


<b>PROPOSTA VALORACIÓ SOBRE B (REFERÈNCIES TÈCNiques)-</b>  <b>PROCEDIMENT OBERT PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT DELS SERVEIS CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L</b>	  <small>empresa municipal de viladecans</small>
--	---

LLOC	Viladecans	REFERÈNCIA ACTUACIÓ	SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL SL
DATA	03 de Febrer del 2022	NÚM. EXPEDIENT	<b>20.222</b>

**Hi assisteixen:**

Presidenta:	Sr. José Antonio Molina Flores, Gerent de VIQUAL, o persona en qui delegui
Vocal:	Sr. J. Carles López Méndez, Gerent del Grup d'Empreses Municipals de Viladecans, o persona en qui delegui.
Vocal:	Sr. Albert Diaz Menéndez, Cap del Departament Financer del Grup d'Empreses Municipals Viladecans S.L., o persona en qui delegui.
Vocal:	Sr. Xavier Vallverdú Fisas,, Director Esportiu de VIQUAL, o persona en qui delegui.
Vocal:	Sr. Sergio Rodríguez Herrero, Cap de comunicació de SPM Viladecans Qualitat S.L
Secretaria:	Sra. Montserrat Molina Domínguez, Advocada del Departament de Serveis jurídics del Grup d'Empreses Municipals Viladecans S.L., o persona en qui delegui

**Antecedents**

- Atès que en data 10 de maig del 2021 es va publicar en el DOUE, i en data 11 de maig del 2021 en el perfil del contractant de VIQUAL, l'anunci dels " Serveis de consergeria i atenció al client per diverses instal·lacions gestionades per SPM VIQUAL S.L".
- Atès que en data 06 de maig del 2021 es va aprovar per la Consellera Delegada de VIQUAL la constitució i composició de la Mesa de Contractació, d'acord amb allò determinat a l'acord d'inici d'expedient de data 21 d'abril del 2021.
- Atès que en data 05 d'octubre del 2021, 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.
- Les següents empreses van presentar oferta a la present licitació:

**Llicitador núm. 1:**

Data presentació: 17/05/2021 a les 13:12:15  
Núm. de Registre: E/000046-2021  
Identificador (CIF): B-67577916  
EMPRESA: IN OUT CTRL S.2

**Llicitador núm. 2:**

Data presentació: 17/06/2021 a les 12:08:54

Núm. de Registre: E/000066-2021  
Identificador (CIF): A-28517308  
EMPRESARIA: EULEN, S.A

**Licitador núm. 3:**

Data presentació: 17/06/2021 a les 13:13:05  
Núm. de Registre: E/000067-2021  
Identificador (CIF): A-58043852  
EMPRESA: SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU SA

**Licitador núm.4:**

Data presentació: 17/06/2021 a les 13:27:24  
Núm. de Registre: E/000068-2021  
Identificador (CIF): B-672499979  
EMPRESA: KACEL SEGUR S.L

5. En la referida sessió d'obertura del sobre A la Mesa de Contractació va adoptar els acords següents:

1. *La Mesa acorda declarar admeses a la licitació les següents empreses per complir amb els requisits estipulats en el PCAP.*

**Licitador núm. 1:**

*Data presentació: 17/05/2021 a les 13:12:15  
Núm. de Registre: E/000046-2021  
Identificador (CIF): B-67577916  
EMPRESA: IN OUT CTRL S.2*

**Licitador núm. 2:**

*Data presentació: 17/06/2021 a les 12:08:54  
Núm. de Registre: E/000066-2021  
Identificador (CIF): A-28517308  
EMPRESARIA: EULEN, S.A*

2. *La Mesa acorda requerir al següent licitador per tal que esmenin les deficiències detectades al sobre A atorgant-los un termini de **tres (3) dies hàbils** a aquests efectes amb l'avertiment que, en cas que no esmenin els defectes observats, no seran admeses i es proposarà la seva exclusió del present procediment de licitació:*

**Licitador núm. 3:**

*Data presentació: 17/06/2021 a les 13:13:05  
Núm. de Registre: E/000067-2021  
Identificador (CIF): A-58043852  
EMPRESA: SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU SA*

*El licitador informa que l'empresa té entre 50 i 250 treballadors, no aporta 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*

*Presentar 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*

**Licitador núm.4:**

*Data presentació: 17/06/2021 a les 13:27:24*

Núm. de Registre: E/000068-2021  
Identificador (CIF): B-672499979  
EMPRESA: KACEL SEGUR S.L

La documentació presentada NO s'ajusta a la requerida per VIQUAL al PCAP de la licitació. S'hi haurà d'esmenar el següent defecte:

Presentar signats digitalment l'annex núm.1, l'annex 2-A, i l'annex 2-B i annex 6 tal com es detalla en el PCAP.

6. En data 13 d'octubre del 2021 la Mesa de Contractació es reuní per qualificar les esmenes de la documentació presentada en el sobre A, requerida als licitadors exclosos provisionalment així com la seva acceptació i/o rebuig, per optar a la licitació del contracte " Serveis de Consergeria i Atenció al Client per diverses instal·lacions gestionades per SPM Viladecans Qualitat.
7. A la vista de la documentació presentada, la mesa va procedir a acceptar la documentació aportada per esmenar les deficiències del sobre A i, en conseqüència, a admetre als licitadors exclosos provisionalment següents:

**Licitador núm. 3:**

Data presentació: 17/06/2021 a les 13:13:05

Núm. de Registre: E/000067-2021

Identificador (CIF): A-58043852

EMPRESA: SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU SA

**Licitador núm.4:**

Data presentació: 17/06/2021 a les 13:27:24

Núm. de Registre: E/000068-2021

Identificador (CIF): B-672499979

EMPRESA: KACEL SEGUR S.

