


<b>INFORME TÈCNIC D'AVALUACIÓ DEL SOBRES B + C          PEL CONCURS DE PROCEDIMENT OBERT          HARMONITZAT PER A CONTRACTAR ELS SERVEIS          DE CONSERGERIA, MANTENIMENT D'INSTAL·LACIONS          GESTIONADES PER VILADECANS QUALITAT SL I          ATENCIÓ AL CLIENT</b>	 <small>empresa municipal de viladecans</small>
---	---

LLOC	Viladecans	NOM PROJECTE	
DATA	10 de març de 2.017	CODI PROJECTE	406/16

**Daniel Garcia Gasca** com a Cap de Serveis Generals i Mobilitat de VILADECANS QUALITAT, SL

### INFORMA

Atès que en data 10 d'octubre de 2.016 es va publicar al Diari Oficial de la Unió Europea, l'anunci de SPM Viladecans Qualitat SL sobre la licitació d'un contracte de serveis consistent en els serveis de consergeria, manteniment d'instal·lacions i d'atenció al client a les instal·lacions gestionades per SPM Viladecans Qualitat SL

Atès que dita licitació es regia pels Plec de Condicions Administratives Particulars i Plec de Prescripcions Tècniques que es referenciava a dit anunci.

Atès que dins dels terminis establerts es varen rebre les següents ofertes vàlides de les empreses:

**Licitador Núm.1: EULEN S.A.**

Data Presentació: 14/11/2016

Registre Entrada Viquial: 2130

**Licitador Núm. 2: ACTIVITATS D'ESPORTS, GESTIÓ I SALUT S.L..**

Data Presentació: 14/11/2016

Registre Entrada Viquial: 2165

**Licitador Núm.3: GRUPO NORTE**

Data Presentació: 16/11/2016

Registre Entrada Viquial: 2166

Atès que el Plec de Clàusules Administratives estableix el següent:

### CRITERIS DE VALORACIÓ I PUNTUACIÓ

Les ofertes presentades i admeses seran estudiades, valorades i ponderades per la Mesa, d'acord amb els següents criteris de valoració:

1. CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA: fins a 70 punts.



## LOT 2 – SERVEI DE MANTENIMENT

a.1. Oferta sobre el preu/hora de les hores diürnes.

Puntuació..... fins a 56 punts.

Obtindrà major puntuació l'oferta més econòmica de les diferents baixes presentades i admeses.  
La puntuació vindrà definida per l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_i = 56 \times \frac{O_{\min}}{O_i}$$

P<sub>i</sub> = Puntuació de l'oferta

O<sub>i</sub> = Oferta

O min = Oferta admesa més econòmica

a.2. Oferta sobre el preu/hora de les hores nocturnes.

Puntuació..... fins a 14 punts.

Obtindrà major puntuació l'oferta més econòmica de les diferents baixes presentades i admeses.  
La puntuació vindrà definida per l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_i = 14 \times \frac{O_{\min}}{O_i}$$

P<sub>i</sub> = Puntuació de l'oferta

O<sub>i</sub> = Oferta

O min = Oferta admesa més econòmica

La puntuació total pel criteri de valoració automàtica serà la resultant de la suma de les puntuacions obtingudes a l'apartat a.1 i a.2.

Es consideraran ofertes anormals o desproporcionades aquelles que ofertes econòmiques inferiors al preu/hora pel salari establert pel Conveni Col·lectiu de les empreses i entitats privades que gestionen equipaments i serveis públics afectes a l'activitat esportiva i de lleure.

## LOT 3. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

a.1. Oferta sobre el preu/hora de les hores diürnes.

Puntuació..... fins a 63 punts.

Obtindrà major puntuació l'oferta més econòmica de les diferents baixes presentades i admeses.  
La puntuació vindrà definida per l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_i = 63 \times \frac{O_{\min}}{O_i}$$

P<sub>i</sub> = Puntuació de l'oferta

O<sub>i</sub> = Oferta

O min = Oferta admesa més econòmica

a.2. Oferta sobre el preu/hora de les hores nocturnes.  
Puntuació..... fins a 7 punts.

Obtindrà major puntuació l'oferta més econòmica de les diferents baixes presentades i admeses.  
La puntuació vindrà definida per l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_i = 7 \times \frac{O_{\min}}{O_i}$$

P<sub>i</sub> = Puntuació de l'oferta

O<sub>i</sub> = Oferta

O<sub>min</sub> = Oferta admesa més econòmica

#### ALTRES CRITERIS DE VALORACIÓ

Cada lot serà objecte de valoració independent (**es presentarà un sobre independent per a cada lot, en cas de licitar a varis lots**), d'acord amb els següents criteris

##### a) **Qualitat del projecte del servei ..... fins a 15 punts**

Es puntuarà tenint en compte els següents subcriteris:

###### a.1) Proposta de protocols i procediments. Fins a 5 punts (**De 0 a 5 Punts**).

*Proposta dels protocols a porta a terme i que la empresa desenvolupi per a la organització i gestió del Servei. Fins a 5 punts.*

*Es valorarà el número de protocols presentats, el número de revisions documentades de forma oficial, la adequació a les característiques del servei que es vol contractar, el número d'instal·lacions similars a on s'apliquin els protocols, així com la documentació que generi pel control de la qualitat del servei.*

###### a.2) Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinarà al Servei. Fins a 5 punts. Dels quals

*a.2.1) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 2 punts.*

*a.2.2) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 1 punts.*

*a.2.3) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 1 punts.*

*a.2.4) El sistema d'avaluació de l'impacte de la formació. Fins a 1 punt.*

*Es valorarà la metodologia implantada en serveis similars als que es vol contractar, la qualificació professional de les persones i institucions que imparteixin la formació, la realització en horari laboral o no, així com la documentació que es generi per poder controlar el seu disseny, realització i avaluació.*

###### a.3) Garantia de la estabilitat del personal. Fins a 5 punts. Dels quals

*a.3.1) Criteris per a l'assignació dels professionals mes adequats al Servei. Fins a 2 punts.*

---



a.3.2) *Criteris que justifiquen els canvis d'assignació. Fins a 1 punt.*

a.3.3) *Criteris per a minimitzar el impacte de les substitucions dels efectius assignats. Fins a 2 punts.*

*Es valoraran els criteris per minimitzar el impacte de les substitucions, la documentació pràctica que s'aporti i la documentació que acrediti la participació sindical en la resolució de canvis d'assignació.*

Per a cada subcriteri, la valoració es farà atenent al grau de desenvolupament, la claredat de l'exposició i l'adequació a les particularitats de SPM Viladecans Qualitat SL i els servei que presta. La valoració es realitzarà segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga fins una tercera part de la puntuació.
- Bona: s'atorga entre una tercera i dos terceres parts de la puntuació.
- Idònia: s'atorga entre dos terceres parts i la puntuació màxima.

**b) Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts**

Cal garantir que la comunicació entre els empleats que donen el servei, la empresa adjudicatària i SPM VILADECANS QUALITAT SL sigui un cercle de millora continua, que s'estableixi sobre les bases de la professionalitats i el mutu benefici, d'acord amb els següents subcriteris:

b.1) Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 3 punts.

Es puntuarà de la manera següent:

- . Hores dedicades.
- . Menys 19 hores mensuals, correspondrà 0 punts.

. Més de 19 hores mensuals, fins a 1 punt corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional

Categoria i responsabilitat dins de la empresa i Qualificació professional, segons es detalla més avall

b.2) Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viqua en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 4 punts.

Es puntuarà de la manera següent:

- . Hores dedicades.
- . Menys 19 hores mensuals, correspondrà 0 punts.

. Més de 19 hores mensuals, fins a 2 punt corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional

.Categoria i responsabilitat dins de la empresa i Qualificació professional, segons es detalla més avall.

b.3) Eines tecnològiques dedicades, mecanismes de comunicació destinats a aquesta funció. Fins a 3 punts.

Es puntuarà de la manera següent:

Eines tecnològiques: Es valorarà en funció del seu cost estimat en el mercat en el moment de l'avaluació, així com en funció del seu impacte en la prestació del servei. Fins un màxim de 2 punts.

Mecanismes de comunicació. Es valoraran en base a l'impacte en la prestació del servei i a la seva capacitat d'innovació.

La valoració es realitzarà atenent al grau de desenvolupament, la claredat de l'exposició i l'adequació a les particularitats dels diferents serveis que presta VIQUAL.

La valoració es realitzarà segons el barem que a continuació es detalla, pels aspectes relatius a Categoria i responsabilitat dins de la empresa i Qualificació professional en els apartats b.1), b.2) i tot el punt b.3.:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga fins una tercera part de la puntuació.
- Bona: s'atorga entre una tercera i dos terceres parts de la puntuació.
- Idònia: s'atorga entre dos terceres parts i la puntuació màxima

**c) Sistemes d'avaluació permanent del servei..... de 0 a 5 punts**

Es valorarà el sistema d'avaluació permanent del servei de caràcter global i particular per a cada activitat realitzada per Viqual realitzada proposat pel licitador.

Es prendran com a referències proposades tal com la realització de memòries i avaluacions del servei, els informes de gestió sobre els empleats i el seu treball, etc.

La qualitat de la proposta es valorarà atenent al grau de desenvolupament, la claredat de l'exposició i l'adequació a les particularitats de SPM Viladecans Qualitat SL i els serveis que presta. La valoració serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga fins una tercera part de la puntuació.
- Bona: s'atorga entre una tercera i dos terceres parts de la puntuació.
- Idònia: s'atorga entre dos terceres parts i la puntuació màxima

**La puntuació màxima de tots els apartats serà de 100 punts**

---

## LOT 1. CONSERGERIES

- Atès que dit concurs es dividia en tres lots diferents, essent el LOT nº 1 els serveis de consergeria, havent-ne rebut proposta de les empreses següents:
  - o EULEN S.A.
  - o ADEGIS
  - o GRUPO NORTE

<input type="checkbox"/> <b>Oferta 1</b>
<input type="checkbox"/> <b>Nom licitador: EULEN,S.A.</b>
<input type="checkbox"/> <b>Puntuació total ( sobre B + sobre C ) = 23,5 + 69.34 = 92.84 punts</b>

### Qualitat del projecte del servei: ( de 0 a 15 punts)

#### **A) Proposta de l'atenció: protocols i procediments (fins a 10 punts)**

##### **A.1. Proposta de protocols i procediments. (fins a 5 punts)**

EULEN,S.A. en primer lloc aporta certificat de ISO 9001:2008 vàlid fins a maig 2019 per a diversos camps entre els que es determina els serveis auxiliars a l'administració pública i a les empreses. Aporta un conjunt de quatre processos, que es basen en els aportats per Viquial en anteriors concursos, però que adapten al servei de consergeria. Els processos presentats son: apertura i tancament de instal·lacions; control d'accés; paqueteria i missatgeria i objectes perduts. Les millores son molt practiques com ara la cartelleria, registres de claus, paqueteria, correspondència, etc També aporta telèfons mòbils per a determinades tasques. Aporta un llistat de 30 instal·lacions i centres a tota Espanya a on desenvolupa el seus serveis en espais similars als licitats. Determina que el seu Gestor del servei dedicarà 16 hores per adequar els protocols a la realitat concreta, així com 7 informes i 2 documents de gestió operativa del servei amb la corresponent periodicitat de producció.

La proposta es valora com a idònia.

En aquest cas es te en consideració la del número de protocols presentats, que son propis de Viquial amb les seves pròpies propostes de millora i la dedicació de 16 hores per a l'adaptació dels existents a Viquial. Es valora la existència de la ISO 9001:2008 tot i que no documenta revisions oficials ni internes dels processos. El valora el gran número de instal·lacions esportives que gestiona al llarg de l'estat, però que en oferir protocols propis de Viquial adaptats per ells, no es deduïble que els facin servir en aquestes instal·lacions. Es valora que la periodicitat i tipologia dels informes que proposa per al control de qualitat dels processos es adequada per a acomplir la funció de control per part de Viquial.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **3.5 punts**.

**A.2. Pla de Formació i competències professionals dels efectius destinarà al Servei. (Fins a 5 punts)**

**A.2.1. Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. (Fins a 2 punts)**

L'element fonamental de la proposta de Eulen, S.A. es la existència de l' Institut Eulen integrat en el seu departament de RRHH com a centre especialitzat en formació d'empreses de serveis. Destaca l'existència d'aules de l' Institut a la Província de Barcelona, i que posa a disposició del personal del servei una Plataforma on-line de continguts relacionats en la seva tasca. Proposa que la formació a realitzar sigui fora de l'horari laboral. Descriu un Pla de formació Anual, que inclou un Pla d'acollida al Servei que s'estructura en manual de procediments interns de Eulen, formació específica del servei de Viqual i formació pràctica al lloc de feina.

Es valora la proposta presentada com a idònia.

