

RESOLUCIÓ D'ADJUDICACIÓ PROCEDIMENT OBERT
HARMONITZAT PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT
PER A CONTRACTAR ELS SERVEIS DE
CONSERGERIA, MANTENIMENT D'INSTAL·LACIONS
GESTIONADES PER VILADECANS QUALITAT SL I
ATENCIÓ AL CLIENT

viladecansqualitat

empresa
municipal de
viladecans

LLOC	Viladecans	NOM PROJECTE	SERVEIS DE CONSERGERIA, MANTENIMENT D'INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER VILADECANS QUALITAT, S.L. I ATENCIÓ AL CLIENT
DATA	7 d'abril de 2017	CODI PROJECTE	406/16

Alicia Valle Cantalejo, Consellera Delegada de **VILADECANS QUALITAT, S.L.**,

En relació al procediment obert per a l'execució dels serveis de consergeria, manteniment de les instal·lacions gestionades per VILADECANS QUALITAT, SL i atenció al client

EXPOSA

- Atès que mitjançant resolució de data 9 de setembre de 2016 es va acordar l'inici de l'expedient per a la contractació del referit servei; procedint-se a l'aprovació de l'expedient per acord del Consellera Delegada de data 26 de setembre de 2016 l'anunci del qual es va publicar en el DOUE en data 8 d'octubre de 2016 i en el perfil del contractant.
- Atès que dins el termini conferit a tal efecte es van presentar les següents ofertes de licitació:

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 AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L.

Data Presentació: 16/11/2016

Registre Entrada Viqual: 2166

- En sessió data, 30.11.2016 i prèvia la qualificació de la documentació continguda en el sobre A, es va procedir per la Mesa de contractació constituïda pel procediment obert per a l'execució dels serveis de referència a acceptar la documentació presentada pels licitadors següents :

Licitador Núm.1: EULEN S.A.

Data Presentació: 14/11/2016

Registre Entrada Viqual: 2130

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

Data Presentació: 14/11/2016

Registre Entrada Viqual: 2165

Licitador Núm.3: GRUPO NORTE AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L.

Data Presentació: 16/11/2016

Registre Entrada Viqual: 2166

- En l'esmentada sessió de data 30.11.16 es va procedir per la Mesa de contractació constituïda pel procediment obert per a l'execució dels serveis de referència, a l'obertura pública del sobre B " documentació tècnica ".
- En data 20 de febrer de 2017 es va emetre informe tècnic de valoració de les ofertes contingues al sobre B dels licitadors.
- En sessió de data 07.03.17 la Mesa de contractació constituïda pel procediment obert per a l'execució dels serveis de referència, va acordar el següent:

PRIMER.- *Vista la documentació presentada en els sobres A i B en la licitació per a l'execució dels serveis de referència de les instal·lacions gestionades per VILADECANS QUALITAT, S.L., i a la vista dels informes que consten a l'expedient la mesa acorda:*

ADMETRE *les ofertes presentades pels següents licitadors atès que s'ajusten al que es determina a la documentació que serveix de base a la present licitació:*

Licitador Núm.1: EULEN S.A.

Data Presentació: 14/11/2016

Registre Entrada Viqual: 2130

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

Data Presentació: 14/11/2016

Registre Entrada Viqual: 2165

Licitador Núm.3: GRUPO NORTE AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L.

Data Presentació: 16/11/2016

Registre Entrada Viqual: 2166

SEGON.- APROVAR la següent puntuació dels criteris avaluable en judici de valor obtinguda pels licitadors presentats i admesos, que s'adjunta desglossada en quadre annex I i de la que s'extreu que en ordre decreixent la puntuació dels licitadors en criteris avaluable en judici de valor és la següent

LOT 1

LICITADOR NÚM.	NOM	PUNTUACIÓ TOTAL OBTINGUDA SOBRE B	POSICIÓ PER PUNTUACIÓ TÈCNICA
2	ADEGIS	27,80	1
1	EULEN	23,50	2
3	GRUPO NORTE	15,80	3

LOT 2

LICITADOR NÚM.	NOM	PUNTUACIÓ TOTAL OBTINGUDA SOBRE B	POSICIÓ PER PUNTUACIÓ TÈCNICA
2	CLECE, S.A.	27,80	1

LOT 3

LICITADOR NÚM.	NOM	PUNTUACIÓ TOTAL OBTINGUDA SOBRE B	POSICIÓ PER PUNTUACIÓ TÈCNICA
2	ADEGIS	28,30	1
1	EULEN	23,50	2
3	GRUPO NORTE	15,80	3

TERCER.- ELEVAR A L'ORGAN DE CONTRACTACIÓ LA PROPOSTA DE PUNTUACIÓ DELS CRITERIS AVALUABLES EN JUDICI DE VALOR obtinguda pels licitadors admesos al procediment obert harmonitzat per a l'execució dels serveis de consergeria, manteniment de les instal·lacions gestionades per VILADECANS QUALITAT, S.L. i atenció al client.

