

INFORME TÈCNIC DE LES OFERTES REBUDES PER LA CONTRACTACIÓ DE DELS SERVEIS AUXILIARS

- PROCEDIMENT OBERT -

EXPEDIENT NÚM. 2512OB06

DECLARACIÓ D'ABSÈNCIA DE CONFLICTES D'INTERÈS

En document adjunt a l'acta d'adjudicació, els avaluadors i experts que emeten el present informe, signen electrònicament la declaració d'absència d'interessos d'acord amb el que preveu la normativa vigent en matèria de contractació.

1. OBJECTE DE VALORACIÓ

En aquest informe es presenta la valoració de propostes presentades i del compliment dels requeriments tècnics per a l'expedient 2512OB06

2. EMPRESES LICITADORES

S'han rebut ofertes de les empreses licitadors següents:

- ESC SERVICIOS AUXILIARES, S.L.
- ILUNION OUTSOURCING, S.A.
- IMAN CORPORATION, S.A.
- MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U.
- PROTEFIC, S.L.
- VISABREN, SERVICIOS GENERALES SL

3. SOBRE A

La Mesa de Contractació es va reunir el dia 28 de gener de 2026 per obrir el sobre A, relatiu a la documentació administrativa.

En la revisió de la documentació administrativa, s'observa que tots els licitadors presenten la documentació requerida en l'apartat F del Quadre de característiques i no s'observa cap incidència.

4.- SOBRE B

La Mesa de Contractació es va reunir el dia 29 de gener de 2026 per obrir el sobre B, relatiu a la documentació dels criteris qualitatius.

En la revisió de la documentació administrativa, s'observa que tots els licitadors presenten la documentació requerida en l'apartat F del Quadre de característiques i no s'observa cap incidència.

Valoració:

Per valorar els criteris qualitius s'ha tingut en compte els criteris establerts en l'apartat H del Quadre de Característiques que regeixen aquesta licitació:

Valoració dels criteris Qualitius (fins a 48 punts)

1. Pla de servei (Fins a 28 punts)

1.1 Adequació del servei a les característiques de les instal·lacions: Fins a 10 punts.

S'atorgarà la màxima puntuació a la proposta que presenti la descripció més completa, coherent i detallada del servei segons les característiques de les instal·lacions i de l'activitat que es desenvolupa, determinant els procediments i recursos emprats.

Es tindrà en compte la descripció del Manual Operatiu que l'empresa licitadora té desenvolupat per al servei i la qualitat dels mitjans tècnics aportats.

La resta de propostes es valoraran en termes comparatius respecte a la que hagi obtingut major puntuació.

1.2 Organització del servei: Fins a 6 punts

S'atorgarà la màxima puntuació a la proposta que presenti la descripció més completa, coherent i detallada que cobreixi tots els aspectes de manera eficient i permeti assegurar de manera clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donin un valor afegit al servei.

S'haurà d'incloure la proposta de planificació, organigrama complet de tot el personal que estarà vinculat al contracte amb el curriculum vitae de les persones que donin suport al contracte i la capacitat operativa, així com el pla de resposta i de mobilització de recursos de l'empresa licitadora per a garantir el servei ordinari i en un escenari on es requereixin serveis extraordinaris.

La resta de propostes es valoraran en termes comparatius respecte a la que hagi obtingut major puntuació.

1.3 Pla de formació anual: Fins a 6 punts

S'atorgarà la màxima puntuació a la proposta que presenti la descripció més completa, coherent i detallada del pla de formació de l'empresa que doni cobertura, de manera eficient, a tots els aspectes que permeti assegurar el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic i els que consideri l'empresa licitadora per a prestar el servei per part del personal auxiliar del servei amb més garanties i qualitat.

La resta de propostes es valoraran en termes comparatius respecte a la que hagi obtingut major puntuació.



1.4 Pla d'acollida: Fins a 3 punts

S'atorgarà la màxima puntuació a la proposta que presenti la descripció més completa, coherent i detallada del pla d'acollida de l'empresa i del procés de selecció de personal per a noves incorporacions.

La resta de propostes es valoraran en termes comparatius respecte a la que hagi obtingut major puntuació.

1.5 Pla d'implantació del servei: Fins a 3 punts

S'atorgarà la màxima puntuació a la proposta que presenti la descripció més completa, coherent i detallada del pla d'implantació del servei.

La resta de propostes es valoraran en termes comparatius respecte a la que hagi obtingut major puntuació.

2. Procediments de control que garanteixin el compliment de les prescripcions del contracte. (Fins a 20 punts)

2.1 Pla de control de qualitat intern sobre el servei prestat: Fins a 7 punts

S'atorgarà la màxima puntuació a la proposta que presenti la descripció més completa, coherent i detallada dels diferents processos proposats per verificar la qualitat del servei, especificant com s'efectua la gestió de la planificació, quadrants del servei i la revisió dels torns de treball, així com, explicació de com s'efectua la inspecció del servei a les diferents instal·lacions objecte del contracte.

En aquest es descriurà la metodologia i periodicitat de seguiment i control, els recursos tècnics i humans designats exclusivament per a la supervisió d'aquests i proposta de millora.

La resta de propostes es valoraran en termes comparatius respecte a la que hagi obtingut major puntuació.

B.2.2. Pla d'acció del seguiment de la presència i assistència del personal auxiliar de serveis: Fins a 3 punts

S'atorgarà la màxima puntuació a la proposta que presenti la descripció més completa, coherent i detallada del procediment de verificació de la incorporació i presència física del servei auxiliar de serveis, amb determinació de l'hora d'entrada i sortida, que garanteixi que el servei estigui cobert en tot moment, la capacitat de resposta, mitjans tècnics i materials destinats a atendre un descobert i el sistema previst de comunicació immediata al RC del 3CAT de la no cobertura del servei.

També es valorarà el sistema previst de detecció d'una inactivitat prolongada del personal auxiliar de serveis.

La resta de propostes es valoraran en termes comparatius respecte a la que hagi obtingut major puntuació.

2.3. Registre d'incidències i emissió d'informes: Fins a 10 punts



S'atorgarà la màxima puntuació a la proposta que presenti la descripció més completa, coherent i detallada del procediment per a la detecció, recollida i registre de les incidències que es produeixin en les diferents instal·lacions durant la prestació del servei, així com, detall del procediment sobre l'elaboració dels diferents informes previstos pel RC del 3CAT (informe diari, informe d'incidències, informe mensual, informe anual, informe d'inspecció). S'hauran d'adjuntar models de tots els informes que l'empresa licitadora té previst presentar al responsable del contracte del 3CAT.

També es tindrà en compte el detall del procediment, periodicitat i els mitjans utilitzats per a realitzar la notificació d'aquests registres al RC del 3CAT.

L'ús d'un mitjà informàtic via portal web aportat pel licitador que sigui usable, clar i permeti fer una gestió acurada de cada incidència, així com un seguiment complet de tot el servei i que el RC del 3CAT disposi de la informació necessària per verificar la qualitat del servei, serà especialment valorat.

La resta de propostes es valoraran en termes comparatius respecte a la que hagi obtingut major puntuació.

Valoració de les propostes:

Les propostes es valoraran de millor a pitjor en funció de les seves característiques, de la seva major adequació a l'execució de l'objecte del contracte i de la seva comparació amb la resta d'ofertes.

A les ofertes se'ls assignarà una qualificació entre 0 i 10 i se'ls atorgarà els punts que, per ponderació, els correspongui d'acord amb la fórmula:

$$P = N \cdot (Ov/10)$$

*on **P** és la puntuació a obtenir, **N** és la puntuació màxima del criteri, **Ov** és la qualificació entre 0 i 10 assignada a l'oferta que s'està puntuant i 10 és la qualificació màxima.*

Les propostes que no obtinguin un mínim de 25 punts en l'apartat de valoració dels criteris de valoració subjectiva, quedaran excloses del procediment i no es procedirà a valorar els criteris de valoració objectiva de la seva oferta.

1. Pla de servei (Fins a 28 punts)

1.1 Adequació del servei a les característiques de les instal·lacions: Fins a 10 punts.

ESC SERVICIOS GENERALES, SL (d'ara endavant ESC)

En la seva proposta es descriu breument les característiques de les instal·lacions i l'activitat que es desenvolupa a cada una, fent referència als horaris i funcions del personal a cada lloc de treball.