La disponibilitat de l' Institut Eulen de Formació, amb els recursos físic i l'existència de la formació on-line. Es valora la existència i el contingut d'un manual d'acollida/inicial a Eulen, com una eina molt necessària pel empleat. Els continguts específics es desenvolupen en altres apartats, Es valora la durada en 66 hores ( 8 acollida i 58 continua) pel personal operatiu i que es concretin en tècniques de neteja, tècniques de manteniment, paquet office i primers auxilis.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punt**.

**A.2.2. Orientació pràctica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. (Fins a 1 punt)**

EULEN, S.A., aporta la plataforma e-learning per a la formació dels empleats del grup (@pren) i descriu alguns dels cursos que es realitzen actualment. Proposa un programa de formació per a impartir en el servei de Viqual, tot i que aquest es consensuarà en el responsable del servei. El pla preveu dos tipologies (inicial i continua). En la inicial estableix un manual d'acollida i formació general (procediments interns, formació tècnica i PRL). En la continua inclou tècniques de neteja, tècniques de manteniment, paquet office i primers auxilis avançats. Dins del Pla de Formació planteja accions destinades a les habilitats i competències entre les que destaca 5 habilitats dins del catàleg que ofereix..

La proposta es valora com a idònia

Es valora que el catàleg que posa a disposició en habilitats i competències inclou 5 àmbits dels quals es descriuen algunes de les rames en un itinerari dels possibles. Es valora que els continguts son preferentment tècniques de manteniment i neteges..

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

**A.2.3. El sistema de detecció de necessitats formatives. (Fins a 1 punt)**

Els instruments que proposa Eulen, S.A. per a la detecció de les necessitats formatives son: els que detecta el gestor, les millores i canvis de procediments, els que resulten de les eines d'avaluació, les que demana el propi personal i les que proposi Viqual. Proposen formació addicional per a la promoció interna de professionals.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora que la metodologia de la detecció de necessitats tingui diverses vies d'entrada, especialment que sigui fruit d'anàlisi i no només de la existència de voluntat del empleat i que s'inclougi la capacitació per a funcions de caire superior als que realitzen en un moment concret.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

#### **A.2.4. El sistema d'avaluació de l'impacte de la formació. (Fins a 1 punt)**

EULEN,S.A. per a avaluar l'impacte proposa els següents mecanismes: valoració dels propis alumnes dels cursos, valoració dels formadors i valoracions del gestor del servei. Aquestes avaluacions es convertiran en informes i per verificar la eficàcia es realitzaran enquestes de satisfacció de l'usuari.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la doble via interna (alumnes, formadors i gestors) i externa amb el client com a subjecte que rep els efectes de la formació plantejada.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

### **A.3. Garantia de la estabilitat del personal. (Fins a 5 punts)**

#### **A.3.1. Criteris per l'assignació dels professionals més adequats al Servei. (Fins a 2 punts)**

Eulen,S.A. es compromet a un Pla de selecció per a les noves incorporacions, que inclou el Centre de Reclutament i Selecció de caràcter propi ubicat a la Zona Franca; treballar amb el Servei de Borsa de Treball de Viladecans de Can Calderón; la realització de entrevistes personals; contactar amb aquelles persones que hagin realitzat suplències puntuals i la intervenció del Centre de Reclutament i Selecció en la descripció del lloc de treball. Defineix d'aquesta manera un procés de selecció: planificació del personal, anàlisi i descripció de lloc de treball, preselecció, entrevista inicial, prova i entrevista en profunditat, informe dels candidats, presentació i acollida i avaluació del desenvolupament. Eulen proposa una sèrie de millores respecte el perfil mínim requerit: prova de nivell de català escrit, habilitats en treball en equip, agilitat en la presa de decisions, el coneixement mínima de sis mesos, etc.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la existència d'un centre de selecció propi i ja haver col·laborat amb el servei de treball de Can Calderón, així com el compromís que fer-ho en aquest servei. Es valora la metodologia proposada que es basa en l'anàlisi de tasques i la descripció acurada del perfil del lloc prèvia al reclutament. En aquest sentit es valora les qualitats proposades per a la millora del perfil. Es valora com a complert el contingut del document presentat per a la entrevista amb el candidat.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

#### **A.3.2. Criteris que justifiquen els canvis d'assignació. (Fins a 2 punts)**

Per Eulen,S.A. l'objectiu a perseguir es l'ajust lloc de feina i persona. Els canvis d'assignació partien d'una avaluació prèvia i que preveu un control del comportament i actitud en el desenvolupament del servei, les aportacions de Viqua i el resultat de les enquestes de satisfacció dels clients. Determina que la supervisió es la eina bàsica dels canvis d'assignació, un registre d'incidències que s'inclouria en l'informe del servei que es lliuraria al responsable de Viqua. Determina el suport per a aquestes tasques del seu equip de RRHH.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la metodologia proposada (avaluació basada en incidències registrades i la supervisió periòdica). No identifica la participació sindical.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.5 punts**.

### **A.3.3. Criteris per a minimitzar l'impacte de les substitucions dels efectius assignats. (Fins a 1 punt)**

Eulen,S.A. garanteix una substitució en un termini màxim de dues hores. Per tal de dur a terme aquesta resposta utilitzaria els següents instruments: cobertura mitjançant el sistema de allargar la jornada d'un treballador del servei; borsa de treball amb persones que han cobert baixes o cobertures puntuals i borsa de persones que compleixen els requisits determinats per Viqua. Posa a disposició el seu centre de control permanent (24\*365) i la existència d'una ETT del seu grup (Flexiplan ETT) i proposa una sèrie de mesures contra l'absentisme.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora els compromís de substitució en un màxim de dues hores, així com el disposar de personal ja entrevistat per al seu eventual requeriment. Aquesta proposta es considera creïble pel volum de serveis similars en l'àmbit territorial proper. Es valora positivament les pautes d'activació de la cobertura i les mesures contra l'absentisme i les mesures per a la conciliació familiar

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

## **B. Mecanismes de comunicació i interlocució: de 0 a 10 punts**

### ***B.1. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els efectius del servei d'atenció al client. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 3 punts)***

Eulen,S.A. es compromet a dedicar 20 hores anuals de dos gestors de serveis auxiliars: M. F. i D. O., així com la seva el coneixement i clients principals amb els que treballa. També descriu la seva oficina pròpia a Barcelona, així com la seva infraestructura.

La proposta es valora com a bona.

Es valora el número d'hores en base als previstos al Plec, on no aconsegueix els mínims per a ser puntuat. Respecte els efectius proposats, es valora especialment de MFA la formació en relacions laborals i el coneixement en supervisor de serveis de DOB.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.5 punts**.

### ***B.2. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viqua en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 4 punts)***

Eulen,S.A. es compromet a dedicar 20 hores anuals a la relació amb el responsable de Viqua. Descriu els departaments que donarien suport a aquesta tasca (Administració i RRHH) amb les persones que hi formen part.



La proposta es valora com a bona.

Es valora el número d'hores en base als previstos al Plec, on no aconsegueix els mínims per a ser puntuat. Identifica els noms de 10 persones de la estructura de Barcelona, dels quals només disposem d'informació de dos, que entenem seran quin executarien la relació, als quals valoren la el coneixement en tasques similars en els darrers anys.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

### ***B.3. Eines tecnològiques destinades i mecanismes de comunicació destinats a aquesta funció. (Fins a 3 punts)***

Les eines proposades per Eulen,S.A. son: Sistema de control de presència VIVO que permet garantir que els tots els serveis estan actiu i donar avis de les incidències; quatre tablettes per a realitzar les enquestes d'avaluació i altres tasques; 2 telèfons mòbils per la comunicació entre els centres del servei; creació d'un grup de whatsapp; comptador de persones, dos detectors de bitllets falsos, un email específic per l'equip de Eulen i el responsable de Viqua, un email per a queixes i suggeriments, caixa d'eines amb un kit de 46 peces i la plataforma @pren de formació e learning per a tot el personal adscrit al servei.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora especialment la importància del sistema VIVO i de la plataforma @pren. Es valora la dotació d'equips en la relació als altres oferents com la més quantiosa.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **3 punts**.

### **C. Sistemes d'avaluació permanent del servei: de 0 a 5 punts.**

Eulen,S.A. proposa que l'avaluació del servei es faci en una doble vessant: Viqua i l'usuari de les instal·lacions. Les eines serien: els fulls d'incidències diaris i les enquestes de satisfacció als clients que es recollirien mitjançant quatre tablettes, tot i disposar en format paper. Els empleats emplenarien un informe diari del servei que es lliuraria a la gerència del centre que inclouria totes les incidències sorgides i els suggeriments dels treballadors. Aporta informes tipus a lliurar. Es realitzarà un informe mensual del qual aporta model. Proposa reunions de coordinació mensual. Inclou models d'informes de reclamació i de felicitació dels clients Proposa enquesta de satisfacció de Viqua. Aportaria una memòria d'avaluació semestral. Finalment proposa un control del comportament i actitud del personal del servei.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora l'informe de control diari d'incidències del servei i la seva conversió en informe mensual a on relaciona les accions de millora a realitzar el que permet una base de relació mes objectiva en les reunions mensuals de coordinació. Es valora el contingut de l'informe semestral que inclou amb les incidències el seguiment del Pla de formació. Es també valorat el fet de que Viqua avaluï per escrit de forma anual el desenvolupament del servei.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **4 punts**.

### **CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA**

La oferta de EULEN per a aquest LOT 1 es:

. Hora diürna: 12,50 € + IVA

. Hora nocturna : 14,10 € + IVA

La puntuació per a les hores diürnes signifiquen un màxim de 56 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a Grupo Norte amb una oferta de 12,37 € + IVA.

Correspon a EULEN una puntuació de 55,42 punts

La puntuació per a les hores nocturnes signifiquen un màxim de 14 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a Grupo Norte amb una oferta de 14.02 € + IVA.

Correspon a EULEN una puntuació de 13.92 punts

**La puntuació total per EULEN en aquest apartat es de 69.34 punts**

**Oferta 2**

**Nom licitador: Activitats d'Esports, Gestió i Salut, S.L. (ADEGIS)**

**Puntuació total ( sobre B + C) = 27.8 + 68.80 = 96.6 punts**

#### **Qualitat del projecte del servei: ( de 0 a 15 punts)**

##### ***A) Proposta de l'atenció: protocols i procediments (fins a 10 punts)***

##### **A.1. Proposta de protocols i procediments. (fins a 5 punts)**

ADEGIS defineix de forma més detallada el servei de consergeria, el perfil professional en quan a titulació, competències, aptituds habilitats i valors, rols i categoria professional, així com la relació que el lloc de treball a de tenir dins de la empresa i amb Viquial. Fa una relació de tasques i funcions en diversos blocs (general, seguretat, primers auxilis, relació amb l'usuari, normes d'ús, recollida de dades, qualitat i gestió de problemes). Finalment estableix una sèrie de línies d'actuació en quant a l'atenció al públic, el funcionament de les instal·lacions, de la comercialització, tasques i registres de manteniment (correctiu i dels terrenys de joc). Finalment detalla les tasques de manteniment preventiu a desenvolupar.

Planteja 4 blocs de protocols: Protocols d'atenció l'usuari, equips, jugadors i entitats; protocols de funcionament general del servei; Protocols de funcionament intern i Protocols de manteniment en el àmbit de la consergeria. En total 27 protocols diferents. Per cada protocols estableix nombre de revisions que es fan a l'any, així com les instal·lacions de l'entorn (El Part, L'Hospitalet i Barcelona) a on s'apliquen. Aporta els documents de control de qualitat que s'apliquen en cada protocol.

Està clar que domina i té el coneixement en aquest tipus de protocols i equipaments.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora el número de protocols presentats, a on identifica més protocols que els altres oferents i que estan relacionats de forma clara amb el servei que demanda Viquial. Es valora el contingut i detall dels protocols presentats en adaptar-se a la problemàtica d'un servei de consergeria en instal·lacions esportives com el nostre. Es valora la relació de revisions internes dels protocols, del comitè de qualitat i de la ISO 9001, així la presentació dels documents de les revisions. Identifica un número significatiu de instal·lacions de l'entorn a on indica que es desenvolupen aquests protocols, excepció feta dels propis de Viquial.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **4.8 punts**.

**A.2. Pla de Formació i competències professionals dels efectius destinarà al Servei. (Fins a 5 punts)**

**A.2.1. Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. (Fins a 2 punts)**

ADEGIS determina un Pla de formació de dos tipus d'accions formatives: cursos de formació i assessorament i formacions específiques de curta durada. Determina cursos a nivell de responsable d'equip de consergeria en base al que estableix la Llei 3/2008 i cursos destinats als propis conserges que ja no estan regulats per la llei. Estableix els criteris de selecció per a cada acció formativa. Relaciona un conjunt de recursos propis i externs per afrontar les accions formatives que es proposen. Relaciona el conjunt de material i espais de formació. Describeix els cursos de formació amb la seva durada i un calendari anual i ofereix la ocupació de places de formació en els mateixos cursos al personal propi de Viquial d'atenció al client. Inclou la titulació DEA.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la proposta de tipologia de formació especialment els tipus proposats com d'assessorament. Es valora la llista de recursos materials, la capacitat dels formadors que els identifica en funció de la temàtica a desenvolupar, els espais de formació similars als llocs de treball del servei i la disponibilitat d'hores formatives comuns pel personal de Viquial. Es valora el desenvolupament en horari laboral de la formació.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

**A.2.2. Orientació pràctica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. (Fins a 1 punt)**

ADEGIS descriu les accions proposades de formació, amb objectius, continguts i hores de duració. Són bàsicament pràctiques (manipulació i ús de productes químics, protocols i registres de manteniment, neteja d'espais esportius, estalvi energètic, etc).

