

PROPOSTA VALORACIÓ SOBRE B (REFERÈNCIES TÈCNIQUES) – PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA PER A L'ADJUDICACIÓ DELS SERVEIS CONSISTENTS EN EL CONTROL D'ACCÉS A EDIFICIS EN TRES MODALITATS (AUXILIARS DE SERVEI, TAQUILLERS/ES I ACOMODADORS/ES DE SALA), PER A LES INSTAL·LACIONS, EQUIPAMENTS I ACTIVITATS GESTIONADES PER SPM VILADECANS QUALITAT SL PER ENCARREC DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS	 empresa municipal de viladecans
---	---

LLOC	Viladecans	REFERÈNCIA ACTUACIÓ	SERVEIS CONTROL D'ACCÉS EDIFICIS
DATA	21 de maig de 2020	NÚM. EXPEDIENT	345/2018

Hi assisteixen:

Presidenta: Sra. Carmen Vidal Trabolón, Gerent de Viladecans Qualitat, S.L.
 Vocal: Sra. Rosa Gallardo Romero, Directora de l'Àmbit de Serveis a la ciutadania de l'Ajuntament de Viladecans.
 Vocal: Sr. Daniel García Gasca, Director de Serveis Generals i de Mobilitat de Viladecans Qualitat, S.L.
 Vocal: Sr. Albert Díaz Menéndez, Cap del Departament Financer del Grup d'Empreses Municipals Viladecans S.L.
 Secretari: Sr. Joan Carles López Méndez, Gerent del Grup d'Empreses Municipals de Viladecans, S.L.

Antecedents

- Atès que en data 2 d'abril de 2019 es va publicar, al Diari Oficial de la Unió Europea ("DOUE") i al perfil de Viladecans Qualitat, S.L. ("VIQUAL") integrat a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya ("PSCP"), l'anunci de licitació del procediment obert per a l'adjudicació dels SERVEIS CONSISTENTS EN EL CONTROL D'ACCÉS A EDIFICIS EN TRES MODALITATS (AUXILIARS DE SERVEI, TAQUILLERS/ES I ACOMODADORS/ES DE SALA), PER A LES INSTAL·LACIONS, EQUIPAMENTS I ACTIVITATS GESTIONADES PER SPM VILADECANS QUALITAT SL PER ENCARREC DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS.
- Atès el seu objecte, el contracte licitat es dividí en els següents lots:
 - Lot núm. 1: Auxiliars de servei
 - Lot núm. 2: Taquillers/es
 - Lot núm. 3: Acomodadors/es de sala
- Atès que en data 12 i 17 d'abril de 2019 es va publicar, respectivament, al perfil de VIQUAL integrat a la Plataforma de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya i al Diari Oficial de la Unió Europea, un anunci d'ampliació del termini de presentació de les ofertes fins al dia 3 de maig de 2019.
- Atès que en data 7 de maig de 2019, un cop finalitzat el termini de presentació d'ofertes, la Mesa de Contractació es va constituir i procedí a l'obertura del sobre A contenidor de la documentació administrativa general presentada pels interessats en optar a l'adjudicació del contracte de referència.
- Atès que les següents empreses van presentar oferta a la present licitació:

Licitador Núm. 1:

Data presentació: 26/04/2019 a les 11:20 h
 Núm. de Registre: E/000013-2019

Identificador (NIF): B65743510
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **UNION SERVICE PREVENTIVE, S.L.**

Licitador Núm. 2:

Data presentació: 30/04/2019a les 12:04h
Núm. de Registre: E/000014-2019
Identificador (NIF): B60407137
Lots als quals es presenta: 2, 3
EMPRESA: **NARGY, S.L.**

Licitador Núm. 3:

Data presentació: 03/05/2019 a les 09:54h
Núm. de Registre: E/000017-2019
Identificador (NIF): B64876956
Lots als quals es presenta: 1
EMPRESA: **INTEGRA MGSi CET CATALUNYA, S.L.**

Licitador Núm. 4:

Data presentació: 03/05/2019 a les 10:17h
Núm. de Registre: E/000018-2019
Identificador (NIF): B59422329
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **EMISER VALLES,SL**

Licitador Núm. 5:

Data presentació: 03/05/2019 a les 11:02h
Núm. de Registre: E/000019-2019
Identificador (NIF): B61098638
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **I.S.M.,S.L.**

Licitador Núm. 6:

Data presentació: 03/05/2019 a les 12:24h
Núm. de Registre: E/000020-2019
Identificador (NIF): B60888385
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **SERVEIS PUNTUALS I MANTENIMENT S.L.**

Licitador Núm. 7:

Data presentació: 03/05/2019 a les 13:40h
Núm. de Registre: E/000021-2019
Identificador (NIF): A28517308
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **Eulen, S.A.**

Licitador Núm. 8:

Data presentació: 03/05/2019 a les 13:57h
Núm. de Registre: E/000022-2019
Identificador (NIF): B65631962
Lots als quals es presenta: 1 i 3
EMPRESA: **Nordeste Servicios Integrales 2003 S.L.**

6. En la referida sessió d'obertura del sobre A la Mesa de Contractació va adoptar els acords següents:
 1. *"La mesa acorda declarar admesos a la licitació als següents licitadors al haver presentat tota la documentació del sobre A de conformitat amb el previst al Plec de Clàusules Administratives Particulars:*

Licitador Núm. 3:

Data presentació: 03/05/2019 a les 09:54h

Núm. de Registre: E/000017-2019

Identificador (NIF): B64876956

Lots als quals es presenta: 1

EMPRESA: **INTEGRA MGSi CET CATALUNYA, S.L.**

2. La Mesa acorda requerir als següents licitadors per tal que esmenin les deficiències existents al sobre A atorgant-los un termini de **tres (3) dies hàbils** a aquests efectes amb l'advertiment que, en cas que no esmenin les deficiències observades, no seran admesos i es proposarà la seva exclusió del present procediment de licitació:

Licitador Núm. 1:

Data presentació: 26/04/2019 a les 11:20 h

Núm. de Registre: E/000013-2019

Identificador (NIF): B65743510

Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3

EMPRESA: **UNION SERVICE PREVENTIVE, S.L.**

La documentació presentada NO s'ajusta a la requerida per VIQUAL en el plec de clàusules administratives particulars de la present licitació. Caldrà esmenar les següents deficiències:

- Manca presentar el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) degudament complert i subscrit pel licitador.
- Manca aportar, degudament complimentada, la declaració responsable adjunta al Plec de Clàusules Administratives Particulars com a Annex núm. 3 i aportar, en el seu cas, la documentació acreditativa conforme la plantilla de l'empresa està integrada per un nombre de treballadors disminuïts superior al 2% o de l'adopció d'alguna de les mesures alternatives previstes en l'art. 2 del Reial Decret 364/2005, de 8 d'abril i, si s'escau, el Pla d'Igualtat.

Licitador Núm. 2:

Data presentació: 30/04/2019 a les 12:04h

Núm. de Registre: E/000014-2019

Identificador (NIF): B60407137

Lots als quals es presenta: 2, 3

EMPRESA: **NARGY, S.L.**

La documentació presentada NO s'ajusta a la requerida per VIQUAL en el plec de clàusules administratives particulars de la present licitació. Caldrà esmenar les següents deficiències:

- Manca presentar el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) degudament subscrit pel licitador (el DEUC presentat no consta firmat).
- Manca aclarir a quins lots es presenta l'empresa (en el DEUC aportat declaren que únicament concorren al lot 3 però a l'eina digital de la Plataforma de Contractació Pública consta que també es presenta al lot 2).
- Manca acreditar que la plantilla de l'empresa està integrada per un nombre de treballadors disminuïts superior al 2% o de l'adopció d'alguna de les mesures alternatives previstes en l'art. 2 del Reial Decret 364/2005 (aportant també, en aquest últim cas, la declaració d'excepcionalitat)."

Licitador Núm. 4:

Data presentació: 03/05/2019 a les 10:17h

Núm. de Registre: E/000018-2019

Identificador (NIF): B59422329

Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3

EMPRESA: **EMISER VALLES,SL**

La documentació presentada NO s'ajusta a la requerida per VIQUAL en el plec de clàusules administratives particulars de la present licitació. Caldrà esmenar les següents deficiències:

- Manca presentar el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) degudament subscrit pel licitador (el DEUC presentat no consta firmat).
- Manca aclarir a quins lots es presenta l'empresa (en el DEUC aportat declaren que únicament concorren al lot 1 però a l'eina digital de la Plataforma de Contractació Pública consta que també es presenta als demés lots 2 i 3).
- Manca acreditar que la plantilla de l'empresa està integrada per un nombre de treballadors disminuïts superior al 2% o de l'adopció d'alguna de les mesures alternatives previstes en l'art. 2 del Reial Decret 364/2005 (aportant també, en aquest últim cas, la declaració d'excepcionalitat). L'empresa declara que aporta certificat Generalitat de registre de Centre Especial de Treball T00113 però no aporta cap document amb aquest contingut.

Licitador Núm. 5:

Data presentació: 03/05/2019 a les 11:02h

Núm. de Registre: E/000019-2019

Identificador (NIF): B61098638

Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3

EMPRESA: **I.S.M.,S.L.**

La documentació presentada NO s'ajusta a la requerida per VIQUAL en el plec de clàusules administratives particulars de la present licitació. Caldrà esmenar les següents deficiències:

- Manca presentar el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) degudament complimentat i subscrit pel licitador (el DEUC presentat no consta firmat). En concret, manca per confirmar que l'empresa presenta oferta per a tots els lots segons consta a l'eina digital de la Plataforma de Contractació Pública (l'empresa no ha respost l'última pregunta de l'apartat A de la part II del DEUC "Informació sobre l'operador econòmic" relativa als lots).

Licitador Núm. 6:

Data presentació: 03/05/2019 a les 12:24h

Núm. de Registre: E/000020-2019

Identificador (NIF): B60888385

Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3

EMPRESA: **SERVEIS PUNTUALS I MANTENIMENT S.L.**

La documentació presentada NO s'ajusta a la requerida per VIQUAL en el plec de clàusules administratives particulars de la present licitació. Caldrà esmenar les següents deficiències:

- Manca acreditar que la plantilla de l'empresa està integrada per un nombre de treballadors disminuïts superior al 2% o de l'adopció d'alguna de les mesures alternatives previstes en l'art. 2 del Reial Decret 364/2005 (aportant també, en aquest últim cas, la declaració d'excepcionalitat). No es considera suficient, a aquests efectes la declaració aportada (al estar expedida per la pròpia empresa) ni la sol·licitud d'emissió del certificat de compliment de la quota de reserva.

Licitador Núm. 7:

Data presentació: 03/05/2019 a les 13:40h

Núm. de Registre: E/000021-2019

Identificador (NIF): A28517308
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **Eulen, s.a.**

La documentació presentada NO s'ajusta a la requerida per VIQUAL en el plec de clàusules administratives particulars de la present licitació. Caldrà esmenar les següents deficiències:

- *Manca acreditar que la plantilla de l'empresa està integrada per un nombre de treballadors disminuïts superior al 2% o de l'adopció d'alguna de les mesures alternatives previstes en l'art. 2 del Reial Decret 364/2005 (aportant també, en aquest últim cas, la declaració d'excepcionalitat). No es considera suficient, a aquests efectes la declaració aportada (al estar expedida per la pròpia empresa).*

Licitador Núm. 8:

Data presentació: 03/05/2019 a les 13:57h
Núm. de Registre: E/000022-2019
Identificador (NIF): B65631962
Lots als quals es presenta: 1 i 3
EMPRESA: **Nordeste Servicios Integrales 2003 S:L.**

La documentació presentada NO s'ajusta a la requerida per VIQUAL en el plec de clàusules administratives particulars de la present licitació. Caldrà esmenar les següents deficiències:

- *Manca presentar el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) degudament complimentat i subscrit pel licitador. En concret, manca per confirmar que l'empresa presenta oferta als lots 1 i 3 segons consta a l'eina digital de la Plataforma de Contractació Pública (el licitador no ha respost a l'última pregunta de l'apartat A de la part II del DEUC "Informació sobre l'operador econòmic" relativa als lots).*

Tal i com es determina al PCAP les sol·licituds d'aclariments o esmenes es duren a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o adreces indicades, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a l'eina de la Plataforma de Contractació de la Generalitat de Catalunya."