8. Atès que en data 20 d'octubre del 2021, la Mesa de Contractació procedí a l'obertura i qualificació dels sobres B (referències tècniques) presentat pels licitadors admesos a la licitació de referència. L'obertura es realitzà sense incidències, constatant-se que el sobres B incloïa la documentació tècnica exigida sense entrar a analitzar si era correcta i suficient ni valorar-ne el seu contingut.
9. A continuació s'entregà la documentació als tècnics responsables per examinar la documentació aportada i emetre el corresponent informe tècnic de valoració.

### **Desenvolupament de la sessió**

Examinades les ofertes tècniques presentades i admeses en el procediment obert harmonitzat per prestar els serveis de consergeria i atenció al client per diverses instal·lacions gestionades per SPM VIQUAL, res procedeix a la valoració del sobre B d'acord amb els criteris subjectes a judici de valor continguts al Plec de Clàusules Administratives Particulars que són els següents:

La memòria tècnica haurà incloure els següents apartats:

#### **8.3.1 Qualitat dels recursos humans del servei.**

En aquest apartat es desenvolupa el Pla de formació aplicable a les persones que realitzaran el servei, indicant temari, objectius de les accions de formació, hores de realització, professorat o centre de realització, metodologia a aplicar, formes d'avaluació de les accions formatives, sistemes d'avaluació dels alumnes i els professors, així com tots aquelles aspectes que permetin avaluar de forma clara com

aconseguir la màxima qualitat dels recursos humans en el desenvolupament dels serveis.

### 8.3.2 Garantia de l'estabilitat del personal del servei.

En aquest apartat es desenvoluparà les eines que han permetre reduir l'abandonament i l'absentisme del personal dedicat al servei, així com les pautes, criteris i metodologies aplicables en cas de requerir substituir-lo.

### 8.3.3 Mecanismes de comunicació i interlocució.

En aquest apartat es determinarà la forma proposada per al seguiment del servei, tant per part de VIQUAL respecte al licitador, com d'aquest respecte els seus treballadors. Aquesta proposta haurà de millorar, si s'escau, les 19 hores mensuals establertes en els criteris de valoració, així com a mínim una reunió semestral de revisió de l'acompliment del contracte. S'indicarà la qualificació professional, la posició dins de la empresa, les hores de dedicació proposades, així com tots aquells aspectes que permetin identificar de forma clara com es desenvoluparan les relacions derivades de la prestació del servei

## LOT 1 – SERVEI DE CONSERGERIA

### 10.2.1. Qualitat dels Recursos Humans del servei ..... fins a 10 punts

Es puntuarà tenint en compte els següents criteris:

- Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinarà al Servei. .... Fins a 5 punts.

Dels quals

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

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

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

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

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

- Garantia de la estabilitat del personal. Fins a 5 punts.

Dels quals

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

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

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

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

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

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

#### **10.2.2 Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts**

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

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Es puntuarà de la manera següent:

- . Hores dedicades. Fins a 3 punts
  - . Menys 19 hores mensuals, correspondrà 0 punts.
  - .Més de 19 hores mensuals, fins a 3 punt corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional
  - .Categoria i responsabilitat dins de la empresa i Qualificació professional, fins a 2 punts, corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional
- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viqua en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Es puntuarà de la manera següent:

- . Hores dedicades. Fins a 3 punts
- . Menys 19 hores mensuals, correspondrà 0 punts.
- .Més de 19 hores mensuals, fins a 3 punt corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional
- .Categoria i responsabilitat dins de la empresa i Qualificació professional, fins a 2 punts, corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional

## LOT 2 . SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

### 10.2.1. Qualitat dels Recursos Humans del servei ..... fins a 10 punts

Es puntuarà tenint en compte els següents criteris:

- Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinat al Servei. Fins a 5 punts.

Dels quals,

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

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

c) *El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 1 punt.*

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

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

- Garantia de la estabilitat del personal. Fins a 5 punts.

Dels quals,

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

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

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

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

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

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

## 10.2.2. Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts

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

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Es puntuarà de la manera següent:

- . Hores dedicades. Fins a 3 punts
- . Menys 19 hores mensuals, correspondrà 0 punts.
- . Més de 19 hores mensuals, fins a 3 punt corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional
- . Categoria i responsabilitat dins de la empresa i Qualificació professional, fins a 2 punts.

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de VIQUAL en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Es puntuarà de la manera següent:

- . Hores dedicades. Fins a 3 punts
- . Menys 19 hores mensuals, correspondrà 0 punts.
- . Més de 19 hores mensuals, fins a 3 punt corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional
- . Categoria i responsabilitat dins de la empresa i Qualificació professional, fins a 2 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 fins 1.6 punts.
- Bona: s'atorga entre 1.7 i 3.3 punts.
- Idònia: s'atorga entre 3.4 i 5 punts.

- **La puntuació màxima de tots els apartats serà de 20 punts**

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

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga fins 1.6 punts.

- Bona: s'atorga entre 1.7 i 3.3 punts.
- Idònia: s'atorga entre 3.4 i 5 punts.