La proposta es valora com a idònia.

Es valora que els cursos de formació estan orientats a actuacions pràctiques de la relació directa amb el servei (tasques de manteniment i relació amb el client).

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

**A.2.3. El sistema de detecció de necessitats formatives. (Fins a 1 punt)**

Proposa un sistema de detecció de necessitats formatives consensuat amb Viquial. El responsable del servei recull informació i fa una proposta que valida la coordinació del servei. Aquesta proposta es consensua amb Viquial i es genera un Pla de formació específic amb una temporalització de les accions. En el decurs del Pla s'incorporen propostes extraordinàries derivades de noves incorporacions, revisions de processos, etc.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora que la metodologia de la detecció inclogui el consens previ amb Viquial i la inclusió de necessitats extraordinàries, derivades de l'avaluació de la prestació dels serveis o de incidències no previsibles.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.8 punts**.

#### **A.2.4. El sistema d'avaluació de l'impacte de la formació. (Fins a 1 punt)**

A l'oferta presentada per ADEGIS les activitats formatives son avaluades pels assistents que es traslladen a l'Àrea de Formació per vetllar que els coneixements siguin adquirits i aplicats. Anualment es presentarà a Viqual un informe de valoració de les accions formatives.

La proposta es valora com a bona.

Es valora la metodologia proposada en que el departament de formació vetlla que els coneixements siguin realment adquirits.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.7 punts**.

#### **A.3. Garantia de la estabilitat del personal. (Fins a 5 punts)**

##### **A.3.1. Criteris per l'assignació dels professionals més adequats al Servei. (Fins a 2 punts)**

Els criteris que proposa ADEGIS per a l'assignació dels professionals més adequats es basen en seleccionar a qui s'ajusti millor a les característiques del lloc de treball demanat. Posa a l'abast de Viqual l'Àrea de Recursos Humans per dur a terme el procés de selecció- Estableix 5 fases: de definició del lloc de treball; de preselecció; proves de capacitat: entrevista personal i selecció final. Es recull tota la informació del procés en un full excel·lent que conclou en un superat/no superat de cada candidat. Proposa les contractacions en base a les referències de l'Àrea de promoció econòmica de l'Ajuntament i del Centre Can Calderón. Aporta documentació per a les proves de capacitat en el cas de conserges (prova de coneixement, full de control i un informe sobre les puntuacions i observacions de les diferents fases del procés de selecció).

La proposta es valora com a idònia.

Es valora l'objectiu de escollir les persones que més s'adaptin als perfils identificats. Es valora la proposta de col·laboració amb Can Calderón, amb qui ja ha treballat anteriorment. Es valora la documentació aportada de proves de selecció del servei de consergeria, a on s'avalua els candidats amb un test psicotècnic i unes proves de coneixement..

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

##### **A.3.2. Criteris que justifiquen els canvis d'assignació. (Fins a 2 punts)**

Proposen el funcionament rotatiu i equànim per al personal de consergeria per facilitar la unificació de protocols, el coneixement de les quatre instal·lacions, els coneixement de diferents usuaris, evitar l'estancament i les distorsions del correcte funcionament. El suport dels responsables del servei i la formació continuada completen els eixos d'actuació amb aquest camp. En el sistema d'avaluació de la qualitat inclou l'avaluació de les tasques de l'equip de consergeria.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la proposta de rotació entre instal·lacions com a mesura preventiva de rendiment i de coneixements. Es valora que sigui l'avaluació del rendiment i els resultats de la formació les pautes que domini aquest aspecte,

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

**A.3.3. Criteris per a minimitzar l'impacte de les substitucions dels efectius assignats. (Fins a 1 punt)**

ADEGIS planteja l'absència d'un treballador com un factor clau del desenvolupament del servei i estableix un pla de millora de la prevenció de baixes. Determina les causes de substitucions en previsible i imprevisible. Les imprevisibles s'han de resoldre amb el personal disponible en aquell moment i garanteix la cobertura en el seu volum de contractació en el entorn immediat, en disposar de personal polivalent, d'una borsa de treball pròpia, d'un sistema d'avisos i cobertura que diferencia entre setmana i caps de setmana i en la capacitat de treball en equip de la seva organització. Respecte les previsible estableix una sèrie de procediment per a permisos amb uns terminis mínims per a ser sol·licitats. Incorpora els protocols d'incorporació d'un nou treballador, de suplències i d'actuació en absència d'un company.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la capacitat de disposar personal format en un entorn metropolità el que permet una ràpida resposta però que no concreta en unes hores màximes. Es valora la existència i documentació dels protocols d'incorporació d'un nou treballador, de suplències i en absència d'un company.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

**B. Mecanismes de comunicació i interlocució: de 0 a 10 punts**

***B.1. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els efectius del servei d'atenció al client. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 3 punts)***

ADEGIS descriu la estructura de l'equip de coordinació amb un equip responsable de la prestació de servei a Viladecans, format per dos persones de la estructura de SEAE: A. M. i A. O., dels quals descriu responsabilitat, qualificació professional, càrrec a la empresa i disponibilitat. Descriu les funcions d'aquest equip. Proposa que un dels dos assistiran de forma presencial al menys un cop a la setmana a les instal·lacions. Fa una proposta de 20 hores de dedicació mensual mínimes en les tasques de coordinació del servei.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora que es la oferta que més temps es compromet per a aquesta tasca, el que li dona la màxima puntuació en aquest ítem. Es valora de les persones assignades la seva titulació així com el coneixement de molts anys en tasques similars i el seu rang dins de la empresa.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **3 punts**.

***B.2. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viqual en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 4 punts)***

ADEGIS determina les Àrees de suport directe a Viqual: Assessorament de la gestió; formació; qualitat i mètodes; consergeria; màrqueting i comunicació.

Descriu les seves funcions. Identifica les persones, les seves tasques i el seu CV dels responsables de cada un d'aquests àmbits.

Estableix que el responsable de la relació amb Viqual sigui L. P., amb una dedicació mínima de 20 hores mensuals.



Es proposa assessorament puntual per part de les diferents àrees de suport en unes 5 hores mensuals a petició de Viqual.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora que es la oferta que més temps es compromet per a aquesta tasca, el que li dona la màxima puntuació en aquest ítem. Es valora de la persona assignades la seva titulació així com el coneixement de molts anys en tasques similars i el seu rang dins de la empresa com càrrec directiu.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **4 punts**.

### ***B.3. Eines tecnològiques destinades i mecanismes de comunicació destinats a aquesta funció. (Fins a 3 punts)***

La proposta d'eines tecnològiques de comunicació son: trucades telefòniques amb la aportació de dos telèfons mòbils; sistema d'avisos per missatge; permanent via e-mail; comunicació walkie talkie per l'aplicació Genaker Cloud PTT i sistema d'avisadors de calendari compartit de Google. Per tal de que els clients puguin avaluar la qualitat del servei proposen enquestes accessibles per codis QR que posteriorment es convertirien en informes.

Els mecanismes de comunicació interna es basen en un protocol de comunicació interna, en mecanismes de comunicació com l'email comú de consergeria, la trucada telefònica i el grup de wsp; en el sistema de reunions i en les comunicacions escrites.

La proposta es valora com a bona.

Identifica sistemes i mecanismes de comunicació suficients i garanteixen la tasca requerida, però no identifica equips físics tecnològics com d'altres propostes. Es valora les pautes d'organització de les safates.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

### **C. Sistemes d'avaluació permanent del servei: de 0 a 5 punts.**

ADEGIS proposa un sistema de gestió de la qualitat basat en la direcció per processos enfocats a la satisfacció del client. Las fases d'implantació dissenyades son: optimització de processos per l'equip de coordinació; compliment de les normes de seguretat; aplicació dels protocols de funcionament; re-disseny de processos a nivell de personal (distribució de tasques entre el personal; protocols de serveis; protocols de recursos humans; vies de comunicació horitzontal i verticals; informació a lliurar al responsable de servei); seguiment i avaluació de la qualitat (indicadors de qualitat; feedback amb el client; re- avaluació de la situació). Identifica els processos de qualitat amb Viqual (control, seguiment i inspecció de la prestació del servei de consergeria i processos de control de la qualitat del servei); sistemes per valorar la satisfacció dels usuaris (anàlisi de l'avaluació dels fulls d'observació dels conserges, anàlisi dels indicadors de gestió de la qualitat, anàlisi de les queixes, anàlisi de les enquestes de satisfacció), i proposta d'informe de gestió del servei.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la existència d'un Departament d'auditoria de gestió dins de ADEGIS. Es molt insistent la seva oferta en l'àmbit dels protocols de funcionament, el que es considera molt determinant. Es valora l'existència documentada de fitxes d'observació de la situació que inclouen el funcionament general, plans i protocols i tracte a l'usuari amb una complerta relació de ítems que descriuen molt bé els aspectes més crítics i recurrents de la tasca de la consergeria. Aquestes



fitxes s'entreguen mensualment i son avaluades conjuntament amb Viquial. Es valora la existència d'un control diari d'incidències. Es valora que trimestralment s'adapti el quadrant de personal i que de forma anual es revisin els plans de formació, la informació de RRHH actius i la memòria amb propostes de millora. Es valora la existència de quadre d'indicadors que enumera i descriu, i que es consideren en base uns límits tolerables descrits en la proposta. El conjunt de propostes per a valorar la satisfacció als clients es valoren com a aplicables i positives, caldrà però determinar exactament la seva integració dins de la estratègia de màrquetings de Viquial.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **4.5 punts**.

### **CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA**

La oferta de ADEGIS per a aquest LOT 1 es:

- . Hora diürna: 12,60 € + IVA
- . Hora nocturna : 14,20 € + IVA

La puntuació per a les hores diürnes signifiquen un màxim de 56 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a Grupo Norte amb una oferta de 12,37 € + IVA.

Correspon a ADEGIS una puntuació de 54.98 punts

La puntuació per a les hores nocturnes signifiquen un màxim de 14 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a Grupo Norte amb una oferta de 14.02 € + IVA.

Correspon a ADEGIS una puntuació de 13.82 punts

**La puntuació total per ADEGIS en aquest apartat es de 68.80 punts**

- Oferta 3**
- Nom licitador: GRUPO NORTE.**
- Puntuació total ( sobre B + C) = 15.8 + 70 = 85.8 punts**

### **Qualitat del projecte del servei: ( de 0 a 15 punts)**

#### ***A) Proposta de l'atenció: protocols i procediments (fins a 10 punts)***

##### **A.1. Proposta de protocols i procediments. (fins a 5 punts)**

GRUPO NORTE identifica 8 protocols (apertura/tancament; control d'accessos; supervisió de les instal·lacions; manteniment i neteja quotidians; assistència als usuaris; uniformitat; actuació amb una incidència mèdica; accident laboral) i 5 instruccions de treball. No aporta revisions documentals dels mateixos. Respecte a l'adequació al servei, donat que no existeix contacte previ sobre les condicions reals del servei, caldrà fer una adaptació. Tampoc identifica instal·lacions similars en que s'apliquin els protocols, tot i que per les seves característiques son probablement comuns als serveis que actualment desenvolupi.

La proposta es valorada com acceptable.

Es valora el número de protocols presentats, però manca més documentació respecte la resta d'aspectes, tot i que es detecta coneixement del servei en presentar protocols i procediments propis. Es valora disposar de diverses certificacions de qualitat.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

## **A.2. Pla de Formació i competències professionals dels efectius destinarà al Servei. (Fins a 5 punts)**

### **A.2.1. Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. (Fins a 2 punts)**

Proposa la gestió de la formació mitjançant "Soluciones de Recursos Humanos Grupo Norte". Planteja com a base la formació continua i diverses eines metodològiques ( experimental learning; role plays; TGN, etc). Els mitjans pedagògics serien la formació pràctica en un equipament similar al real i la formació a distància (amb tutor, resolució d'exercicis pràctics i continguts en línia). Proposa una formació inicial del treballador i després continuar amb formació de forma permanent. La formació seria en horari laboral. Els continguts es desenvolupen en un altre apartat.

La proposta es valorada com idònia.

Es valora la existència d'una empresa de formació dins del grup. Es valora la metodologia plantejada especialment en la diversitat de eines que proposa i la realització en horari laboral.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

### **A.2.2. Orientació pràctica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. (Fins a 1 punt)**

La proposta de la formació inicial seria sobre la base d'una sèrie de cursos a on identifica objectius, continguts, metodologia i durada.