7. Atès que en data 16 de maig de 2019 la Mesa de Contractació es reuní per obrir i qualificar les esmenes rebudes a la documentació presentada al sobre A així com la seva acceptació i/o rebuig. A la vista de la documentació presentada, la Mesa considerarà esmenades totes les deficiències i mancances detectades en el sobre A i, en conseqüència, va acordar admetre com a licitadors a les empreses següents:

Licitador Núm. 1:

Data presentació: 26/04/2019 a les 11:20 h
Núm. de Registre: E/000013-2019
Identificador (NIF): B65743510
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **UNION SERVICE PREVENTIVE, S.L.**

Licitador Núm. 2:

Data presentació: 30/04/2019 a les 12:04h
Núm. de Registre: E/000014-2019
Identificador (NIF): B60407137

Lots als quals es presenta: 2, 3
EMPRESA: **NARGY, S.L.**

Licitador Núm. 4:

Data presentació: 03/05/2019 a les 10:17h
Núm. de Registre: E/000018-2019
Identificador (NIF): B59422329
Lots als quals es presenta: 1
EMPRESA: **EMISER VALLES,SL**

Licitador Núm. 5:

Data presentació: 03/05/2019 a les 11:02h
Núm. de Registre: E/000019-2019
Identificador (NIF): B61098638
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **I.S.M.,S.L.**

Licitador Núm. 6:

Data presentació: 03/05/2019 a les 12:24h
Núm. de Registre: E/000020-2019
Identificador (NIF): B60888385
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **SERVEIS PUNTUALS I MANTENIMENT S.L.**

Licitador Núm. 7:

Data presentació: 03/05/2019 a les 13:40h
Núm. de Registre: E/000021-2019
Identificador (NIF): A28517308
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **Eulen, s.a.**

Licitador Núm. 8:

Data presentació: 03/05/2019 a les 13:57h
Núm. de Registre: E/000022-2019
Identificador (NIF): B65631962
Lots als quals es presenta: 1 i 3
EMPRESA: **Nordeste Servicios Integrales 2003 S.L.**

8. Atès que part de les esmenes sol·licitades consistien en confirmar els lots als quals concorrien els licitadors núm. 2 (NARGY, S.L.), 4 (EMISER VALLES, SL), 5 (I.S.M., S.L.) i 8 (Nordeste Servicios Integrales 2003, S.L.) al no coincidir els lots indicats per l'eina digital de la Plataforma de Contractació Pública amb els que constaven en els sobres A presentats per aquests licitadors, cal tenir en compte que el l·listat de licitadors admesos a la licitació indicant els lots correctes als quals es presenten cadascun d'ells és el següent:

Licitador Núm. 1:

Data presentació: 26/04/2019 a les 11:20 h
Núm. de Registre: E/000013-2019
Identificador (NIF): B65743510
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **UNION SERVICE PREVENTIVE, S.L.**

Licitador Núm. 2:

Data presentació: 30/04/2019 a les 12:04h
Núm. de Registre: E/000014-2019
Identificador (NIF): B60407137
Lots als quals es presenta: 2, 3
EMPRESA: **NARGY, S.L.**

Licitador Núm. 3:

Data presentació: 03/05/2019 a les 09:54h
Núm. de Registre: E/000017-2019
Identificador (NIF): B64876956
Lots als quals es presenta: 1
EMPRESA: **INTEGRA MGSi CET CATALUNYA, S.L.**

Llicitador Núm. 4:

Data presentació: 03/05/2019 a les 10:17h
Núm. de Registre: E/000018-2019
Identificador (NIF): B59422329
Lots als quals es presenta: 1
EMPRESA: **EMISER VALLES,SL**

Llicitador Núm. 5:

Data presentació: 03/05/2019 a les 11:02h
Núm. de Registre: E/000019-2019
Identificador (NIF): B61098638
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **I.S.M.,S.L.**

Llicitador Núm. 6:

Data presentació: 03/05/2019 a les 12:24h
Núm. de Registre: E/000020-2019
Identificador (NIF): B60888385
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **SERVEIS PUNTUALS I MANTENIMENT S.L.**

Llicitador Núm. 7:

Data presentació: 03/05/2019 a les 13:40h
Núm. de Registre: E/000021-2019
Identificador (NIF): A28517308
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **Eulen, s.a.**

Llicitador Núm. 8:

Data presentació: 03/05/2019 a les 13:57h
Núm. de Registre: E/000022-2019
Identificador (NIF): B65631962
Lots als quals es presenta: 1 i 3
EMPRESA: **Nordeste Servicios Integrales 2003 S.L.**

9. Atès que en data 21 de maig de 2019 la Mesa de Contractació es reuní per obrir els sobres B (contenidors de les referències tècniques) presentats pels licitadors admesos a la licitació de referència, limitant-se a constatar si els sobres B inclouen la documentació tècnica exigida sense entrar a analitzar si era correcta i suficient ni valorar-ne el seu contingut.
10. Atès que a l'acta d'obertura dels sobres B es van detectar les següents deficiències:

"LOT 1 (Auxiliars de servei)

Llicitador Núm. 1:

Data presentació: 26/04/2019 a les 11:20 h
Núm. de Registre: E/000013-2019
Identificador (NIF): B65743510
Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3
EMPRESA: **UNION SERVICE PREVENTIVE, S.L.**

[...] Addicionalment, es detecta que el licitador ha inclòs, en les pàgines 40 a 42 de la proposta tècnica l'oferta econòmica de serveis auxiliars indicant el preu per hora per a

cadascun dels lots (en uns imports que milloren els preus per hora màxims indicats a la clàusula 2.2 del PCAP).

[...] LOT 2 (Taquillers/es)

Licitador Núm. 1:

Data presentació: 26/04/2019 a les 11:20 h

Núm. de Registre: E/000013-2019

Identificador (NIF): B65743510

Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3

EMPRESA: **UNION SERVICE PREVENTIVE, S.L.**

Es detecta que l'oferta tècnica coincideix amb la presentada en el lot 1 i presenta les mateixes incidències descrites anteriorment.

[...] **Licitador Núm. 7:**

Data presentació: 03/05/2019 a les 13:40h

Núm. de Registre: E/000021-2019

Identificador (NIF): A28517308

Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3

EMPRESA: **Eulen, s.a.**

[...] Com a altra documentació junt amb l'oferta tècnica, el licitador inclou la seva Proposta econòmica per al lot 2 efectuada de conformitat amb l'Annex núm. 4 adjunt al PCAP.

[...] LOT 3 (Acomodadors/es de sala)

Licitador Núm. 1:

Data presentació: 26/04/2019 a les 11:20 h

Núm. de Registre: E/000013-2019

Identificador (NIF): B65743510

Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3

EMPRESA: **UNION SERVICE PREVENTIVE, S.L.**

Es detecta que l'oferta tècnica coincideix amb la presentada en el lot 1 i presenta les mateixes incidències descrites anteriorment.

[...] **Licitador Núm. 7:**

Data presentació: 03/05/2019 a les 13:40h

Núm. de Registre: E/000021-2019

Identificador (NIF): A28517308

Lots als quals es presenta: 1, 2 i 3

EMPRESA: **Eulen, s.a.**

[...] Com a altra documentació junt amb l'oferta tècnica, el licitador inclou la seva Proposta econòmica per al lot 3 efectuada de conformitat amb l'Annex núm. 4 adjunt al PCAP."

11. Atès que a la vista de l'anterior i de l'informe jurídic de 21 de maig de 2019 que obra a l'expedient; en data 21 de maig de 2019 l'òrgan de contractació va resoldre:

1. **"EXCLOURE** les ofertes presentades pel licitador **UNION SERVICE PREVENTIVE, S.L.** als tres lots del procediment per a l'adjudicació del contracte de **SERVEIS CONSISTENTS EN EL CONTROL D'ACCÉS A EDIFICIS EN TRES MODALITATS (AUXILIARS DE SERVEI, TAQUILLERS/ES I ACOMODADORS/ES DE SALA), PER A LES INSTAL·LACIONS, EQUIPAMENTS I ACTIVITATS GESTIONADES PER SPM VILADECANS QUALITAT SL PER ENCARREC DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS** per haver inclòs dades econòmiques avaluables mitjançant criteris d'aplicació automàtica en el sobre B contenidor de les referències tècniques avaluables mitjançant criteris subjectes a judici de valor.

2. **EXCLOURE** les ofertes presentades pel licitador **Eulen, S.A.** als lots núm. 2 i 3 del procediment per a l'adjudicació del contracte de **SERVEIS CONSISTENTS EN EL CONTROL D'ACCÉS A EDIFICIS EN TRES MODALITATS (AUXILIARS DE SERVEI, TAQUILLERS/ES I ACOMODADORS/ES DE SALA), PER A LES INSTAL·LACIONS, EQUIPAMENTS I ACTIVITATS GESTIONADES PER SPM VILADECANS QUALITAT SL PER ENCARREC DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS** per haver inclòs dades econòmiques avaluables mitjançant criteris d'aplicació automàtica en el sobre B contenidor de les referències tècniques avaluables mitjançant criteris subjectes a judici de valor.

3. **PUBLICAR** aquesta resolució al Perfil de Contractant de VIQUAL integrat a la Plataforma de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya

4. **NOTIFICAR** aquesta resolució als licitadors afectats.”

12. Atès que la resolució d'exclusió indicada al punt anterior es va notificar individualment als licitadors afectats en data 6 de juny de 2019.
13. Atès que a continuació s'entregaren els sobres B al tècnic responsable per examinar i valorar la documentació aportada en aplicació dels criteris subjectes a judici de valor previstos al PCAP.
14. Atès que en data 4 de novembre de 2019 l'empresa INTEGRA MGSI CET CATALUNYA S.L. va presentar un escrit sol·licitant retirar la seva oferta i, a la vista del mateix i de l'informe jurídic emès a 25 de novembre de 2019; en data 26 de novembre de 2019 l'Òrgan de Contractació va resoldre:

“1. EXCLOURE les ofertes presentades pel licitador núm. 3 (INTEGRA MGSI CET CATALUNYA, S.L.) al lot núm. 1 (Auxiliars de serveis) del procediment obert per a l'adjudicació **DELS SERVEIS CONSISTENTS EN EL CONTROL D'ACCÉS A EDIFICIS EN TRES MODALITATS (AUXILIARS DE SERVEI, TAQUILLERS/ES I ACOMODADORS/ES DE SALA), PER A LES INSTAL·LACIONS, EQUIPAMENTS I ACTIVITATS GESTIONADES PER SPM VILADECANS QUALITAT SL PER ENCARREC DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS** per haver acceptat com a justificada la sol·licitud de retirada d'oferta presentada per aquesta empresa.

2. PUBLICAR aquesta resolució al Perfil de Contractant de VIQUAL integrat a la Plataforma de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya

3. NOTIFICAR aquesta resolució als licitadors afectats.”

15. Atès que la resolució d'exclusió indicada al punt anterior es va notificar individualment al licitador sol·licitant en data 26 de novembre de 2019.
16. Atès que en data 28 de febrer de 2020 el tècnic responsable ha emès el corresponent informe tècnic de valoració dels sobres B mitjançant aplicació dels criteris subjectes a judici de valor previstos al PCAP.
17. Atès que en data 14 de març de 2020 es va publicar al BOE el Reial Decret 463/2020, de 14 de març de 2020, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19 i la seva disposició addicional tercera va suspendre els terminis per a la tramitació dels procediments de les entitats del sector públic afectant, per tant al procediment obert que ens ocupa.
18. Atès que en data 6 de maig de 2020 es va publicar al BOE el Reial Decret-Llei 17/2020, de 5 de maig, pel qual s'aproven mesures de suport al sector cultural i de caràcter tributari per fer front a l'impacte econòmic i social del COVID-2019 i la seva disposició addicional octava va acordar l'aixecament de la suspensió dels terminis dels procediments de contractació promoguts per entitats pertanyents al Sector Públic.

Desenvolupament de la sessió

Examinades les ofertes tècniques presentades i admeses en el procediment obert, per a l'adjudicació del contracte de SERVEIS CONSISTENTS EN EL CONTROL D'ACCÉS A EDIFICIS EN TRES MODALITATS (AUXILIARS DE SERVEI, TAQUILLERS/ES I ACOMODADORS/ES DE SALA), PER A LES INSTAL·LACIONS, EQUIPAMENTS I ACTIVITATS GESTIONADES PER SPM VILADECANS QUALITAT SL PER ENCÀRREC DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS, es procedeix a la valoració dels sobres B de conformitat amb els criteris subjectes a judici de valor continguts al Plec de Clàusules Administratives Particulars que són els següents:

"10.2 CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR fins a 40 punts.

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

S'aplicarà el següent barem:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga entre 0.1 i 5 punts.
- Bona: s'atorga entre 5.1 i 9 punts
- Idònia: s'atorga entre 9.1 i 13 punts

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

S'aplicarà el següent barem:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga entre 0.1 i 2 punts.
- Bona: s'atorga entre 2.1 i 5 punts
- Idònia: s'atorga entre 5.1 i 7 punts

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts

a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i número d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei. Fins a 6 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

S'aplicarà el següent barem:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga entre 0.1 i 2 punts.
- Bona: s'atorga entre 2.1 i 4 punts
- Idònia: s'atorga entre 4.1 i 6 punts

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

La valoració es realitzarà segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga entre 0.1 i 1.3 punt.
- Bona: s'atorga entre 1.4 i 2.6 punts
- Idònia: s'atorga entre 2.7 i 4 punts

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts.

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

La valoració es realitzarà segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga entre 0.1 i 1.6 punt.
- Bona: s'atorga entre 1.7 i 3.3 punts
- Idònia: s'atorga entre 3.4 i 5 punts

b) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es proposen en el present servei

La valoració es realitzarà segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga entre 0.1 i 0.66 punts.
- Bona: s'atorga entre 0.67 i 1.33 punts
- Idònia: s'atorga entre 1.34 i 2 punts

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte.

La valoració es realitzarà segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga entre 0.1 i 0.66 punts.
- Bona: s'atorga entre 0.67 i 1.33 punts
- Idònia: s'atorga entre 1.34 i 2 punts

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

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

La valoració es realitzarà segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga entre 0.1 i 0.33 punts.

•Bona: s'atorga entre 0.34 i 0.66 punts

•Idònia: s'atorga entre 0.67 i 1 punt"

LOT NÚM. 1 (Auxiliars de servei)

Oferta 1

Nom empresa: **EMISER VALLES,SL.** (licitador núm. 4)

Puntuació obtinguda criteris avaluables a judici de valor..... 29,00 punts

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

Respecte aquest apartat CET EMISER preveu la figura del gestor o supervisor, la realització de inspeccions i visites, reunions i informes, incloent una bateria de indicadors per a l'avaluació de la prestació del servei..

El supervisor és l'element central del control i seguiment de la prestació.

Descriu les seves tasques com:

- Seguiment del dia a dia del servei.
- Verificar el compliment de l'abast del servei, i coordinat amb el departament de Qualitat, vetllar per la fidelitat del procediment, corregint desviacions i proposant millores.
- Planificar el quadrant del servei i les cobertures necessàries (vacances, permisos, imprevistos).
- Gestionar el pla de formació del personal.
- Supervisar el compliment de l'activitat preventiva i seguir la coordinació d'activitats amb el client i tercers.
- Decidir la composició de la plantilla en el servei, en coordinació amb el departament de RH.
- Atendre el col·laborador en tot allò que pugui precisar de CET EMISER
- Seguiment pressupostari dels contractes sota la seva gestió.

Preveu inspeccions, que s'efectuaran setmanalment mitjançant un formulari. En cas de deficiències el responsable de qualitat les anotarà per a la seva correcció.

Estableix un conjunt de paràmetres derivats dels informes de prestació del servei i de reunions amb Viqual. Identifica un conjunt de 12 indicadors de qualitat així com els paràmetres de compliment.

Respecte la interacció amb Viqual proposa.

- un informe diari d'incidències, remet al responsable de Viqual
- informe quinzenal per a reunió conjunta, Cap de servei, gestor i responsable de Viqual
- informe mensual de gestió, reunió amb Cap de servei, responsable de qualitat i responsable de Viqual
- informe bimensual, reunió responsable de Viqual, gerent i altres si s'escau.

Aporta exemples dels informes a presentar. Identifica un software propi pel control de qualitat.