Per tal de valorar els apartats amb un puntuació màxima d'1 i 2 punts s'ha establert la següent regla de proporcionalitat:

	<b>5 punts</b>	<b>2 punts</b>	<b>1 punt</b>
Insuficient	0	0	0
Acceptable	0 - 1,6	0 - 0,64	0 - 0,32
Bona	1,7 - 3,3	0,68 - 1,32	0,34 - 0,66
Idònia	3,4 - 5	1,36 - 2	0,68 - 1



**IN OUT CTRL S.2**

**1. Qualitat dels Recursos Humans del servei.....fins a 10 punts**

- Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinarà al Servei.  
**Fins a 5 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 2 punts.*

Es planteja un pla de formació d'un total de 121 hores en diverses temàtiques, però sense indicar si aquest es produeix anualment i sense concretar si es durà a terme en horari laboral o no. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.64 punts**

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

S'indica que es durà a terme formació en aspectes d'igualtat, prevenció de riscos, atenció al client, manteniment, neteja de locals, Word i Excel, però sense concretar l'aplicació posterior d'aquesta formació al desenvolupament de les tasques encomandes. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts**

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

S'exposa la formació prèvia que caldria que tinguessin les persones que ocupen aquests llocs de treball, de manera que es sobreentén que qui no les compleixi caldria que es formés, però no explica una sistematització de detecció de necessitats. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts**

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

No s'explica cap sistema específic d'avaluació de l'impacte de la formació. Es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts**

- Garantia de la estabilitat del personal. **Fins a 5 punts.**

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

No es descriu cap proposta ni criteri, que permeti avaluar l'assignació dels professionals més adequats i així poder reduir l'absentisme i l'abandonament del personal dedicat al servei.

No hi ha cap proposta al respecte. **Es considera la proposta Insuficient i s'atorga 0 punts**

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

En aquest sentit, a partir de l'exposició del que l'empresa anomena "Tancament del servei mensual" es poden deduir els criteris a partir de l'exposició dels principals

casos de cobertura. Es considera la proposta **Bona** i s'atorga **0.34 punts**, atès que no es tracta d'una exposició clara i concreta i s'ha de deduir.

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

Passa el mateix que en l'apartat anterior, podent-se extreure el contingut a partir de l'exposició del "Pla d'execució del servei" i el "Tancament del servei mensual". Atesa la manca de claredat i concreció es considera la proposta com a **Bona** i s'atorga **0.68 punts**.

## 2. Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades totals entre Coordinador i Cap d'equip sumen un total de 30 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides).

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$30h. \times 3 / 40 = 2.25 \text{ punts}$

S'exposa l'organigrama, i s'indica les persones responsables, la dedicació i l'operativitat.

Es considera la proposta coma **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

Hi manca la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts** atès que no existeix la informació requerida.

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viqua l en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Com en l'apartat anterior, s'exposa l'organigrama, i s'indica les persones responsables i l'operativitat, però pel que fa a la dedicació indica que "*Tindrà una comunicació setmanal amb el client o en el moment que el client ho requereixi en un horari de Dilluns a Dissabte de 8h a 20h.*", però sense especificar el número d'hores dedicades a aquesta tasca concreta. En aquest sentit es pot interpretar que serien totes les hores exposades, però pensem que no es pretenia valorar aquesta manca de concreció, si no poder estipular unes hores de dedicació específiques, i per aquest motiu es considera la informació **Insuficient** i s'atorga **0 punts**.

S'exposa l'organigrama, i s'indica les persones responsables, la dedicació i l'operativitat.

Es considera la proposta com a **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

Hi manca la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts** atès que no existeix la informació requerida.

**Total puntuació criteris avaluables en judici de valor ..... 6.55 punts**

**EULEN, S.A.**

#### **1. Qualitat dels Recursos Humans del servei.....fins a 10 punts**

- Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinarà al Servei.  
**Fins a 5 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 2 punts.*

Exposició clara del contingut del pla de formació de l'empresa a través d'un institut propi de formació i indicació horària del desenvolupament dels cursos fora del horari laboral assignat amb un total de 96 h. de formació. Es considera la proposta com a **Idònia** i s'atorga **2 punts**.

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

S'indica que es durà a terme formació en diferents temes com: atenció a l'usuari, Excel, Word, primers auxilis i DEA, emergències i evacuació, queixes, conflictes i reclamacions, programació neurolingüística i gestió de les emocions i llenguatge de signes en un quadre on s'indica per a cadascuna els objectius, la durada i els continguts. Es considera la proposta **Idònia** i s'atorga **1 punt**

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

S'exposa que el sistema de detecció de necessitats està basat en l'experiència prèvia, la prestació de serveis similars i l'avaluació personal. Tot i així en cap moment es fa esment a la consulta a les necessitats dels treballadors en base les seves experiències en el lloc de treball (per exemple), de manera que es considera que la proposta és **Bona** i s'atorga **0.66 punts**.

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

S'explica el sistema d'avaluació i s'acompanya del model de formulari de valoració dels cursos. Es considera la proposta com a **Idònia** i es valora amb **1 punt**.

• Garantia de la estabilitat del personal. Fins a 5 punts.