La memòria inclou una descripció detallada del seu Manual Operatiu (MOA) amb explicació clara del seu índex i característiques dels seus apartats amb definició de les funcions. El MOA

incluirà els procediments i criteris d'actuació per a cada lloc de treball, així com la seva revisió constant i posteriors actualitzacions.

La uniformitat proposada compleix els requisits establerts als plecs (aporta certificat OEKO-TEX). Quant als mitjans tècnics aportats al servei, només descriu les característiques tècniques dels smartphones i del PC, no fent referència a les característiques dels altres mitjans exigits als plecs per a valorar la seva qualitat.

D'altra banda, descriu la funcionalitat i característiques de l'eina de gestió de control i gestió del servei i del software de gestió de quadrants i selecció dels recursos adients.

ILUNION OUTSORCING, SA (d'ara endavant ILUNION)

En la seva proposta es descriuen amb claredat les característiques dels diferents edificis, amb identificació de la freqüència d'usuaris, anàlisi de l'entorn i l'activitat que es desenvolupa.

La memòria no inclou descripció dels Manuals Operatius que l'empresa té previst elaborar, tal com es contempla als criteris de valoració, deixant constància que els elaborarà en el termini d'un mes des de la signatura del contracte. La seva proposta no adjunta cap exemple en la que es vegi la qualitat i característiques de les diferents operatives i procediments possibles a implantar per l'empresa en el servei.

Tot i això, la proposta relaciona amb detall les funcions principals del servei de coordinació, servei de recepció i control d'accessos, atenció telefònica i consergeria. També incorpora còpia dels horaris detallats en el plec de prescripcions tècniques.

La memòria inclou una relació dels mitjans materials aportats al servei, especificant només les característiques tècniques de l'armari de claus, sense detallar les característiques tècniques de la resta de mitjans materials.

Quant als mitjans tècnics que es posen a disposició del servei, explica les seves característiques i funcionalitat.

IMAN CORPORATION (d'ara endavant IMAN)

En la seva proposta s'identifiquen els diferents grups usuaris, nivells d'accés i de circulació que accedeixen genèricament a les instal·lacions sense descriure les característiques dels diferents edificis, ni el seu entorn.

Mostra la composició i funcions generals i específiques del servei així com les pautes d'actuació diferenciades per activitat (recepció i control d'accessos, atenció telefònica, consergeria) però sense tenir en compte les particularitats de cada instal·lació.

Especifica rondes de supervisió amb col·locació de diferents punts de control i control d'informes d'aquestes que no aporta cap valor afegit al servei perquè el personal auxiliar de serveis no supervisa el correcte funcionament dels diferents equipaments i subministraments, amb l'objectiu de poder detectar qualsevol avaria o incidència que pugui produir-se als edificis del 3CAT, i tampoc es desplaça per les instal·lacions, sent tots serveis fixos.

La proposta també adjunta exemple de l'estructura del Manual Operatiu que l'empresa té previst implantar al servei amb relació i desenvolupament de protocols d'actuació diferenciats

en resolució d'incidències del servei, incidències i emergències de la instal·lació i davant incidències en els equipaments tècnics.

Tot i que es valora en part l'aportació d'aquests procediments d'actuació per veure la seva qualitat i estructura, la majoria dels presentats no són d'aplicació en aquest servei pel fet que estan més indicats per un servei de manteniment o per un de seguretat privada, no formant part de l'objecte d'aquest contracte.

La memòria tampoc inclou relació dels mitjans tècnics aportats al servei.

MITIE FACILITIES SERVICES SAU (d'ara endavant MITIE)

En la seva proposta es descriu breument les característiques de les instal·lacions i l'activitat que es desenvolupa a cada una d'elles.

Inclou l'estructura del seu Manual Operatiu sense aportar exemples provisionals de les operatives, no podent observar la qualitat d'aquest manual. Es limita a fer una taula amb les funcions principals i procediments per a cada categoria, així com el tipus de registres i informes per a cada lloc de treball.

Dins l'apartat funcionament del servei inclou aspectes d'organització del servei i de la proposta de planificació que es valora en un altre apartat.

Quant als mitjans tècnics, es limita a llistar els materials aportats sense especificar-ne els models i les característiques tècniques, no podent observar la qualitat d'aquests.

PROTEFIC, SL. (d'ara endavant PROTEFIC)

En la seva proposta es descriuen les característiques dels diferents edificis, amb identificació dels usuaris, anàlisi de l'entorn i l'activitat per a cada una de les 4 instal·lacions i serveis a fer.

No es detalla la descripció dels Manuals Operatius que l'empresa té previst implantar al servei, tal com es contempla als criteris de valoració.

En aquest punt de la memòria tampoc inclou relació ni especificacions dels mitjans tècnics aportats al servei.

La proposta, en canvi, detalla el sistema de control de presència, consulta i comunicació d'incidències en temps real, que no es valora en aquest apartat (està previst desenvolupar-ho a l'apartat 4 Procediment Control), i inclou una plataforma de gestió amb previsió de 20 punts de marcatge NFC per edifici que no aporta cap valor afegit al servei la seva col·locació perquè el personal auxiliar de serveis no es desplaça per les instal·lacions, sent tots serveis fixos.

VISABREN SERVICIOS GENERALES (d'ara endavant VISABREN)

En la seva proposta es descriu amb molt detall les característiques i usuaris de les diferents instal·lacions (accessos, usuaris i instal·lacions principals), amb anàlisi i definició de les tasques i els procediments a implantar ben definits per cadascuna de les 4 instal·lacions i serveis a fer en cada una d'elles.

S'inclou un exemple i descripció molt completa del Manual Operatiu del servei que l'empresa té previst elaborar per a cada una de les instal·lacions i posicions de servei, que inclou específicament la seva estructura, els procediments de revisió i aprovació, normes bàsiques, manteniment i actualització contínua amb un exemple de les ordres de servei i instruccions.

Inclou exemple del document anomenat *Normativa del servei i Pla Operatiu* de totes les posicions dels diferents centres. Aquesta aportació diferenciada per servei i centre explicat amb qualitat i gran detall (objecte del servei, descripció, uniformitat, servei assignat, responsables, material assignat, horari, descripció del servei, decàleg de normes bàsiques al personal i annexos) es valora molt positivament.

La memòria inclou també relació i fitxa individual dels mitjans tècnics aportats al servei amb fotografia, model, unitats i detall de les seves característiques tècniques.

Conclusió:

Analitzades les 6 ofertes, en aquest apartat es considera que l'oferta de VISABREN és la millor proposta. Presenta un alt grau de detalls i qualitat del seu manual operatiu, diferenciats per instal·lació i tasques a fer, i l'adequació del seu pla de servei a la descripció de cada instal·lació la fa ser la proposta més completa, coherent i detallada del servei.

La proposta d'ESC tot i que inclou explicació detallada del seu Manual Operatiu, el seu pla de servei no està tan detallat a les característiques de cada instal·lació com l'empresa que ha obtingut la màxima puntuació.

Les empreses ILUNION i IMAN coincideixen a no descriure algun dels criteris de valoració. La proposta d'IMAN no descriu els mitjans tècnics aportats al servei i presenta una descripció del manual de serveis que no mostra la seva qualitat i no s'adapta del tot a les característiques del servei, a banda de no tenir en compte les particularitats de cada instal·lació.

La proposta d'ILUNION, per una banda, no especifica les característiques tècniques de tots els mitjans aportats al servei, i per altra, no inclou descripció clara dels manuals operatius que l'empresa té previst elaborar, tal com si ho han fet altres.

Ambdues propostes no arriben a mostrar una memòria completa i detallada del servei en la que es pugui valorar la qualitat dels procediments i recursos emprats.

Les propostes PROTEFIC i MITIE no contempnen alguns criteris de valoració d'aquest apartat, no podent observar de la seva proposta les característiques i qualitat dels procediments i recursos emprats.

