniformitat i l'actitud. No es defineix qui realitzarà aquestes visites. Explicació simplista i estereotipada.

Total puntuació: 1 punt

5. Sistema de supervisió i control del servei: Periodicitat de la supervisió (màxim 1,5 punts)

IB2:

S'estableix un sistema de verificació a través dels informes dels vigilants (diaris) i dels informes de l'Inspector (1 mensual, que reculli les conclusions de les dues inspeccions realitzades). Es garanteix, amb aquest sistema, un control efectiu de l'empresa sobre l'activitat realitzada pels seus treballadors.

Total puntuació: 1,5 punts.

ENERPRO:

S'estableix un sistema exhaustiu d'inspeccions: dues per setmana durant els dos primers mesos i 1 setmanal durant la resta de temps. Això suposa un mitja de

pràcticament 5 *inspeccions per mes*, o el que és el mateix, més d'una per setmana. Aquesta proposta no es considera realista ni possible, i d'altra banda, podria comportar afectació al servei.

Total puntuació: 1 punt

GONBER EVENTS:

Es proposa una reunió telemàtica quinzenal o mensual de *supervisió presencial*, i una revisió mensual documental. No es descriu la diferència entre la reunió "*mensual de supervisió*" i la "*revisió mensual documental*".

Proposta succinta i sense desenvolupar

Total puntuació: 0,25 punts

GLOBAL ATTENTIVE

Es proposa una supervisió presencial mensual i el control telefònic setmanal. De nou, proposta extremadament succinta i sense desenvolupar (qui realitza la supervisió, quin càrrec o jerarquia ocupa en l'empresa, com es realitzarà la inspecció...)

Total puntuació: 0,25 punts.

6. Sistema de supervisió i control del servei: Perfil de les persones encarregades de la supervisió (màxim 1,5 punts)

IB2:

Les tasques de supervisió les realitzarà l'inspector (definit en l'estructura proposada del contracte), amb una experiència de 25 anys en el sector; i un Cap de Seguretat, també definit en l'estructura proposada, amb una experiència també de 25 anys en l'àmbit de la seguretat privada. S'aporta l'adscripció de personal de supervisió amb notable experiència, fet que es valora molt positivament.

Total puntuació: 1,5 punts

ENERPRO:

Es proposa un Director Responsable del servei, amb una experiència de més de 20 anys; un cap de personal, de més de 10 anys d'experiència; un cap de seguretat, de més de 20 anys d'experiència; un coordinador de servei, de més de 5 anys d'experiència. No s'estableix la jerarquització entre aquests intervinents ni llur funció específica, de manera que queda una estructura un tant vague.

Total puntuació: 1 punt.

GONBER EVENTS:

Es proposa un supervisor amb una experiència de més de 7 anys en la coordinació de serveis d'atenció i seguretat "amb formació en lideratge i prevenció de riscos". El perfil va encaminat a les *tasques de coordinació* amb el client, quan el que es demana és el perfil per controlar la correcta execució de les tasques encomanades.

Total puntuació: 0,5 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

Es proposa un "coordinador general" amb experiència en seguretat privada i formació en gestió de serveis. No es defineixen els anys d'experiència d'aquest perfil, que d'altra banda, és de coordinador i no supervisor.

Total puntuació: 0,25 punts.

7. Sistema de supervisió i control del servei: Informació que es lliurarà al centre de les supervisions realitzades (màxim 1,5 punts)

IB2:

Es proposa el lliurament d'informes diaris de servei del vigilant; informes d'inspecció de cada mes (2); informes d'incidències ad hoc; un informe trimestral (realitzat per l'inspector); i l'informe d'auditoria anual. Es valora positivament l'esforç de l'entitat per monitoritzar el servei i el seu control.

Total puntuació: 1,5 punts

ENERPRO:

Es proposa l'entrega dels informes de cada inspecció (1 per setmana) i un informe trimestral amb detall de les accions realitzades i les mesures correctives aplicades. Es troba a faltar l'oferiment d'una auditoria de compliment a la finalització del contracte, per detectar protocols de millora a futur.