La formació permanent la divideix entre les caràcter general del grup i les específiques de cada individu. Seria a acordar amb Viquial, però relaciona una sèrie de cursos possibles de caràcter general.

La proposta es valorada com idònia.

Es valora que el tipus de cursos de formació proposats, combinen força bé els aspectes vinculats amb el manteniment (manteniment, PRL) amb els de relació amb el client.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

### **A.2.3. El sistema de detecció de necessitats formatives. (Fins a 1 punt)**

Els instruments que proposa GRUPO NORTE. per a la detecció de les necessitats formatives son: la informació obtinguda del personal, la informació de la aplicació del Pla de Qualitat i la obtinguda de l'usuari per les enquestes de satisfacció.

La proposta es valorada com a idònia.

Es valora que es detectin les necessitats amb un test de competències, tot i que no l'aporta. Es valora la vinculació al Pla de Qualitat i la rellevància de la informació del usuari.

---

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.8 punt**.

#### **A.2.4. El sistema d'avaluació de l'impacte de la formació. (Fins a 1 punt)**

GRUPO NORTE proposa la avaluació continua per a fer un seguiment de l'aprenentatge i la resolució d'un cas pràctic al final de cada aprenentatge. De cada acció formativa aportarà fulls d'assistència, certificat d'aprofitament i informe final.

La proposta es valorada com a bona.

Es valora la metodologia però manca suport documental i la vinculació amb la opinió del client final..

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.7 punt**.

#### **A.3. Garantia de la estabilitat del personal. (Fins a 5 punts)**

##### **A.3.1. Criteris per l'assignació dels professionals més adequats al Servei. (Fins a 2 punts)**

L'objectiu es que tot el personal tingui la capacitat necessària pel bon desenvolupament del servei. Respecte el personal subrogat proposa una avaluació de l'acompliment per tal de definir les seves capacitats i determinar un pla de formació personalitzat. Respecte del personal de nova contractació proposa un pla de selecció que s'inicia en la determinació del perfil. Determina el suport de diferents departaments del grup que enumera.

La proposta es valorada com a bona.

Es valora el suport dels diferents departaments del grup, així com la coherència metodològica però mancada de suport documental de los solucions proposades.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.3 punts**.

##### **A.3.2. Criteris que justifiquen els canvis d'assignació. (Fins a 2 punts)**

GRUPO NORTE considera molt necessari la estabilitat del personal en el seu lloc de treball per la qual cosa creu que els canvis d'assignació han d'estar ben documentats i cal que siguin participis la representació sindical. Els canvis es produïrien per funcions superiors o inferiors als que corresponen al seu grup professional i en cada cas determina les pautes a seguir. Proposen la promoció del personal existent..

La proposta es valorada com a idònia.

Es valora els criteris clars per a assignar funcions inferiors i superiors, encara que manca suport documental, destaca el paper de la representació sindical en aquests canvis.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.5 punts**.

##### **A.3.3. Criteris per a minimitzar l'impacte de les substitucions dels efectius assignats. (Fins a 1 punt)**

GRUPO NORTE estructura aquest punt en funció de la existència d'un número de personal en reserva, de la existència d'un Pla de Contingència amb accions de prevenció i de correcció de les absències.

La proposta es valorada com a bona.

Es valora com una proposta tècnicament correcta, però manca una més clara justificació de com fer front a les substitucions en la nostra zona geogràfica. No disposem d'informació respecte el volum i ubicació de contractes similars a l'entorn.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.5 punt**.

## **B. Mecanismes de comunicació i interlocució: de 0 a 10 punts**

### ***B.1. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els efectius del servei d'atenció al client. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 3 punts)***

GRUPO NORTE determina dos persones: M.M. (Gerent d'Operacions) i C. L. de C. (Tècnic d'operacions) els qual estaran disponibles 672 hores mensuals per a atendre la resolució de les incidències. No determina un número d'hores de presència.

La proposta es valorada com a bona.

No es pot valorar la dedicació concreta a Viquel al no determinar-la expressament. Respecte les persones proposades es valora sobre la informació aportada en quan a titulació però sense relació del coneixement professional en serveis similars.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

### ***B.2. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viquel en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 4 punts)***

GRUPO NORTE determina que les persones dedicades a la relació amb Viquel seran J. A. R. (Director Territorial de Catalunya-Aragó), J. G. (Director Operacions) i M. M. (Gerent d'operacions). Determinen disponibilitat general però no concreten hores de dedicació específica.

La proposta es valorada com a bona.

No identifica temps de dedicació específica a Viquel el que no permet la seva avaluació. Es valora el nivell de responsabilitat a la empresa i la seva titulació., dels quals es desprèn capacitat però amb informació limitada.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.5 punts**.

**B.3. Eines tecnològiques destinades i mecanismes de comunicació destinats a aquesta funció. (Fins a 3 punts)**

Les eines proposades per GRUPO NORTE son diverses. En primer lloc el Portal del Client, una finestra dins de la pagina web a on accedir a la facturació, incidències, informes, etc. Altres mecanismes proposat son el contac center, l'email i el whatsapp.

La proposta es valorada com a bona.

Es valora el Portal del Client i els mecanismes proposats per considerar-ne vàlids per a la funció, sense determinar si aporta o no equips físics per als empleats.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.5 punts**.

**C. Sistemes d'avaluació permanent del servei: de 0 a 5 punts.**

GRUPO NORTE planteja que vol l'aconseguir l'excel·lència mitjançant el sistema de gestió, la mesura i seguiment de les operacions i de la obtenció de la màxima satisfacció dels grups d'interès.

En aquesta línia estableix els següents criteris:

- a) el control corporatiu, mitjançant auditoria interna de la gestió, avaluació de satisfacció trimestral dels clients de la empresa que donen lloc a no conformitats, suggeriments i felicitacions.
- b) Verificació externa derivades, s'entén, de les seves certificacions
- c) elaboració i presentació de informes en diversos models (actes de reunió de seguiment, qüestionaris d'avaluació de la satisfacció, queixes, accions correctives, etc)
- d) sistemes de gestió de no conformitats

Es un sistema automatitzats mitjançant eines pròpies informàtiques (SIG (Sistema de gestió); eBPM Workflow (gestió de formularis de clients); sistema de registre i gestió de la informació; i Quadre de comandament.

Enumera les certificacions obtingudes: ISO 9001 (Gestió de la Qualitat), ISO 14001 (Gestió mediambiental), ISO 18001 (Gestió de la Seguretat Laboral) i SGE21 (Sistema de Gestió Ètica i socialment responsable).

La proposta es valorada com a bona.

Es valora la proposta d'avaluació trimestral per part de Viquial i els ítems proposats que son molt clars i concrets. Es valora la llista de informes a presentar però manca suport documental. Es valora molt positivament el SIG com a element de relació i de registre de documents i per a la gestió de no conformitats. Es valora la voluntat de millora en la gestió per les certificacions obtingudes, molt especialment la SGE21.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **3 punts**.

**CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA**

La oferta de GRUPO NORTE per a aquest LOT 1 es:

- . Hora diürna: 12,37 € + IVA
- . Hora nocturna : 14,02 € + IVA

La puntuació per a les hores diürnes signifiquen un màxim de 56 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a Grupo Norte amb una oferta de 12,37 € + IVA.

Correspon a GRUPO NORTE una puntuació de 56 punts

La puntuació per a les hores nocturnes signifiquen un màxim de 14 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a Grupo Norte amb una oferta de 14.02 € + IVA.

Correspon a GRUPO NORTE una puntuació de 14 punts

**La puntuació total per GRUPO NORTE en aquest apartat es de 70 punts**

## TAULA GENERAL DE VALORACIONS LOT 1.

TAULA GENERAL DE VALORACIONS		EULEN	ADEGIS	GR. NORTE
<b>A</b>	<b>QUALITAT DEL PROJECTE</b>	<b>13</b>	<b>14,3</b>	<b>8,8</b>
A.1.	Proposta dels protocols i procediments	3,5	4,8	2
A.2.	Pla per a la formació i les competències professionals	5	4,5	3,5
A.2.1.	Contingut i abast del Pla de formació	2	2	1
A.2.2.	Orientació practica del Pla de formació	1	1	1
A.2.3.	Sistema de detecció de necessitats formatives	1	0,8	0,8
A.2.4.	Sistema d'avaluació de l'impacte de la formació	1	0,7	0,7
A.3.	Garantia de la estabilitat del personañ	4,5	5	3,3
A.3.1.	Criteris d'assignació dels professionals mes adequats	2	2	1,3
A.3.2.	Criteris justifiquen canvis d'assignació	1,5	2	1,5
A.3.3.	Criteris minimitzar impacte substitucions	1	1	0,5
<b>B</b>	<b>MECANISMES DE COMUNICACIÓ I INTERLOCUCIÓ</b>	<b>6,5</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
B.1.	Recursos humans dedicats a la relació amb el personal adscrit	1,5	3	1
B.2.	Recursos huimans dedicats a relació amb Viqual	2	4	1,5
B.3.	Eine stecnològiques dedicades, meca nismes de comunicació dedicats	3	2	1,5
<b>C</b>	<b>SISTEMES D'AVALUACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>4</b>	<b>4,5</b>	<b>3</b>
	TOTAL SOBRE B	23,5	27,8	15,8
<b>D</b>	<b>TOTAL CRITERIS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA</b>	<b>69,34</b>	<b>68,8</b>	<b>70</b>
D.1.	Preu/hora diurn	55,42	54,98	56
D.2.	Preu/hora nocturn	13,92	13,82	14
	<b>TOTAL PUNTUACIÓ</b>	<b>92,84</b>	<b>96,6</b>	<b>85,8</b>



## LOT 2: MANTENIMENT D'INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER VIQUAL.

- Atès que dit concurs es dividia en tres lots diferents, essent el LOT nº 1 els serveis de consergeria, havent-ne rebut proposta de les empreses següents:
  - ADEGIS

### Oferta 1

Nom licitador: **Activitats d'Esports, Gestió i Salut, S.L. (ADEGIS)**

Puntuació total ( sobre B+ C) = **27.8 + 70 = 97.8 punts**

### Qualitat del projecte del servei: ( de 0 a 15 punts)

#### **A) Proposta de l'atenció: protocols i procediments (fins a 10 punts)**

##### **A.1. Proposta de protocols i procediments. (fins a 5 punts)**

ADEGIS defineix de forma més detallada el servei de manteniment de instal·lacions, el perfil professional en quan a titulació, competències, aptituds habilitats i valors, rols i categoria professional, així com la relació que el lloc de treball a de tenir dins de la empresa i amb Viqual. Fa una relació de tasques i funcions en diversos blocs (general, seguretat, primers auxilis, relació amb l'usuari, normes d'ús, recollida de dades, qualitat i gestió de problemes). Finalment estableix una sèrie de línies d'actuació en quant a les tasques a realitzar, el funcionament de les instal·lacions, de documents i registres , i de objectius generals i derivats del manteniment. Detalla aspectes concrets relacionats amb la uniformitat i els equips de protecció i seguretat que cal considerar en aquest camp, així com els riscos que cal prevenir.

Planteja 4 blocs de protocols: Protocols de funcionament general del servei; protocols de garantia en acció i execució de tasques de manteniment; protocols de funcionament intern; protocols d'assessorament d'ADEGIS. En total 21 protocols diferents. Per cada protocols estableix nombre de revisions que es fan a l'any, així com les instal·lacions de l'entorn (El Part, L'Hospitalet i Barcelona) a on s'apliquen. Aporta els documents de control de qualitat que s'apliquen en cada protocol.

Està clar que domina i té el coneixement en aquest tipus de protocols i equipaments.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora el número de protocols presentats, a on identifica un número molt significatiu i que estan relacionats de forma clara amb el servei que demanda Viqual. Es valora el contingut i detall dels protocols presentats en adaptar-se a la problemàtica d'un servei de consergeria en instal·lacions esportives com el nostre. Es valora la relació de revisions internes dels protocols, del comitè de qualitat i de la ISO 9001, així la presentació dels documents de les revisions. Identifica un número significatiu de instal·lacions de l'entorn a on indica que es desenvolupen aquests protocols, excepció feta dels propis de Viqual.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **4.8 punts**.