Es valora positivament que els paràmetres de treball es basin en criteris de recerca de qualitat, tot i que no s'identifica cap certificació en aquest sentit.

Es valora molt positivament identificar indicadors de qualitat del servei. Desenvolupa 12 indicadors amb la determinació d'una franja de compliment, que nodreixen una sèrie de informes a Viqual amb una freqüència molt alta de seguiment.

Es valora positivament la freqüència mensual de reunions amb el responsable i el número de inspeccions proposades.

Es considera que la proposta es idònia i només es minora respecte el seu punt màxim per que no acredita certificacions de qualitat, que entenem que es un element que assegura que el que proposa sigui plenament garantit.

Es puntua amb 12 punts.

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

Estableixen dues metodologies per al tractament de les baixes, be siguin planificades o imprevistes. Respecte les absències programades planteja com a situació més freqüent les vacances. Respecte les no programades la solució seria mitjançant la bossa de treball de CET EMISER.

Planteja un seguit de criteris per a la gestió de la presència: des del seguiment telefònic, fins a la derivació a especialistes externs, que es considera ampli i suficient.

No identifica un temps màxim de substitució del personal assignat

Es valora com a adequades la existència de una borsa de treball i les pautes de control, però tanmateix no es compromet a un temps màxim de resposta, el que deixa dubtes sobre la disponibilitat que finalment aportarà al servei. El plantejament descrit es considera viable.

Es considera que la proposta es bona Es puntua amb 4 punts

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts

a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei..

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

Les diverses figures que es posaran a disposició del servei, detallant les principals funcions de cadascuna d'elles.

- *Gerent*: proporciona una atenció personalitzada, sent el responsable final del servei. El Gerent és un professional amb titulació superior, amb una àmplia experiència i coneixement del sector, que està disponible com a interlocutor amb el Dpt de VIQUAL.
- *Cap de Serveis*: aquesta figura pren molta importància en l'estructura de supervisió, ja que té plena capacitat de decisió en relació a temes de contractació de personal, adquisició de materials, etc, també és la persona encarregada de dur a terme el manteniment, actualització i control dels diferents programes necessaris per a aquest serveis, així com d'extreure els informes d'aquest i és juntament amb els Gestors el principal interlocutor amb el Responsable de la VIQUAL.

- *Responsable de qualitat*: és qui dur a terme els controls de qualitat que es realitzaran durant la prestació del servei, i d'entregar els informes corresponents al Cap de Serveis per que els lliuri al Responsable del Dpt de VIQUAL.
- *Gestor*: són els responsables de conèixer les instal·lacions per tal d'aclarir qualsevol dubte que pugui sorgir als/a les auxiliars durant la prestació del servei i controlar que les tasques es realitzin segons la planificació establerta i sense cap incidència.
- *Personal Control Accessos*: És el personal Serv. Auxiliars que atén l'entrada d'usuaris als edificis o espais públics a gestionar.

A més, hi haurà un/una Assistant, formada en el servei, perquè conegui els processos en cas que sigui necessària la seva participació, ja sigui per reforç del servei com per cobrir les absències.

Identifica clarament les funcions del personal, i la seva ubicació dins de la empresa, però no identifica la qualificació professional concreta ni el número d'hores de dedicació dels coordinadors (gestor o supervisor segons la seva nomenclatura) ni de la resta de personal adscrit al servei.

Es puntua amb 3 punts.

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

Mitjans tecnològics

Telefonia mòbil, tableta i ordinador pels serveis regulars i walkies per l'aparcament de la platja

Uniformitat del servei

Identifica uniformitat diferent en funció del lloc de treball a on realitzarà el servei. Així estableix una indumentària específica per l'aparcament de la platja.

Protocols

Els protocols d'actuació es descriuen en un apartat anterior a on estableix una sèrie de procediments en la interacció del personal del servei i els usuaris, de conductes internes, davant les queixes i reclamacions del servei. Del seu compliment preveu que de forma setmanal el gestor recollí les possibles reclamacions, i que trimestralment es presentaran en el recull de queixes. El software inclòs a les tablettes serà el mecanisme per a obtenir la informació.

La dotació proposada, en quan a eines i uniformitat permet una bona gestió del servei, en aquest sentit clarament diferencia la indumentària per a cada centre de treball, atenent a les especials condicions de ser en interior o en exterior.

Respecte els protocols i les pautes proposades son adequades i es valoren com a adients.

Es puntua amb 3.5 punts.

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts

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

A l'inici del servei, CET Emiser preveu realitzar dos cursos de formació inicial al personal que hagi estat prestant servei en altres centres i que s'incorpori per primer cop al centre de treball i/o al personal de nova incorporació al servei i/o a CET Emiser (aquest últim, és el cas del personal subrogat):

- Formació inicial d'incorporació a CET Emiser, per tal que coneguin l'empresa i garantir una prestació òptima del servei.
- Formació inicial d'incorporació al centre de treball, per tal que coneguin els detalls de funcionament i necessitats de VIQUAL.

Tot el personal rebrà la següent formació:

- Atenció al client
- Qualitat en l'atenció al client
- Habilitats de comunicació amb els usuaris
- Resolució de conflictes

Els comandaments

- Resolució de conflictes
- Treball en equip
- Habilitats de comunicació

Opcional:

- Català Informàtica Bàsica
- Tecnologia de la informació
- Anglès

Prevenició de riscos

- Riscos del treball
- Evacuació d'edificis
- Primers auxilis

El grau de desenvolupament es bàsic tot i que el contingut es bo i adequat per a la prestació del servei, però resumit. Identifica els objectius i els continguts de forma clara. Es valora que incorpora un procés de formació vinculat a l'inici del servei i identifica un conjunt de formació que han de rebre tots els empleats. No identifica si la formació es en horari laboral o no. Caldria un desenvolupament més gran del Pla de Formació.

Es puntua amb 4 punts

b) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es pro-posen en el present servei.

Tot i que no desenvolupa gaire aquest apartat, proposa una bateria d'objectius a curt, mig i llarg termini. No aporta resultats obtinguts en d'altres serveis.

Es puntua amb 0.5 punts.

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte.

La descripció inclou la metodologia d'anàlisi de coneixements i els criteris de selecció dels participants en els mateixos, que son racionals i que cerquen la millora general del conjunt dels empleats.

No aporten dades sobre accions en altres serveis.

Es puntua amb 1 punt.

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

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

Emiser proposa que el procés de valoració dels cursos formatius es realitzi a través dels següents mitjans:

1. Qüestionaris que es realitzaran per tal de que es valori el curs per part dels alumnes i dels docents.
2. Reunions i comunicacions internes durant el desenvolupament del curs per a verificar que els objectius es compleixen
3. Seguiment en el lloc de treball per part dels responsables directes del servei respecte l'objecte de la formació.
4. Informe anual dels resultats del pla de formació.
5. Auditoria Interna pel Departament de Qualitat
6. Auditoria Externa. Vinculada a l'avaluació de la qualitat.

Es sistema d'avaluació es coherent i tot i que no està extensament desenvolupat, inclou totes les parts que han de fer-la avaluació (alumnes, docents, coordinadors i auditors) el que es considera aconsegueix les necessitats d'avaluació en aquest apartat.

Es puntua amb 1 punt

Oferta 2Nom empresa: **I.S.M. ,S.L.** (licitador núm. 5)

Puntuació obtinguda criteris avaluables a judici de valor..... 24,00 punts

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

Describeu un organigrama que inclou el personal operatiu que depèn de la figura de supervisors o caps d'equip que a la vegada depenen de l'administrador-gerent.

Preveu disposar d'un operari de reserva per a cada persona titular del servei per tal de garantir la prestació.

Específicament el supervisor tindrà les següents funcions:

- Actuar com interlocutor de l'empresa davant de SPM Viladecans Qualitat
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació a la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del servei, coordinadament amb SPM Viladecans Qualitat
- Informar a SPM Viladecans Qualitat sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

Per a la gestió de les incidències del servei preveu la comunicació entre el responsable del servei i VIQUAL mitjançant internet, telèfon i visites periòdiques. Identifica que disposarà d'una plataforma de gestió informatitzada del servei. Preveu una reunió mensual entre el supervisor i Viquel per afer el corresponent seguiment de la prestació.

Determina una sèrie d'informes del servei:

- Informe diari de les possibles incidències durant el servei sobre horaris i cobertura del servei, i solució aportada a aquestes incidències.
- Informe sobre el personal que cobreixi el servei esporàdicament i sobre les incidències.
- Valoració mensual del personal assignat: actituds front la gent, relacions interpersonals amb els membres que componen el servei, desenvolupament de les funcions que corresponen al seu lloc de treball.
- Propostes de millora i viabilitat de les mateixes.
- Informe trimestral d'estadístics.

Es valora positivament la descripció de la existència de informes respecte al control i la avaluació, però no aporta exemples documentals. No aporta criteris d'avaluació del seus servei per a Viquel.

Es valora positivament la freqüència setmanal de visita als treballadors. Es valora com a adequada la proposta de reunió mensual de coordinació amb Viquel.

En general es una proposta que hauria d'haver estat més desenvolupada tot i que es clara en la seva exposició.

Es puntua amb 9 punts.

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

Identifica que el temps de resposta davant incidències en el servei serà menor o igual a 60 minuts des de l'avís. Per tal de donar cobertura a aquestes incidències ISM disposarà de personal de reserva prèviament format.

Identifica una plantilla amb experiència en serveis similars com a garantia de substitució. Proposa solapament en els canvis de torn. Proposa un manual operatiu del servei, que considera s'ha de realitzar amb Viqual però no aporta exemples d'altres serveis similars.

Es valora que en general, tot i la brevetat de la proposta, inclou els aspectes fonamentals i en concret fa un compromís de temps que entenem es raonablement viable per la proximitat de la seu a Viladecans i la existència de personal prèviament format i disponible.

Es puntua amb 5 punts.

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts

a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei..

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

Del organigrama presentat es dedueix la existència d'un administrador-gerent, un equip de supervisors i el personal operatiu, però no identifica les persones ni la seva formació i experiència.

Es descriu el supervisor però no es determina titulació, tanmateix assenyala la seva experiència en serveis prestats a d'altres institucions públiques i privades que identifica. Es preveu una dedicació de 20 hores setmanals.

Els tres primers mesos el supervisor visitarà amb una freqüència de dos cops per setmana que passarà a ser un cop per setmana després. Aquestes freqüències es consideren adients.

Determina l'existència d'un equip de psicòloga i educadora social per a visitar els treballadors, factor molt relacionat amb caràcter de CET.

Descriu molt breument la organització dedicada a donar suport al servei i al supervisor, però per la part positiva identifica una dedicació de 20 hores setmanals i l'assigna una experiència en el sector públic. Tots els ítems plantejats estan exposats amb claredat. No aporta qualificació del personal de suport del coordinador o supervisor.

Es puntua amb 3 punt.

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

ISM identifica que disposarà d'una plataforma de gestió informatitzada del servei amb les funcions de control de l'equip i horari, control de les incidències, comandes extres de servei, informes i rapports.

ISM també disposa d'un centre de control operatiu les 24 hores per atendre qualsevol incidència.

Planteja una sèrie de pautes d'actuació per a la gestió d'incidències en cas d'averia i actes vandàlics.

Com a eines inclou

- Equip de ràdios portàtils programades amb les freqüències pels auxiliars de l'Aparcament de La Murtra
- Un telèfon mòbil per a cada centre de treball
- Una scooter elèctrica pels treballadors de l'Aparcament de La Murtra . Viquial haurà de proveir d' un dipòsit per guardar i carregar el vehicle elèctric.
- Una PDA o similar
- Uniformitat. Identifica 2 equipacions per l'estiu i dos per l'hivern

La dotació es molt bona per al conjunt de la prestació del servei i es valora especialment la dotació d'un scooter electric per l'aparcament de La Murtra, pel que significa de comprensió de les condicions del servei a realitzar, i l'existència d'un centre de control 24 hores per tal d'atendre avisos, el que es molt positiu per a la prestació de serveis com el Cúbic, molts fora dels horaris habituals.

Respecte la indumentària, per contra, la proposta es igual per a espais d'exterior i de interior, tot i que assumeix les possibles modificacions que plantegi Viquial.

Es puntua amb 3.5 punts

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts.

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

Identifica una sèrie de cursos de formació pel personal assignat al servei.

Curs DEA, Curs PRL, Curs anglès, Curs atenció al públic, curs de gestió de la tensió psicològica i contra l'estrès.

Tots els cursos serien fora de l'horari laboral i molts on-line.

En la línia del conjunt de la proposta el contingut es bàsic, amb una sèrie de cursos de formació que son adequats però que no estan desenvolupats més enllà de la seva descripció. No aporta plans específics, més enllà de si son pels titulars o pels de reserva.

Identifica que els cursos son on-line el que valorem positivament com a facilitat pels treballadors, i que seran realitzats fora de l'horari laboral, el que entenem es positiu per a Viquial, per a no destorbar el servei.

Es puntua amb 2 punts

b) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es proposen en el present servei

En aquest apartat inclou un decàleg de prestació del servei i un llista de criteris per a definir la qualitat del mateix des de la perspectiva de les competències i habilitats que han d'assolir les persones.

No aporta accions similars desenvolupades en altres serveis, però fa un esforç en establir criteris de qualitat.,

Es puntua amb 0,5 punts

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte

Estructura les necessitats en les competències associades al lloc d'auxiliar i de supervisor del servei, però no sabem com arribarà a concloure que son necessàries. No aporta dades d'altres serveis.

Es puntua amb 0 punts

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

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

A l'hora de realitzar una avaluació de l'impacte formatiu, proposen les següents accions:

- Recollida d'informació dels participants de l'acció formativa a través de qüestionaris individuals.
- Reunió amb responsables dels serveis implicats a fi de valorar l'aplicabilitat de les accions formatives:

Amb la informació obtinguda en ambdós casos s'identificaran noves necessitats formatives, que permetran traduir-les en altres mòduls formatius a realitzar posteriorment, incentivant així el desenvolupament i competència dels participants i potenciant d'aquesta forma un procés de millora contínua.

La proposta d'avaluació es base en els participants en els cursos i en els responsables de les diferents àrees, respecte l'impacte de la formació a la practica, el que entenem permetrà conèixer la part de la producció del servei, però que caldria ampliar-la amb els resultats sobre la percepció dels usuaris del servei.