QUART.- PROCEDIR en data 8 de març de 2017 a l'obertura del sobre C relatiu a la proposta econòmica, i en aquell acte, donar lectura al resum de puntuació tècnica obtinguda pels licitadors en el sobre B, en relació als

criteris avaluables fonamentats en judici de valor. Procedir, posteriorment a la valoració de les pliques admeses pel que fa als criteris objectius d'aplicació automàtica i en definitiva, a la valoració conjunta que en farà la Mesa de Contractació i de la qual en resultarà el licitador que ha obtingut més puntuació de l'aplicació de tots els criteris de puntuació determinats en el plec.

- Atès que en data 10.03.2017 s'ha emès informe tècnic de valoració d'ofertes admeses i no excloses.
- Vista la proposta d'adjudicació de la mesa de contractació de data 17.03.2017, un cop estudiades i analitzades les ofertes, en resulta que l'empresa ACTIVITATS D'ESPORTS, GESTIÓ I SALUT, S.L. (ADEGIS) (licitador núm. 2) ha estat la que ha obtingut més puntuació en la suma dels criteris avaluables sotmesos a judici de valor i criteris d'aplicació automàtica, als lots L1, L2 i L3 segons puntuacions detallades a continuació.
- Atès que dins del termini de 10 dies hàbils conferit, ACTIVITATS D'ESPORTS, GESTIÓ I SALUT, S.L. (ADEGIS) ha presentat la documentació requerida com a oferta econòmicament més avantatjosa pels lots L1, L2 i L3.

S'ACORDA

PRIMER.- RAFITICAR la valoració que es determina a la proposta d'adjudicació de la Mesa de contractació de data 17.03.17 constituïda a tal efecte, en virtut de la qual l'empresa **ACTIVITATS D'ESPORTS, GESTIÓ I SALUT, S.L. (ADEGIS)** (licitador núm. 2) ha estat la que ha obtingut més puntuació en la suma dels criteris avaluables sotmesos a judici de valor i criteris d'aplicació automàtica als lots **LOT 1 – SERVEI DE CONSERGERIA, LOT 2 – SERVEI DE MANTENIMENT D'INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER VILADECANS QUALITAT, S.L. i LOT 3 – SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**, d'acord amb el desglossament següent:

LOT 1 – SERVEIS DE CONSERGERIA

Oferta 2

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

Puntuació total (sobre B + sobre C) = 27,80 + 68,80= 96,60 punts

1. CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA

L'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 es 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

2. ALTRES CRITERIS DE VALORACIÓ

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 Viqua.

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

A.2. Pla de Formació i competències professionals dels efectius destinatà 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 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 Viqua 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 Viqua. 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 (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 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 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 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 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·l 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'avís i cobertura que diferencia entre setmana i caps de setmana i en la capacitat de treball en equip de la seva organització. Respecte

les previsibles 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 Viquial 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 Viquial: 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 Viquial sigui L. Pena, 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 Viquial.

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 a 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 convertiren 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 completa 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 Viqual. 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 Viqual.

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

puntuació licitador núm. 2 (sobre B +C) ADEGIS, S.A.: 96,60 punts

LOT 2 – MANTENIMENT D'INSTAL·LACIONS

Oferta 1

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

Puntuació total (sobre B + C) = 27,80 + 70 = 97,80 punts

1. CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA

L'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 es 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

2. ALTRES CRITERIS DE VALORACIÓ

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 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 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 Viqua. 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 Viqua.

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 Viqua 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 capacitació del formadors que els identifica en funció de

la temàtica a desenvolupar, els espais de formació similars als lloc 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 serian 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 Viqual i la inclusió de necessitats extraordinàries, derivades de l'avaluació de la prestació dels servei 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 equànime per al personal de manteniment 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: Alfons Mínguez i Antonio Ortega, 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 Viqua 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 Viqua: 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 Viqua sigui Lydia Pena, 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 Viqua.

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 convertiren 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. 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 Viqua (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, anàlisis 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 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**

puntuació licitador núm. 1 (sobre B + C) ADEGIS : 97,80 punts

LOT 3 – SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT

Oferta 2

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

Puntuació total (sobre B + C) = 28,30 + 67,17 = 95,47 punts

1. CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA

L'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 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

2. ALTRES CRITERIS DE VALORACIÓ

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 Viqua. 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 Viqua. 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 Viqua.