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

Es fa una bona explicació del sistema de selecció que es segueix, i fa esment a l'existència de fitxes descriptives dels perfils. Es sobreentén que es segueix un procediment acurat i estandarditzat, però no hi ha una llista concreta dels críteris per a la selecció del perfil de "conserge", objecte d'aquest lot de licitació. En base a això es considera la proposta com a **Acceptable** i s'atorga **0.64 punts**

b) *Críteris que justifiquen els canvis d'assignació. Fins a 1 punt.*

En aquest apartat si que es descriuen els críteris concrets i el procés de solució corresponent. Es considera la proposta com a **Idònia** i es valora amb **1 punt**.

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

S'exposen els críteris i el pla de cobertura amb les mesures i operatives, tot acompanyat d'un diagrama de fluxe que clarifica el procés. . Es considera la proposta com a **Idònia** i es valora amb **2 punts**.

**2. Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts**

• Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades totals entre Gerent, gestor de Serveis, Tècnic de RRHH i Tècnic PRL sumen un total de 22 h/mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides).

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$22h. \times 3 / 40 = 1.65 \text{ punts}$

S'exposa un quadre on s'indica les persones responsables, la dedicació i l'experiència.

Es considera la proposta coma **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

Al quadre de referència s'incorpora la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$$

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viqual en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades totals entre Gerent, gestor de Serveis i Tècnic PRL sumen un total de 21 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides).

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$$21h. \times 3 / 40 = 1.57 \text{ punts}$$

S'exposa un quadre on s'indica les persones responsables, la dedicació i l'experiència.

Es considera la proposta coma **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$$

Al quadre de referència s'incorpora la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$$

**Total puntuació criteris avaluables en judici de valor ..... 15,52 punts**

**SEAE,S.A.**

### **1. Qualitat dels Recursos Humans del servei.....fins a 10 punts**

- Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinarà al Servei. Fins a 5 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 2 punts.*

Exposició clara i estructurada del contingut del pla de formació de l'empresa i indicació del desenvolupament dels cursos tant dins com fora del horari laboral (aquestes darreres s'indica que seran especialment retribuïdes) assignat amb un total de 84 h. de formació. Es considera la proposta com a **Idònia** i s'atorga **2 punts**

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

S'indica que es durà a terme formació en diferents temes com: Excel, Word, Outlook, gestió de crisis amb clients, manipulació de productes químics, protocols i registres de manteniment, neteja d'espais esportius, protocols COVID-19, qualitat de servei, ús i dosificació de productes ecològics i estalvi energètic. Es presenta la fitxa tècnica de cadascun d'aquests indicant objectius, continguts, formador, durada i periodificació. Es considera la proposta **Idònia** i s'atorga **1 punt**

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

S'estructura l'anàlisi de necessitats en 4 fases per tal de donar perspectiva i orientació a les necessitats formatives. Es descriu l'origen de les necessitats en relació a l'anàlisi dels llocs de treball. Tot això els permet establir una catalogació de les tipologies de necessitats. Es considera la proposta com a **Idònia** i es valora amb **1 punt**.

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

Es planteja una metodologia a partir de la mesura, comparació, demostració i replanteig. Els indicadors que utilitza per tal de determinar el nivell d'assoliment de les accions formatives són la satisfacció, l'aprenentatge, la transferència dels coneixements i l'impacte dels resultats. S'acompanya també dels formularis d'avaluació. Es considera la proposta com a **Idònia** i es valora amb **1 punt**.

• **Garantia de la estabilitat del personal. Fins a 5 punts.**

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

Descripció acurada del procés selectiu i dels criteris generals per a la selecció del personal de l'empresa. Es descriuen els criteris per a la selecció del perfil de conserge i s'acompanya del model específic de prova de coneixements per a consergeria. En base a això es considera la proposta com a **Idònia** i s'atorga **2 punts**

- b) *Criteris que justifiquen els canvis d assignació. Fins a 1 punt.*

La descripció no es correspon amb la informació sol·licitada. Es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts**

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

Es descriuen las causes previsibles i imprevisibles així com el protocol a seguir per a cada cas. S'acompanya dels full de funcionament interns i dels diferents protocols d'actuació. S'acompanya d'un quadre resum dels criteris. es considera la proposta com a **Idònia** i s'atorga **2 punts**

## 2. Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades totals entre el Tècnic de l'Àrea d'auditoria i el Director de la divisió de Manteniment de l'empresa sumen un total de 40 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides).

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$40h. \times 3 / 40 = 3 \text{ punts}$

S'exposen diversos quadres on s'indica les persones responsables, el nivell de responsabilitat, les funcions, la disponibilitat i les relacions.

Es considera la proposta com a **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

Als quadres de referència s'incorpora la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viquel en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades totals entre el Tècnic de l'Àrea d'auditoria, el Director de la divisió de Manteniment, la Responsable de l'Àrea de formació, la Directora de SEAE, la Responsable de l'Àrea de Comunicació, la Responsable de l'àrea Econòmica i la Responsable de l'Àrea de RRHH de l'empresa, sumen un total de 40 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides).

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$40h. \times 3 / 40 = 3 \text{ punts}$

S'exposen diversos quadres on s'indica les persones responsables, el nivell de responsabilitat, les funcions, la disponibilitat i les relacions.