A la taula següent es poden veure els càlculs resultants de l'aplicació de la fórmula sobre la valoració realitzada:

	Valoració	Puntuació
ESC SERVICIOS	7,50	7,50
ILUNION	6,00	6,00
IMAN CORPORATION	6,00	6,00
MITIE FACILITIES	4,00	4,00
PROTEFIC	4,00	4,00
VISABREN	10,00	10,00

1.2 Organització del servei: Fins a 6 punts

ESC

Proposa fer la planificació del servei mitjançant la seva eina corporativa i el sistema intern de gestió de quadrants i horaris que assegura el compliment de torns i cobertura del servei. Aporta exemple dels quadrants mensuals separats per serveis i instal·lacions, fet que es valora molt positivament.

La memòria inclou organigrama complet de tot el personal vinculat al contracte, amb el seu CV i descripció de responsabilitats. Detalla la capacitat operativa de l'empresa, que compta amb el suport del seu centre de gestió operatiu 24 hores.

La proposta també detalla el pla de resposta i mobilització de recursos davant qualsevol eventualitat amb els rols de comunicació, gestió i presa de decisions, estant l'empresa certificada amb el Sistema de Gestió de la Continuitat del Negoci (UNE-EN ISO 22301).

ILUNION

Proposa fer la planificació del servei tenint en compte la conciliació laboral i les reunions de seguiment amb explicació detallada de com presta i organitza els seus serveis combinant la sostenibilitat, la inclusió laboral i les bones pràctiques ambientals.

Per no ser repetitius en la informació aportada, la proposta de planificació del servei, s'adjunta a l'apartat Pla de Control de Qualitat intern sobre el servei prestat. En aquest, s'exposa com s'efectuarà la planificació dels quadrants del servei i torns de treball i les característiques de l'aplicació informàtica per a la gestió d'aquesta planificació. No obstant això, trobem a faltar exemple de quadrants i de la planificació mensual de tots els llocs de servei.

Detalla també les mesures específiques que s'aplicarien per afavorir la conciliació laboral i una proposta de reunions de seguiment amb detall de les persones de contacte de l'empresa i del 3CAT, així com la freqüència d'aquestes.

A la memòria s'exposa amb claredat l'organigrama complet de tot el personal vinculat al contracte i amb el currículum vitae dels principals interlocutors de l'empresa.

Especifica l'estructura de l'empresa, la seva infraestructura i les funcions del personal més representatiu en l'execució operativa del servei. També indica el nombre d'auxiliars de suport que es posen a disposició del servei per garantir-hi la prestació, totalment preparats i formats per comptar amb ells en qualsevol moment.

La memòria descriu també el pla de resposta per garantir el servei i estableix els diferents temps de resposta amb els agents implicats.

IMAN

La seva proposta detalla l'estructura organitzativa amb l'organigrama operatiu complet. Relaciona els interlocutors responsables (sense detallar el seu currículum vitae), i la xarxa d'oficines del grup.

Describeix amb claredat les funcions de tot el personal de suport amb informació de les activitats que realitza el seu centre d'operacions de seguretat global 24 hores.

Presenta una àmplia informació de la gestió del servei tenint en compte la seva estructura operativa, explicant com es farà la interrelació amb el servei de seguretat i vigilància del 3CAT (amb el suport d'una plataforma de gestió del servei), sense fer referència al servei auxiliar que és l'objecte del contracte. Té previst fer reunions de seguiment operatives i reunions de direcció.

No aporta els quadrants del servei auxiliar trobant a faltar la planificació real del servei. En canvi, si aporta un exemple de quadrant genèric de vigilant de seguretat, que no és objecte del contracte.

La memòria no descriu un pla de resposta detallat per garantir el servei ni estableix els diferents temps de resposta amb els agents implicats.

En últim lloc, el seu Centre d'Operacions de Seguretat Global disposa de 5 serveis orientats al 3CAT i 1 de millora al servei, tot i que alguns d'ells no es poden implantar al 3CAT, ja que no formen part de l'objecte del contracte (rondes de vigilància, rondes de manteniment, consultoria de ciberseguretat).

MITIE

La seva proposta detalla l'organigrama i estructura completa del servei amb descripció de les funcions i currículum vitae dels principals interlocutors responsables de l'empresa.

Explica les fases del procés de planificació i adjunta quadre/proposta de distribució del personal assignat al contracte, no adjuntant model ni tipus de quadrant mensual i sense fer menció de com es farà aquesta planificació (manual, aplicació informàtica).

De la seva proposta genèrica no podem observar la seva capacitat operativa per a garantir el servei ordinari i en un escenari on es requereixin serveis extraordinaris, limitant-se a comentar que té una bossa de treballadors amb la suficient formació en els diferents llocs a cobrir de manera que sigui possible dotar al servei de suport de recursos humans en el menor temps possible. Tampoc explica en aquest punt el pla de resposta i de mobilització de recursos.

PROTEFIC

La seva proposta detalla l'organigrama i estructura del servei amb el currículum vitae dels principals interlocutors responsables de l'empresa.

Relaciona els mitjans humans i organitzatius del servei, i descriu les característiques del seu centre de control 24h.

També indica el nombre d'auxiliars de suport que es posen a disposició de cada servei per garantir-hi la prestació, totalment preparats i formats per comptar amb ells en qualsevol moment.

La memòria descriu també el pla de resposta i mobilització de recursos per garantir el servei establint els diferents temps de resposta amb els agents implicats.

No inclou proposta de planificació, tal com es demanava als plecs.

VISABREN

La seva proposta detalla les figures clau per al seguiment i desenvolupament del servei, amb relació i currículum vitae del personal vinculat al contracte i dedicació, amb detall de les seves funcions i el que aporten al servei.

Per a no ser repetitius en la informació aportada, especifica que els exemples de quadrants i de la planificació del servei, s'adjunten a l'apartat Pla de Control de Qualitat intern sobre el servei prestat. En aquest, podem veure exemple de la planificació del mes de setembre per a tots els llocs de treball tenint en compte vacances i festius d'aquell mes, podent observar com es cobreixen tots els llocs de treball amb el personal de suport, fet que es valora molt positivament.

També detalla la capacitat operativa de l'empresa, amb explicació del funcionament i mitjans del seu Centre de Control Operatiu 24h, i el Pla de resposta i mobilització de recursos tant per al servei ordinari com per a situacions extraordinàries, explicant els procediments davant una relació molt completa de contingències, fet que també es valora molt positivament.

Conclusió:

Analitzades les 6 ofertes, es considera que les ofertes d'ESC i VISABREN presenten un alt grau de detalls i qualitat, que cobreixen tots els aspectes de manera eficient i permet assegurar de manera clara el compliment dels requisits en el plec tècnic. A més, ambdues empreses presenten unes propostes molt semblants que inclouen amb molt detall l'exemple complet de la planificació de tots els serveis separats per serveis i instal·lació i d'uns plans de resposta i de mobilització de recursos molt complets, coherents i detallats.

La proposta d'ILUNION tot i que detalla els aspectes principals dels criteris de valoració, no té un alt grau de detall i qualitat respecte a les millors ofertes, no podent observar a la seva proposta la qualitat en la planificació del servei.

Les propostes de PROTEFIC, IMAN i MITIE no contemplen alguns dels criteris de valoració d'aquest apartat, no podent observar a la seva proposta les característiques i qualitat del procediment de planificació, capacitat i pla de resposta.

A la taula següent es poden veure els càlculs resultants de l'aplicació de la fórmula sobre la valoració realitzada:

	Valoració	Puntuació
ESC SERVICIOS	10,00	6,00
ILUNION	8,00	4,80
IMAN CORPORATION	5,00	3,00
MITIE FACILITIES	5,00	3,00
PROTEFIC	5,00	3,00
VISABREN	10,00	6,00

1.3 Pla de formació anual: Fins a 6 punts

ESC

A la seva proposta es presenta un pla de formació basat en 5 fases que descriuen el seu abast.

A banda de la formació exigida al plec (extinció d'incendis, primers auxilis i DEA), presenta una formació addicional per a tot el personal auxiliar de serveis. En aquest sentit, no queda detallat formació específica per al servei de coordinació, rebent aquest la mateixa formació que el personal auxiliar de serveis.