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 extern per afrontar les accions formatives que es proposen. Relaciona el conjunt de material i espais de formació. Descriviu 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. Són 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 Viquial i la inclusió de necessitats extraordinàries, derivades de l'avaluació de la prestació dels serveis 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 són avaluades pels assistents que es traslladen a l'Àrea de Formació per fer propostes de millora. El responsable del servei i Viquial 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 Viquial), 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 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 d'atenció al públic (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 d'atenció al

client, a on s'avalua els candidats després d'una explicació genèrica i en grup de les característiques del servei.

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 equànime per al personal d'atenció al públic per facilitar la unificació de protocols, el coneixement de les instal·lacions de Atrium i Pòdium, 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.

La representació sindical participa en dues reunions anuals a on es tracten els casos de desacord en canvis d'assignació.

En el sistema d'avaluació de la qualitat inclou l'avaluació de les tasques de l'equip d'atenció al públic.

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. Es valora especialment la relació amb la representació sindical per a resoldre els desacords.

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 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 Lydia Pena, 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. 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 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 Innova (CRM, etc),

sistema de QR per mesurar la satisfacció del client, auditories internes amb Mystery Shopper, working ou tat 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. 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 l'atenció al client. Aquestes fitxes s'entreguen mensualment i son 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**.

puntuació licitador núm. 2 (sobre B + C) ADEGIS : 95,47 punts

SEGON.- ADJUDICAR el procediment obert subjecte a regulació harmonitzada, per a l'execució dels serveis de consergeria, manteniment de les instal·lacions gestionades per VILADECANS QUALITAT, S.L i atenció al client: LOT 1 SERVEIS DE CONSERGERIA, LOT 2 SERVEI DE MANTENIMENT D'INSTAL·LACIONS I LOT 3 SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT a la societat **ACTIVITATS D'ESPORTS, GESTIÓ I SALUT, S.L. (ADEGIS) CIF B-63821250** en haver-hi resultat les seves ofertes les que han obtingut més puntuació (LOT 1: 96,60 punts; LOT 2 : 97,80 punts, LOT 3 : 95,47 punts) segons el següent desglossament:

LOT 1 – SERVEIS DE CONSERGERIA

Oferta 2

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

Puntuació total (sobre B + sobre C) = 27,80 + 68,80= 96,60 punts

1. CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA

L'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 es 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

2. ALTRES CRITERIS DE VALORACIÓ

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 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 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 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 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 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 (manipulació i us 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 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 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 Viqua 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·l 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 equànime 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 Viqua 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 Viqua: Assessorament de la gestió; formació; qualitat i mètodes; consergeria; màrqueting i comunicació.

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 Viqua sigui L. Pena, 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 Viqua.

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 a 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'avís 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 convertiran 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 whatsapp; 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 Vigual (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, anàlisis 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 Vigual. 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 Vigual.

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

puntuació licitador núm. 2 (sobre B +C) ADEGIS, S.A.: 96,60 punts

LOT 2 – MANTENIMENT D'INSTAL·LACIONS

Oferta 1

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

Puntuació total (sobre B + C) = 27,80 + 70 = 97,80 punts

1. CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA

L'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 es 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

2. ALTRES CRITERIS DE VALORACIÓ

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 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 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 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 destinatà 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 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

Viquial 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 capacitació del formadors que els identifica en funció de la temàtica a desenvolupar, els espais de formació similars als lloc 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. 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 serian 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 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 servei 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 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: Alfons Mínguez i Antonio Ortega, 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 Viqua 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 Viqua: Assessorament de la gestió; formació; qualitat i mètodes; manteniment.

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 Viqua sigui Lydia Pena, 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 Viqua.

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 convertiren 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. 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 Viqua (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, anàlisis 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 Viqual.

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

puntuació licitador n.º 1 (sobre B + C) ADEGIS : 97,80 punts

LOT 3 – SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT

Oferta 2

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

Puntuació total (sobre B + C) = 28,30 + 67,17 = 95,47 punts

1. CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA

L'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 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

2. ALTRES CRITERIS DE VALORACIÓ

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 Viqua. 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 Viqua. 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 Viqua.

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

A.2. Pla de Formació i competències professionals dels efectius destinatà 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 Viqua 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 Viqua

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 Viqua. 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. Són 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 Viqua. 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 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 són 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 proves de capacitat en el cas d'atenció al públic (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 d'atenció al client, a on s'avalua els candidats després d'una explicació genèrica i en grup de les característiques del servei.