Es puntua amb 1 punt

Oferta 3

Nom empresa: **SERVEIS PUNTUALS I MANTENIMENT S.L.** (licitador núm. 6)

Puntuació obtinguda criteris avaluables a judici de valor..... 33,00 punts

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

Respecte els mecanismes de control i seguiment, els instruments de la prestació del servei que proposen son:

Les inspeccions. Estableix un mínim de visites d'inspecció (diürnes i nocturnes) per a verificar el correcte desenvolupament del servei. El número es pot incrementar en cas de considerar-les insuficients per Viqua. En tot cas una inspecció mensual. Els aspectes a valorar en les inspeccions:

- . Inspecció: uniformitat. Lloc de treball, subordinació, parts de servei, objecte del servei, atribucions i idoneïtat
- . Supervisió: coneixement de l'operativa, estat dels mitjans a disposició i mitjans de suport

Les reclamacions. Per avaluar la satisfacció del client (Viqua) es tindran compte requisits contractuals i requisits operatius. S'avaluarà en base a reclamacions del client, que generaran un informe. Determina una tipologia de reclamacions, incidències, suggeriments: falta de puntualitat, vestuari/neteja inadequat, actitud cal al servei inadequat, errors administratius, proveïdors, mala prestació del servei, errors de planificació, formació, altres

Les auditories internes. També s'estableixen auditories internes de qualitat, que han de garantir, entre d'altres, la efectivitat del sistema de qualitat i el compliment de la ISO 9001

Respecte els instruments d'avaluació son les reunions d'avaluació entre el prestador del servei i Viqua, les que estudiaran les dades obtingudes de les inspeccions i supervisions, les no conformitats, incidències i reclamacions, els canvis en els requisits contractuals i les accions derivades de les anteriors avaluacions.

Cada apartat té un pes específic que s'identifica en la proposta presentada. Els criteris de conformitat donaran un resultat que estableix mínim exigible es un 75-80% sobre el total. Les no conformitats es resoldran per part del responsable del servei i es tancaran amb una nova inspecció, si s'escau.

Es valora positivament la existència de polítiques de qualitat certificades, el que ja determina un nivell d'acompliment del control, seguiment i avaluació de servei, per que en cas contrari la certificació desapareixeria.

També es valora positivament la seva política de Responsabilitat Social Corporativa i en especial el certificat SGE 21 obtingut en aquest àmbit.

No es valora en aquest apartat la existència d'un aplicatiu per a la gestió de les incidències i el control de la prestació del servei, el que permetrà disposar de la informació de forma estructurada per a la seva avaluació, que es fa en un altre apartat.

La freqüència mensual de l'avaluació es valora com idònia, donat que es viable per a ser realitzada de forma continuada i per a un control adequat de la prestació del servei

Es puntua amb 13 punts.

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

Determina que les suplències de personal poden ser per baixes de malaltia, períodes de vacances, excedències, substitució a petició del client, serveis extraordinaris urgents o no,

Les substitucions no urgents tenen un termini de 24 hores, i preveu que el Viquial accepti el candidat.

SPM disposa d'una plantilla de 130 persones en la mateixa zona geogràfica el que garanteix resposta adequada.

Compta amb un edifici central contigu a Viladecans, a on centralitza la informació, protocols, tramitacions, etc.

La proximitat, el centre de control amb atenció 24 hores, i altres serveis disponibles ho consideren una garantia òptima d prestació.

Els serveis considerats urgents es resoldrien en 1 hora. Els no planificat es resoldria en 30 minuts.

Destaca que el suport que pot donar al servei permet disposar de inspecció, personal, estoc en uniformitat, complements, mitjans, documents, interlocutor 24 hores, borsa de personal per ala incorporació immediata amb requisits mínims d'experiència de dos anys.

Es valora positivament el temps de resposta en les substitucions urgents (60 minuts), el fet de que Viquial accepti el candidat en les substitucions no urgents, la plantilla existent, la proximitat de la empresa a Viladecans, el centre de control 24 hores i la borsa d'incorporació immediata.

Es considera que la proposta es idònia. Es puntua amb 7 punts

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts

a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei..

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

Per a dur a terme el servei proposa la estructura formada per coordinador de servei, director de qualitat, atenció al client i inspector de qualitat.

S'establirà com a interlocutor directe, al Cap de Serveis de SPM, gestionant les funcions següents: • Regular l'aplicació de la política de serveis del recinte amb el client. • Definició dels protocols operatius del servei. • Comunicació de les modificacions legislatives al client. • Realització de reunions de seguiment del servei amb el client. • Implantació de les accions preventives i correctores. • Optimitzar la combinació dels recursos humans i els tècnics. • Transmissió al client de les dades referents als controladors del servei (nom, cognoms, categoria, DNI, NSS, antiguitat, jornada i horari). • Gestió del quadrant del servei. • Aplicació del protocol de substitucions i suplències. • Gestió de les situacions singulars (baixes, vagues, serveis mínims, etc.)

SPM posa també a disposició del servei, com a suport del Cap de Serveis, al Coordinador de serveis, per tractar sobre assumptes ordinaris dels serveis. El número d'hores a dedicar pel coordinador, anirà en funció de la organització del servei:

- Serveis fixos en horari diürn (Casals de Gent Gran Can Pastera i Torre Roja, i Ateneu de les Arts): 2 hores a la setmana amb presència física (o més en cas necessari, sense limitació). - Esdeveniments esporàdics a determinar (Cúbic): 1 hora diària per esdeveniment,

amb presència física (o més en cas necessari, sense limitació). - Serveis temporalment fixos (Aparcament La Murtra): 2 hores a la setmana amb presència física (o més en cas necessari, sense limitació) en dies laborables, i 2 hores més en caps de setmana.

Es considera que la proposta es idònia.

Identifica clarament les funcions i la dedicació del responsable del servei, que depèn directament de la gerència de la empresa, així com el personal de suport.

Identifica la experiència (treballs similars per a entitats locals, institucions culturals i altres serveis públics), la qualificació professional i la categoria dins de la empresa del coordinador del servei, que es considera adequada. També justifica les hores de dedicació en funció de cada servei inclòs en la licitació d'aquest lot, de forma que oscil·len entre les 2 i les 5 hores setmanals. Aquesta estimació es considera que garanteix les necessitats dels serveis i que són verosímils de ser realitzades. No identifica la qualificació i la formació del personal de suport.

Es puntua amb 5 punts.

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

SPM disposa d'un Centre de Control amb servei 24 hores, 365 dies a l'any, situat a Gavà (Barcelona). Aquest centre s'encarrega de canalitzar i centralitzar la recepció dels diferents senyals d'avís i d'alarma detectats pel personal de serveis i dispositius electrònics i coordinar les intervencions corresponents i té, com funció principal, recolzar la prestació dels serveis, coordinant els aspectes operatius i canalitzant les incidències i fent-ne seguiment durant les 24 hores.

SPM posa a disposició del servei un Sistema de Gestió Informatitzada, que proporciona una solució professional en la gestió de planificació i revisió de torns de treball i quadrants de servei, des de la contractació, formació i inspecció del personal, fins la gestió de serveis estàtics i rondes, passant per la facturació, control de recursos materials, etc.

Al personal assignat serà dotat de:

- Telèfon mòbil a disposició del personal (codificat).
- Walkie-talkie
- Llanternes addicionals de llarg abast, suport, carregador de xarxa i cons de guia
- Sistema de control d'aforament
- Protocols d'actuació

Inclou els d'atenció a l'usuari, d'actuació en situacions especials, d'integració al pla d'emergència, de control de visites periòdiques, etc

- Indumentària. Descriu la indumentària dels empleats en funció de la temporada, fent esmena de la diferència en l'estiu respecte a la més convencional.

Des del punt de vista de la dotació, es considera suficient en quan a eines.

Es valora positivament la existència dels corresponents protocols que estan clarament definits i estructurats.

Respecte a la indumentària, es considera adequada per a serveis d'interior però hauria de modificar-se pels serveis a la platja.

Es puntua amb 3,5 punts.

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts.

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

La formació la divideix en inicial i Pla de formació

Respecte la inicial descriu una sèrie de matèries (política de qualitat, acollida i presentació, protocols operatius, formació in situ, client del servei, PRL, atenció al client, prevenció i extinció d'incendis i primers auxilis) que sumen 94 hores en total.

Respecte al Pla de formació relaciona un conjunt de cursos entre d'ells, català, anglès, atenció telefònica. Atenció a la diversitat cultural i de perspectiva de gènere, gestió de l'estrès, etc a realitzar en funció de l'acord amb Viqual.

Incorpora el contingut, la durada i el lloc a on es realitzarà la formació.

Cal destacar especialment la formació en la diversitat cultural i la política de gènere, el significa d'innovació i adequació a les noves realitats socials.

Tot i que podria esser més desenvolupat amb els objectius específics de cada curs, tot el programa proposat es coherent amb el servei a realitzar. Deixa la porta oberta a la ampliació d'acord amb Viqual. Es valora positivament la idea d'una formació inicial que posteriorment serà millorada mitjançant el Pla de formació.

No determina si la formació serà en horari laboral o fora d'ell.

Es puntua amb 4 punts.

b) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es pro-poseden en el present servei.

Describe voluntats respecte les competències a adquirir pel personal, però no identifica els resultats d'aquestes accions en altres serveis tal com demana el Plec de condicions.

Es puntua amb 0 punts

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte.

Proposa que en la primera fase, es realitzaria un diagnòstic de la situació actual del centre i de l'entorn amb l'objecte de determinar les necessitats de formació, detectant els factors que debiliten a l'entitat, així com les seves possibilitats de millora. Per això la proposta de SPM considera serà necessari realitzar un estudi i anàlisi complet, de les tasques, els recursos humans i les operacions i funcions de cada servei.

Aquest estudi realitzat per SPM permetrà identificar els objectius generals que es pretenen aconseguir amb la formació, establint unes prioritats d'acord amb les necessitats detectades. A una segona fase, es concreta el pla de formació determinant els destinataris, els objectius particulars, els continguts i la metodologia a utilitzar.

Tot i que és coherent el principi diagnosticar abans d'implementar, no aporta informació de com ho faria i també caldria disposar de experiències ja realitzades en altres serveis similars.

Es puntua amb 0.5 punts

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

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

Igual que els aspectes anteriors caldria disposar de més informació del sistema d'avaluació

Es puntua amb 0 punts

Oferta 4Nom empresa: **Eulen, s.a.** (licitador núm. 7)

Puntuació obtinguda criteris avaluables a judici de valor..... 36,00 punts

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

La proposta de EULEN la fonamenta en: excel·lència en la selecció de personal; formació explícita; organigrama del servei; aportació de mitjans i recursos; participació del personal, amb l'objectiu es que VIQUAL trobi fiabilitat, fidelitat i empatia.

EULEN disposa d'un departament de serveis auxiliars a la delegació de Barcelona, el que identifica li permet tenir capacitat de resposta davant qualsevol incidència.

Planteja un organigrama, que inclou els comandaments i l'equip operatiu, que estarà format per un cap d'equip a plena dedicació i els auxiliars del servei. El Gestor del servei formarà part de l'àmbit de comandament i tindrà una dedicació de 6 hores setmanals dins d'una dedicació de 14 hores setmanals entre els comandaments assignats al control i seguiment del servei. Es valora en un altre apartat.

Mitjançant procediments i l'ús d'un software de gestió, preveu el control del servei amb 3 direccions: visitants, treballadors i la relació EULEN-VIQUAL. Identifica en cada direcció els mitjans a utilitzar. Identifica la base documental de la gestió operativa (info control de servei; info resum coordinació; actes reunió quinzenal; info reclamació client; info felicitació client; info clima laboral; etc). Es valora en un altre apartat.

Describeu el Pla de gestió d'eventualitats, identifica tres orígens bàsics: de servei, inherents a la propietat i catàstrofes naturals i aspectes amb incidències de seguretat. Defineix les accions basades en l'origen en el servei (prestacions generals del servei, personal del servei, uniformitat, mitjans i equips aportats i qualitat de la prestació), i considera que els altres dos s'actuarà en funció de les normes de VIQUAL. Es valora en un altre apartat.

Per a la gestió de les incidències es basen en els procediments i el software, així com disposar d'un servei de control actiu de telèfon mòbil 24 hores els 365 dies de l'any. Es valora en un altre apartat.

Aporta els informes diaris del servei, amb les dades recollides generen l'informe mensual. Identifiquen una sèrie d'incidències (absentisme, formació, mitjans materials, PRL, canvis al servei)

Describeu el Pla de Qualitat, així com aporta les certificacions ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 i OHSAS 18001.

Respecte les auditories internes, identifiquen que els supervisors es centraran principalment en el personal de servei, Mitjans materials i uniformitat, actitud i imatge dels treballadors i PRL. Inclou el misteri Shoper.

Describeu tres aspectes per a potenciar la alineació dels esforços entre EULEN i VIQUAL: informació compartida, mecanismes de relació formalitzats i programes conjunts de treball. Fonamenta un model cíclic.

Concreta un Pla de Comunicació i seguiment de l'equip humà, que inclou reunions diàries, setmanals, notes informatives diàries i una carpeta física present en tots els punts de serveis amb el manual operatiu.

Identifica una sèrie de documents operatius per a la coordinació del servei que seran las fonts d'informació per obtenir els informes periòdics que esposaran a disposició de Viqual, en la plataforma Online.

Estableix que el seu Departament de Qualitat realitza el mesurament de la satisfacció del client, mitjançant enquestes per email al representant del client (en aquest cas Viqual). Identifica els paràmetres i les preguntes de dita enquesta, que es mesurarà entre molt insatisfet i molt satisfet. En funció del resultat es proposen una sèrie de mesures de millora.

La oferta es valora positivament en base a la aportació i descripció documental dels mecanisme de control i seguiment del servei.

Es valora positivament la existència d'un Cap d'equip amb dedicació exclusiva al contracte que complementa la dedicació del gestor del servei. També es valora positivament la existència de polítiques de qualitat certificades, el que significa de que la documentació que es mostra, realment es realitza.

No es valora la existència del software de gestió per a la gestió de les incidències i el control de la prestació del servei, per que es fa un altre apartat.

Es valora el positivament quadrant presentat de supervisions i reunions a on desglossen la proposta de 14 hores setmanals de dedicació del conjunt de comandaments. Es valora positivament el Pla de reunions i es considera adequada la mensual de seguiment. Es valora positivament el quadrat de freqüència de les diferents avaluacions i auditories.