La seva proposta de formació addicional és la següent:

- **Atenció al client i qualitat del servei, Català nivell II i accés al catàleg de cursos a través de la seva plataforma online.**

Explica les característiques de cada curs, amb els objectius, temari, mitjans pedagògics, durada, modalitat i cronograma de la seva impartició. Tot i que comenta que la formació es farà dividida en semestres i que cada curs només serà impartit a la vegada per un màxim del 10% de la plantilla, no aporta exemples dels quadrants amb la cobertura del personal de reguarda que visualitzi la capacitat d'impartició d'aquesta formació garantint el servei amb el grau de qualitat del personal auxiliar titular.

Adjunta relació del seu catàleg de més de 500 cursos de formació que no aporta res al contracte, ja que molts d'ells no estan dissenyats per al personal auxiliar del 3Cat.

No aporta informació del seu centre de formació.

ILUNION

A la seva proposta es presenta un pla de formació amb informació clara del centre on s'impartirà la formació, detall del procés de l'acció formativa i característiques de cada curs, amb els objectius, temari, durada, modalitat i cronograma detallat de la seva impartició.

Especifica que es faran grups de 10 auxiliars aproximadament per curs sense acreditar la capacitat i planificació de l'empresa per continuar prestant el servei amb 10 auxiliars de serveis de suport mentre el personal titular està fent la formació proposada i en els terminis detallats en la seva proposta.

A banda de la formació exigida al plec (extinció d'incendis, primers auxilis i DEA), presenta una formació addicional per a tot el personal auxiliar de serveis. En aquest sentit, no queda detallat formació específica per al servei de coordinació, rebent aquest la mateixa formació que el personal auxiliar de serveis.

La seva proposta de formació addicional és la següent:

- PRL, control d'accessos i atenció telefònica

IMAN

La seva proposta presenta un pla de formació amb informació clara del centre propi on s'impartirà la formació, detall del procés de l'acció formativa i característiques de cada curs amb els objectius, temari, durada, modalitat, registre d'assistents i cronograma detallat de la seva impartició, tot i que, com que no s'especifica el nombre d'auxiliars que farà cada curs, no es pot determinar la capacitat de l'empresa per continuar prestant el servei amb personal de suport mentre el personal titular està fent la formació proposada segons el calendari d'implantació detallat en la seva proposta.

A banda de la formació exigida al plec (extinció d'incendis, primers auxilis i DEA), presenta una formació addicional on diu textualment que es realitzarà a tot el personal operatiu del servei de vigilància, que no és objecte d'aquest contracte.

Tot i això, a l'apartat de continguts dels cursos formatius, i dins les fitxes operatives, si parla també d'auxiliars de serveis, impartint la mateixa formació per a tot el personal a subrogar (servei de coordinació i servei auxiliar de serveis).

La seva proposta de formació addicional és la següent:

- control d'accessos i atenció a l'usuari, tècniques de comunicació i mediació i resolució de conflictes.

MITIE

La seva proposta presenta un pla de formació molt poc detallat, explicant els objectius del pla, mitjans pedagògics, sense aportar informació del centre on s'impartirà la formació, descripció dels objectius de cada curs, temari i durada.

A banda de la formació exigida al plec, i de la inicial per prestar el servei (PRL, programes informàtics de gestió, coneixement del centre de treball, coneixement de les seves funcions segons el perfil/equip i lloc al qual pertanyi, i uniformitat i imatge del servei) la seva proposta presenta una formació addicional per a tot el personal auxiliar de serveis. En aquest sentit, no queda detallat formació específica per al servei de coordinació, rebent aquest la mateixa formació que el personal auxiliar de serveis.

La seva proposta de formació addicional és la següent:

- atenció al client i sensibilització i resposta adequada a usuaris amb discapacitats

PROTEFIC

La seva proposta presenta un pla de formació amb informació poc detallada del centre on s'impartirà la formació, descripció del temari, durada i modalitat cada curs proposat i amb detall de com es farà el registre d'assistents i seguiment de la formació impartida.

Presenta un cronograma d'implantació de la formació molt bàsic de periodicitat trimestral, en el que no es pot determinar la capacitat logística i organitzativa de l'empresa per continuar prestant el servei amb personal de suport, mentre el personal titular està fent la formació proposada i en el període detallat en la seva proposta (tota durant el primer i segon trimestre), deixant aquesta coordinació organitzativa per a quan es determinin les necessitats del servei un cop s'aprovi el pla de formació específic, fent grups de 3 a 10 auxiliars.

No s'especifica tampoc la formació exigida al plec de prescripcions tècniques (extinció d'incendis, primers auxilis i DEA), molt important per a les necessitats del servei prestat al 3CAT.

D'altra banda, detalla quina formació s'impartiria al personal auxiliar de serveis segons les seves funcions (inclòs el servei de coordinació), amb temari, durada i modalitat.

La seva proposta de formació addicional és la següent:

- Competències de recepció i control d'accessos, competències atenció telefònica, competències consergeria, competències per a coordinadors i intel·ligència emocional.

VISABREN

La seva proposta presenta un pla de formació amb un alt grau de detalls i qualitat, amb informació clara del centre, on s'impartirà la formació detallant els recursos humans destinats, el sistema d'avaluació i seguiment del centre, així com exemple d'accés a la plataforma basada en Moodle per als cursos en modalitat online.

D'altra banda, la seva proposta presenta detall de cada curs ofert amb els objectius, temari, durada, modalitat i cronograma de la seva impartició, sent aquest molt coherent amb les dades proposades i compatible amb la capacitat de l'empresa per continuar prestant el servei amb personal de suport mentre el personal titular està fent la formació proposada en la seva proposta.

A banda de la formació exigida al plec (extinció d'incendis, primers auxilis i DEA), presenta una formació addicional per al servei de coordinació i per a tot el personal auxiliar desglossat segons la seva posició al servei:

- Servei auxiliar de serveis: atenció telefònica, emergències i pla d'autoprotecció/pla d'emergències diferenciat per a cada instal·lació del 3CAT, LOPD i curs oficial de controladors d'accessos.
- Servei de coordinació: curs oficial 60 crèdits de PRL.

Conclusió:

Analitzades les 6 ofertes, es considera que l'oferta de VISABREN és la millor proposta. Presenta un alt grau de detalls i qualitat, sent el seu pla de formació el més exhaustiu, estructurat i coherent. A més, ha tingut en compte formació específica per a cada posició de treball, incloent el servei de coordinació.

La proposta d'ILUNION presenta un pla de formació acceptable per al servei, ja que compleix el mínim exigible en el plec, però no tant exhaustiu i específic com el que ha obtingut major puntuació, trobant a faltar formació de qualitat per al servei de coordinació.

Les empreses IMAN, ESC i PROTEFIC presenten un pla de formació no tan exhaustiu com les que han obtingut major puntuació. IMAN i ESC no han tingut en compte formació específica pel servei de coordinació. PROTEFIC no especifica la formació exigida al plec.

El pla de formació ofert per l'empresa MITIE no presenta un alt grau de detalls, no contemplant informació del centre o dels cursos exigits en el plec (extinció d'incendis, primers auxilis i DEA).

A la taula següent es poden veure els càlculs resultants de l'aplicació de la fórmula sobre la valoració realitzada:

	Valoració	Puntuació
ESC SERVICIOS	6,00	3,60
ILUNION	8,00	4,80
IMAN CORPORATION	6,00	3,60
MITIE FACILITIES	5,00	3,00
PROTEFIC	6,00	3,60
VISABREN	10,00	6,00

1.4 Pla d'acollida: Fins a 3 punts

ESC

A la proposta s'explica la seqüència del pla específic d'acolliment a treballadors nouvinguts que es desenvolupa en 5 fases diferenciades, en les que queden especificades el moment, les actuacions principals, el responsable, el resultat esperat i el seu abast. Detalla el temari de la formació inicial específica del pla d'acolliment.

A continuació, explica el procediment de selecció de personal amb detall de cadascuna de les fases que el formen, diferenciant si el candidat procedeix de la companyia o pel contrari és intern.

Adjunta un quadre on es pot observar les competències definides del pla de selecció enfocat al 3Cat, amb detall de les funcions, capacitats professionals i competències actitudinals.