Es considera la proposta coma **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

Als quadres de referència s'incorpora la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

**Total puntuació criteris avaluables en judici de valor ..... 19 punts**

**KACER SEGUR, S.L.**

### **1. Qualitat dels Recursos Humans del servei.....fins a 10 punts**

- Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinarà al Servei.  
**Fins a 5 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 2 punts.*

Descripció bàsica del Pla de formació amb el llistat dels cursos a realitzar i el desenvolupament dels continguts d'un d'ells, el de "curso de actualización y formación de auxiliar de seguridad, conserje, controlador y portero". No indica la durada de les formacions atès que indica que són on-line i els treballadors els podran dur a terme en total flexibilitat horària, de manera que tampoc queda clar si poden ser en horari laboral retribuït. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.64 punts**

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

Com s'ha explicat anteriorment existeix un llistat de cursos i el desenvolupament dels continguts d'un d'ells, però no hi ha una fitxa per a cadascun on n'indiqui objectius,



durada, etc. Creiem que manca informació per poder-ne valorar l'efectivitat. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts**

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

Breu explicació d'un sistema de seguiment, detecció d'errades y necessitats per tal de trobar l'adequada formació del treballador. No hi ha però un esquema estructurat, ni una periodificació,... tot massa basat en una observació natural del dia a dia. Es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts**

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

Es garanteix un informe per a cada treballador elaborat per les empreses externes formadores, però sense entrar en la seva descripció. Explica també altres sessions de control periòdiques però sense entrar en la descripció del procediment que es farà servir per a l'avaluació. Es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts**

• Garantia de la estabilitat del personal. Fins a 5 punts.

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

S'exposen els criteris però sense explicar-ne la metodologia d'anàlisi per poder-la aplicar a la selecció. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.64 punts**

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

S'exposen els criteris però sense explicar-ne la metodologia d'anàlisi per poder-la aplicar als canvis d'assignació. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts**

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

Com en els altres dos apartats anteriors, existeix una descripció dels criteris, però no va més enllà en l'explicació del procediment que implica la seva aplicació. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts.**

**2. Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts**

• Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades totals entre delegat de personal i Gerent sumen un total de 20 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides). Es pot deduir que hi intervenen altres persones, però no s'enumeren ni es descriuen explícitament.

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

20h. x 3 / 40 = **1.5 punts**

Tal com s'ha indicat, la proposta només anomena el delegat de personal i el Gerent. Però ateses les accions descrites, es sobreentén que hi ha més persones implicades en el procés.

Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$0.32 \times 1 / 1 = 0.32 \text{ punts}$

Hi manca la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts** atès que no existeix la informació requerida.

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viquial en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades del Gerent, que és a qui destinen tota la tasca de comunicació amb Viquial, sumen un total de 20 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides).

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$20h. \times 3 / 40 = 1.5 \text{ punts}$

Tal com s'ha indicat, la proposta només anomena el Gerent.

Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$0.32 \times 1 / 1 = 0.32 \text{ punts}$

Hi manca la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts** atès que no existeix la informació requerida.

**Total puntuació criteris avaluables en judici de valor ..... 5,88 punts**

**Ateses totes les valoracions, el quadre resum és el següent:**

Qualitat dels RRHH del Servei								
Pla formació i competencies professionals					Grantia d'estabilitat			
Empresa	Contingut (2)	Orientació(1)	Detecció (1)	Avaluació (1)	Assignació(2)	Canvis (1)	Impacte (2)	Total
IN OUT CTRL	0,64	0,32	0,32	0	0	0,34	0,68	2,3
EULEN	2	1	0,66	1	0,64	1	2	8,3
SEAE, S.A.	2	1	1	1	2	0	2	9
KACER SEGUR, S.L.	0,64	0,32	0	0	0,64	0,32	0,32	2,24

Mecanismes de comunicació i interlocució							
RRHH relació amb l'empresa				RRHH relació amb VIQUAL			
Empresa	Hores (3)	Respons i categ. (1)	Qualif. (1)	Hores (3)	Respons i categ. (1)	Qualif. (1)	Total
IN OUT CTRL	2,25	1	0	0	1	0	4,25
EULEN	1,65	1	1	1,57	1	1	7,22
SEAE, S.A.	3	1	1	3	1	1	10
KACER SEGUR, S.L.	1,5	0,32	0	1,5	0,32	0	3,64

Empresa	Total Qualitat RRHH	Total Mecanismes control	TOTAL	QUALIF.
IN OUT CTRL	2,3	4,25	6,55	3
EULEN	8,3	7,22	15,52	2
SEAE, S.A.	9	10	19	1
KACER SEGUR, S.L.	2,24	3,64	5,88	4

## LOT 2 . SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

### IN OUT CTRL S.2

#### 1. Qualitat dels Recursos Humans del servei.....fins a 10 punts

- Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinarà al Servei.  
**Fins a 5 punts.**

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

Es planteja un pla de formació d'un total de 121 hores en diverses temàtiques, però sense indicar si aquest es produeix anualment i sense concretar si es durà a terme en horari laboral o no. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.64 punts**

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

S'indica que es durà a terme formació en aspectes d'igualtat, prevenció de riscos, atenció al client, manteniment, neteja de locals, Word i Excel, però sense concretar l'aplicació posterior d'aquesta formació al desenvolupament de les tasques encomandes. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts**

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

S'exposa la formació prèvia que caldria que tinguessin les persones que ocupen aquests llocs de treball, de manera que es sobreentén que qui no les compleixi caldria que es formés, però no explica una sistematització de detecció de necessitats. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts**

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

No s'explica cap sistema específic d'avaluació de l'impacte de la formació. Es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts**

- Garantia de la estabilitat del personal. **Fins a 5 punts.**

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

No es descriu cap proposta ni criteri, que permeti avaluar l'assignació dels professionals més adequats i així poder reduir l'absentisme i l'abandonament del personal dedicat al servei.