**A.2. Pla de Formació i competències professionals dels efectius destinarà al Servei. (Fins a 5 punts)**

**A.2.1. Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. (Fins a 2 punts)**

ADEGIS estableix els objectius del pla de formació en aquest camp, així com els dos tipus d'accions formatives: cursos de formació i assessorament i formacions específiques de curta durada. Determina cursos a nivell de responsable d'equip de consergeria en base al que estableix la llei 3/2008 i cursos destinats als propis conserges que ja no estan regulats per la llei. Estableix els criteris de selecció per a cada acció formativa. Relaciona un conjunt de recursos propis i extern per afrontar les accions formatives que es proposen. Relaciona el conjunt de material i espais de formació. Descriu els cursos de formació amb la seva durada i un calendari anual i ofereix la ocupació de places de formació en els mateixos cursos al personal propi de Viqual d'atenció al client. En total planteja una oferta formativa de 280 hores, de la qual en faria 144.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la proposta de tipologia de formació especialment els tipus proposats com d'assessorament. Es valora la llista de recursos materials, la capacitat dels formadors que els identifica en funció de la temàtica a desenvolupar, els espais de formació similars als llocs de treball del servei i la disponibilitat d'hores formatives comuns pel personal de Viqual. Es valora el desenvolupament en horari laboral de la formació.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

**A.2.2. Orientació pràctica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. (Fins a 1 punt)**

ADEGIS descriu les accions proposades de formació, amb objectius, continguts i hores de duració. Son bàsicament pràctiques (reciclatge tècnic en prevenció de legionel·la; manteniment d'instal·lacions elèctriques, emmagatzemant i manipulació de productes químics; protocols de gestió del manteniment, tractament físic i químic de piscines, etc). Les accions formatives serien ad-hoc.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora que els cursos de formació estan orientats a actuacions pràctiques de la relació directa amb el servei.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

**A.2.3. El sistema de detecció de necessitats formatives. (Fins a 1 punt)**

Proposa un sistema de detecció de necessitats formatives consensuat amb Viqual. El responsable del servei recull informació i fa una proposta que valida la coordinació del servei. Aquesta proposta es consensua amb Viqual i es genera un Pla de formació específic amb una temporalització de les accions. En el decurs del Pla s'incorporen propostes extraordinàries derivades de noves incorporacions, revisions de processos, etc.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora que la metodologia de la detecció inclogui el consens previ amb Viquial i la inclusió de necessitats extraordinàries, derivades de l'avaluació de la prestació dels serveis o de incidències no previsibles.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.8 punts**.

#### **A.2.4. El sistema d'avaluació de l'impacte de la formació. (Fins a 1 punt)**

A l'oferta presentada per ADEGIS les activitats formatives son avaluades pels assistents que es traslladen a l'Àrea de Formació per vetllar que els coneixements siguin adquirits i aplicats. Anualment es presentarà a Viquial un informe de valoració de les accions formatives.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la metodologia proposada en que el departament de formació vetlla que els coneixements siguin realment adquirits. Es valora el suport documental aportat.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.7 punts**.

#### **A.3. Garantia de la estabilitat del personal. (Fins a 5 punts)**

##### **A.3.1. Criteris per l'assignació dels professionals més adequats al Servei. (Fins a 2 punts)**

Els criteris que proposa ADEGIS per a l'assignació dels professionals més adequats es basen en seleccionar a qui s'ajusti millor a les característiques del lloc de treball demanat. Posa a l'abast de Viquial l'Àrea de Recursos Humans per dur a terme el procés de selecció. Estableix 5 fases: de definició del lloc de treball; de preselecció; proves de capacitat: entrevista personal i selecció final. Es recull tota la informació del procés en un full excel·lent que conclou en un superat/no superat de cada candidat. Proposa les contractacions en base a les referències de l'Àrea de promoció econòmica de l'Ajuntament i del Centre Can Calderón. Aporta documentació per a les proves de capacitat en el cas de manteniment d'instal·lacions (prova de coneixement, full de control i un informe sobre les puntuacions i observacions de les diferents fases del procés de selecció).

La proposta es valora com a idònia.

Es valora l'objectiu de escollir les persones que més s'adaptin als perfils identificats. Es valora la proposta de col·laboració amb Can Calderón, amb qui ja ha treballat anteriorment. Es valora la documentació aportada de proves de selecció del servei de manteniment.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

##### **A.3.2. Criteris que justifiquen els canvis d'assignació. (Fins a 2 punts)**

Proposen el funcionament rotatiu i equànim per al personal de manteniment per facilitar la unificació de protocols, el coneixement de les quatre instal·lacions, els coneixements de diferents usuaris, evitar l'estancament i les distorsions del correcte funcionament. El suport dels responsables del servei i la formació continuada completen els eixos d'actuació amb aquest camp. En el sistema d'avaluació de la qualitat inclou l'avaluació de les tasques de l'equip de consergeria.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la proposta de rotació entre instal·lacions com a mesura preventiva de rendiment i de coneixements. Es valora que sigui l'avaluació del rendiment i els resultats de la formació les pautes que domini aquest aspecte,

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

### **A.3.3. Criteris per a minimitzar l'impacte de les substitucions dels efectius assignats. (Fins a 1 punt)**

ADEGIS planteja l'absència d'un treballador com un factor clau del desenvolupament del servei i estableix un pla de millora de la prevenció de baixes. Determina les causes de substitucions en previsible i imprevisible. Les imprevisibles s'han de resoldre amb el personal disponible en aquell moment i garanteix la cobertura en el seu volum de contractació en el entorn immediat, en disposar de personal polivalent, d'una borsa de treball pròpia, d'un sistema d'avisos i cobertura que diferencia entre setmana i caps de setmana i en la capacitat de treball en equip de la seva organització. Respecte les previsible estableix una sèrie de procediment per a permisos amb uns terminis mínims per a ser sol·licitats. Incorpora els protocols d'incorporació d'un nou treballador, de suplències i d'actuació en absència d'un company.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la capacitat de disposar personal format en un entorn metropolità el que permet una ràpida resposta però que no concreta en unes hores màximes. Es valora la existència i documentació dels protocols d'incorporació d'un nou treballador, de suplències i en absència d'un company.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

## **B. Mecanismes de comunicació i interlocució: de 0 a 10 punts**

### ***B.1. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els efectius del servei d'atenció al client. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 3 punts)***

ADEGIS descriu la estructura de l'equip de coordinació amb un equip responsable de la prestació de servei a Viladecans, format per dos persones de la estructura de SEAE: A. M. i A. O., dels quals descriu responsabilitat, qualificació professional, càrrec a la empresa i disponibilitat. Descriu les funcions d'aquest equip. Proposa que un dels dos assistiran de forma presencial al menys un cop a la setmana a les instal·lacions. Fa una proposta de 20 hores de dedicació mensual mínimes en les tasques de coordinació del servei.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora que es la oferta que més temps es compromet per a aquesta tasca, el que li dona la màxima puntuació en aquest ítem. Es valora de les persones assignades la seva titulació així com el coneixement de molts anys en tasques similars i el seu rang dins de la empresa.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **3 punts**.

### ***B.2. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viqual en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 4 punts)***

ADEGIS determina les Àrees de suport directe a Viqual: Assessorament de la gestió; formació; qualitat i mètodes; manteniment.

Describeix les seves funcions. Identifica les persones, les seves tasques i el seu CV dels responsables de cada un d'aquests àmbits.

Estableix que el responsable de la relació amb Viqual sigui L. P., amb una dedicació mínima de 20 hores mensuals.

Es proposa assessorament puntual per part de les diferents àrees de suport en unes 5 hores mensuals a petició de Viqual.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora que es la oferta que més temps es compromet per a aquesta tasca, el que li dona la màxima puntuació en aquest ítem. Es valora de la persona assignades la seva titulació així com el coneixement de molts anys en tasques similars i el seu rang dins de la empresa com càrrec directiu.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **4 punts**.

### ***B.3. Eines tecnològiques destinades i mecanismes de comunicació destinats a aquesta funció. (Fins a 3 punts)***

La proposta d'eines tecnològiques de comunicació són: trucades telefòniques amb la aportació de dos telèfons mòbils; sistema d'avisos per missatge; permanent via e-mail; comunicació walkie talkie per l'aplicació Genaker Cloud PTT i sistema d'avisadors de calendari compartit de Google. Per tal de que els clients puguin avaluar la qualitat del servei proposen enquestes accessibles per codis QR que posteriorment es convertirien en informes.

Els mecanismes de comunicació interna es basen en un protocol de comunicació interna i en sistema de comunicació mitjançant reunions.

La proposta es valora com a bona.

Identifica sistemes i mecanismes de comunicació suficients i garanteixen la tasca requerida. . Es valora les pautes d'organització de les safates.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **3 punts**.

### **C. Sistemes d'avaluació permanent del servei: de 0 a 5 punts.**

ADEGIS proposa un sistema de gestió de la qualitat basat en la direcció per processos enfocats a la satisfacció del client. Les fases d'implantació dissenyades són: optimització de processos per l'equip de coordinació; compliment de les normes de seguretat; aplicació dels protocols de funcionament; re-disseny de processos a nivell de personal (distribució de tasques entre el personal; protocols de serveis; protocols de recursos humans; vies de comunicació horitzontal i verticals; informació a lliurar al responsable de servei); seguiment i avaluació de la qualitat (indicadors de qualitat; feedback amb el client; re- avaluació de la situació). Identifica els processos de qualitat amb Viqual (control, seguiment i inspecció de la prestació del servei de manteniment d'instal·lacions i processos de control de la qualitat del servei); sistemes per valorar la satisfacció dels usuaris (anàlisi de l'avaluació dels fulls d'observació àrea de manteniment, anàlisi dels indicadors de gestió de la qualitat, anàlisi de les queixes, anàlisi de les enquestes de satisfacció), i proposta d'informe de gestió del servei.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la existència d'un Departament d'auditoria de gestió dins de ADEGIS. Es molt insistent la seva oferta en l'àmbit dels protocols de funcionament, el que es considera molt determinant.



Es valora l'existència documentada de fitxes d'observació de la situació que inclouen el funcionament general, plans i protocols i tracte a l'usuari amb una completa relació de ítems que descriuen molt bé els aspectes més crítics i recurrents de la tasca de l'àrea de manteniment. Aquestes fitxes s'entreguen mensualment i son avaluades conjuntament amb Viqua. Es valora la existència d'un control diari d'incidències. Es valora que trimestralment s'adapti el quadrant de personal i que de forma anual es revisin els plans de formació, la informació de RRHH actius i la memòria amb propostes de millora. Es valora la existència de quadre d'indicadors que enumera i descriu, i que es consideren en base uns límits tolerables descrits en la proposta. Del conjunt de propostes per a valorar la satisfacció als clients es valoren com a aplicables i positives, caldrà però determinar exactament la seva integració dins de la estratègia de màrquetings de Viqua.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **4.5 punts**.

### CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA

La oferta de ADEGIS per a aquest LOT 2 es:

. Hora diürna:	13.10 € + IVA
. Hora nocturna :	14.60 € + IVA

La puntuació per a les hores diürnes signifiquen un màxim de 56 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a Adegis amb una oferta de 13.10 € + IVA.

Correspon a ADEGIS una puntuació de 65 punts

La puntuació per a les hores nocturnes signifiquen un màxim de 14 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a Adegis amb una oferta de 14.60 € + IVA.

Correspon a ADEGIS una puntuació de 14 punts

**La puntuació total per ADEGIS en aquest apartat es de 70 punts**

### TAULA GENERAL DE VALORACIONS LOT 2.

TAULA GENERAL DE VALORACIONS		ADEGIS
<b>A</b>	<b>QUALITAT DEL PROJECTE</b>	<b>14,3</b>
A.1.	Proposta dels protocols i procediments	4,8
A.2.	Pla per a la formació i les competències professionals	4,5
A.2.1.	Contingut i abast del Pla de formació	2
A.2.2.	Orientació practica del Pla de formació	1
A.2.3.	Sistema de detecció de necessitats formatives	0,8
A.2.4.	Sistema d'avaluació de l'impacte de la formació	0,7
A.3.	Garantia de la estabilitat del personañ	5
A.3.1.	Criteris d'assignació dels professionals mes adequats	2
A.3.2.	Criteris justifiquen canvis d'assignació	2
A.3.3.	Criteris minimitzar impacte substitucions	1
<b>B</b>	<b>MECANISMES DE COMUNICACIÓ I INTERLOCUCIÓ</b>	<b>9</b>
B.1.	Recursos humans dedicats a la relació amb el personal adscrit	3
B.2.	Recursos huimans dedicats a relació amb Viqua	4
B.3.	Eines tecnològiques dedicades, mecanismes de comunicació dedicats	2
<b>C</b>	<b>SISTEMES D'AVALUACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>4,5</b>
	TOTAL	27,8
<b>D</b>	<b>TOTAL CRITERIS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA</b>	<b>70</b>
D.1	Preu/hora diurn	56
D.2.	Preu/hora nocturn	14
	<b>TOTAL PUNTUACIÓ</b>	<b>97,8</b>

### LOT 3 : ATENCIÓ AL CLIENT



- Atès que dit concurs es dividia en tres lots diferents, essent el LOT nº 3 els serveis d'atenció al públic, havent-ne rebut proposta de les empreses següents:
  - o EULEN S.A.
  - o ADEGIS
  - o GRUPO NORTE

- Oferta 1**
- Nom licitador: EULEN,S.A.**
- Puntuació total ( sobre B + c ) = 23.5 + 68.30 = 91.8 punts**

**Qualitat del projecte del servei: ( de 0 a 15 punts)**

***A) Proposta de l'atenció: protocols i procediments (fins a 10 punts)***

**A.1. Proposta de protocols i procediments. (fins a 5 punts)**

EULEN,S.A. en primer lloc aporta certificat de ISO 9001:2008 vàlid fins a maig 2019 per a diversos camps entre els que es s'inclouen els serveis auxiliars a l'administració pública i a les empreses. Aporta un conjunt de deu processos. Els processos presentats son: obertura i tancament de instal·lacions; control d'accés; gestió de caixes; gestió de paqueteria; inscripció i vendes teatre; inscripcions cursets Ateneu de les Arts; inscripcions abonaments i cursets esportius, lloguer de pistes i entrades puntuals; gestió de queixes i suggeriments; control objectes perduts i comunicació d'accidents. Aquestes processos corresponen als propis de Viqual per aquest servei, amb una sèrie de propostes de millora. Les millores son molt practiques com ara la cartelleria per a la reducció de consums energètics, aportació d'eines tecnològiques, propostes de formació, etc, que demostra la seva el coneixement en serveis similars. Aporta un llistat de instal·lacions i centres a tota Espanya a on desenvolupa el seus serveis en espais similars als licitats i d'altres vinculats al servei públic. Determina que el seu Gestor del servei dedicarà 16 hores per adequar els protocols a la realitat concreta, així com 7 informes i 2 documents amb la seva periodicitat a presentar La proposta es valora com a idònia.