ILUNION

A la proposta s'explica breument la seqüència del pla específic d'acolliment a treballadors nouvinguts que es desenvolupa en 5 fases diferenciades, en les que no queden especificades la durada exacta de cada una d'elles.

A continuació, explica el procediment de selecció de personal amb molt detall dels criteris bàsics de selecció i habilitats requerides segons el perfil de cadascuna de les tasques a fer

al contracte. Les hores de formació prèvia a l'inici del servei coincideixen amb les detallades al pla d'acollida, sent aquestes coherents amb la seva proposta.

Per acabar, explica les fases del procés de selecció amb els objectius, estructura i recursos emprats.

IMAN

La seva proposta presenta un pla d'acollida complert i coherent amb explicació detallada del protocol de benvinguda i de l'específic del servei amb informació clara dels objectius, abast, i responsables de l'execució. Contempla les hores de formació que es faran a l'empresa i les de formació específica en el mateix lloc de treball, ampliable en cas necessari.

Dins el protocol de benvinguda, comenta que el departament de Recursos Humans, com a responsable de l'execució del servei garanteix les condicions dels vigilants que passen subrogats, no sent aquests, objecte del contracte.

Aporta un exemple gràfic de la portada del manual de benvinguda, i del seu contingut.

No detalla el procés de selecció de personal per a noves incorporacions.

MITIE

La seva proposta presenta descripció genèrica dels objectius del pla d'acollida, basat en 5 fases, i el seu procés de selecció de personal, basat en 3 fases, sense diferenciar-lo per funcionalitat del lloc de treball. Descriu molt breument cadascuna de les fases i de manera genèrica.

No dona detalls del temari i les hores de formació específiques per a garantir una bona acollida al nou treballador.

PROTEFIC

La seva proposta presenta un pla d'acollida amb explicació de les 4 fases establertes i dels recursos personals i materials emprats.

Anomena l'índex de l'estructura del manual d'acollida, sense aportar cap exemple gràfic del seu model i contingut.

Contempla les hores de formació depenent del lloc, responsabilitat i dificultat, ampliable en cas necessari fins al màxim proposat.

No detalla el procés de selecció de personal per a noves incorporacions.

VISABREN

A la proposta conta el pla de selecció de personal amb molt de detall del procediment de captació de personal i del de selecció de personal que inclou explicació de cadascuna de les 7 fases que la formen.

Detalla les habilitats requerides segons el perfil de cadascuna de les tasques a fer al contracte.

les hores de formació que es faran depenent de la complexitat del lloc i com es farà la comunicació al candidat, la presentació corporativa al 3CAT i el període de prova.

Conclusió:

Analitzades les 6 ofertes, es considera que les ofertes d'ESC i VISABREN són les més completes. Presenten una proposta molt semblant, coherent i detallada quant a estructura i coherència dels seus plans d'acollida i processos de selecció.

L'oferta d'ILUNION presenta una proposta completa quant a estructura i coherència dels seu pla d'acollida i procés de selecció. Contempla amb qualitat tots els criteris de valoració i és vàlida per al 3CAT tot i que amb menys qualitat que les que han obtingut major puntuació.

La proposta de MITIE presenta un pla d'acollida acceptable, tot i que la seva proposta no és tan completa com les que han obtingut major puntuació.

Les empreses IMAN i PROTEFIC presenten un pla d'acollida poc detallat i no contempnen el procés de selecció de personal per a noves incorporacions, per això els hi correspon el 25 % de la puntuació màxima assolible.

A la taula següent es poden veure els càlculs resultants de l'aplicació de la fórmula sobre la valoració realitzada:

	Valoració	Puntuació
ESC SERVICIOS	10,00	3,00
ILUNION	8,00	2,40
IMAN CORPORATION	5,00	1,50
MITIE FACILITIES	6,00	1,80
PROTEFIC	5,00	1,50
VISABREN	10,00	3,00

1.5 Pla d'implantació del servei: Fins a 3 punts

ESC

La seva proposta presenta un pla d'implantació del servei molt complet i coherent amb la seva implantació al 3CAT. Aquest està diferenciat en dos períodes explicats amb detall on es pot comprovar totes les seves fases i el seu abast. Adjunta un exemple per setmanes molt complet del quadrant per a la implantació del servei auxiliar.

Adjunta un exemple del sistema de fites de control i validació per verificar el correcte compliment de cadascuna de les fases, on queda perfectament detallat el moment d'execució, l'àmbit validat, el responsable i l'evidència de compliment, amb mesura d'uns indicadors de control.

La implantació del servei inclou molt breument les específiques quant a l'afectació de la Prevenció de Riscos Laborals, però no fa referència a la de la Coordinació d'Activitats Empresarials.

ILUNION

La seva proposta presenta un pla d'implantació del servei molt complet i coherent amb la seva implantació al 3CAT. Aquest es divideix en quatre fases ben explicades que queden ben reflectides en un cronograma anual, on queda perfectament detallada la fase d'implantació, la durada, descripció, termini per a la consecució, responsables de la realització i responsables del seguiment i terminis, fet que es valora molt positivament.

També presenta un fluxograma de la planificació, disseny, verificació i validació d'aquest.

La implantació del servei també inclou les específiques quant a l'afectació de la Prevenció de Riscos Laborals i de la Coordinació d'Activitats Empresarials.

IMAN

La seva proposta presenta un pla d'implantació del servei molt complet i coherent amb la seva implantació al 3CAT. Aquest es divideix en tres fases ben explicades que queden ben reflectides en un cronograma anual.

Detalla amb molta qualitat els procediments d'implementació del pla d'implantació amb l'acció a fer i les pautes a seguir, fet que es valora positivament.

La implantació del servei també inclou les específiques quant a l'afectació de la Prevenció de Riscos Laborals i de la Coordinació d'Activitats Empresarials.

MITIE

La seva proposta presenta un pla d'implantació bàsic del servei amb detall d'un quadre explicatiu per cadascuna de les 5 fases, des d'abans del servei fins passat un mes de prestació del servei. El quadre fa referència en alguns dels seus punts al responsable d'un altre contracte o servei.

Per últim, explica l'elaboració d'un informe, amb les seves característiques, com l'eina per a conèixer l'estat real del servei. Aquest informe serà revisat i actualitzat com a mínim cada semestre.

PROTEFIC

La seva proposta presenta un pla d'implantació del servei amb explicació poc detallada de les fases previstes al seu calendari d'implantació. Manca un cronograma anual on es detallin les fases ben definides.

Relaciona els protocols i el manual que inclou les normes generals i específiques del servei. Alguns d'ells no són d'aplicació al 3CAT, ja que les tasques dels auxiliars no contemplen alguns dels procediments detallats, com per exemple, el de control de zones logístiques, de

magatzems i aparcament exterior, o el de rondes específic, freqüència, plànols i punts de control o marcatge, que no son objecte del contracte.

Explica el pla de formació previ a l'inici del servei, que serà de 3 dies previ a l'inici del servei.

En aquest punt continua recalcant la instal·lació de punts de marcatge, control de rondes i material tècnic, que no són objecte del contracte.

La implantació del servei no inclou informació detallada quant a l'afectació de la Prevenció de Riscos Laborals, basant-se a dir a la memòria que es farà la Coordinació Empresarial i PRL com accions complementàries.

Per acabar, explica les mesures de fidelització del personal adscrit al servei i les fases de consolidació d'aquest.

VISABREN

La seva proposta presenta un pla d'implantació del servei complet i coherent amb la seva implantació al 3CAT. Aquest es divideix en sis fases ben explicades que queden ben reflectides en un cronograma anual.

Detalla amb molta qualitat els procediments de cadascuna de les fases del pla d'implantació amb l'acció a fer i les pautes a seguir.

La implantació del servei inclou les específiques quant a l'afectació de la Prevenció de Riscos Laborals i Coordinació d'Activitats Empresarials CAE.

Conclusió:

Analitzades les 6 ofertes, es considera que l'oferta d'ILUNION és la millor proposta, ja que presenta la descripció més completa, coherent i detallada de totes.

Les propostes ESC, IMAN i VISABREN presenten un pla d'implantació complet i coherent amb la seva implantació i vàlid per al 3CAT, tot i que no tenen el detall i qualitat que la que ha obtingut major puntuació.

