

VALORACIÓ TÈCNICA DELS CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AGENTS CÍVICS DE CASTELLDEFELS (EXP /2026)

1. INTRODUCCIÓ

D'acord al punt I "Criteris d'adjudicació" al Plec de clàusules administratives particulars, es determina els criteris avaluables mitjançant judicis de valor, amb una puntuació **màxima de 49 punts**. L'article 145 de la LCSP disposa que l'adjudicació dels contractes s'ha de fer en base a la millor relació qualitat preu i la seva avaluació d'acord amb criteris econòmics i qualitatius.

Aquest servei tècnic ha estat sol·licitat per estudiar les pliques presentades a la licitació pública del Servei d'Agents cívics de Castelldefels i realitzar el corresponent informe de valoració tècnica i sotmetre'l a la consideració de la Mesa de contractació.

El Servei d'Agents cívics respon a una de les funcions d'informar i sensibilitzar sobre el civisme i la convivència, buscant corregir conductes incíviques i millorar la convivència a l'espai públic mitjançant diverses accions.

S'han presentat un total de 2 empreses a la licitació:

1. Portacabot
2. Emiser

Donat que és un servei adreçat a les persones, els criteris qualitatius tenen un pes substancial en el total dels criteris d'adjudicació.

2. CRITERIS DE VALORACIÓ

S'hauran de distingir els criteris automàtics dels que tenen judicis de valor (subjectius) i puntuar-los a partir d'un càlcul de **100 punts**, quedant de la següent manera:

- Els criteris subjectius es puntuaran fins a 49 punts.
- Els criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluable de forma automàtica es puntuaran fins a 51 punts

Respecte dels criteris subjectes a judici de valor i, tal i com s'especifica al PCAP, s'han valorat els aspectes amb la puntuació següent:

- Excel·lent : 100% del màxim de la puntuació prevista (49 punts).
- Notable: 75% del màxim de la puntuació prevista (37 punts).
- Suficient: 50% del màxim de la puntuació prevista (25 punts).

El projecte tècnic haurà de tenir una extensió màxima de 35 pàgines (interlineat senzill i lletra Calibri o Arial 11-12, marges dret i esquerra 2.5-3 cm, no s'inclouen la portada ni l'índex).

El projecte haurà d'estar correctament paginat i amb el corresponent índex. Si es considera d'interès aportar qualsevol informació que superi aquesta extensió es podrà afegir com a annex a la proposta, i tindrà el caràcter només d'aclariment. Les propostes s'han de fer amb el nombre màxim de pàgines establertes. Tot el que no quedi recollit en aquest número de pàgines no serà objecte de valoració.

Tal i com s'estableix al plec, per al desenvolupament del Servei d'Agents Cívics de Castelldefels es valorarà especialment:

- 1. L'Organització del Servei, fins a 15 punts.**
 - 1.1 Pla d'estructura i coordinació
 - 1.2 Sistema de torns i cobertura
 - 1.3 Sistemes d'avaluació interna
- 2. La formació i capacitació: fins a 10 punts.**
 - 2.1 Formació inicial obligatòria (40 h)
 - 2.2 Formació contínua (mínim 12 h/trimestre)
 - 2.3 Pla d'acollida
- 3. Els protocols i eines de qualitat: fins a 14 punts.**
 - 3.1 Protocols d'actuació
 - 3.2 Eines de seguiment i control
 - 3.3 Sistemes de millora contínua
- 4. Enfocament ciutadà i impacte social: fins a 10 punts.**
 - 4.1 Tracte proper i inclusiu
 - 4.2 Perspectiva comunitària

PUNTUACIÓ TOTAL (Fins a 49 punts)
--

Empresa	Organització	Formació	Protocols	Enfocament	Total
EMISER	15	10	14	10	49
PORTACABOT	15	9	13	9	46

3. VALORACIONS EMPRESES

A continuació, es detalla la valoració de cada empresa.

A. PORTACABOT

VALORACIÓ DE L'EMPRESA PORTACABOT

1. Organització i qualitat del servei (màx. 15 punts): 15 punts

La proposta defineix una estructura organitzativa clara i funcional, amb planificació adequada de torns, cobertura horària correcta i sistemes de seguiment interns suficients, complint íntegrament els requeriments del plec.

2. Formació i capacitat de l'equip (màx. 10 punts): 9 punts

PORTACABOT proposa una formació inicial adequada i contínua, alineada amb les funcions bàsiques del servei, complint els requeriments mínims establerts al PPT.

Tanmateix, la proposta presenta una menor sistematització pel que fa a la planificació temporal de la formació contínua i a la definició d'indicadors d'avaluació dels resultats formatius, aspectes que limiten el seu desenvolupament en comparació amb l'oferta millor valorada.

3. Protocols, seguiment i sistemes de qualitat (màx. 14 punts): 13 punts

La proposta incorpora protocols d'actuació i eines de seguiment que donen compliment als requeriments del PPT, amb previsió d'informes periòdics i mecanismes de control del servei, no estant tant desenvolupada.

A l'exemple que s'exposa no explica un cas concret de bones pràctiques ni experiències d'èxit acreditades en altres contextos municipals, fet que limita la demostració empírica del model d'intervenció proposat.

4. Enfocament ciutadà, convivència i impacte social (màx. 10 punts): 9 punts

El model presentat és coherent amb l'enfocament preventiu i comunitari del servei d'agents cívics, amb actuacions orientades a la convivència i la proximitat amb la ciutadania.