No hi ha cap proposta al respecte. **Es considera la proposta Insuficient i s'atorga 0 punts**

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

En aquest sentit, a partir de l'exposició del que l'empresa anomena "Tancament del servei mensual" es poden deduir els criteris a partir de l'exposició dels principals

casos de cobertura. Es considera la proposta **Bona** i s'atorga **0.34 punts**, atès que no es tracta d'una exposició clara i concreta i s'ha de deduir.

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

Passa el mateix que en l'apartat anterior, podent-se extreure el contingut a partir de l'exposició del "Pla d'execució del servei" i el "Tancament del servei mensual". Atesa la manca de claredat i concreció es considera la proposta com a **Bona** i s'atorga **0.68 punts**.

## 2. Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades totals entre Coordinador i Cap d'equip sumen un total de 30 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides).

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$30h. \times 3 / 40 = 2.25 \text{ punts}$

S'exposa l'organigrama, i s'indica les persones responsables, la dedicació i l'operativitat.

Es considera la proposta com a **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

Hi manca la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts** atès que no existeix la informació requerida.

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viqua l en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Com en l'apartat anterior, s'exposa l'organigrama, i s'indica les persones responsables i l'operativitat, però pel que fa a la dedicació indica que "*Tindrà una comunicació setmanal amb el client o en el moment que el client ho requereixi en un horari de Dilluns a Dissabte de 8h a 20h.*", però sense especificar el número d'hores dedicades a aquesta tasca concreta. En aquest sentit es pot interpretar que serien totes les hores exposades, però pensem que no es pretenia valorar aquesta manca de concreció, si no poder estipular unes hores de dedicació específiques, i per aquest motiu es considera la informació **Insuficient** i s'atorga **0 punts**.

S'exposa l'organigrama, i s'indica les persones responsables, la dedicació i l'operativitat.

Es considera la proposta coma **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

Hi manca la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts** atès que no existeix la informació requerida

**Total puntuació criteris avaluables en judici de valor ..... 3,00 punts**

**EULEN, S.A.**

#### **1. Qualitat dels Recursos Humans del servei.....fins a 10 punts**

- Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinarà al Servei.  
**Fins a 5 punts.**

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

Exposició clara del contingut del pla de formació de l'empresa a través d'un institut propi de formació i indicació horària del desenvolupament dels cursos fora del horari laboral assignat amb un total de 96 h. de formació. Es considera la proposta coma **Idònia** i s'atorga **2 punts**

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

S'indica que es durà a terme formació en diferents temes com: atenció a l'usuari, Excel, Word, primers auxilis i DEA, emergències i evacuació, queixes, conflictes i reclamacions, programació neurolingüística i gestió de les emocions i llenguatge de signes en un quadre on s'indica per a cadascuna els objectius, la durada i els continguts. Es considera la proposta **Idònia** i s'atorga **1 punt**

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

S'exposa que el sistema de detecció de necessitats està basat en l'experiència prèvia, la prestació de serveis similars i l'avaluació personal. Tot i així en cap moment es fa esment a la consulta a les necessitats dels treballadors en base les seves experiències en el lloc de treball (per exemple), de manera que es considera que la proposta és **Bona** i s'atorga **0.66 punts**.

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

S'explica el sistema d'avaluació i s'acompanya del model de formulari de valoració dels cursos. Es considera la proposta com a **Idònia** i es valora amb **1 punt**.

• Garantia de la estabilitat del personal. Fins a 5 punts.

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

Es fa una bona explicació del sistema de selecció que es segueix, i fa esment a l'existència de fitxes descriptives dels perfils. Es sobreentén que es segueix un procediment acurat i estandarditzat, però no hi ha una llista concreta dels críteris per a la selecció del perfil de "conserge", objecte d'aquest lot de licitació. En base a això es considera la proposta com a **Acceptable** i s'atorga **0.64 punts**

d) *Críteris que justifiquen els canvis d assignació. Fins a 1 punt.*

En aquest apartat si que es descriuen els críteris concrets i el procés de solució corresponent. Es considera la proposta com a **Idònia** i es valora amb **1 punt**.

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

S'exposen els críteris i el pla de cobertura amb les mesures i operatives, tot acompanyat d'un diagrama de fluxe que clarifica el procés. . Es considera la proposta com a **Idònia** i es valora amb **2 punts**.

**2. Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts**

• Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades totals entre Gerent, gestor de Serveis, Tècnic de RRHH i Tècnic PRL sumen un total de 22 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides).

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$22h. \times 3 / 40 = 1.65 \text{ punts}$

S'exposa un quadre on s'indica les persones responsables, la dedicació i l'experiència.

Es considera la proposta coma **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

Al quadre de referència s'incorpora la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$$

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viqual en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades totals entre Gerent, gestor de Serveis i Tècnic PRL sumen un total de 21 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides).

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$$21h. \times 3 / 40 = 1.57 \text{ punts}$$

S'exposa un quadre on s'indica les persones responsables, la dedicació i l'experiència.

Es considera la proposta coma **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$$

Al quadre de referència s'incorpora la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$$

**Total puntuació criteris avaluables en judici de valor ..... 2,00 punts**

**SEAE,S.A.**

**1. Qualitat dels Recursos Humans del servei.....fins a 10 punts**

- Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinarà al Servei. Fins a 5 punts.