Les empreses MITIE i PROTEFIC presenten un pla d'implantació poc desenvolupat i no han explicat amb detall les específiques quant a l'afectació de la Prevenció de Riscos Laborals, i la Coordinació d'Activitats Empresarials CAE.

A la taula següent es poden veure els càlculs resultants de l'aplicació de la fórmula sobre la valoració realitzada:

	Valoració	Puntuació
ESC SERVICIOS	8,00	2,40
ILUNION	10,00	3,00
IMAN CORPORATION	8,00	2,40
MITIE FACILITIES	5,00	1,50
PROTEFIC	5,00	1,50
VISABREN	8,00	2,40

2. Procediments de control que garanteixin el compliment de les prescripcions del contracte. (fins a 20 punts)

2.1 Pla de control de qualitat intern sobre el servei prestat: Fins a 7 punts

ESC

La seva proposta presenta els mecanismes de supervisió i les eines tecnològiques per a la seva implementació, avaluació i seguiment del servei utilitzant una aplicació corporativa.

Detalla exhaustivament les accions a implementar en el control de qualitat del servei i defineix les tasques específiques de cada actor/responsable i les característiques de les tasques d'atenció al 3Cat.

Defineix i descriu amb molt detall i qualitat les accions concretes dels ítems de supervisió del servei i dels KPIs/SLA amb exemple d'una taula d'indicadors on es mostra l'àmbit, el KPI/SLA, la definició i l'objectiu, fet que es valora molt positivament.

ILUNION

La seva proposta presenta una gestió de la planificació del personal operatiu mitjançant una aplicació informàtica que tindrà en compte també la conciliació de la vida personal i laboral. Comunicarà mensualment el quadrant del servei als responsables del 3CAT.

La supervisió del servei es farà mitjançant un pla d'inspeccions on es detallen clarament, i per centres, els paràmetres a mesurar amb la definició dels indicadors del tipus d'activitat acomplerta i la freqüència d'inspeccions. Compta amb el suport del seu centre de control 24h.

Proposa també implementar una auditoria basada en la tècnica del visitant misteriós, sense detallar les característiques específiques d'aquesta auditoria (data, llocs, durada, exemple, recursos tècnics i humans emprats)

Finalment, proposa fer anualment una enquesta de satisfacció del client mitjançant un enllaç a la seva plataforma on-line. Adjunta exemple dels ítems a emplenar i model de l'informe de l'enquesta de satisfacció.

IMAN

La supervisió del servei es farà coordinat pel departament de qualitat de l'empresa mitjançant recollida de dades a través d'una plataforma de gestió del servei que permet a l'equip de

vigilància i seguretat interactuar de manera immediata. Fa referència a la gestió de rondes de supervisió que no es valora pel fet que no és objecte del contracte.

Presenta un pla d'inspeccions que se sosté amb una plataforma de gestió de les inspeccions on es detallen les característiques d'aquesta, els paràmetres a mesurar i la freqüència d'inspeccions sense detallar-les clarament per centres.

Especifica les tres fases del procés de verificació de la qualitat del servei amb explicació del punt de valoració i el pes específic que comporta. Adjunta exemples de l'informe de supervisió de serveis, i informe estadístic de les supervisions realitzades.

Detalla en una taula el sistema d'indicadors del nivell de la qualitat del servei que es divideix en 3 blocs ben desenvolupats. Amb l'estudi d'aquests paràmetres s'extreuen les dades per avaluar la qualitat del servei.

Explica la periodicitat en la recollida de dades, el tractament i anàlisi d'aquestes dades, la presentació d'aquestes i la seva periodicitat. En la taula del bloc de gestió del personal torna a posar rondes de supervisió i còmput d'hores dels vigilants que no son objecte del contracte.

Detalla el sistema que té l'empresa per recollir les possibles queixes i reclamacions del 3CAT, amb el procediment a fer, exemple de l'informe de la queixa/reclamació, tractament, seguiment, responsabilitats, etc.

Proposa també l'entrega anual d'un informe d'auditoria de qualitat, i enquesta de satisfacció sense especificar les característiques d'aquestes.

La seva proposta, en aquest apartat no fa referència a la supervisió de la gestió de la planificació, quadrants de servei i revisió de torns de treball.

MITIE

La seva proposta per verificar la qualitat del servei de la planificació del personal operatiu presenta un alt grau de detall i té el suport d'una eina informàtica amb diferents mòduls i tres aplicacions mòbils dissenyades per a cada perfil d'usuari.

Especifica els apartats i membres que faran el seguiment i supervisió de l'execució dels treballs.

Detalla en una taula el quadre d'inspeccions amb l'objecte de control, freqüència i descripció. A continuació, explica les diferents metodologies internes i externes amb les seves característiques i abast. Cada una d'elles està analitzada en una avaluació de qualitat del servei on es descriuen àmpliament els KPIs amb els seus percentatges acceptables. Les dades obtingudes de l'avaluació són analitzades quantitativament i qualitativament. Aporta un quadre amb els paràmetres i indicadors.

Adjunta model dels formularis d'inspecció a utilitzar i descriu els procediments que inclouen la revisió periòdica del pla.

Per últim, anomena els mitjans personals i materials assignats al pla de qualitat amb la seva corresponent definició i abast.

PROTEFIC

La seva proposta presenta una gestió de la planificació mitjançant dues aplicacions informàtiques, una per a la gestió dels quadrants i l'altre per al control de presència i rondes. L'apartat de rondes no es valora pel fet que aquestes no són objecte del contracte.

Explica amb detall la planificació del servei i revisió dels torns de treball amb exemples d'aquests. Aquest fet es valora positivament.

La supervisió del servei es farà mitjançant un pla d'inspeccions on es detallen clarament els paràmetres a mesurar amb la definició dels indicadors del tipus d'activitat acomplerta i la freqüència d'inspeccions. Compta amb el suport del seu centre de control 24h.

Per tal de corregir possibles incidències, explica i detalla que el control de qualitat del servei serà en tres fases: recollida de dades, anàlisi i proposta de millores. Proposa també fer un calendari de reunions de seguiment i coordinació dins el pla director de coordinació i comunicació d'informació.

Desenvolupa el sistema que té l'empresa per recollir les possibles queixes i reclamacions del 3CAT, amb el procediment a fer. Adjunta exemple de l'informe de la queixa/reclamació.

Relaciona les mesures implantades que té l'empresa per a la coordinació i sistemes de comunicació amb el 3CAT.

VISABREN

La seva proposta presenta una gestió de la planificació i els quadrants de servei mitjançant una aplicació informàtica supervisada pel coordinador dels serveis.

Detalla com es fa aquesta supervisió dels quadrants, amb exemples del format de la fitxa d'incidències i descoberts, mitjançant un pla d'inspeccions molt desenvolupat, on es detalla clarament el procediment d'inspecció, els paràmetres a mesurar amb la descripció molt acurada dels diferents indicadors i el catàleg d'accions correctives. També especifica la metodologia i periodicitat del seguiment amb la freqüència d'aquestes inspeccions, diferenciat per centres i els recursos tècnics i humans que es posen en exclusiva per a la supervisió.

Proposa implementar unes auditories basades en la tècnica del visitant misteriós, amb detall del tipus i característiques específiques d'aquestes (metodologia, exemple gràfic i descriptiu, detall de l'informe en gràfiques, conclusions, etc.), fet que es valora molt positivament.

Especifica amb detall l'elaboració d'enquestes de satisfacció del client.

Finalment, explica minuciosament les 4 fases previstes en el procediment de comunicació de resultats.

Conclusió:

Analitzades les 6 ofertes, es considera que les ofertes d'ESC i VISABREN són les millors proposades, ja que ambdues presenten una descripció molt completa, coherent i detallada del

seu pla de control de qualitat intern sobre el servei prestat, amb una planificació de les inspeccions molt coherents amb les necessitats del servei.

Les propostes ILUNION, MITIE i PROTEFIC presenten un pla molt complet i coherent, tot i que les seves propostes no tenen la qualitat de les que han obtingut millor puntuació.