Es valora positivament la inclusió del mystery Shopper en la oferta.

Es puntua amb 13 punts.

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

Identifiquen les següents contingències: baixes per malaltia; absentisme; baixes voluntàries; assistència a cursos de formació i altres baixes del personal

Determina el temps de resposta de la següent manera:

. Suplències no planificades, inferior a una hora

. Cobertura suplències planificades: vacances: entrega octubre 2018 per a vacances 2019. Si es planificable, el substitut coincidiria un dia de formació amb la persona titular de la baixa.

Planteja la polivalència del personal coma instrument per a fer front a les incidències en aquest camp.

Identifica el protocol que parteix del control de presència, que en cas de no realitzar-se activa el funcionament del seu centre de control (24*365) i contacta amb el gestor corresponent per a produir la substitució.

Disposa de d'un grup de 5 persones en back-up per a solucionar immediatament la cobertura.. així com d'una borsa de treball especifica per serveis.

També EULEN posseeix una empresa de treball temporal, així com d'una amplia plantilla a Barcelona.

Es valora positivament el temps de resposta, l'existència del centre de control, la disposició de 5 persones back-up, la amplia plantilla a Barcelona i la proximitat de la seu corporativa a Barcelona. . La proposta es considera viable i amb una gran amplitud de cobertura..

Es puntua amb 7 punts

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts

a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei..

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

Eulen parteix de la idea de subrogar tot el personal disponible, però si calgués posarà en marxa un procés de selecció, Per a cada lloc determina un perfil que inclou habilitat i destreses; formació mínima i especifica i experiència.

Identifica els perfils professionals del personal operatiu (cap d'equip i auxiliars)

Identifica la persona coordinadora del servei i aporta el seu CV, del qual es dedueix experiència i formació.

Les funcions del gestor de Servei que proposen serien les següents:

- Supervisar in situ el funcionament dels serveis i comprovar que s'estan complint els compromisos adquirits.
- Interlocució directa amb el client.
- Comprovació del comportament i presència dels treballadors del servei.
- Tramitació de les incidències de personal en els nostres sistemes informàtics.
- Control de les contractacions de personal.
- Responsable del funcionament del servei.
- Resoldre qualsevol incidència o imprevist que es presenti pel que fa a la prestació del servei, especialment la substitució immediata dels mateixos per personal disposa el seu dependències o en la seva borsa de treball.
- Substitució del personal al càrrec en cas de ser necessari.
- Elaborar informes sobre el funcionament del servei, resumint, si escau, aquelles incidències o reincidències més importants.

Tot això en col·laboració amb el cap d'equip del servei o coordinador.

Identifica clarament la persona responsable del servei, amb una experiència professional provada en serveis d'aquestes característiques, i que el seu encaix en l'organigrama correspon a una empresa de les dimensions de EULEN.

Les hores de dedicació s'han identificat en un altre apartat amb un total de 14 hores setmanals pel conjunt dels comandaments assignats al servei i del coordinador en 6 hores setmanals, el que es considera idoni i viable.

Es valora positivament que s'incorpori un cap d'equip dins del personal operatiu del servei.

No aporta la qualificació i titulació de la resta de personal de suport al servei

Es puntua amb 5 punts.

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

Mitjans materials:

El cap de l'equip estarà dotat d'un telèfon mòbil per a estar localitzable. El personal de prestació estarà dotat de walkies talkies.

Farmaciola: Es compromet a dotar el servei d'una farmaciola

Uniformitat: Identifica la dotació de uniformitat del seu empleats

Manual de procediments: amb la col·laboració de Viqual s'elaboraran manuals de lloc de treball, així com un decàleg d'instruccions.

Proposa que els horaris de les jornades dels treballadors es solapin, entre 15 i 30 minuts

Servei de control actiu de telèfon mòbil 24 hores els 365 dies de l'any

Inclou una dotació adequada per realitzar els serveis. Inclou protocols, un vestuari laboral suficient i es compromet a mantenir sempre en bon estat de presència. Tanmateix no ha diferenciat clarament el vestuari del personal de servei extern de platja ni cap vehicle de mobilitat en aquest sector.

Complementàriament identifica una sèrie de valors per a fomentar l'estabilitat i qualitat de l'ocupació però que es de difícil avaluació dins d'aquest apartat.

Es puntua amb 3 punts

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts.

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

El Pla de formació s'estableix en:

. Formació inicial. Tot el personal rebrà inicialment 8 hores de formació per als procediments interns i manual del lloc de feina. Inclou llibre de benvinguda de Eulen; formació d'acollida i formació de nou ingrés de caràcter específic

. Formació anual del servei: Proposa.

Personal Operatiu:

- Atenció al usuari
- Atenció la públic avançat
- Protocol
- Primers auxilis
- Claus per decidir millor
- Queixes, conflictes i reclamacions
- Gestió de la insatisfacció del client

Cap d'equip:

- Direcció de persones per a comandaments intermedis
- Comunicació interna

Describeu per a cada modalitat, els objectius, les competències principals, el contingut en unitats i la durada

EULEN disposa d'un portal propi de formació.

La proposta formativa es amplia, ben estructurada i documentada. Es considera que es ajustada a les necessitats del servei a contractar. Es destaca especialment la existència del seu portal formatiu, el que garanteix la capacitat de realitzar el Pla de formació que documenta amb mitjançant propis. La formació es realitzaria fora de l'horari laboral el que es considera positiu pel funcionament del servei

Es puntua amb 5 punts

b) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es pro-poseden en el present servei.

La formació dels empleats es desenvolupa mitjançant l'Institut Eulen de Formació. Tres són les eines que utilitza:

- . El portal de formació e-learning de Eulen
- . Píndoles formatives. Són continguts formatius que es distribueixen per email i que permeten fer un feedback de la seva comprensió.
- . Training Point. Punt físic on impartiran les formacions específiques i puntuals.

Describeu que la elaboració dels cursos de formació és el resultat de la seva experiència com a gestor de serveis, el que justifica en tenir un centre propi.

La descripció dels cursos proposats corresponen a formació orientada al desenvolupament pràctic del servei. Es valora especialment la formació per tal d'afrontar el tracta amb el client.

Podria aportar més documentació del centre formatiu que milloraria la justificació de resultats obtinguts. No s'aporten resultats obtinguts a serveis similars.

Es puntua amb 1 punt

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte.

El gestor del servei farà un seguiment exhaustiu del progrés del personal en relació a objectius, competències, destreses o habilitats proposades. Tot curs implicarà una avaluació formativa. Cada curs e-learning es facilita un xat per tal d'obtenir una ràpida retroalimentació del que s'ha après. En cas de deficiència es comunica a l'institut de formació

Es destaca l'avaluació que es realitza mitjançant d'un xat on-line específic de cada curs formatiu i l'ús de l'email per a les píndoles formatives i el seu feedback.

Tanmateix, i com l'aparta anterior, mancaria aportar dades del centre de formació en quan a resultats obtinguts

Es puntua amb 1 punt.

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

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

Els responsables de Eulen realitzaran un control del comportament i actitud de tot el personal que desenvolupi el servei.

Es mesurarà la actitud del treballador (coneixements, actitud, col·laboració amb companys, uniforme, proactiva) i es realitzarà una enquesta de clima laboral.

S'incorporen en la proposta document tipus.

Es considera que la proposta és idònia, per que descriu el que vol avaluar i documenta el model d'enquesta de clima laboral.

Es puntua amb 1 punt

Oferta 5Nom empresa: **Nordeste Servicios Integrales 2003 S.L.** (licitador núm. 8)

Puntuació obtinguda criteris avaluables a judici de valor.....24,50 punts

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

Assigna pels serveis a cada centre de treball un conjunt de personal titular i d'altre substitut de forma que es pugui garantir el manteniment de la prestació.

Inclou com a material operatiu per cada empleat: Un manual operatiu del servei; normativa interna del Grup; bloc de part diari i part d'incidències; bloc de novetats i transmissió de comunicats i divers material d'oficina. Inclou als telèfons dels empleats una aplicació per a la gestió de quadrants de treball i control d'incidències.

Proposa que l'avaluació de la prestació es realitzi mitjançant auditories de qualitat, que cercaran comprovar el grau d'assoliments dels objectius (prèviament pactat amb el client), extensió d'informes de conformitat i no conformitat i elaboració de propostes d'accions correctores. Les inspeccions tindran una planificació anual.

Aquestes inspeccions contemplen: pre-inspecció, inspecció i supervisió. Estableix una escala de valoracions de 0 a 10, a on l'inferior a 5 es considera insatisfactori o molt insatisfactori., que provoca una supervisió de l'inspector de qualitat en un màxim e 48 hores.

Proposa una reunió mensual amb el responsable del contracte per a avaluar les dades de les inspeccions, així com les mesures i correccions a desenvolupar.

Proposa controls bimensuals bilaterals a efectuar entre el responsable de qualitat de Grupo Norte i el responsable de l'expedient. A banda proposa inspeccions de qualitat sobre inspeccions ordinàries i inspeccions de qualitat sobre el temps de resposta administrativa.

Respecte les reclamacions es compromet a atendre-les en un temps mai superior a 24 hores i que les accions correctives es posin en marxa en menys de 48 hores.

Es compromet a un mínim de 2 inspeccions setmanals en diferents franges horàries, i que enviarà per email el resum de les inspeccions realitzades.

Es valora positivament que els paràmetres de treball es basen en criteris propis de polítiques de qualitat, el que s'adapta als interessos de VIQUAL, tot i que no aporta certificacions al respecte, fet que considerem permetria valorar-ho com una garantia de l'acompliment del que s'exposa.

No es valora en aquest apartat la existència d'una aplicació que garantitza el control de la prestació del servei i permet una fàcil supervisió per part del responsable de VIQUAL.

La metodologia de treball i els continguts dels mecanismes de control estan clarament definits, el que es valora positivament.

Es valora la freqüència mensual de reunions amb el responsable i el número de inspeccions setmanals, que es considera adient pel desenvolupament del servei.

Es considera que la proposta es idònia i es puntua amb 12 punts.

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

Garanteix la substitució del personal de servei davant de qualsevol eventualitat amb un temps màxim de 1 hora i 45 minuts.

Utilitza l'aplicatiu de gestió per a garantir i verificar el control de la presència. En un apartat anterior ja havia exposat l'existència de suplents formats, el que permetria acomplir la substitució.

Proposa que mensualment en les reunions que es duren a terme i conjuntament amb el Responsable del contracte es valorarà la consecució d'aquest objectiu i en tot cas, es prendran les mesures correctores oportunes.

En no disposar de centre de control, es substituït per la figura de coordinador permanent 24 hores, aspecte que considerem es de menys amplitud i pot generar dubtes sobre la disponibilitat real.

La proposta es considera viable però entenem que depèn excessivament de la figura del coordinador. El temps de resposta es superior als altres licitadors.

Es puntua amb un 5

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts

a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei..

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

Grupo Nordeste, designa la figura d'un Coordinador de Serveis, que desenvoluparà les següents funcions:

- Responsable de l'organització, coordinació i supervisió del servei.
- Interlocutor davant el Responsable de l'expedient dels serveis de auxiliars.
- Coordinarà les comunicacions entre el Responsable del contracte i l'empresa de auxiliars.
- Resolució de les incidències de cobertura de servei que es produeixin.
- Verificar i comprovar l'exacte compliment de les funcions i obligacions atribuïdes als auxiliars que prestin servei a les instal·lacions a càrrec de Viladecans Qualitat.
- Vetllar per la correcta imatge, actitud i esperit d'equip dels auxiliars.
- Verificar els correctes inicis i finalitzacions de servei, així com el compliment del quadrant de servei confeccionat.

Aquest Coordinador tindrà formació com a Director de Seguretat, Cap de Seguretat, amb estudis superiors i una experiència acreditada de més de 15 anys dintre del món de la seguretat i els serveis auxiliars. Entenem que depèn del Cap de Serveis i aquest de la Gerència.

Grupo Nordeste, disposa de un COORDINADOR PERMANENT 24 HORES, per la resolució més ràpida i eficient de qualsevol incidència. Consideren per la seva experiència canviar el Centre de Control per aquesta figura que entenen més dinàmica i efectiva per els clients.

Grupo Nordeste proposa la següent estructura que donarà recolzament: Gerent ; Cap de Serveis ; Cap de RR.HH i Director Comercial i de Formació:

Es valora positivament la qualificació professional del Coordinador del Servei, i posa a disposició la seva estructura territorial de suport, però no identifica la qualificació

professional dels membres d'aquesta estructura de suport, tot i que indica que el gerent realitzarà una reunió trimestral amb el responsable del contracte.

No es compromet a unes hores de dedicació concretes, el que es considera que és un element fonamental de compromís de gestió del servei.

Es puntua amb 3 punts.

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

La seva proposta inclou:

3 Telèfons mòbils amb aplicatiu de gestió incorporat

4 Llanternes halògens.

Equip de walkies

Armillles reflectants i EPI's necessaris (calçat de seguretat per els auxiliars del aparcament)

El vestuari laboral es bàsic.

Es compromet a realitzar procediment durant el primer mes de prestació del servei.

Es valora positivament en aquest apartat la existència d'una aplicació que garanteix el control de la prestació del servei i permet una fàcil supervisió per part del responsable de VIQUAL.

Inclou una dotació suficient per realitzar els serveis. Inclou un compromís de protocols i un vestuari laboral mínim però suficient. En tot cas no diferencia les eines i equipacions dels serveis a edificis dels que es desenvolupen en l'exterior

Es puntua amb 2 punts.

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts.

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

Grupo Nordeste, es compromet a realitzar diversos cursos de formació per al personal assignat al contracte amb la finalitat de donar resposta a les necessitats del servei objecte del contracte i als esdeveniments que es poden produir a les seves instal·lacions.

Considera que la formació és imprescindible en el procés d'aprenentatge i seguiment del personal operatiu i que aquesta té que ser continuada i adaptada a les diferents necessitats.

La proposta es la següent ,

Coordinador de Serveis:

La formació aniria orientada a la gestió de grups de treball, en matèria de pròpia gestió i en matèria de motivació, inducció a bones praxis del seu equip.

Curs de Gestió d'Equips:

Objectiu: Potenciar les habilitats del coordinador en matèria de gestió d'equips e identificar millores i possibilitats dintre del seu grup.