Tot i això, el desenvolupament del bloc es presenta amb un menor grau d'exemplificació pràctica i de concreció d'accions específiques, en funció dels criteris d'adjudicació establert al PCAP.

Puntuació total PORTACABOT: 46 punts

La proposta presentada per PORTACABOT es valora com a **excel·lent**, atès que defineix de manera molt detallada i coherent el model d'organització i qualitat del servei. La proposta acredita un elevat grau de concreció operativa, un sistema de seguiment i avaluació sòlid, així com una adequada planificació de la formació i de la millora contínua.

No obstant això, s'observa que la proposta no incorpora exemples concrets de bones pràctiques ni experiències d'èxit contrastades en altres municipis, limitant-se a una descripció general del model d'intervenció.

Aquesta circumstància no desvirtua la qualitat global de la proposta, però representa un menor grau de demostració empírica del model en comparació amb l'oferta amb major puntuació.

Tot i això, el conjunt de la proposta garanteix un nivell molt alt de qualitat, eficiència i adequació als requeriments del plec tècnic.

B. EMISER

. VALORACIÓ DE LA PROPOSTA D'EMISER

1. Organització i qualitat del servei (màx. 15 punts): 15 punts

La proposta descriu de manera exhaustiva l'organització del servei, definint amb claredat els rols i responsabilitats de l'equip, els circuits de coordinació interna i la relació amb els serveis municipals implicats.

El model es basa en una territorialització efectiva, amb assignació d'àmbits d'intervenció, cobertura horària ajustada a les necessitats del municipi i capacitat de flexibilització davant incidències o necessitats sobrevingudes. S'incorporen mecanismes de supervisió continuada i de seguiment operatiu que garanteixen la qualitat i la continuïtat del servei, tot mostrant un elevat nivell de concreció i coherència interna, plenament alineat amb el PPT.

2. Formació i capacitat de l'equip (màx. 10 punts): 10 punts

EMISER presenta un pla de formació inicial i contínua molt complet, estructurat per mòduls i adaptat a les funcions específiques dels agents cívics definides al PPT.

El pla inclou continguts en convivència ciutadana, mediació comunitària, resolució de conflictes, coneixement del territori i coordinació interdepartamental, així com mecanismes d'avaluació de l'aprofitament formatiu i d'actualització periòdica dels continguts. Aquest enfocament garanteix un alt nivell de capacitat de l'equip al llarg de tota la vigència del contracte.

3. Protocols, seguiment i sistemes de qualitat (màx. 14 punts): 14 punts

La proposta incorpora protocols d'actuació detallats per a les diferents tipologies d'intervenció previstes al PPT, establint criteris clars d'actuació, comunicació i registre de les incidències.

Es defineix un sistema complet de seguiment mitjançant informes diaris, mensuals i memòries anuals, així com l'ús d'eines digitals que permeten la traçabilitat de les actuacions i l'explotació de dades. A més, s'aporten exemples concrets de bones pràctiques i experiències prèvies contrastades en altres municipis, fet que reforça la credibilitat i solvència del model proposat.

4. Enfocament ciutadà, convivència i impacte social (màx. 10 punts): 10 punts

El model d'intervenció presentat posa l'accent en la prevenció, la proximitat i l'educació cívica, amb actuacions orientades a la millora de la convivència i a la resolució pacífica de conflictes a l'espai públic.

Es preveu una coordinació estreta amb els serveis municipals i el teixit associatiu, així com accions de sensibilització adreçades a diferents col·lectius. Aquest enfocament és plenament coherent amb els objectius i principis d'actuació recollits al PPT.

Puntuació total EMISER: 49 punts

La proposta presentada per EMISER es considera **excel·lent**, en definir de manera exhaustiva, coherent i detallada el model d'organització i qualitat del servei. Destaca especialment la solidesa del sistema de coordinació operativa, la cobertura integral del servei, l'ús d'eines digitals avançades per al seguiment i control, així com un enfocament clarament orientat a la millora contínua i a l'impacte positiu en la convivència ciutadana.

La proposta acredita un coneixement profund del territori i articula un servei eficient, flexible i alineat amb els objectius municipals, donant compliment íntegre als requeriments del plec tècnic.

4. Conclusió

D'acord amb l'anàlisi realitzada, la proposta presentada per EMISER obté la puntuació màxima (49 punts) en els criteris avaluable mitjançant judici de valor, en considerar-se una proposta excel·lent, exhaustiva i plenament alineada amb els requeriments del plec tècnic.

La proposta de PORTACABOT, amb 46 punts, es considera una proposta també excel·lent, viable i correctament estructurada, si bé amb un menor grau de concreció i desenvolupament en alguns dels aspectes clau de qualitat, seguiment i millora contínua en el projecte.

En conseqüència, i als efectes que corresponguin, s'emet el present informe tècnic per a la seva elevació a la Mesa de Contractació.

Proposta

A la vista de les puntuacions obtingudes i de la valoració motivada efectuada, es proposa a la Mesa de Contractació:

1. Acceptar la valoració dels criteris avaluable mitjançant judici de valor en els termes exposats en el present document.
2. Classificar les ofertes d'acord amb la puntuació obtinguda, situant en primer lloc la proposta presentada per EMISER, amb una puntuació de 49 punts, i en segon lloc la proposta presentada per PORTACABOT, amb 46 punts.

En resum, totes les propostes s'adeqüen als requeriments i al Servei d'Agents cívics de Castelldefels. La proposta més completa i detallada és la de l'empresa Emiser.

El sergent responsable del contracte