Total puntuació: 1 punt

GONBER EVENTS:

S'indica que cada "supervisió" generarà un informe amb una proposta de millora. De nou, explicació excessivament esquemàtica.

Total puntuació: 0,5 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

S'indica que s'enviarà un "resum" mensual d'incidències. Explicació insuficient i estereotipada, sense detallar.

Total puntuació: 0,25 punts

PUNTUACIONS EPÍGRAF B (Coordinació amb el centre i supervisió del servei):

LICITADOR	Pla de comunicació al centre (3p)	Periodicitat de la coordinació (1,5 p)	Sistema de comunicació d'incidències (3p)	Protocols pel control servei (3p)	Periodicitat supervisió (1,5p)	Perfil supervisor (1,5p)	Informació a lliurar (1,5p)
IB2	2,5	1,5	3	2,5	1,5	1,5	1,5
ENERPRO	1,5	1	3	2,5	1	1	1
GONBER EVENTS	0,5	0,5	0,5	1	0,25	0,5	0,5

GLOBAL ATTENTIVE	0,5	0,5	0,5	1	0,25	0,25	0,25
------------------	-----	-----	-----	---	------	------	------

Criteri C (Programa de millora de la qualitat), amb un màxim de 5 punts

1. Programa per la millora continua aplicable al servei (màxim 3 punts)

IB2:

Es planteja sistema de revisió en base als informes generats en els serveis. En cas de ser possible, es proposa la implementació directa de les mesures de millora. En cas de no ser possible (perquè implicaria una modificació contractual), es recull proposta a tenir en compte *a futuro* en l'auditoria anual. Plantejament realista i raonable de les propostes de millora.

Total puntuació: 2,5 punts

ENERPRO:

S'estableix un programa per la millora en base a tres fases (recollida de dades, anàlisi i proposta de millora). Explicació tècnica raonable i ben esquematitzada.

Total puntuació: 3 punts

GONBER EVENTS:

S'indica que s'aplicarà el Pla MC-2025, basat en "revisió semestral d'indicadors de qualitat, formació correctiva segons incidències i actualització del manual de servei". S'inclouen conceptes sense definició ni concreció i per tant, que no poden valorar-se.

Total puntuació: 1 punt

GLOBAL ATTENTIVE:

S'ofereix la revisió "periòdica" dels protocols i valoració de satisfacció del client, així com la proposta de millores sense cost. No hi ha concreció ni definició de quins protocols es volen revisar ni dels paràmetres de satisfacció.

Total puntuació: 1 punt.

2. Indicadors de qualitat (màxim 1 punt)

IB2:

Es defineix una proposta de plantilla amb els vectors o valors esperats i els nivells de compliment o desviació. S'estableix un sistema pràctic, amb rigor i del qual poden efectivament derivar-se'n millores a implementar (ja sigui immediatament o en futurs serveis). Es valora positivament la proposta d'indicadors i el mètode utilitzat.

Total puntuació: 1 punt

ENERPRO:

Es defineixen una sèrie de vectors o indicadors de qualitat raonables i acurats. Es valora positivament la proposta realitzada.

Total puntuació: 1 punt

GONBER EVENTS:

S'estableixen com a indicadors de qualitat vectors com la puntualitat, el % d'assistència, la valoració del propi centre i el número d'accions formatives realitzades. No es considera adient tenir com a "*indicador de qualitat*" les accions formatives realitzades, el número de les quals es valora en aquesta memòria (hores/any), i per tant, s'entén com de prestació obligatòria als treballadors.

Total puntuació: 0,5 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

S'estableixen com a indicadors de qualitat vectors com la puntualitat, l'absència d'incidències, la satisfacció del client i el compliment dels protocols. Malgrat són indicadors raonables enlloc de la memòria s'explica quins protocols han d'aplicar-se en la realització del servei, de manera que aquest indicador queda sense concreció ni definició.