La proposta es valora com a idònia.

En aquest cas es te en consideració la del número de 10 protocols presentats, que son propis de Viqual amb les seves pròpies propostes de millora i la dedicació de 16 hores per a l'adaptació dels existents a Viqual. Es valora la existència de la ISO 9001:2008 tot i que no documenta revisions oficials ni internes dels processos. El valora el gran número de instal·lacions esportives i culturals que gestiona al llarg de l'estat, però que en oferir protocols propis de Viqual no es deduïble que els facin servir en aquestes instal·lacions. Es valora que la periodicitat i tipologia dels informes que proposa per al control de qualitat dels processos es adequada per a acomplir la funció de control per part de Viqual.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **3.5 punts**.

## **A.2. Pla de Formació i competències professionals dels efectius destinarà al Servei. (Fins a 5 punts)**

### **A.2.1. Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. (Fins a 2 punts)**

L'element fonamental de la proposta de Eulen, S.A. es la existència de l' Institut Eulen integrat en el seu departament de RRHH com a centre especialitzat en formació d'empreses de serveis. Destaca l'existència d'aules de l' Institut a la Província de Barcelona, i que posa a disposició del personal del servei una Plataforma on-line de continguts relacionats en la seva tasca. Es compromet a que la formació a realitzar sigui fora de l'horari laboral. Descriu un Pla de formació Anual, que inclou un Pla d'acollida al Servei que s'estructura en manual de procediments interns de Eulen, formació específica del servei de Viqual i formació pràctica al lloc de feina.

Es valora la proposta presentada com a idònia.

La disponibilitat de l' Institut Eulen de Formació, amb els recursos físic i l'existència de la formació on-line Es valora la existència i el contingut d'un manual d'acollida/inicial a Eulen, com una eina molt necessària pel empleat. Els continguts específics es desenvolupen en altres apartats, Es valora la durada en 56 hores ( 8 acollida i 48 continua) pel personal operatiu i que es concretin en habilitats comercials i formació en atenció al client (en ser bàsics pel desenvolupament de la tasca), paquet office i primers auxilis.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punt**.

### **A.2.2. Orientació pràctica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. (Fins a 1 punt)**

EULEN, S.A., aporta la plataforma e-learning per a la formació dels empleats del grup (@pren) i descriu alguns dels cursos que es realitzen actualment. Proposa un programa de formació per a impartir en el servei de Viqual, tot i que aquest es consensuarà en el responsable del servei. El pla preveu dos tipologies (inicial i continua). En la inicial estableix un manual d'acollida i formació general (procediments interns, formació tècnica i PRL). En la continua inclou habilitats comercials, atenció al client, paquet Office i primers auxilis avançats. Dins del Pla de Formació planteja accions destinades a les habilitats i competències entre les que destaca 10 habilitats dins del catàleg que ofereix.

La proposta es valora com a idònia

Es valora que el catàleg que posa a disposició en habilitats i competències inclou 10 àmbits dels quals es descriuen algunes de les rames en un itinerari dels possibles. Es valora que els continguts son preferentment comercials.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

### **A.2.3. El sistema de detecció de necessitats formatives. (Fins a 1 punt)**

Els instruments que proposa Eulen, S.A. per a la detecció de les necessitats formatives son: els que detecta el gestor, les millores i canvis de procediments, els que resulten de les eines d'avaluació, les que demana el propi personal i les que proposi Viqual. Proposen formació addicional per a la promoció interna de professionals.

La proposta es valora com a idònia

Es valora que la metodologia de la detecció de necessitats tingui diverses vies d'entrada, especialment que sigui fruit d'anàlisi i no només de la existència de voluntat del empleat i que s'inclouï la capacitació per a funcions de caire superior als que realitzen en un moment concret.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

#### **A.2.4. El sistema d'avaluació de l'impacte de la formació. (Fins a 1 punt)**

EULEN,S.A. per a avaluar l'impacte proposa els següents mecanismes: valoració dels propis alumnes dels cursos, valoració dels formadors i valoracions del gestor del servei. Aquestes avaluacions es convertiran en informes i per verificar la eficàcia es realitzaran enquestes de satisfacció de l'usuari.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la doble via interna (alumnes, formadors i gestors) i externa amb el client com a subjecte que rep els efectes de la formació plantejada.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

#### **A.3. Garantia de la estabilitat del personal. (Fins a 5 punts)**

##### **A.3.1. Criteris per l'assignació dels professionals més adequats al Servei. (Fins a 2 punts)**

Eulen,S.A. es compromet a un Pla de selecció per a les noves incorporacions, que inclou el Centre de Reclutament i Selecció de caràcter propi ubicat a la Zona Franca; treballar amb el Servei de Borsa de Treball de Viladecans de Can Calderón; la realització de entrevistes personals; contactar amb aquelles persones que hagin realitzat suplències puntuals i la intervenció del Centre de Reclutament i Selecció en la descripció del lloc de treball. Defineix d'aquesta manera un procés de selecció: planificació del personal, anàlisi i descripció de lloc de treball, preselecció, entrevista inicial, prova i entrevista en profunditat, informe dels candidats, presentació i acollida i avaluació del desenvolupament. Eulen proposa una sèrie de millores respecte el perfil mínim requerit: formació en tècniques d'atenció al públic, prova de nivell de català escrit, el coneixement en sistemes informàtics de gestió esportiva, el coneixement mínima de sis mesos, etc.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la existència d'un centre de selecció propi i ja haver col·laborat amb el servei de treball de Can Calderón, així com el compromís que fer-ho en aquest servei. Es valora la metodologia proposada que es basa en l'anàlisi de tasques i la descripció acurada del perfil del lloc prèvia al reclutament. En aquest sentit es valora les qualitats proposades per a la millora del perfil. Es valora com a complert el contingut del document presentat per a la entrevista amb el candidat.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

##### **A.3.2. Criteris que justifiquen els canvis d'assignació. (Fins a 2 punts)**

Per Eulen,S.A. l'objectiu a perseguir es l'ajust lloc de feina i persona. Els canvis d'assignació partien d'una avaluació prèvia i que preveu un control del comportament i actitud en el desenvolupament del servei, les aportacions de Viquial i el resultat de les enquestes de satisfacció dels clients. Determina que la supervisió es la eina bàsica dels canvis d'assignació,

un registre d'incidències que s'inclouria en l'informe del servei que es lliuraria al responsable de Viqual. Determina el suport per a aquestes tasques del seu equip de RRHH.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la metodologia proposada (avaluació basada en incidències registrades i la supervisió periòdica). No identifica la participació sindical.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.5 punts**.

### **A.3.3. Criteris per a minimitzar l'impacte de les substitucions dels efectius assignats. (Fins a 1 punt)**

Eulen,S.A. garanteix una substitució en un termini màxim de dues hores. Per tal de dur a terme aquesta resposta utilitzaria els següents instruments: cobertura mitjançant el sistema de Back-up; allargar la jornada d'un treballador del servei; borsa de treball amb persones que han cobert baixes o cobertures puntuals i borsa de persones que compleixen els requisits determinats per Viqual. Per a la activació de la cobertura, estableix tres vies: avis del treballador al seu centre de control; indisposició d'un treballador en actiu i sense avis del treballador mitjançant la detecció de la incidència pel sistema de control de presència. Eulen disposa d'un centre de control 24 hores i d'una ETT del seu grup (Flexiplan ETT) i proposa una sèrie de mesures contra l'absentisme.

La proposta es valora com a idònia

Es valora els compromís de substitució en un màxim de dues hores, així com el compromís de disposar de personal entrenat en serveis similars per al seu eventual requeriment. Aquesta proposta es considera creïble pel volum de serveis similars en l'àmbit territorial proper. Es valora positivament les pautes d'activació de la cobertura i les mesures contra l'absentisme i les mesures per a la conciliació familiar

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

## **B. Mecanismes de comunicació i interlocució: de 0 a 10 punts**

### ***B.1. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els efectius del servei d'atenció al client. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 3 punts)***

Eulen,S.A. es compromet a dedicar 20 hores anuals de dos gestors de serveis auxiliars: M. F. i D. O, així com la seva el coneixement i clients principals amb els que treballa. També descriu la seva oficina pròpia a Barcelona, així com la seva infraestructura.

La proposta es valora com a bona.

Es valora el número d'hores en base als previstos al Plec, on no aconsegueix els mínims per a ser puntuat. Respecte els efectius proposats, es valora especialment de MFA la formació en relacions laborals i el coneixement en back office en call center i el coneixement en supervisor de serveis de DOB.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.5 punts**.

**B.2. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Vigual en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 4 punts)**

Eulen,S.A. es compromet a dedicar 20 hores anuals a la relació amb el responsable de Vigual. Descriu els departaments que donarien suport a aquesta tasca (Administració i RRHH) amb les persones que hi formen part.

La proposta es valora com a bona.

Es valora el número d'hores en base als previstos al Plec, on no aconsegueix els mínims per a ser puntuat. Identifica els noms de 10 persones de la estructura de Barcelona, dels quals només disposem d'informació de dos, que entenem seran quin executarien la relació, als quals valoren el coneixement en tasques similars en els darrers anys.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

**B.3. Eines tecnològiques destinades i mecanismes de comunicació destinats a aquesta funció. (Fins a 3 punts)**

Les eines proposades per Eulen,S.A. son: Sistema de control de presència VIVO que permet garantir que els tots els serveis estan actiu i donar avis de les incidències; dues tablettes per a realitzar les enquestes d'avaluació i altres tasques; 2 telèfons mòbils per la comunicació entre els centres del servei; creació d'un grup de whatsapp; comptador de persones, dos detectors de bitllets falsos, un email específic per l'equip de Eulen i el responsable de Vigual, un email per a queixes i suggeriments i la plataforma @pren de formació e learning per a tot el personal adscrit al servei.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora especialment la importància del sistema VIVO i de la plataforma @pren. Es valora la dotació d'equips en la relació als altres oferents com la més quantiosa.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **3 punts**.

**C. Sistemes d'avaluació permanent del servei: de 0 a 5 punts.**

Eulen,S.A. proposa que l'avaluació del servei es faci en una doble vessant: Vigual i l'usuari de les instal·lacions. Les eines serien: els fulls d'incidències diaris i les enquestes de satisfacció als clients que es recollirien mitjançant dues tablettes, tot i disposar en format paper. Els empleats emplenarien un informe diari del servei que es lliuraria a la gerència del centre que inclouria totes les incidències sorgides i els suggeriments dels treballadors. Aporta informes tipus a lliurar. Es realitzarà un informe mensual del qual aporta model. Proposa reunions de coordinació mensual. Inclou models d'informes de reclamació i de felicitació dels clients Planteja una enquesta de clima laboral de la qual aporta qüestionari. Proposa enquesta de satisfacció de Vigual i enquesta de satisfacció dels usuaris del servei. Proposa la creació de grups de millora de 3-4 empleats amb un facilitador. Aportaria una memòria d'avaluació semestral. Finalment proposa un control del comportament i actitud del personal del servei.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora l'informe de control diari d'incidències del servei i la seva conversió en informe mensual a on relaciona les accions de millora a realitzar el que permet una base de relació més objectiva en les reunions mensuals de coordinació. Es valora el contingut de l'informe semestral que inclou amb les incidències el seguiment del Pla de formació. Es valora la proposta de enquesta de clima laboral, com una eina molt eficaç de prevenció de problemes interns. Es també valorat el fet de



que Viquial avalui per escrit de forma anual el desenvolupament del servei. Tot i que es proposa una enquesta de satisfacció al usuari, caldrà considerar-la dins de la relació que Viquial estableix d'avaluació global de prestació del servei pel usuari final.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **4 punts**.