Auxiliars de Servei:

Durant el primer any:

- Primers auxilis + DEA
- Gestió i resolució de conflictes

En cas de pròrroques:

- Català
- Introducció a la informàtica ; utilització d'eines ofimàtiques.
- Comunicació i atenció a l'usuari
- Curs Bàsic en PRL

A les diferents reunions amb el Responsable de l'expedient la formació programada pot tenir variacions.

Grupo Nordeste identifica que disposa de personal de formació propi que pot dissenyar els temaris dels cursos de forma que siguin el més productius possibles per al personal operatiu.

Els cursos s'impartirien a una acadèmia de l'Hospitalet.

El Pla de formació proposat es menys descriptiu que d'altres licitadors i no identifica número d'hores dels cursos ni descriu els continguts de cadascú d'ells. No identifica si es realitzaria en horari laboral o fora.

Es considera una oferta molt bàsica i es puntua amb 2.5 punts.

b) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es pro-poseden en el present servei

No desenvolupa aquest apartat.

Es puntua amb 0 punts.

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte.

Consideren les auditories de seguretat com la eina per a analitzar tot el que succeeix en el desenvolupament dels diferents serveis, tot i estar d'acord amb aquesta idea , no aporta la descripció de les accions ja realitzades en altres serveis i es centra en una declaració de intencions..

Es puntua amb 0 punts

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

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

Es basen en que les auditories de qualitat que indicaran l'impacte de la formació en el normal desenvolupament dels serveis.

Tot i que és coherent el principi d'auditar abans d'implementar noves formacions, caldria disposar d'un mínim desenvolupament en aquest apartat. No aporta cap exemple documental.

Es puntua amb 0 punts

LOT NÚM. 2 (Taquillers/es)

Oferta 1

Nom empresa: **NARGY, S.L.** (licitador núm. 2)

Puntuació obtinguda criteris avaluables a judici de valor..... 34,00 punts

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

Nargy identifica tres moments de la prestació del servei: previ a l'inici del servei, el desenvolupament operatiu i el que anomena Nargy oficines a on inclou tots els aspectes de gestió no inclosos en els anteriors.

En el primer moment estableix un protocol a seguir que inclou les reunions amb els responsables de Viqual, la planificació del servei d'acomodacions i taquilles, la concreció de tasques i funcions a realitzar segons les necessitats de cada servei o espectacle concret, la gestió del personal adscrit, l'enviament de la documentació que requereix Viqual, la programació de la formació i del manual del servei, la coordinació i el personal de reserva.

El moment operatiu del servei també estableix tres fases de treball:

3 fases de treball: Pre-acte, durant l'acte i post-acte. Descriu totes les tasques específiques que cal desenvolupar en cada fase amb identificació de qui fa que.

Pel moment Nargy oficines preveu una sèrie de tasques administratives, que inclou l'equip administratiu, comptable, laboral i jurídic. Per dur a terme aquesta gestió disposa d'un software ERP

L'equip del servei estarà format per la coordinació; el personal de taquilles, el personal de portes, el personal d'acomodació a sales i guarda-roba. Identifica les tasques de cadascú d'ells.

Estableix com a clau la figura de la coordinadora del servei. La coordinadora enviarà el quadrant amb les posicions assignades dels serveis programats mensualment tant als responsables del Teatre com al personal convocat. Per als serveis que el Teatre incorpori a la programació durant el mes, la coordinadora enviarà el llistat de noves vacants al personal adscrit, i assignarà els serveis segons la disponibilitat i la rapidesa en la resposta a les noves convocatòries. Nargy es compromet a no deixar cap lloc descobert dins d'un termini de 48 hores des de l'avís del Teatre del nou servei a la data de l'acte.

Disposa de certificació ISO 9001:2015

Planteja un seguit d'informes i registres durant la prestació del servei:

- Assistència dels treballadors per dia/setmana/mes. Puntualitat.
- Treballadors que han efectuat el servei i localitzacions.
- Nom i cognoms de tot el personal.
- Comprovació de la formació realitzada i assistència.
- Uniformitats requerides i control dels materials.
- Indicar si es tracta de treballador suplent que ha sigut requerit per cobrir una baixa.
- Hora de finalització de les tasques de cada treballador.
- Temps dedicat al servei de cada treballador.
- Cost total de la jornada i cost de cada treballador.
- Registre d'incidències i actuacions realitzades.
- Faltes que SPM VILADECANS QUALITAT hagi comunicat a NARGY

El coneixement derivat de la prestació de serveis de taquilla i acomodació, i per conseqüència de la problemàtica que pot generar un servei d'aquestes característiques, li permet encertar de forma clara quin mecanisme de control i seguiment de la prestació del servei cal tenir previstos. Es valora positivament les fases descrites i especialment el fet de que cada

espectacle és una circumstància en si mateixa que cal preparar específicament. Ens proposa una avaluació continuada, que es adient en aquest tipus de servei.

La existència de la certificació ISO 9001 dona garantia de l'acompliment dels procediments establerts.

La proposta es considera idònia i es puntua amb 13 punts.

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

Nargy es compromet a mantenir durant el contracte, l'equip d'acomodació que presta actualment el servei i identifica la coordinadora actual como a responsable a l'efecte.

Per les característiques del servei d'acomodació cal disposar un personal adscrit que tindrà disponibilitat diversa. Es per això que proposa que de manera continua es realitzarà selecció de personal amb el perfil requerit, per tal de disposar sempre de cobertura. Preveu disposar de bossa de personal format per substitucions, preferentment d'origen local.

La coordinadora enviarà el quadrant amb les posicions assignades per a cada acte al responsable de Viqual.

Es valora positivament que ja disposa d'un grup que actualment desenvolupa el servei i preveu una bossa de personal local per a substituir les rotacions dels mateixos. Atès que existeix una alta rotació del personal identifica els sectors a on cercar el personal per aquest servei, cosa que es valora positivament.

Al tractar-se d'un servei discontinuo no es possible valorar el temps de resposta igual que el primer lot i aquí es fonamental disposar d'un grup nombrós per a poder atendre les demandes de servei.

Es puntua amb 7 punts.

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts

a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei..

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

Inclou un quadrant del personal assignat al servei i en concret d'una coordinadora, 1 taquillera i 8 persones d'acomodació amb els corresponents CV. Tot el personal es de Viladecans.

Inclou el personal de suport de la pròpia Nargy en els serveis centrals de Barcelona, però no aporta la seva experiència i qualificació.

Els currículums presentats pel personal operatiu es de persones amb experiència en aquest servei, estudiants de grau i estan disponibles per a desenvolupar l'activitat, el que es valora positivament, que ja han treballat en aquest tipus de servei.

El temps de dedicació de la coordinadora que es considera adequat, així com la seva categoria en la empresa, qualificació i responsabilitat.

Es valora com a bona i es puntua amb 4 punts, per la manca de informació respecte la dedicació de la estructura central de la empresa en el servei.

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

Equips tecnològics

NARGY posa a la disposició del servei un telèfon amb internet i correu electrònic les 24 Hores. . Aquest telèfon el tindrà la responsable del servei.

Proporciona llanternes i el material necessari per a la realització del treball d'acomodació.

Indumentària

El personal d'acomodació i taquilles porta pantalons negres, sabata negra tancada i polo negre amb el logotip de l'Atrium brodat en blanc.

PROTOCOLS D'ACTUACIÓ

Estableix les accions internes prèvies a la realització de cada esdeveniment, les pautes d'actuació davant de queixes i la resolució i registre d'incidències

Es valora positivament i que inclou una dotació d'eines suficient pel servei. Es valora a com a molt adequada la proposta de indumentària pel tipus de presència física (es un teatre) que requereix el servei. Els protocols es valoren positivament en tractar-se específicament de protocols vinculats a una activitat molt específica.

Es puntua amb 4 punts.

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts.

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

En aquest apartat Nargy proposa:

Creació d'un manual de servei, que seria la base de la formació, que inclourà:

- La Normativa del Teatre
- Tota l'operativa dels serveis
- Drets i deures del personal
- Planells i protocols d'actuació en les dues Salas i en Taquilles
- Referències de l'empresa, persones de contacte
- Personal responsable del Teatre
- Normes Generals d'actuació en cas d'emergència en el Teatre.

Estableix una formació de tipus presencial, per a tot el personal que s'incorpori al servei, i que aquesta formació la realitzarà la coordinadora amb la supervisió del personal responsable del Teatre.

Destaca tres àmbits de formació:

Formació en prevenció de riscos laborals

Pla de seguretat i evacuació

Formació en matèria d'atenció al públic, del que descriu els ítems més importants.

Finalment descriu un conjunt de pautes de tracte al espectador

La proposta es suficient per a la prestació del servei però inferior a d'altres licitadors, que desenvolupen més els cursos, la formula d'aprenentatge, els objectius, etc. Tanmateix aporta aspectes formatius molt específics d'un servei com aquest, el que el diferencia de plans formatius més generalistes. La formació es realitza fora de l'horari laboral el que valorem positivament.

Es puntua amb 4 punts.

b) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es pro-poseden en el present servei.

Preveu que la programació del Pla de formació es faci entre el responsable de Viqual, la coordinadora i el departament de RRHH de Nargy.

El contingut del Pla de formació està dirigit als resultats operatius del servei.

Es valora com a positiva i adequada la vinculació a la programació del Pla de formació de la coordinadora del servei i el Departament de RRHH.

En tot cas, les descripcions son molt generals i sempre es proposa que es determinin de forma conjunta amb Viqual.

Es puntua amb 1 punt.

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte.

NARGY proposa un sistema regular de detecció de necessitats que divideix en dos grups:

Micronecessitats: afecten persones individuals en tasques específiques del servei d'acomodació i taquilles.

Macronecessitats: afecten transversalment tot l'equip, formació en atenció al públic, en PRL, en Plans d'emergència, etc

La coordinadora i els responsables del Teatre detectaran les necessitats de formació un cop ja s'han generat situacions problemàtiques, amb la participació dels acomodadors i taquillers.

Determina dos aspectes de detecció: les que entén son dirigides a millorar el que ja es fa be o per a implantar en el futur, i les que cerquen cobrir carències, accions corregir allò que es fa malament i que cal redreçar.

Finalment descriu uns objectius generals formatius

Entenen que el punt de partida es el Manual del servei descrit en l'aparta anterior i que per tant es la existència d'una situació no ben resolta o no prevista en el manual, el punt de detecció de la necessitat formativa. Descriu objectius i metodologia, tanmateix no aporten documents que permetin qualificar millor la proposta. No descriuen accions en altres serveis.

Es puntua amb 0.5 punt.

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

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

En aquest apartat planteja que el seu model es del Kirkpatrick i estableix quatre nivells: reacció/satisfacció davant l'acció formativa; aprenentatge com a grau d'assimilació; conducta al lloc de treball que s'ha modificat; i impacte o resultat plantejat com a millor servei al ciutadà.

Es valora la metodologia, que entenem encertada, però no aporta cap documentació sobre els instruments concrets de l'avaluació. Entenem que està clarament definit i s'adequa al servei, però que caldria disposar d'un exemple de com es fa una avaluació concreta.

Es puntua amb 0.5 punts.

Oferta 2Nom empresa: **I.S.M. ,S.L.** (licitador núm. 5)

Puntuació obtinguda criteris avaluables a judici de valor..... 24,00 punts

El licitador ISM SL ha presentat oferta en els lots 1, 2 i 3. En aquest Lot identificarem les similituds en la documentació presentada respecte al lot 1, i si es tracta del mateix document només farem observacions si considerem que per les característiques del Lot ho fan necessària, en cas contrari obviarem el contingut i només farem la valoració per la puntuació.

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

Es valora positivament la descripció de la existència de informes respecte al control i la avaluació, però no aporta exemples documentals. No aporta criteris d'avaluació del seus servei per a Viqua.

Es valora positivament la freqüència setmanal de visita als treballadors. Es valora com a adequada la proposta de reunió mensual de coordinació amb Viqua.

En general es una proposta que hauria d'haver estat més desenvolupada tot i que es clara en la seva exposició.

Es puntua amb 9 punts.

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

Es valora que en general, tot i la brevetat de la proposta, inclou els aspectes fonamentals i en concret fa un compromís de temps que entenem es raonablement viable per la proximitat de la seu a Viladecans i la existència de personal prèviament format.

Es puntua amb 5 punts.

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts

a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei..

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

Describeu molt breument la organització dedicada a donar suport al servei i al supervisor, però per la part positiva identifica una dedicació de 20 hores setmanals i l'assigna una experiència en el sector públic. Tots els ítems plantejats estan exposats amb claredat. No aporta qualificació del personal de suport del coordinador o supervisor.

Es puntua amb 3 punt.

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

La dotació es molt bona per al conjunt de la prestació del servei i es valora especialment la dotació d'un scooter elèctric per l'aparcament de La Murtra, pel que significa de comprensió de les condicions del servei a realitzar, i l'existència d'un centre de control 24 hores per tal d'atendre avisos, el que es molt positiu per a la prestació de serveis com el Cúbic, molts fora dels horaris habituals.

Respecte la indumentària, per contra, la proposta es igual per a espais d'exterior i de interior, tot i que assumeix les possibles modificacions que plantegi Viquial.

Es puntua amb 3.5 punts

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts.

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

En la línia del conjunt de la proposta el contingut es bàsic, amb una sèrie de cursos de formació que son adequats però que no estan desenvolupats més enllà de la seva descripció. No aporta plans específics, més enllà de si son pels titulars o pels de reserva.

Identifica que els cursos son on-line el que valorem positivament com a facilitat pels treballadors, i que seran realitzats fora de l'horari laboral, el que entenem es positiu per a Viquial, per a no destorbar el servei.

Es puntua amb 2 punts

b) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es pro-poseden en el present servei

En aquest apartat inclou un decàleg de prestació del servei i un llista de criteris per a definir la qualitat del mateix des de la perspectiva de les competències i habilitats que han d'assolir les persones.

No aporta accions similars desenvolupades en altres serveis, però fa un esforç en establir criteris de qualitat.,

Es puntua amb 0,5 punts

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte

Estructura les necessitats en les competències associades al lloc d'auxiliar i de supervisor del servei, però no sabem com arribarà a concloure que son necessàries. No aporta dades d'altres serveis.