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

Exposició clara i estructurada del contingut del pla de formació de l'empresa i indicació del desenvolupament dels cursos tant dins com fora del horari laboral (aquestes darreres s'indica que seran especialment retribuïdes) assignat amb un total de 84 h. de formació. Es considera la proposta com a **Idònia** i s'atorga **2 punts**

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

S'indica que es durà a terme formació en diferents temes com: Excel, Word, Outlook, gestió de crisis amb clients, manipulació de productes químics, protocols i registres de manteniment, neteja d'espais esportius, protocols COVID-19, qualitat de servei, ús i dosificació de productes ecològics i estalvi energètic. Es presenta la fitxa tècnica de cadascun d'aquests indicant objectius, continguts, formador, durada i periodificació. Es considera la proposta **Idònia** i s'atorga **1 punt**

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

S'estructura l'anàlisi de necessitats en 4 fases per tal de donar perspectiva i orientació a les necessitats formatives. Es descriu l'origen de les necessitats en relació a l'anàlisi dels llocs de treball. Tot això els permet establir una catalogació de les tipologies de necessitats. Es considera la proposta com a **Idònia** i es valora amb **1 punt**.

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

Es planteja una metodologia a partir de la mesura, comparació, demostració i replanteig. Els indicadors que utilitza per tal de determinar el nivell d'assoliment de les accions formatives són la satisfacció, l'aprenentatge, la transferència dels coneixements i l'impacte dels resultats. S'acompanya també dels formularis d'avaluació. Es considera la proposta com a **Idònia** i es valora amb **1 punt**.

• Garantia de la estabilitat del personal. Fins a 5 punts.

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

Descripció acurada del procés selectiu i dels criteris generals per a la selecció del personal de l'empresa. Es descriuen els criteris per a la selecció del perfil de conserge i s'acompanya del model específic de prova de coneixements per a consergeria. En base a això es considera la proposta com a **Idònia** i s'atorga **2 punts**

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

La descripció no es correspon amb la informació sol·licitada. Es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts**

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

Es descriuen las causes previsibles i imprevisibles així com el protocol a seguir per a cada cas. S'acompanya dels full de funcionament interns i dels diferents protocols d'actuació. S'acompanya d'un quadre resum dels criteris. es considera la proposta com a **Idònia** i s'atorga **2 punts**

## 2. Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades totals entre el Tècnic de l'Àrea d'auditoria i el Director de la divisió de Manteniment de l'empresa sumen un total de 40 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides).

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$40h. \times 3 / 40 = 3 \text{ punts}$

S'exposen diversos quadres on s'indica les persones responsables, el nivell de responsabilitat, les funcions, la disponibilitat i les relacions.

Es considera la proposta com a **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

Als quadres de referència s'incorpora la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viquel en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades totals entre el Tècnic de l'Àrea d'auditoria, el Director de la divisió de Manteniment, la Responsable de l'Àrea de formació, la Directora de SEAE, la Responsable de l'Àrea de Comunicació, la Responsable de l'àrea Econòmica i la Responsable de l'Àrea de RRHH de l'empresa, sumen un total de 40 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides).

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$40h. \times 3 / 40 = 3 \text{ punts}$

S'exposen diversos quadres on s'indica les persones responsables, el nivell de responsabilitat, les funcions, la disponibilitat i les relacions.

Es considera la proposta coma **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

Als quadres de referència s'incorpora la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Idònia** en quant a categoria i responsabilitat i s'atorga **1 punt**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$1 \times 1 / 1 = 1 \text{ punt}$

**Total puntuació criteris avaluable en judici de valor ..... 1,00 punts**

**KACER SEGUR, S.L.**

### **1. Qualitat dels Recursos Humans del servei.....fins a 10 punts**

- Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinarà al Servei.  
**Fins a 5 punts.**

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

Descripció bàsica del Pla de formació amb el llistat dels cursos a realitzar i el desenvolupament dels continguts d'un d'ells, el de "curso de actualización y formación de auxiliar de seguridad, conserje, controlador y portero". No indica la durada de les formacions atès que indica que són on-line i els treballadors els podran dur a terme en total flexibilitat horària, de manera que tampoc queda clar si poden ser en horari laboral retribuït. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.64 punts**

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

Com s'ha explicat anteriorment existeix un llistat de cursos i el desenvolupament dels continguts d'un d'ells, però no hi ha una fitxa per a cadascun on n'indiqui objectius,

durada, etc. Creiem que manca informació per poder-ne valorar l'efectivitat. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts**

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

Breu explicació d'un sistema de seguiment, detecció d'errades y necessitats per tal de trobar l'adequada formació del treballador. No hi ha però un esquema estructurat, ni una periodificació,... tot massa basat en una observació natural del dia a dia. Es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts**

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

Es garanteix un informe per a cada treballador elaborat per les empreses externes formadores, però sense entrar en la seva descripció. Explica també altres sessions de control periòdiques però sense entrar en la descripció del procediment que es farà servir per a l'avaluació. Es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts**

• Garantia de la estabilitat del personal. Fins a 5 punts.

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

S'exposen els criteris però sense explicar-ne la metodologia d'anàlisi per poder-la aplicar a la selecció. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.64 punts**

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

S'exposen els criteris però sense explicar-ne la metodologia d'anàlisi per poder-la aplicar als canvis d'assignació. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts**

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

Com en els altres dos apartats anteriors, existeix una descripció dels criteris, però no va més enllà en l'explicació del procediment que implica la seva aplicació. Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts.**

**2. Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts**

• Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades totals entre delegat de personal i Gerent sumen un total de 20 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides). Es pot deduir que hi intervenen altres persones, però no s'enumeren ni es descriuen explícitament.