Finalment, la proposta d'IMAN presenta un pla de qualitat acceptable pel 3CAT, no té la qualitat de les que han obtingut millor puntuació i fa continues referències a un altre tipus de servei.

A la taula següent es poden veure els càlculs resultants de l'aplicació de la fórmula sobre la valoració realitzada:

	Valoració	Puntuació
ESC SERVICIOS	10,00	7,00
ILUNION	8,00	5,60
IMAN CORPORATION	5,00	3,50
MITIE FACILITIES	8,00	5,60
PROTEFIC	8,00	5,60
VISABREN	10,00	7,00

2.2. Pla d'acció del seguiment de la presència i assistència del personal auxiliar de serveis: Fins a 3 punts

ESC

La seva proposta presenta un sistema de verificació de la incorporació i presència física del servei auxiliar mitjançant un sistema informatitzat de gestió operativa i control de presència accessible des dels dispositius mòbils. El sistema detecta una inactivitat prolongada o absència mitjançant alertes automàtiques al centre de gestió operativa.

Detalla els mitjans que es posen a disposició i el procediment establert per aquests casos, la seva estructura operativa i el canal de comunicació establert per informar els responsables del 3Cat.

Per últim, aporta un quadre resum amb l'àmbit de control, descripció del procediment, mitjans utilitzats i responsable.

ILUNION

La seva proposta presenta un sistema de verificació de la incorporació i presència física del servei auxiliar mitjançant un software de gestió d'assistència en temps real connectat al seu centre de control de gestió 24 hores. Els quadrants són gestionats mitjançant un programa informàtic que permet conèixer a cada moment la situació de cada treballador i en cas de necessitat de cobertura de servei per absència imprevista, es posen en marxa els mecanismes establerts. Especifica el procés per gestionar descoberts, el nombre d'auxiliars de

suport adscrits al servei, el diagrama del pla de contingències i els temps previstos de resposta amb els agents implicats.

El sistema previst de detecció d'una inactivitat prolongada del personal auxiliar és mitjançant el mòdul d'alertes SOS del seu software de gestió.

IMAN

La seva proposta presenta un sistema de verificació de la incorporació i presència física del servei auxiliar mitjançant una aplicació mòbil i pàgina web en temps real, connectat al seu centre de serveis i operacions 24 hores.

Relaciona els recursos addicionals disponibles i especifica l'equip d'intervenció de guàrdia amb els recursos humans per a totes les funcions al 3CAT i una taula amb el procediment i comunicació de les incidències, segons el tipus d'incidència i el procés específic de detecció/comunicació. Torna a parlar de vigilants o personal de vigilància que no és objecte del contracte.

Especifica que el Global SOC donarà suport i garantirà la correcta coordinació del servei de vigilància i seguretat, que no és objecte del contracte.

Mostra la seva capacitat de resposta segons el tipus d'incidència, mesura aplicable i temps de resposta. No es pot valorar com un valor afegit pel fet que hi ha apartats dins de la capacitat de resposta i de recursos addicionals disponibles que fan referència, un altre cop, a personal de seguretat que no és objecte del contracte.

Finalment, conta que el sistema previst de detecció d'una inactivitat prolongada del personal auxiliar és mitjançant un mòdul de la seva plataforma de gestió del servei.

MITIE

La seva proposta presenta un sistema geolocalitzat de fitxatge a través de codi QR validat pel Ministeri de Treball. Es garanteix la traçabilitat d'hores anuals exigides i control d'incidències de personal, així com informe de les hores diàries, mensuals i anuals.

El sistema permet incorporar avisos al RC del 3Cat sense especificar-ne més detalls d'una comunicació immediata de la no cobertura del servei.

No fa referència al sistema previst de detecció d'una inactivitat prolongada del personal auxiliar de serveis ni detalla, en aquest punt, la capacitat de resposta i mitjans tècnics i materials destinats a atendre un descobert.

PROTEFIC

La seva proposta presenta un sistema de verificació de la incorporació i presència física del servei auxiliar mitjançant un software de gestió connectat amb el centre de control operatiu 24 hores.

Per a la correcta realització del servei hi donarà suport un nombre suficient de personal de suport amb la mateixa formació que el personal habitual, sense especificar-ne el nombre.

Detalla els temps de resposta previstos per a donar cobertura davant qualsevol absència o imprevist.

No especifica en aquest punt el sistema previst de detecció d'una inactivitat prolongada del personal auxiliar de serveis.

Finalment, conta que el client pot supervisar el servei on-line i en temps real des de qualsevol PC, però no es detalla el sistema previst de comunicació immediata al RC del 3CAT de la no cobertura del servei.

VISABREN

La seva proposta presenta un sistema de verificació de la incorporació i presència física del servei auxiliar mitjançant un software de gestió d'assistència en temps real connectat al seu centre de control de gestió 24 hores.

Especifica el sistema previst de detecció d'una inactivitat prolongada del personal auxiliar durant el servei.

Conclusió:

Analitzades les 6 ofertes, es considera que les ofertes d'ESC, ILUNION, i VISABREN presenten una proposta molt semblant, amb una descripció molt completa, coherent i detallada del pla d'acció del seguiment de la presència i assistència del personal auxiliar de serveis.

La proposta d'IMAN presenta uns procediments complets i coherents amb el seu registre i elaboració per al 3CAT, tot i que la seva proposta fa referència a un altre servei.

Finalment, les propostes de MITIE i PROTEFIC, tot i presentar un procediment de registre d'incidències i elaboració d'informes correcte per al 3CAT, manquen criteris objecte de valoració.

A la taula següent es poden veure els càlculs resultants de l'aplicació de la fórmula sobre la valoració realitzada:

	Valoració	Puntuació
ESC SERVICIOS	10,00	3,00
ILUNION	10,00	3,00
IMAN CORPORATION	7,50	2,25
MITIE FACILITIES	6,00	1,80
PROTEFIC	6,00	1,80
VISABREN	10,00	3,00

2.3. Registre d'incidències i emissió d'informes: Fins a 10 punts

ESC

El sistema de registre i reporting està suportat per mitjans informàtics mitjançant la seva plataforma web corporativa.

Adjunta un quadre amb el flux complet del procediment de gestió d'incidències i emissió d'informes des de la seva detecció fins a la seva inclusió als informes de servei. En aquest es mostra la fase, l'actuació principal, el mitjà utilitzat i el resultat.

Mostra les diferents vies per a la detecció, recollida i classificació de les incidències

Adjunta una taula que permet visualitzar el sistema d'informació, seguiment i control del servei on s'especifica el tipus d'informe, la periodicitat, el contingut principal, el canal d'entrega al responsable del 3Cat i el responsable de l'elaboració.

Mostra un exemple dels següents informes: diari d'activitat, d'incidències, d'inspecció i mensual/anual.

ILUNION

La seva proposta presenta un procediment per a la detecció, recollida i registre d'incidències basat en un mòdul específic del seu software de gestió en entorn App i web. Especifica el procediment d'emissió d'informes així com un quadre amb la seva periodicitat.

En cas de ser adjudicatari desenvoluparà un pla d'informació del servei puntual i periòdic per a un informe adequat d'informació amb el 3Cat.

Mostra un exemple dels següents informes: diari, d'incidències, mensual, trimestral, anual, informe d'inspecció, quadrant del servei i del de control de béns.

IMAN

La seva proposta presenta un procediment per al registre de l'activitat i de les incidències mitjançant una aplicació mòbil i pàgina web.

Detalla les característiques d'aquesta aplicació quant a possibilitats, consulta i generació d'informes.

Especifica el procediment d'emissió d'informes diari, d'incidències, i rondes de supervisió, així com exemple detallat d'aquests informes.

La plataforma té la possibilitat de fer rondes de supervisió, a través de punts NFC i GPS, que no es valora pel fet que no és objecte del contracte.

La comunicació amb el responsable del 3CAT serà online i periòdica segons el tipus d'activitat i segons el canal que es determini (mail, etc.), es pot personalitzar la configuració de l'enviament dels informes per periodicitat segons determinació del 3CAT.

MITIE

La seva proposta descriu les diferents vies per a la detecció, recollida i registre d'incidències amb el suport d'un programa informàtic. Aquestes incidències estan categoritzades per tipus i associades amb una persona responsable per a cada una d'elles.