Es puntua amb 0 punts

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

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

La proposta d'avaluació es base en els participants en els cursos i en els responsables de les diferents àrees, respecte l'impacte de la formació a la practica, el que entenem permetrà conèixer la part de la producció del servei, però que caldria ampliar-la amb els resultats sobre la percepció dels usuaris del servei.

Es puntua amb 1 punt

Oferta 3Nom empresa: **SERVEIS PUNTUALS I MANTENIMENT S.L.** (licitador núm. 6)

Puntuació obtinguda criteris avaluables a judici de valor..... 33,50 punts

El licitador SPM ha presentat oferta en els lots 1, 2 i 3. En aquest Lot identificarem les similituds en la documentació presentada respecte al lot 1, i si es tracta del mateix document només farem observacions si considerem que per les característiques del Lot ho fan necessària, en cas contrari obviarem el contingut i només farem la valoració per la puntuació.

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

Es valora positivament la existència de polítiques de qualitat certificades, el que ja determina un nivell d'acompliment del control, seguiment i avaluació de servei, per que en cas contrari la certificació desapareixeria.

També es valora positivament la seva política de Responsabilitat Social Corporativa i en especial el certificat SGE 21 obtingut en aquest àmbit.

No es valora en aquest apartat la existència d'un aplicatiu per a la gestió de les incidències i el control de la prestació del servei, el que permetrà disposar de la informació de forma estructurada per a la seva avaluació, que es fa en un altre apartat.

La freqüència mensual de l'avaluació es valora com idònia, donat que es viable per a ser realitzada de forma continuada i per a un control adequat de la prestació del servei

Es puntua amb 13 punts.

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

Es valora el temps de resposta en les substitucions urgents (60 minuts), el fet de que Viqua accepti el candidat en les substitucions no urgents, la plantilla existent, la proximitat de la empresa a Viladecans, el centre de control 24 hores i la borsa d'incorporació immediata.

Es considera que la proposta es idònia. Es puntua amb 7 punts

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts**a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts**

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei..

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

Es considera que la proposta es idònia.

Identifica clarament les funcions i la dedicació del responsable del servei, que depèn directament de la gerència de la empresa, així com el personal de suport.

Identifica la experiència (treballs similars per a entitats locals, institucions culturals i altres serveis públics), la qualificació professional i la categoria dins de la empresa del coordinador del servei, que es considera adequada en l'àmbit cultural pels diferents espais en que ha desenvolupat la seva gestió. També justifica les hores de dedicació en funció de cada servei inclòs en la licitació d'aquest lot, d'una hora per esdeveniment. Aquesta estimació es considera que garanteix les necessitats dels serveis i que son verosímils de ser realitzades

Es puntua amb 5 punts.

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

Inclou com a eines:

- Equip informàtic per control de caixa i tiquets venuts
- Un telèfon mòbil
- Vestuari d'hivern i d'estiu

Des del punt de vista de la dotació, es considera suficient en quan a eines.

Es valora positivament la existència dels corresponents protocols que estan clarament definits i estructurats.

Respecte a la indumentària, es considera adequada per a serveis d'interior.

Es puntua amb 4 punts.

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts.

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

Tot i que podria esser més desenvolupat amb els objectius específics de cada curs, tot el programa proposat es coherent amb el servei a realitzar. Deixa la porta oberta a la ampliació d'acord amb Viqua. Es valora positivament la idea d'una formació inicial que posteriorment serà millorada mitjançant el Pla de formació.

No determina si la formació serà en horari laboral o fora d'ell.

Es puntua amb 4 punts.

b) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es pro-poseden en el present servei.

Describeix voluntats respecte les competències a adquirir pel personal, però no identifica els resultats d'aquestes accions en altres serveis tal com demana el Plec de condicions.

Es puntua amb 0 punts

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte.

Tot i que és coherent el principi diagnosticar abans d'implementar, no aporta informació de com ho faria i també caldria disposar de experiències ja realitzades en altres serveis similars.

Es puntua amb 0.5 punts

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

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

Igual que els aspectes anteriors caldria disposar de més informació del sistema d'avaluació

Es puntua amb 0 punts

LOT NÚM. 3 (Acomodadors/es de sala)

Oferta 1

Nom empresa: **NARGY, S.L.** (licitador núm. 2)

Puntuació obtinguda criteris avaluables a judici de valor..... 34,00 punts

El licitador NARGY SL ha presentat oferta en els lots 2 i 3. En aquest Lot identificarem les similituds en la documentació presentada respecte al lot 2, i si es tracta del mateix document només farem observacions si considerem que per les característiques del Lot ho fan necessària, en cas contrari obviarem el contingut i només farem la valoració per la puntuació

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

El coneixement derivat de la prestació de serveis de taquilla i acomodació, i per conseqüència de la problemàtica que pot generar un servei d'aquestes característiques, li permet encertar de forma clara quin mecanisme de control i seguiment de la prestació del servei cal tenir previstos. Es valora positivament les fases descrites i especialment el fet de que cada espectacle és una circumstància en si mateixa que cal preparar específicament. Ens proposa una avaluació continuada, que es adient en aquest tipus de servei.

La existència de la certificació ISO 9001 dona garantia de l'acompliment dels procediments establerts.

La proposta es considera idònia i es puntua amb 13 punts

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

Es valora positivament que ja disposa d'un grup que actualment desenvolupa el servei i preveu una bossa de personal local per a substituir les rotacions dels mateixos. Atès que existeix una alta rotació del personal identifica els sectors a on cercar el personal per aquest servei, cosa que es valora positivament.

Al tractar-se d'un servei discontinuo no es possible valorar el temps de resposta igual que el primer lot i aquí es fonamental disposar d'un grup nombrós per a poder atendre les demandes de servei.

Es puntua amb 7 punts

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts

a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei..

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

Els currículums presentats pel personal operatiu es de persones amb experiència en aquest servei, estudiants de grau i estan disponibles per a desenvolupar l'activitat, el que es valora positivament, que ja han treballat en aquest tipus de servei.

El temps de dedicació de la coordinadora que es considera adequat, així com la seva categoria en la empresa, qualificació i responsabilitat.

Es valora com a bona i es puntua amb 4 punts, per la manca de informació respecte la dedicació de la estructura central de la empresa en el servei.

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

Es valora positivament i que inclou una dotació d'eines suficient pel servei. Es valora a com a molt adequada la proposta de indumentària pel tipus de presència física (es un teatre) que requereix el servei. Els protocols es valoren positivament en tractar-se específicament de protocols vinculats a una activitat molt específica.

Es puntua amb 4 punts.

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts.

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

La proposta es suficient per a la prestació del servei però inferior a d'altres licitadors, que desenvolupen més els cursos, la formula d'aprenentatge, els objectius, etc. Tanmateix aporta aspectes formatius molt específics d'un servei com aquest, el que el diferencia de plans formatius més generalistes. La formació es realitza fora de l'horari laboral el que valorem positivament.

Es puntua amb 4 punts.

b) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es pro-posen en el present servei.

Es valora com a positiva i adequada la vinculació a la programació del Pla de formació de la coordinadora del servei i el Departament de RRHH.

En tot cas, les descripcions son molt generals i sempre es proposa que es determinin de forma con-junta amb Viqual.

Es puntua amb 1 punt.

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte.

Entenen que el punt de partida es el Manual del servei descrit en l'aparta anterior i que per tant es la existència d'una situació no ben resolta o no prevista en el manual, el punt de detecció de la necessitat formativa. Descriu objectius i metodologia, tanmateix no aporten documents que permetin qualificar millor la proposta.

Es puntua amb 0.5 punts.

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

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

Entenen que el punt de partida es el Manual del servei descrit en l'aparta anterior i que per tant es la existència d'una situació no ben resolta o no prevista en el manual, el punt de detecció de la necessitat formativa. Descriu objectius i metodologia, tanmateix no aporten documents que permetin qualificar millor la proposta. No descriuen accions en altres serveis.

Es puntua amb 0.5 punts.

Oferta 2Nom empresa: **I.S.M. ,S.L.** (licitador núm. 5)

Puntuació obtinguda criteris avaluables a judici de valor..... 24,00 punts

El licitador ISM SL ha presentat oferta en els lots 1, 2 i 3. En aquest Lot identificarem les similituds en la documentació presentada respecte al lot 1, i si es tracta del mateix document només farem observacions si considerem que per les característiques del Lot ho fan necessària, en cas contrari obviarem el contingut i només farem la valoració per la puntuació.

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

Es valora positivament la descripció de la existència de informes respecte al control i la avaluació, però no aporta exemples documentals. No aporta criteris d'avaluació del seus servei per a Viqua.

Es valora positivament la freqüència setmanal de visita als treballadors. Es valora com a adequada la proposta de reunió mensual de coordinació amb Viqua.

En general es una proposta que hauria d'haver estat més desenvolupada tot i que es clara en la seva exposició.

Es puntua amb 9 punts.

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

Es valora que en general, tot i la brevetat de la proposta, inclou els aspectes fonamentals i en concret fa un compromís de temps que entenem es raonablement viable per la proximitat de la seu a Viladecans i la existència de personal prèviament format.

Es puntua amb 5 punts.

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts

a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei..

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

Describeu molt breument la organització dedicada a donar suport al servei i al supervisor, però per la part positiva identifica una dedicació de 20 hores setmanals i l'assigna una experiència en el sector públic. Tots els ítems plantejats estan exposats amb claredat. No aporta qualificació del personal de suport del coordinador o supervisor.

Es puntua amb 3 punt.

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

La dotació es molt bona per al conjunt de la prestació del servei i es valora especialment la dotació d'un scooter electric per l'aparcament de La Murtra, pel que significa de comprensió de les condicions del servei a realitzar, i l'existència d'un centre de control 24 hores per tal d'atendre avisos, el que es molt positiu per a la prestació de serveis com el Cúbic, molts fora dels horaris habituals.

Respecte la indumentària, per contra, la proposta es igual per a espais d'exterior i de interior, tot i que assumeix les possibles modificacions que plantegi Viqual.

Es puntua amb 3.5 punts

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts.

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

En la línia del conjunt de la proposta el contingut es bàsic, amb una sèrie de cursos de formació que son adequats però que no estan desenvolupats més enllà de la seva descripció. No aporta plans específics, més enllà de si son pels titulars o pels de reserva.

Identifica que els cursos son on-line el que valorem positivament com a facilitat pels treballadors, i que seran realitzats fora de l'horari laboral, el que entenem es positiu per a Viqual, per a no destorbar el servei.

Es puntua amb 2 punts

b) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es pro-posed en el present servei

En aquest apartat inclou un decàleg de prestació del servei i un llista de criteris per a definir la qualitat del mateix des de la perspectiva de les competències i habilitats que han d'assolir les persones.

No aporta accions similars desenvolupades en altres serveis, però fa un esforç en establir criteris de qualitat.,

Es puntua amb 0,5 punts

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte

Estructura les necessitats en les competències associades al lloc d'auxiliar i de supervisor del servei, però no sabem com arribarà a concloure que son necessàries. No aporta dades d'altres serveis.

Es puntua amb 0 punts

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

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

La proposta d'avaluació es base en els participants en els cursos i en els responsables de les diferents àrees, respecte l'impacte de la formació a la practica, el que entenem permetrà conèixer la part de la producció del servei, però que caldria ampliar-la amb els resultats sobre la percepció dels usuaris del servei.

Es puntua amb 1 punt

Oferta 3Nom empresa: **SERVEIS PUNTUALS I MANTENIMENT S.L.** (licitador núm. 6)

Puntuació obtinguda criteris avaluables a judici de valor..... 33,50 punts

El licitador SPM ha presentat oferta en els lots 1, 2 i 3. En aquest Lot identificarem les similituds en la documentació presentada respecte al lot 1, i si es tracta del mateix document només farem observacions si considerem que per les característiques del Lot ho fan necessària, en cas contrari obviarem el contingut i només farem la valoració per la puntuació.

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

Es valora positivament la existència de polítiques de qualitat certificades, el que ja determina un nivell d'acompliment del control, seguiment i avaluació de servei, per que en cas contrari la certificació desapareixeria.

També es valora positivament la seva política de Responsabilitat Social Corporativa i en especial el certificat SGE 21 obtingut en aquest àmbit.

No es valora en aquest apartat la existència d'un aplicatiu per a la gestió de les incidències i el control de la prestació del servei, el que permetrà disposar de la informació de forma estructurada per a la seva avaluació, que es fa en un altre apartat.

La freqüència mensual de l'avaluació es valora com idònia, donat que es viable per a ser realitzada de forma continuada i per a un control adequat de la prestació del servei

Es puntua amb 13 punts.

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

Es valora positivament el temps de resposta en les substitucions urgents (60 minuts), el fet de que Viqual accepti el candidat en les substitucions no urgents, la plantilla existent, la proximitat de la empresa a Viladecans, el centre de control 24 hores i la borsa d'incorporació immediata.

Es considera que la proposta es idònia. Es puntua amb 7 punts

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts**a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts**

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei..

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

Es considera que la proposta es idònia.

Identifica clarament les funcions i la dedicació del responsable del servei, que depèn directament de la gerència de la empresa, així com el personal de suport.

Identifica la experiència (treballs similars per a entitats locals, institucions culturals i altres serveis públics), la qualificació professional i la categoria dins de la empresa del coordinador del servei, que es considera adequada en l'àmbit cultural pels diferents espais en que ha desenvolupat la seva gestió. També justifica les hores de dedicació en funció de cada servei inclòs en la licitació d'aquest lot, d'una hora per esdeveniment. Aquesta estimació es considera que garanteix les necessitats dels serveis i que son verosímils de ser realitzades

Es puntua amb 5 punts.

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

Inclou com a eines:

- Equip informàtic per control de caixa i tiquets venuts
- Un telèfon mòbil
- Vestuari d'hivern i d'estiu

Des del punt de vista de la dotació, es considera suficient en quan a eines.

Es valora positivament la existència dels corresponents protocols que estan clarament definits i estructurats.

Respecte a la indumentària, es considera adequada per a serveis d'interior.

Es puntua amb 4 punts.

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts.

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

Tot i que podria esser més desenvolupat amb els objectius específics de cada curs, tot el programa proposat es coherent amb el servei a realitzar. Deixa la porta oberta a la ampliació d'acord amb Viqual. Es valora positivament la idea d'una formació inicial que posteriorment serà millorada mitjançant el Pla de formació.