#### **CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA**

La oferta de EULEN per a aquest LOT 3 es:

. Hora diürna:	12.39 € + IVA
. Hora nocturna :	13.99 € + IVA

La puntuació per a les hores diürnes signifiquen un màxim de 63 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a GRUPO NORTE amb una oferta de 12.08 € + IVA.

Correspon a EULEN una puntuació de 61.42 punts

La puntuació per a les hores nocturnes signifiquen un màxim de 7 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a GRUPO NORTE amb una oferta de 13.74 € + IVA.

Correspon a EULEN una puntuació de 6.87 punts

**La puntuació total per EULEN en aquest apartat es de 68.30 punts**

#### **Oferta 2**

**Nom licitador: Activitats d'Esports, Gestió i Salut, S.L. (ADEGIS)**

**Puntuació total ( sobre B + C) = 28.3 + 67.17 = 95.47**

**punts**

#### **Qualitat del projecte del servei: ( de 0 a 15 punts)**

##### ***A) Proposta de l'atenció: protocols i procediments (fins a 10 punts)***

##### **A.1. Proposta de protocols i procediments. (fins a 5 punts)**

ADEGIS defineix unes línies bàsiques d'actuació en el servei d'atenció al client, tant en la pròpia atenció al client (en quant a la informació sobre el funcionament de Atrium i Pòdium i els seus serveis), com al suport a l'administració, a la comercialització i a la organització interna. Proposa un conjunt de principis bàsics en el tractament de l'atenció respectuosa i personalitzada al client, en el procés de venda, captació i seguiment comercial, en el procés de fidelització i en el tractament d'una queixa.

Defineix de forma detallada el servei d'atenció al client, el perfil professional en quan a titulació, competències, aptituds habilitats i valors, rols i categoria professional, així com la relació que el lloc de treball a de tenir dins de la empresa i amb Viquial. Fa una relació de tasques i funcions en diversos blocs (general, seguretat, primers auxilis, relació amb l'usuari, normes d'ús, recollida de dades, qualitat i gestió de problemes). Fa una proposta d'uniformitat i desenvolupa línies d'actuació en matèria de protecció de dades.



Planteja 4 blocs de protocols: Protocols d'atenció al client i comercials; Protocols de funcionament general; Protocols de funcionament intern i Protocols de suport administratiu. En total 24 protocols diferents. Per cada protocols estableix nombre de revisions que es fan a l'any. Enumera una sèrie de instal·lacions de l'entorn metropolità a on opera amb aquest protocols. Identifica 333 revisions internes de protocols, una oficial de comitè de qualitat i una de revisió ISO 9001.

Aporta els documents de control de qualitat que s'apliquen en cada protocol.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora el número de protocols presentats, a on identifica més protocols que els altres oferents i que estan relacionats de forma clara amb el servei que demanda Viqual. Es valora el contingut i detall dels protocols presentats en adaptar-se a la problemàtica d'un servei d'atenció al client com el nostre. Es valora la relació de revisions internes dels protocols, del comitè de qualitat i de la ISO 9001, així la presentació dels documents de les revisions. Identifica un número significatiu de instal·lacions de l'entorn a on indica que es desenvolupen aquests protocols, excepció feta dels propis de Viqual.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **4.8 punts**.

## **A.2. Pla de Formació i competències professionals dels efectius destinarà al Servei. (Fins a 5 punts)**

### **A.2.1. Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. (Fins a 2 punts)**

ADEGIS planteja un Pla de Formació específic pel servei d'atenció al públic i en base en el coneixement en la implantació d'altres serveis en les instal·lacions que gestiona en l'AMB.

Pla de formació de dos tipus d'accions formatives: cursos de formació i assessorament i formacions específiques de curta durada (2 i 5 hores). Determina cursos a nivell de responsable d'equip en base al que estableix la llei 3/2008 i cursos destinats als propis treballadors de primera línia que ja no estan regulats per la llei. Estableix els criteris de selecció per a cada acció formativa. Relaciona un conjunt de recursos propis i externs per afrontar les accions formatives que es proposen. Relaciona el conjunt de material i espais de formació. Descriu els cursos de formació amb la seva durada i un calendari anual i ofereix la ocupació de places de formació en els mateixos cursos al personal propi de Viqual d'atenció al client. Total 18 accions formatives amb un total de 82 hores pel personal d'atenció al públic, dels quals 36 són pel personal operatiu. Inclou una reserva de hores formatives pel personal propi de Viqual.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la proposta de tipologia de formació especialment els tipus proposats com d'assessorament. Es valora la llista de recursos materials, la capacitat dels formadors que els identifica en funció de la temàtica a desenvolupar, els espais de formació similars als llocs de treball del servei i la disponibilitat d'hores formatives comuns pel personal de Viqual. Es valora la relació amb T-Innova la empresa de software del nostre sistema de gestió de clients. Es valora el desenvolupament en horari laboral de la formació.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

### **A.2.2. Orientació pràctica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. (Fins a 1 punt)**

ADEGIS descriu les accions proposades de formació, amb objectius, continguts i hores de duració. Son bàsicament pràctiques i adreçades a treballar habilitats i competències. Proposa accions formatives ad-hoc.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la orientació comercial de la formació proposada. Es valora que els cursos de formació estan orientats a actuacions pràctiques de la relació directa amb els clients (escolta activa, retenció de baixes, gestió de queixes, etc).

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

### **A.2.3. El sistema de detecció de necessitats formatives. (Fins a 1 punt)**

Proposa un sistema de detecció de necessitats formatives consensuat amb Viqual. El responsable del servei recull informació i fa una proposta que valida la coordinació del servei. Aquesta proposta es consensua amb Viqual i es genera un Pla de formació específic amb una temporalització de les accions. En el decurs del Pla s'incorporen propostes extraordinàries derivades de noves incorporacions, revisions de processos, etc.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora que la metodologia de la detecció inclogui el consens previ amb Viqual i la inclusió de necessitats extraordinàries, derivades de l'avaluació de la prestació dels servei o de incidències no previsible.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.8 punts**.

### **A.2.4. El sistema d'avaluació de l'impacte de la formació. (Fins a 1 punt)**

A l'oferta presentada per ADEGIS les activitats formatives son avaluades pels assistents que es traslladen a l'Àrea de Formació per fer propostes de millora. El responsable del servei i Viqual validen o modifiquen les propostes formatives que després es concreten en el pla específic per les instal·lacions de Viladecans.

La proposta es valora com a bona.

Es valora la metodologia proposada per la garantia de funcionament intern (empresa i Viqual), però es troba a faltar la inclusió de l'impacte extern (el usuari final).

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.7 punts**.

## **A.3. Garantia de la estabilitat del personal. (Fins a 5 punts)**

### **A.3.1. Criteris per l'assignació dels professionals més adequats al Servei. (Fins a 2 punts)**

Els criteris que proposa ADEGIS per a l'assignació dels professionals més adequats es basen en seleccionar a qui s'ajusti millor a les característiques del lloc de treball demanat. Posa a l'abast de Viqual l'Àrea de Recursos Humans per dur a terme el procés de selecció- Estableix 5 fases: de definició del lloc de treball; de preselecció; proves de capacitat: entrevista personal i selecció final. Es recull tota la informació del procés en un full excel·lent que conclou en un superat/no superat de cada candidat. Proposa les contractacions en base a les referències de l'Àrea de promoció econòmica de l'Ajuntament i del Centre Can Calderón. Aporta documentació per a les



**B.1. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els efectius del servei d'atenció al client. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 3 punts)**

ADEGIS descriu la estructura de l'equip de coordinació amb un equip responsable de la prestació de servei a Viladecans, format per dos persones de la estructura de SEAE: A. M. i À. M., dels quals descriu responsabilitat, qualificació professional, càrrec a la empresa i disponibilitat. Descriu les funcions d'aquest equip. Proposa que un dels dos assistiran de forma presencial al menys un cop a la setmana a les instal·lacions. Fa una proposta de 20 hores de dedicació mensual mínimes en les tasques de coordinació del servei.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora que es la oferta que més temps es compromet per a aquesta tasca, el que li dona la màxima puntuació en aquest ítem. Es valora de les persones assignades la seva titulació així com el coneixement de molts anys en tasques similars i el seu rang dins de la empresa.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **3 punts**.

**B.2. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viquel en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 4 punts)**

ADEGIS determina les Àrees de suport directe a Viquel: Assessorament de la gestió; formació; qualitat i mètodes; atenció al client; màrqueting i comunicació.

Descriu les seves funcions. Identifica les persones, les seves tasques i el seu CV dels responsables de cada un d'aquests àmbits.

Estableix que el responsable de la relació amb Viquel sigui L. P., amb una dedicació mínima de 20 hores mensuals.

Es proposa assessorament puntual per part de les diferents àrees de suport en unes 5 hores mensuals a petició de Viquel.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora que es la oferta que més temps es compromet per a aquesta tasca, el que li dona la màxima puntuació en aquest ítem. Es valora de la persona assignades la seva titulació així com el coneixement de molts anys en tasques similars i el seu rang dins de la empresa com càrrec directiu.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **4 punts**.

**B.3. Eines tecnològiques destinades i mecanismes de comunicació destinats a aquesta funció. (Fins a 3 punts)**

La proposta d'eines tecnològiques de comunicació son: Comunicació permanent per telèfon (trucades telefòniques i sistema d'avisos per missatges), via email i sistema d'avisos per calendari compartit de Google.

Com a mecanismes de comunicació interna, estableix un protocol de comunicació interna que especifica quins son els circuits, els mecanismes i el tipus de comunicacions. Estableix les pautes de les safates i l'organització física de la taula de recepció, així com el sistema de comunicació mitjançant reunions i les que son periòdiques i puntuals, així com les extraordinàries.

La proposta es valora com a bona.

Identifica sistemes i mecanismes de comunicació suficients i garanteixen la tasca requerida, però no identifica equips físics tecnològics com d'altres propostes. Es valora les pautes d'organització de les safates.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.

### **C. Sistemes d'avaluació permanent del servei: de 0 a 5 punts.**

ADEGIS proposa un sistema de gestió de la qualitat basat en la direcció per processos enfocats a la satisfacció del client. Les fases d'implantació dissenyades són: optimització de processos per l'equip de coordinació; compliment de les normes de seguretat; aplicació dels protocols de funcionament; re-disseny de processos a nivell de personal (distribució de tasques entre el personal; protocols de serveis; protocols de recursos humans; vies de comunicació horitzontal i verticals; informació a lliurar al responsable de servei); seguiment i avaluació de la qualitat (indicadors de qualitat; feedback amb el client; re-avaluació de la situació).

Identifica els processos de qualitat amb Viqua (control, seguiment i inspecció de la prestació del servei d'atenció al client i nivells de la qualitat del servei) determinant la metodologia, el responsable, les tasques i la documentació que servirà per a l'avaluació. Fa una proposta de fitxa d'observació d'atenció al client.

Com a indicadors de seguiment de la qualitat, proposa uns indicadors de recursos humans (rotació, fidelització suplències, hores de formació) de responsabilitat i actitud (puntualitat, tracte a l'usuari, actitud activa, uniformitat, etc) i de seguiment de protocols sense errors recurrents.

Proposa sistemes per valorar la satisfacció dels usuaris: anàlisi dels indicadors de la gestió, de les queixes, desenvolupament de les eines de T Inova (CRM, etc), sistema de QR per mesurar la satisfacció del client, auditories internes amb Mystery Shopper, working out work, pla de fidelització i de salvament de baixes.

Proposa un informe de gestió del servei d'atenció al client mensual i memòria anual.

La proposta es valora com a idònia.

Es valora la existència d'un Departament d'auditoria de gestió dins de ADEGIS. És molt insistent la seva oferta en l'àmbit dels protocols de funcionament, el que es considera molt determinant. Es valora l'existència documentada de fitxes d'observació de la situació que inclouen el funcionament general, plans i protocols i tracte a l'usuari amb una completa relació de ítems que descriuen molt bé els aspectes més crítics i recurrents de la tasca de l'atenció al client. Aquestes fitxes s'entreguen mensualment i són avaluades conjuntament amb Viqua. Es valora la existència d'un control diari d'incidències que inclou el seguiment de les accions de màrqueting en curs. Aquest aspecte caldrà integrar-lo en la estratègia CRM que està desenvolupant Viqua, però que el seu coneixement de la solució Deporwin facilita i que específicament es proposa com assessor general i assumir al seu càrrec diverses tasques en la implantació del CRM. Es valora que trimestralment s'adapti el quadrant de personal i que de forma anual es revisin els plans de formació, la informació de RRHH actius i la memòria amb propostes de millora. Es valora la existència de quadre d'indicadors que enumera i descriu, i que es consideren en base uns límits tolerables descrits en la proposta. No es consideren aquells indicadors que no corresponen directament al servei d'atenció al client, tot i que siguin coherents amb els objectius generals. Del conjunt de propostes per a valorar la satisfacció als clients es valoren com a aplicables i positives, caldrà però determinar exactament la seva integració dins de la estratègia de màrquetings de Viqua. Es valora també la proposta de seguiment de pre-clients i clients, a on aporta diversos protocols vinculats a la seva gestió en d'altres instal·lacions.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **5 punts**.



## CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA

La oferta de ADEGIS per a aquest LOT 3 es:

- . Hora diürna: 12.60 € + IVA
- . Hora nocturna : 14.20 € + IVA

La puntuació per a les hores diürnes signifiquen un màxim de 63 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a GRUPO NORTE amb una oferta de 12.08 € + IVA.

Correspon a EULEN una puntuació de 60.40 punts

La puntuació per a les hores nocturnes signifiquen un màxim de 7 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a GRUPO NORTE amb una oferta de 13.74 € + IVA.

Correspon a EULEN una puntuació de 6.77 punts

**La puntuació total per EULEN en aquest apartat es de 67.17 punts**

- Oferta 3**
- Nom licitador: GRUPO NORTE.**
- Puntuació total ( sobre B + C) = 15.8 + 70 = 85.8 punts**

### Qualitat del projecte del servei: ( de 0 a 15 punts)

#### **A) Proposta de l'atenció: protocols i procediments (fins a 10 punts)**

##### **A.1. Proposta de protocols i procediments. (fins a 5 punts)**

GRUPO NORTE identifica 8 protocols (apertura/tancament; control d'accessos; supervisió de les instal·lacions; manteniment i neteja quotidians; assistència als usuaris; uniformitat; actuació amb una incidència mèdica; accident laboral) i 5 instruccions de treball. No aporta revisions documentals dels mateixos. Respecte a l'adequació al servei, donat que no existeix contacte previ sobre les condicions reals del servei, caldrà fer una adaptació. Tampoc identifica instal·lacions similars en que s'apliquin els protocols, tot i que per les seves característiques son probablement comuns als serveis que actualment desenvolupi.

La proposta es valorada com acceptable.

Es valora el número de protocols presentats, però manca més documentació respecte la resta d'aspectes, tot i que es detecta coneixement del servei en presentar protocols i procediments propis. Es valora disposar de diverses certificacions de qualitat.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts**.



**A.2. Pla de Formació i competències professionals dels efectius destinarà al Servei. (Fins a 5 punts)**

**A.2.1. Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. (Fins a 2 punts)**

Proposa la gestió de la formació mitjançant "Soluciones de Recursos Humanos Grupo Norte". Planteja com a base la formació continua i diverses eines metodològiques (experimental learning; role plays; TGN, etc). Els mitjans pedagògics serien la formació pràctica en un equipament similar al real i la formació a distància (amb tutor, resolució d'exercicis pràctics i continguts en línia). Proposa una formació inicial del treballador i després continuar amb formació de forma permanent. La formació seria en horari laboral. Els continguts es desenvolupen en un altre apartat.

La proposta es valorada com idònia.

Es valora la existència d'una empresa de formació dins del grup. Es valora la metodologia plantejada especialment en la diversitat de eines que proposa i la realització en horari laboral.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

**A.2.2. Orientació pràctica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. (Fins a 1 punt)**

La proposta de la formació inicial seria sobre la base d'una sèrie de cursos a on identifica objectius, continguts, metodologia i durada.

La formació permanent la divideix entre les caràcter general del grup i les específiques de cada individu. Seria a acordar amb Viqual, però relaciona una sèrie de cursos possibles de caràcter general.

La proposta es valorada com idònia.

Es valora que el tipus de cursos de formació proposats, son molt orientats a la tasca de relació amb el client, donant molta força a la atenció telefònica. Es valora com a interessant la formació bàsica sobre l'administració pública que probablement sigui una carència a resoldre..

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

**A.2.3. El sistema de detecció de necessitats formatives. (Fins a 1 punt)**

Els instruments que proposa GRUPO NORTE. per a la detecció de les necessitats formatives son: la informació obtinguda del personal, la informació de la aplicació del Pla de Qualitat i la obtinguda de l'usuari per les enquestes de satisfacció.

La proposta es valorada com a idònia.

Es valora que es detectin les necessitats amb un test de competències, tot i que l'aporta. Es valora la vinculació al Pla de Qualitat i la rellevància de la informació del usuari.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.8 punt**.

**A.2.4. El sistema d'avaluació de l'impacte de la formació. (Fins a 1 punt)**

GRUPO NORTE proposa la avaluació continua per a fer un seguiment de l'aprenentatge i la resolució d'un cas pràctic al final de cada aprenentatge. De cada acció formativa aportarà fulls d'assistència, certificat d'aprofitament i informe final.

La proposta es valorada com a bona.

Es valora la metodologia però manca suport documental i la vinculació amb la opinió del client final..

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.7 punt**.

### **A.3. Garantia de la estabilitat del personal. (Fins a 5 punts)**

#### **A.3.1. Criteris per l'assignació dels professionals més adequats al Servei. (Fins a 2 punts)**

L'objectiu es que tot el personal tingui la capacitat necessària pel bon desenvolupament del servei. Respecte el personal subrogat proposa una avaluació de l'acompliment per tal de definir les seves capacitats i determinar un pla de formació personalitzat. Respecte del personal de nova contractació proposa un pla de selecció que s'inicia en la determinació del perfil. Determina el suport de diferents departaments del grup que enumera.

La proposta es valorada com a bona.

Es valora el suport dels diferents departaments del grup, així com la coherència metodològica però mancada de suport documental de los solucions proposades.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.3 punts**.

#### **A.3.2. Criteris que justifiquen els canvis d'assignació. (Fins a 2 punts)**

GRUPO NORTE considera molt necessari la estabilitat del personal en el seu lloc de treball per la qual cosa creu que els canvis d'assignació han d'estar ben documentats i cal que siguin participis la representació sindical. Els canvis es produïrien per funcions superiors o inferiors als que corresponen al seu grup professional i en cada cas determina les pautes a seguir. Proposen la promoció del personal existent..

La proposta es valorada com a idònia.

Es valora els criteris clars per a assignar funcions inferiors i superiors, encara que manca suport documental, destaca el paper de la representació sindical en aquests canvis.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.5 punts**.

#### **A.3.3. Criteris per a minimitzar l'impacte de les substitucions dels efectius assignats. (Fins a 1 punt)**

GRUPO NORTE estructura aquest punt en funció de la existència d'un número de personal en reserva, de la existència d'un Pla de Contingència amb accions de prevenció i de correcció de les absències.

La proposta es valorada com a bona.

Es valora com una proposta tècnicament correcta, però manca una més clara justificació de com fer front a les substitucions en la nostra zona geogràfica. No disposem d'informació respecte el volum i ubicació de contractes similars a l'entorn.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.5 punt**.

## **B. Mecanismes de comunicació i interlocució: de 0 a 10 punts**

### ***B.1. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els efectius del servei d'atenció al client. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 3 punts)***

GRUPO NORTE determina dos persones: M. M. (Gerent d'Operacions) i C. L. de C. (Tècnic d'operacions) els qual estaran disponibles 672 hores mensuals per a atendre la resolució de les incidències. No determina un número d'hores de presència.

La proposta es valorada com a bona.

No es pot valorar la dedicació concreta a Viquial al no determinar-la expressament. Respecte les persones proposades es valora sobre la informació aportada en quan a titulació però sense relació del coneixement professional en serveis similars.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt**.

### ***B.2. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viquial en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 4 punts)***

GRUPO NORTE determina que les persones dedicades a la relació amb Viquial seran J.A. R.I (Director Territorial de Catalunya-Aragó), J. G. (Director Operacions) i M. M. (Gerent d'operacions). Determinen disponibilitat general però no concreten hores de dedicació específica.

La proposta es valorada com a bona.

No identifica temps de dedicació específica a Viquial el que no permet la seva avaluació. Es valora el nivell de responsabilitat a la empresa i la seva titulació., dels quals es desprèn capacitat però amb informació limitada.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.5 punts**.

### ***B.3. Eines tecnològiques destinades i mecanismes de comunicació destinats a aquesta funció. (Fins a 3 punts)***

Les eines proposades per GRUPO NORTE son diverses. En primer lloc el Portal del Client, una finestra dins de la pagina web a on accedir a la facturació, incidències, informes, etc. Altres mecanismes proposat son el contac center, l'email i el whatsapp.

La proposta es valorada com a bona.

Es valora el Portal del Client i els mecanismes proposats per considerar-ne vàlids per a la funció, sense determinar si aporta o no equips físics per als empleats.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.5 punts**.

### **C. Sistemes d'avaluació permanent del servei: de 0 a 5 punts.**

GRUPO NORTE planteja que vol l'aconseguir l'excel·lència mitjançant el sistema de gestió, la mesura i seguiment de les operacions i de la obtenció de la màxima satisfacció dels grups d'interès.

En aquesta línia estableix els següents criteris:

- a) el control corporatiu, mitjançant auditoria interna de la gestió, avaluació de satisfacció trimestral dels clients de la empresa que donen lloc a no conformitats, suggeriments i felicitacions.
- b) Verificació externa derivades, s'entén, de les seves certificacions
- c) elaboració i presentació de informes en diversos models (actes de reunió de seguiment, qüestionaris d'avaluació de la satisfacció, queixes, accions correctives, etc)
- d) sistemes de gestió de no conformitats

Es un sistema automatitzats mitjançant eines pròpies informàtiques (SIG (Sistema de gestió); eBPM Workflow (gestió de formularis de clients); sistema de registre i gestió de la informació; i Quadre de comandament.

Enumera les certificacions obtingudes: ISO 9001 (Gestió de la Qualitat), ISO 14001 (Gestió mediambiental), ISO 18001 (Gestió de la Seguretat Laboral) i SGE21 (Sistema de Gestió Ètica i socialment responsable).

La proposta es valorada com a bona.

Es valora la proposta d'avaluació trimestral per part de Viqual i els ítems proposats que son molt clars i concrets. Es valora la llista de informes a presentar però manca suport documental. Es valora molt positivament el SIG com a element de relació i de registre de documents i per a la gestió de no conformitats. Es valora la voluntat de millora en la gestió per les certificacions obtingudes, molt especialment la SGE21.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **3 punts**.

### **CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA**

La oferta de GRUPO NORTE per a aquest LOT 3 es:

. Hora diürna:	12.08 € + IVA
. Hora nocturna :	13.74 € + IVA

La puntuació per a les hores diürnes signifiquen un màxim de 63 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a GRUPO NORTE amb una oferta de 12.08 € + IVA.

Correspon a EULEN una puntuació de 63 punts

La puntuació per a les hores nocturnes signifiquen un màxim de 7 punts, dels quals el màxim corresponen a la millor oferta, que en aquest cas es d'entre els licitadors per a GRUPO NORTE amb una oferta de 13.74 € + IVA.


Correspon a EULEN una puntuació de 7 punts

**La puntuació total per EULEN en aquest apartat es de 70 punts**

### **TAULA GENERAL DE VALORACIONS LOT 3**

	EULEN	ADEGIS	GR. NORTE
<b>A QUALITAT DEL PROJECTE</b>	<b>13</b>	<b>14,3</b>	<b>8,8</b>
A.1. Proposta dels protocols i procediments	3,5	4,8	2
A.2. Pla per a la formació i les competències professionals	5	4,5	3,5
A.2.1. Contingut i abast del Pla de formació	2	2	1
A.2.2. Orientació practica del Pla de formació	1	1	1
A.2.3. Sistema de detecció de necessitats formatives	1	0,8	0,8
A.2.4. Sistema d'avaluació de l'impacte de la formació	1	0,7	0,7
A.3. Garantia de la estabilitat del personañ	4,5	5	3,3
A.3.1. Criteris d'assignació dels professionals mes adequats	2	2	1,3
A.3.2. Cristeris justifiquen canvis d'assignació	1,5	2	1,5
A.3.3. Criteris minimitzar impacte substitucions	1	1	0,5
<b>B MECANISMES DE COMUNICACIÓ I INTERLOCUCIÓ</b>	<b>6,5</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
B.1. Recursos humans dedicats a la relació amb el personal adscrit	1,5	3	1
B.2. Recursos huimans dedicats a relació amb Viqual	2	4	1,5
B.3. Eine stecnologiques dedicades, mecanismes de comunicació dedicats	3	2	1,5
<b>C SISTEMES D'AVAUACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
TOTAL SOBRE B	23,5	28,3	15,8
<b>D TOTAL CRITERIS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA</b>	<b>69,34</b>	<b>68,8</b>	<b>70</b>
D.1. Preu/hora diurn	55,42	54,98	56
D.2. Preu/hora nocturn	13,92	13,82	14
<b>TOTAL PUNTUACIÓ</b>	<b>92,84</b>	<b>97,1</b>	<b>85,8</b>

Viladecans, 10 de març de 2.017.

  
 Signat:  
 Daniel Garcia Gasca  
 Cap de Serveis Generals i Mobilitat  
 SPM Viladecans Qualitat SL