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 d'atenció al públic per facilitar la unificació de protocols, el coneixement de les instal·lacions de Atrium i Pòdium, 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.

La representació sindical participa en dues reunions anuals a on es tracten els casos de desacord en canvis d'assignació.

En el sistema d'avaluació de la qualitat inclou l'avaluació de les tasques de l'equip d'atenció al públic.

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. Es valora especialment la relació amb la representació sindical per a resoldre els desacords.

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'avís 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 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 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; 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 Viqual sigui Lydia Pena, 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: 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. 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 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 ou tat 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. 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 l'atenció al client. Aquestes fitxes s'entreguen mensualment i son 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**.

puntuació licitador núm. 2 (sobre B + C) ADEGIS :..... 95,47 punts

TERCER.- POSAR DE MANIFEST QUE EL CONTRACTE es perfeccionarà amb la formalització i signatura del mateix, la qual es durà a terme una vegada s'acrediti per l'òrgan de contractació la presentació per l'adjudicatari de la documentació requerida en el termini atorgat i efectuada l'adjudicació hagin transcorregut els terminis escaients; procedint-se en aquell moment a CITAR

a l'empresa adjudicatària perquè el dia i l'hora que se'ls indicarà concorrin a formalitzar el contracte corresponent.

QUART.- COMUNICAR ELS PRESENTS ACORDS ALS LICITADORS I ALS INTERESSATS als efectes legals oportuns.

CINQUÈ.- PUBLICAR l'adjudicació d'aquesta licitació als diaris corresponents i al perfil del contractant.

Viladecans, a 7 d'abril de 2017



Sra. Alicia Valle Cantalejo
Consellera Delegada

Contra els presents acords es podrà interposar potestativament el RECURS ESPECIAL EN MATERIA DE CONTRATACIÓ regulat a l'article 40 i ss del TRLCSP; previ a la interposició de recurs contenciós-administratiu. Aquest recurs es podrà interposar per les persones físiques i jurídiques, els drets o interessos legítims de les quals s'hagin vist perjudicats o puguin resultar afectats per les decisions objecte de recurs, i en tot cas pels licitadors.

Tot aquell que es proposi interposar un recurs contra algun dels acords, haurà d'anunciar-ho prèviament mitjançant un escrit on especifiqui l'acte del procediment que serà objecte del mateix. Aquest escrit s'haurà de presentar per registre d'entrada davant VILADECANS QUALITAT S.L. en el termini especificat a l'apartat següent per la interposició del recurs.

*El termini per a interposar el recurs especial en matèria de contractació serà de **15 dies hàbils**, a comptar del dia següent a aquell en que s'hagi rebut la notificació*

L'escrit d'interposició del recurs s'haurà de presentar en el registre d'entrada de VILADECANS QUALITAT S.L., o en el de l'Ajuntament de Viladecans, situat a C/ Jaume Abril, núm. 2 de Viladecans, en tant en quant no es creï l'òrgan independent d'acord amb allò establert per l'article 311.2 de la LCSP. A l'escrit d'interposició es farà constar l'acte recorregut, el motiu que fonamenti el recurs, els mitjans de prova de què es pretengui fer valdre el recurrent i, en el seu cas, la sol·licitud de d'adopció de mesures provisionals, adjuntant al mateix la documentació exigida per l'article 43 del TRLCSP. En el cas que

es requereixi l'esmena de defectes de l'escrit d'interposició del recurs, aquesta s'haurà d'efectuar en el termini de 3 dies hàbils, a computar a partir de l'endemà de la recepció de la notificació que es practiqui en aquest sentit, sota l'advertiment de què si no s'esmenés es tindrà per desistit al recurrent amb els efectes previstos a l'article 42.5 de la Llei 30/1992.

Dins dels 5 dies hàbils següents a la interposició del recurs, l'òrgan competent per a resoldre'l donarà trasllat del mateix a la resta d'interessats, conferint-los un termini de 5 dies hàbils per a formular al·legacions i resoldrà de forma simultània en el mateix termini sobre les mesures provisionals si s'haguessin sol·licitat en l'escrit d'interposició, o si s'hagués produït l'acumulació prevista a l'article 43.2 del TR LCSP.

Rebudes les al·legacions dels interessats, o transcorregut el termini assenyalat per la seva formulació, i el de la prova en el seu cas, l'òrgan corresponent resoldrà el recurs en el termini dels 5 dies hàbils següents, notificant la resolució a tots els interessats.