No determina si la formació serà en horari laboral o fora d'ell.

Es puntua amb 4 punts.

b) Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es pro-poseden en el present servei.

Describeix voluntats respecte les competències a adquirir pel personal, però no identifica els resultats d'aquestes accions en altres serveis tal com demana el Plec de condicions.

Es puntua amb 0 punts

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte.

Tot i que és coherent el principi diagnosticar abans d'implementar, no aporta informació de com ho faria i també caldria disposar de experiències ja realitzades en altres serveis similars.

Es puntua amb 0.5 punts

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

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

Igual que els aspectes anteriors caldria disposar de més informació del sistema d'avaluació

Es puntua amb 0 punts

Oferta 4Nom empresa: **Nordeste Servicios Integrales 2003 S.L.** (licitador núm. 8)

Puntuació obtinguda criteris avaluables a judici de valor..... 24,50 punts

El licitador **GRUPO NORDESTE** ha presentat oferta en els lots 1 i 3. En aquest Lot identificarem les similituds en la documentació presentada respecte al lot 1, i si es tracta del mateix document només farem observacions si considerem que per les característiques del Lot ho fan necessària, en cas contrari obviarem el contingut i només farem la valoració per la puntuació.

1. Descripció del servei amb indicació dels mecanismes de control, seguiment i avaluació de la prestació. fins a 13 punts

Es valorarà juntament amb la claredat de l'exposició que permeti a VIQUAL tenir coneixement precís de l'oferta, la continuïtat dels mecanismes de control i seguiment de la prestació que l'empresa proposi, juntament amb la freqüència de l'avaluació.

La metodologia de treball i els continguts dels mecanismes de control estan clarament definits, el que es valora positivament.

Es valora la freqüència mensual de reunions amb el responsable i el número de inspeccions setmanals, que es considera adient pel desenvolupament del servei.

Es considera que la proposta es idònia i es puntua amb 12 punts.

2. Descripció dels mecanismes de substitució del personal assignat al servei fins a 7 punts

Mecanismes de substitució del personal

Es valorarà, juntament amb la claredat en l'exposició, que permeti a VIQUAL tenir un coneixement precís de l'oferta de l'adjudicatari, la viabilitat i amplitud del sistema de cobertures proposat, juntament amb la disponibilitat.

La proposta es considera viable però entenem que depèn excessivament de la figura del coordinador. El temps de resposta es superior als altres licitadors.

Es puntua amb un 5

3. Instruments i mitjans a disposició del servei fins a 10 punts

a) Recursos humans dedicats a la prestació del servei: fins a 6 punts

Es valorarà la categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i número d'hores a dedicar pels coordinadors. Experiència en llocs similars i formació del personal proposat per a la prestació del servei..

La valoració es realitzarà atenent a la qualificació i experiència del personal que es proposa per a la realització del servei.

Es valora positivament la qualificació professional del Coordinador del Servei, i posa a disposició la seva estructura territorial de suport, però no identifica la qualificació professional dels membres d'aquesta estructura, tot i que indica que el gerent realitzarà una reunió trimestral amb el responsable del contracte.

No es compromet a unes hores de dedicació concretes, el que es considera que es un element fonamental de compromís de gestió del servei.

Es puntua amb 3 punts.

b) Eines i equipaments destinades al servei: fins a 4 punts

Es valoraran les característiques dels equips tecnològics, tipus d'indumentària i protocols d'actuació en la prestació del servei. Es valorarà en funció del seu impacte en la prestació del servei.

La seva proposta inclou:

4 Llanternes halògens.

Equip de 7 walkies

El vestuari laboral està en fase de disseny.

Es compromet a realitzar procediment durant el primer mes de prestació del servei.

Es valora positivament en aquest apartat la existència d'una aplicació que garanteix el control de la prestació del servei i permet una fàcil supervisió per part del responsable de VIQUAL.

Inclou una dotació suficient per realitzar els serveis. Inclou un compromís de protocols i un vestuari laboral pendent de definir.

Es puntua amb 2 punts.

4. Formació i reciclatge del personal assignat al servei: fins a 10 punts

a) Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 5 punts.

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

El Pla de formació proposat és menys descriptiu que d'altres licitadors i no identifica nombre d'hores dels cursos ni descriu els continguts de cadascú d'ells. No identifica si es realitzaria en horari laboral o fora.

Es considera una oferta molt bàsica i es puntua amb 2.5 punts.

b) Orientació pràctica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent als resultats obtinguts o destacats en accions similars i que es proposen en el present servei.

No desenvolupa aquest apartat.

Es puntua amb 0 punts.

c) El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 2 punts.

La valoració es realitzarà atenent a la descripció de accions ja realitzades en altres serveis i que es proposen en el present contracte.

Consideren les auditories de seguretat com la eina per analitzar tot el que succeeix en el desenvolupament dels diferents serveis, tot i estar d'acord amb aquesta idea, no aporta la descripció de les accions ja realitzades en altres serveis i es centra en una declaració d'intencions..

Es puntua amb 0 punts

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

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

Es basen en que les auditories de qualitat que indicaran l'impacte de la formació en el normal desenvolupament dels serveis.

Tot i que és coherent el principi d'auditar abans d'implementar noves formacions, caldria disposar d'un mínim desenvolupament en aquest apartat. No aporta cap exemple documental.

Es puntua amb 0 punts

S'adjunta annex I i II amb el quadre resum de la puntuació dels criteris avaluable en judici de valor, per ordre de presentació i per ordre de puntuació.

Atesa la valoració de la Mesa de Contractació, el licitador que ha obtingut més puntuació en els criteris avaluable sotmeses a judici de valor per al lot núm. 1 (*Auxiliars de servei*) ha sigut el licitador núm. 7 (Eulen, s.a.); per al lot núm. 2 (*Taquillers/es*) ha sigut el licitador núm. 2 (NARGY, S.L.) i per al lot núm. 3 (*Acomodadors/es de sala*) ha sigut el licitador núm. 2 (NARGY, S.L.). Vista la documentació presentada al sobre B pels licitadors admesos al procediment obert per a l'adjudicació dels **SERVEIS CONSISTENTS EN EL CONTROL D'ACCÉS A EDIFICIS EN TRES MODALITATS (AUXILIARS DE SERVEI, TAQUILLERS/ES I ACOMODADORS/ES DE SALA), PER A LES INSTAL·LACIONS, EQUIPAMENTS I ACTIVITATS GESTIONADES PER SPM VILADECANS QUALITAT SL PER ENCÀRREC DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS**, i a la vista de l'informe tècnic de valoració de data 28 de febrer de 2020 que obra a l'expedient, la Mesa de Contractació

ACORDA

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

Lot núm. 1 (*Auxiliars de servei*)

LICITADOR NÚM.	LICITADOR	PUNTUACIÓ TOTAL OBTINGUDA SOBRE B	POSICIÓ PER PUNTUACIÓ TÈCNICA
7	Eulen, S.A.	36,00	1
6	SERVEIS PUNTUALS I MANTENIMENT S.L.	33,00	2
4	EMISER VALLES,SL	29,00	3
8	Nordeste Servicios Integrales 2003 S.L.	24,50	4
5	I.S.M., S.L.	24,00	5

Lot núm. 2 (*Taquillers/es*)

LICITADOR NÚM.	LICITADOR	PUNTUACIÓ TOTAL OBTINGUDA SOBRE B	POSICIÓ PER PUNTUACIÓ TÈCNICA
2	NARGY, S.L.	34,00	1

6	SERVEIS PUNTUALS I MANTENIMENT S.L.	33,50	2
5	I.S.M.,S.L.	24,00	3

Lot núm. 3 (Acomodadors/es de sala)

LICITADOR NÚM.	LICITADOR	PUNTUACIÓ TOTAL OBTINGUDA SOBRE B	POSICIÓ PER PUNTUACIÓ TÈCNICA
2	NARGY, S.L.	34,00	1
6	SERVEIS PUNTUALS I MANTENIMENT S.L.	33,50	2
8	Nordeste Servicios Integrales 2003 S.L.	24,50	3
5	I.S.M.,S.L.	24,00	4

SEGON.- ELEVAR A L'ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ LA PROPOSTA DE PUNTUACIÓ DELS CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR obtinguda pels licitadors admesos al procediment obert per a l'adjudicació dels SERVEIS CONSISTENTS EN EL CONTROL D'ACCÉS A EDIFICIS EN TRES MODALITATS (AUXILIARS DE SERVEI, TAQUILLERS/ES I ACOMODADORS/ES DE SALA), PER A LES INSTAL·LACIONS, EQUIPAMENTS I ACTIVITATS GESTIONADES PER SPM VILADECANS QUALITAT SL PER ENCÀRREC DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS.

TERCER.- PROCEDIR a convocar l'obertura pública del sobre C relatiu a la proposta econòmica i altres criteris automàtics, i previ a aquell acte, publicar el resum de puntuació tècnica obtinguda pels licitadors en el sobre B en relació als criteris avaluable mitjançant judici de valor; i procedir posteriorment a la valoració de les piques 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.

Un cop finalitzat l'acte, la presidenta el dóna per acabat i signa aquesta acta juntament amb els vocals i el secretari.

Carmen Vidal Trabalón <i>Presidenta</i>	Rosa Gallardo Romero <i>Vocal</i>	Daniel García Gasca <i>Vocal</i>
Albert Diaz Menéndez <i>Vocal</i>	Joan Carles López Mendez <i>Secretari</i>	

ANNEX NÚM. I - Quadre resum de la puntuació dels criteris avaluables en judici de valor per lot i ordre de presentació

Lot núm. 1 (Auxiliars de servei)

	1. Descripció del servei	2. Substitució del personal	3.a) Recursos humans	3.b) Eines i equipaments	TOTAL 3	4.a) Pla de formació anual	4.b) Orientació pràctica del Pla de formació	4.c) Detecció de necessitats formatives	4.d) Avaluació de l'impacte de la formació	TOTAL4	TOTAL SOBRE B
	13	7	6	4	10	5	2	2	1	10	40
EMISER	12	4	3	3,5	6,5	4	0,5	1	1	6,5	29
ISM	9	5	3	3,5	6,5	2	0,5	0	1	3,5	24
SPM	13	7	5	3,5	8,5	4	0	0,5	0	4,5	33
EULEN	13	7	5	3	8	5	1	1	1	8	36
G. NORDESTE	12	5	3	2	5	2,5	0	0	0	2,5	24,5

Lot núm. 2 (Taquillers/es)

	1. Descripció del servei	2. Substitució del personal	3.a) Recursos humans	3.b) Eines i equipaments	TOTAL 3	4.a) Pla de formació anual	4.b) Orientació pràctica del Pla de formació	4.c) Detecció de necessitats formatives	4.d) Avaluació de l'impacte de la formació	TOTAL4	TOTAL SOBRE B
	13	7	6	4	10	5	2	2	1	10	40
NARGY	13	7	4	4	8	4	1	0,5	0,5	6	34
ISM	9	5	3	3,5	6,5	2	0,5	0	1	3,5	24
SPM	13	7	5	4	9	4	0	0,5	0	4,5	33,5

Lot núm. 3 (Acomodadors/es de sala)

	1. Descripció del servei	2. Substitució del personal	3.a) Recursos humans	3.b) Eines i equipaments	TOTAL 3	4.a) Pla de formació anual	4.b) Orientació pràctica del Pla de formació	4.c) Detecció de necessitats formatives	4.d) Avaluació de l'impacte de la formació	TOTAL 4	TOTAL SOBRE B
	13	7	6	4	10	5	2	2	1	10	40
NARGY	13	7	4	4	8	4	1	0,5	0,5	6	34
ISM	9	5	3	3,5	6,5	2	0,5	0	1	3,5	24
SPM	13	7	5	4	9	4	0	0,5	0	4,5	33,5
G. NORDESTE	12	5	3	2	5	2,5	0	0	0	2,5	24,5

ANNEX NÚM. II - Quadre resum de la puntuació dels criteris avaluables en judici de valor per lot i ordre de puntuació.

Lot núm. 1 (Auxiliars de servei)

	1. Descripció del servei	2. Substitució del personal	3.a) Recursos humans	3.b) Eines i equipaments	TOTAL 3	4.a) Pla de formació anual	4.b) Orientació pràctica del Pla de formació	4.c) Detecció de necessitats formatives	4.d) Avaluació de l'impacte de la formació	TOTAL 4	TOTAL SOBRE B
	13	7	6	4	10	5	2	2	1	10	40
EULEN	13	7	5	3	8	5	1	1	1	8	36
SPM	13	7	5	3,5	8,5	4	0	0,5	0	4,5	33
EMISER	12	4	3	3,5	6,5	4	0,5	1	1	6,5	29
G. NORDESTE	12	5	3	2	5	2,5	0	0	0	2,5	24,5
ISM	9	5	3	3,5	6,5	2	0,5	0	1	3,5	24

Lot núm. 2 (Taquillers/es)

	1. Descripció del servei	2. Substitució del personal	3.a) Recursos humans	3.b) Eines i equipaments	TOTAL 3	4.a) Pla de formació anual	4.b) Orientació pràctica del Pla de formació	4.c) Detecció de necessitats formatives	4.d) Avaluació de l'impacte de la formació	TOTAL 4	TOTAL SOBRE B
	13	7	6	4	10	5	2	2	1	10	40
NARGY	13	7	4	4	8	4	1	0,5	0,5	6	34
SPM	13	7	5	4	9	4	0	0,5	0	4,5	33,5
ISM	9	5	3	3,5	6,5	2	0,5	0	1	3,5	24

Lot núm. 3 (Acomodadors/es de sala)

	1. Descripció del servei	2. Substitució del personal	3.a) Recursos humans	3.b) Eines i equipaments	TOTAL 3	4.a) Pla de formació anual	4.b) Orientació pràctica del Pla de formació	4.c) Detecció de necessitats formatives	4.d) Avaluació de l'impacte de la formació	TOTAL 4	TOTAL SOBRE B
	13	7	6	4	10	5	2	2	1	10	40
NARGY	13	7	4	4	8	4	1	0,5	0,5	6	34
SPM	13	7	5	4	9	4	0	0,5	0	4,5	33,5
G. NORDESTE	12	5	3	2	5	2,5	0	0	0	2,5	24,5
ISM	9	5	3	3,5	6,5	2	0,5	0	1	3,5	24