Total puntuació: 0,5 punts

3. Informació que es lliura al centre (màxim 1 punt)

IB2:

Es proposa l'entrega dels informes diaris dels serveis del vigilant, els informes derivats de les tasques d'inspecció, per part de l'Inspector del servei; els informes sobre incidències ad hoc, així com els informes trimestrals, a més de l'auditoria anual. D'igual forma s'aporta *certificació de qualitat ISO-9001-2015*. S'entén òptima la informació facilitada, sobretot valorant-se la concreció de les millores a implementar en l'informe d'auditoria anual proposat.

Total puntuació: 1 punt

ENERPRO:

Es proposa l'entrega d'informes de gestió, amb el contingut de les dades recopilades, tant quantitativa com qualitativament, amb l'entrega d'informes trimestrals i anuals. Es valora també la correcció del sistema emprat i la seva distribució temporal.

Total puntuació: 1 punt.

GONBER EVENTS:

No hi ha cap epígraf dedicat a aquest aspecte, i per aquest motiu en valor en 0 punts.

Total puntuació: 0 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

Es proposa el lliurament semestral d'un informe de qualitat amb indicadors i evolució. Explicació excessivament simplificada i sense desenvolupar.

Total puntuació: 0,25 punts

PUNTUACIONS EPÍGRAF C (Programa de millora de qualitat del servei)

LICITADOR	Programa per la millora continua (3p)	Indicadors de qualitat (1p)	Informació que es lliura al centre (1p)
IB2	2,5	1	1
ENERPRO	3	1	1
GONBER EVENTS	1	0,5	0
GLOBAL ATTENTIVE	1	0,5	0,25

2. Millores addicionals a l'execució del contracte (puntuació màxima de 2,5 PUNTS)

IB2:

El licitador proposa com a millores addicionals:

- Adscripció al programari "cuadson GC" per la millora de l'organització dels torns de treball. Permet controlar la presència del vigilant a través de codi QR. S'ofereix accés al responsable del contracte de Pla de Besòs per aprovar els canvis en el servei amb suficient antelació.
- APP pròpia amb plataforma web, que permet la progressiva automatització dels processos de creació dels informes diaris, tot permetent la digitalització del servei.

Les propostes tecnològiques aportades es consideren millores que conjuminen a la correcta execució del servei i es valoren com a positives.

Total puntuació: 2,5 punts

ENERPRO:

Ofereix una plataforma de supervisió del servei Vigilant Professional, amb punts de marcatge il·limitats. Tal i com ja s'ha indicat la proposta tecnològica redunda en el seguiment i control GPS del vigilant en els serveis de ronda, serveis que en la prestació que és objecte de contractació no es requereixen. Es valora, per tant, com una millora de *difícil aplicació pràctica*.

Total puntuació: 0,5 punts.

GONBER EVENTS:

No s'ofereixen millores

Total puntuació: 0 punts

GLOBAL ATTENTIVE:

No s'ofereixen millores

Total puntuació: 0 punts

PUNTUACIÓ MILLORES ADDICIONALS

LICITADOR	Millores addicionals a l'execució del contracte (2,5p)
IB2	2,5
ENERPRO	0,5
GONBER EVENTS	0
GLOBAL ATTENTIVE	0

RESUM DE PUNTUACIONS SOBRE B

LICITADOR	valoració tècnica			Millores addicionals (màxim de 2,5 punts)	PUNTUACIÓ SOBRE B
	A. Organització treball i recursos humans (màxim 22,5 punts)	B. Coordinació amb el centre i supervisió del servei (màxim 15 punts)	C. Programa de Millora de qualitat (màxim de 5 punts)		
IB2	21,5	14	4,5	2,5	42,5
ENERPRO	14,75	11	5	0,5	31,25
GONBER EVENTS	6,5	3,75	1,5	0	11,75
GLOBAL ATTENTIVE	6,75	3,25	1,75	0	11,75

Sant Adrià de Besòs, 10 de novembre de 2025.

Àngel Serret Mestre
Director Àrea Dret Públic Bdo