Descriu com es gestionen les incidències quant a la cobertura del servei (substitució IT, permisos retribuïts, baixes voluntàries), així com la capacitat i temps previstos de resposta, que no es tenen en compte, ja que no és objecte de valoració en aquest apartat.

Descriu amb un diagrama com serà la comunicació amb el responsable del 3CAT envers les incidències relacionades amb el personal.

L'emissió d'informes es generen a través del quadre de comandament al qual tindrà accés el RC del 3Cat.

No aporta exemples de l'informe diari, informe d'incidències, informe mensual, informe anual, informe d'inspecció.

D'altra banda, adjunta captures de pantalla de la plataforma informàtica de gestió del servei envers les hores prestades de servei, alarmes i avisos d'absències, informes de Recursos humans, control i seguiment de les incidències.

No especifica amb detall les característiques i funcions del mitjà informàtic via portal web aportat per l'empresa en les que puguem determinar que sigui usable, clar i permeti fer una gestió acurada de cada incidència.

PROTEFIC

La seva proposta presenta un procediment per a la detecció, recollida i registre d'incidències basat en un mòdul específic del seu software de gestió. Especifica el procediment d'emissió d'informes (diari, incidències, gestió incidències greus, inspecció, auditoria de coneixement/qualitat, trimestral) amb exemples molt complets de l'informe diari del servei, d'incidències, mensual, i d'inspecció. No hi ha exemple de l'informe anual.

Detalla la metodologia de resolució d'incidències amb un quadre del protocol general d'actuació en cas d'incidències segons la seva gravetat.

La comunicació amb el responsable del 3CAT serà online a través del portal client, per telèfon i mail.

Finalment, detalla les característiques i prestacions del seu mitjà informàtic via portal web amb el que farà el seguiment complet de tot el servei.

VISABREN

La seva proposta presenta un procediment molt complet per a la detecció, recollida i registre d'incidències basat en un mòdul específic del seu software de gestió.

Explica amb molt detall les característiques del seu mitjà informàtic via portal web amb el que farà el seguiment complet de tot el servei, amb les funcionalitats, analítica i personalització, fet que es valora molt positivament pel fet que justifica que el mitjà informàtic que posa a disposició del 3CAT és usable i clar.

Descriu amb molt detall el sistema de gestió i control per al servei, les seves característiques i prestacions.

Mostra un exemple dels següents informes: diari, d'incidències, mensual, semestral, anual i l'informe d'inspecció, quadrant del servei i del de control de béns.

Conclusions

Analitzades les 6 ofertes, es considera que les ofertes d'ESC, ILUNION, IMAN i VISABREN presenten una proposta molt semblada, amb una descripció molt completa, coherent i detallada del procediment de registre d'incidències i elaboració d'informes.

PROTEFIC presenta uns procediments complets i coherents amb el seu registre i elaboració per al 3CAT, tot i que la seva proposta no té la qualitat de les que han obtingut la millor puntuació.

La proposta de MITIE presenta un procediment de registre d'incidències i elaboració d'informes vàlid per al 3CAT, però sense especificar amb detall les característiques i funcions del mitjà informàtic via portal web, tal com si han fet altres empreses.

A la taula següent es poden veure els càlculs resultants de l'aplicació de la fórmula sobre la valoració realitzada:

	Valoració	Puntuació
ESC SERVICIOS	10,00	10,00
ILUNION	10,00	10,00
IMAN CORPORATION	10,00	10,00
MITIE FACILITIES	6,00	6,00
PROTEFIC	8,00	8,00
VISABREN	10,00	10,00

4. CONCLUSIÓ DE LA VALORACIÓ TÈCNICA

Agrupant les valoracions obtingudes per les empreses concurrents en cadascun dels diferents criteris tècnics s'obté el següent quadre resum:



Generalitat de Catalunya
**Corporació Catalana
de Mitjans Audiovisuals**

	Adequació del servei a les característiques de les instal·lacions	Organització del servei	Pla de formació anual	Pla d'acollida	Pla d'implantació del servei	Pla de control de qualitat intern sobre el servei prestat	Pla d'acció seguiment presència assistència del personal aux. serveis	Registre d'incidències i emissió d'informes	TOTAL PUNTUACIÓ
ESC SERVICIOS	7,50	6,00	3,60	3,00	2,40	7,00	3,00	10,00	42,50
ILUNION	6,00	4,80	4,80	2,40	3,00	5,60	3,00	10,00	39,60
IMAN CORPORATION	6,00	3,00	3,60	1,50	2,40	3,50	2,25	10,00	32,25
MITIE FACILITIES	4,00	3,00	3,00	1,80	1,50	5,60	1,80	6,00	26,70
PROTEFIC	4,00	3,00	3,60	1,50	1,50	5,60	1,80	8,00	29,00
VISABREN	10,00	6,00	6,00	3,00	2,40	7,00	3,00	10,00	47,40

Mireia Pérez Alonso
Coordinadora de PRL

Sant Joan Despí, 24 de febrer del 2026

DECLARACIÓ D'ABSÈNCIA DE CONFLICTES D'INTERÈS DELS MEMBRES QUE INTERVENEN EN EL PROCEDIMENT DE LICITACIÓ

Els avaluadors i experts que emeten l'informe de valoració de l'expedient de contractació amb número 2512OB06 "Serveis auxiliars", en nom de la CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA, DECLAREN que:

Conec l'article 61 (conflicte d'interès) del Reglament financer 2018/1046 del Parlament Europeu i del Consell, de 18 de juliol, que esreprodueix:

"1. Els agents financers i altres persones, incloses les autoritats nacionals de qualsevol rang, que participin en l'execució del pressupost de forma directa, indirecta i compartida en la gestió, inclososels actes preparatoris, l'auditoria o el control, no poden adoptar cap mesura que pugui comportarun conflicte entre els seus propis interessos i els de la Unió. Han d'adoptar, així mateix, les mesures oportunes per evitar un conflicte d'interès en les funcions que estiguin sota la seva responsabilitat i per afrontar situacions que puguin ser percebudes objectivament com a conflicte d'interès.

Si es presenta el cas, l'agent de què es tracti s'ha d'abstenir d'actuar i ha d'eleva la qüestió a l'ordenador delegat que, al mateix temps, ha de confirmar per escrit l'existència d'un conflicte d'interessos. L'agent de què es tracti també ha d'informar el seu superior jeràrquic. En cas que es constati l'existència d'un conflicte d'interessos, l'agent ha de posar fi a totes les activitats relacionades. L'ordenador delegat ha d'adoptar personalment qualsevol altra mesura complementària que correspongui.

Hi ha conflicte d'interès quan l'exercici imparcial i objectiu de les funcions dels agents financers i altres persones a les quals es refereix l'apartat 1 es vegi compromès per raons familiars, afectives, d'afinitat política o nacional, d'interès econòmic o per qualsevol altre motiu directe o indirecte d'interès personal."

Declaro amb aquest document que, al meu parer, no tinc conflicte per participar en aquest procediment.

Al meu entendre, no existeixen fets o circumstàncies, passats o presents, o que puguin sorgir en un futur previsible que puguin posar en qüestió la meva independència segons qualsevol de les parts.

Confirmo que si descobreixo o que si es constata, en el transcurs del procés de selecció i avaluació que un tal conflicte existeix o ha sorgit, ho declararé immediatament a l'òrgan



competent, i si hi ha un conflicte d'interessos deixaré de formar part en el procediment i en totes les activitats relacionades.

També confirmo que tractaré com a confidencials tots els assumptes que se'm confiïn. No revelaré cap informació confidencial que em sigui comunicada o que hagi descobert. No faré ús impropriad de la informació que se'm proporcioni. Concretament, accepto tractar en confiança i amb discreció qualsevol informació o document que em sigui revelat o que jo descobreixi o prepari al llarg de l'avaluació o com a resultat d'aquesta, i accepto que només seran utilitzats amb la finalitat d'aquesta avaluació i que no seran revelats a cap tercera part.

També accepto que no retindré còpies de cap informació escrita que se'm proporcioni.

Sant Joan Despí, 24 de febrer del 2026