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

20h. x 3 / 40 = **1.5 punts**

Tal com s'ha indicat, la proposta només anomena el delegat de personal i el Gerent. Però ateses les accions descrites, es sobreentén que hi ha més persones implicades en el procés

Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$0.32 \times 1 / 1 = 0.32 \text{ punts}$

Hi manca la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts** atès que no existeix la informació requerida.

- Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viquial en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Les hores dedicades del Gerent, que és a qui destinen tota la tasca de comunicació amb Viquial, sumen un total de 20 h./mensuals (superior a les 19 h. mínimes mensuals exigides).

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 3 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$20h. \times 3 / 40 = 1.5 \text{ punts}$

Tal com s'ha indicat, la proposta només anomena el Gerent.

Es considera la proposta **Acceptable** i s'atorga **0.32 punts**

D'acord amb la fórmula de càlcul proposada, proporcional a la millor oferta, aquesta proposta obté una puntuació d'acord amb els següent càlcul:

Oferta a valorar x 1 punts / Millor Oferta = Puntuació Oferta valorada

$0.32 \times 1 / 1 = 0.32 \text{ punts}$

Hi manca la informació sobre la qualificació professional, de manera que es considera la proposta **Insuficient** i s'atorga **0 punts** atès que no existeix la informació requerida.

**Total puntuació criteris avaluable en judici de valor ..... 4,00 punts**

**Ateses totes les valoracions, el quadre resum és el següent:**

Qualitat dels RRHH del Servei								
Pla formació i competencies professionals					Grantia d'estabilitat			
Empresa	Contingut (2)	Orientació(1)	Detecció (1)	Avaluació (1)	Assignació(2)	Canvis (1)	Impacte (2)	Total
IN OUT CTRL	0,64	0,32	0,32	0	0	0,34	0,68	2,3
EULEN	2	1	0,66	1	0,64	1	2	8,3
SEAE,S.A.	2	1	1	1	2	0	2	9
KACER SEGUR, S.L.	0,64	0,32	0	0	0,64	0,32	0,32	2,24

Mecanismes de comunicació i interlocució							
RRHH relació amb l'empresa				RRHH relació amb VIQUAL			
Empresa	Hores (3)	Respons i categ. (1)	Qualif. (1)	Hores (3)	Respons i categ. (1)	Qualif. (1)	Total
IN OUT CTRL	2,25	1	0	0	1	0	4,25
EULEN	1,65	1	1		1	1	5,65
SEAE,S.A.	3	1	1	3	1	1	10
KACER SEGUR, S.L.	1,5		0,32	0	1,5	0,32	3,64

Empresa	Total Qualitat RRHH	Total Mecanismes control	TOTAL	QUALIF.
IN OUT CTRL	2,3	4,25	6,55	3
EULEN	8,3	5,65	13,95	2
SEAE,S.A.	9	10	19	1
KACER SEGUR, S.L.	2,24	3,64	5,88	4

Vista la documentació presentada al sobre B pels licitadors admesos al procediment obert harmonitzat per a l'adjudicació del contracte de **serveis de consergeria i atenció al client per diverses instal·lacions gestionades per SPM VIQUAL S.L.**, i a la vista dels l'informes tècnics, l'empresa licitadora amb la major puntuació en els criteris subjectes a judici de valor és per al **LOT 1 (SERVEI DE CONSERGERIA): SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU S.A.**, amb una puntuació de 19 punts; i per al **LOT 2 (SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT): SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU S.A.** amb una puntuació de 19 punts, i en base a tot l'anteriorment exposat la Mesa de contractació pren els següents,

#### ACORDS

**PRIMER.- APROVAR** la següent puntuació dels criteris avaluable mitjançant judici de valor obtinguda pels licitadors presentats i admesos, que s'adjunta desglossada en quadre següents:

#### LOT 1 SERVEI DE CONSERGERIA

#### QUADRE RESUM DE PUNTUACIÓ PER ORDE DE PUNTUACIÓ

Licitador núm.	Nom licitador	Puntuació
3	SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, S.A	19
2	EULEN,S.A	15,52
1	IN OUT CTRL SL	6,55
4	KACEL SEGUR S.L	5,88

**LOT 2 SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT****QUADRE RESUM DE PUNTUACIÓ PER ORDE DE PUNTUACIÓ**

Licitador núm.	Nom licitador	Puntuació
3	SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU S.A	19
2	EULEN,S.A	13,95
1	IN OUT CTRL SL	6,55
4	KACEL SEGUR S.L	5,88

**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 harmonitzat per a l'adjudicació dels serveis de consergeria i atenció al client per diverses instal·lacions gestionades per SPM VIQUAL S.L.

**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 avaluables 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, el president dona per acabat i signa aquesta acta juntament amb els vocals i la secretària.

<b>Sr. José Antonio Molina Flores</b> President	<b>Sr. J. Carles López Méndez</b> Vocal	<b>Sr. Albert Diaz Menéndez</b> Vocal
<b>Sr. Xavier Vallverdú Fisa</b> Vocal	<b>Sr. Sergio Rodríguez Herrero</b> Vocal	<b>Sr. Montserrat Molina Domínguez</b> Secretària