

EXPEDIENT 210151

INFORME TÈCNIC RELATIU A LA PONDERACIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA VALORACIÓ DELS QUALS REQUEREIX UN JUDICI DE VALOR SOBRE LES OFERTES PRESENTADES EN LA LICITACIÓ DEL SERVEI DE RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC AL'EDIFICI BETEVE.

En data 8 de novembre de 2021, l'Òrgan de Contractació d'ICB va convocar la licitació per a la Contractació Reservada del Servei de Recepció i Atenció al Públic a l'edifici betevé, mitjançant procediment obert, publicant la mateixa a la Plataforma de Contractació de l'Ajuntament i al Perfil del Contractant.

Finalitzat el termini de presentació de proposicions, es varen presentar les empreses:

DATA	EMPRESA
22/11/2021	ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MÚLTIPLE
23/11/2021	DISWORK, S.L.
24/11/2021	INTEGRACIÓN SOCIAL DE MINUSVÁLIDOS, S.L.
24/11/2021	EMISER VALLÉS, S.L.

De conformitat amb el plec de clàusules contractuals que regeix aquesta contractació, així com l'Acord de la Mesa de Contractació celebrada en data 25 de novembre de 2021, es procedeix a valorar les ofertes presentades d'acord amb els criteris d'adjudicació la valoració dels quals requereix un judici de valor, establerts a l'annex 3 de l'esmentat plec.

En base a la ponderació establerta als plecs, una vegada analitzada les ofertes presentades, el resultat és el següent:

En relació a la valoració del *Pla de contingències*, amb una puntuació màxima de 15 punts es valora la metodologia que utilitzarà l'empresa per tal de detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies que es produeixen durant la prestació del servei en relació al personal, així com a circumstàncies externes, mecanismes que es faran servir per garantir que el servei es troba en actiu, cobertura de baixes, la formació del personal de reserva i periodicitat de les inspeccions del servei.

ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MÚLTIPLE

- *Detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies que es produeixen durant la prestació del servei en relació al personal, així com a circumstàncies externes:* En l'oferta presentada presenten protocols d'actuació i presenten la figura del coordinador del servei.
- *Mecanismes que es faran servir per garantir que el servei es troba en actiu, cobertura de baixes, la formació del personal de reserva:* Com a mecanismes, les vies de comunicació seran via mail i whatsapp i properament mitjançant

app. Formarà a dos persones suplents en el propi lloc de la feina, assegurant el coneixement in situ del servei així com formacions de recordatori.

- *Periodicitat de les inspeccions del servei:* durant els primers tres mesos, reunions cada mes; després trimestrals (amb betevé). Amb el seu personal, durant els sis primers mesos reunions cada mes.

Puntuació: 10 punts

DISWORK, S.L

- *Detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies que es produeixen durant la prestació del servei en relació al personal, així com a circumstàncies externes:* en la seva oferta presenta la la figura del coordinador, així com també defineixen protocols; contempla diferents tipus de contingència i estableix temps de resposta.
- *Mecanismes que es faran servir per garantir que el servei es troba en actiu, cobertura de baixes, la formació del personal de reserva:* les vies de comunicació és mitjançant telèfon. Disposen d'una Central de serveis 24 hores: que donarà servei d'atenció les 24 hores tots els dies de l'any, per tal de coordinar tots els dispositius existents (repcionistes, supervisors, coordinadors,...). Permet coordinar el restabliment dels serveis en situacions de possibles descoberts, incidències, millorant d'aquesta manera la prestació dels mateixos. La Central de Serveis donarà suport i garantirà la correcta coordinació del serveis de recepció i atenció al públic a l'edifici de betevé . En relació a l'equip de suplència, disposarà del nombre necessari d'auxiliars de control (mínim de 2 persones) com a retén d'intervenció per a poder substituir, amb garanties, al personal titular adscrit al servei, en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti a la prestació, de manera que el servei mai no pugui quedar sense cobertura. L'equip de suplència tindrà l'experiència necessària i també intervindrà quan el nombre de recepcionistes sigui insuficient per a la prestació del servei (serveis extraordinaris, ampliacions de serveis, etc.).
- *Periodicitat de les inspeccions del servei:* no es contemplan periodicitats en l'oferta.

Puntuació: 11 punts

INTEGRACIÓN SOCIAL DE MINUSVÁLIDOS, S.L.

- *Detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies que es produeixen durant la prestació del servei en relació al personal, així com a circumstàncies externes:* Presenta la figura del coordinador, utilitzen l'aplicació Tam-Tam i disposen de Centre de control 24h.
- *Mecanismes que es faran servir per garantir que el servei es troba en actiu, cobertura de baixes, la formació del personal de reserva;* mitjançant aplicació TAM-TAM, Centre de Control. El nombre d'efectius per centre de treball serà de com a mínim 2 persones, aquest personal serà de reserva.

- *Periodicitat de les inspeccions del servei:* Durant els tres primers mesos de prestació del servei, el supervisor visitarà als treballadors assignats a les instal·lacions de betevé amb una freqüència d'un cop per setmana. Transcorregut aquest temps la periodicitat de les visites de supervisió i control per part del supervisor serà d'un cop cada quinze dies.

Puntuació: 13 punts

EMISER VALLÉS, S.L.

- *Detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies que es produeixen durant la prestació del servei en relació al personal, així com a circumstàncies externes: encarregat del servei, contacte via telèfon o correu electrònic.* En relació a les absències no programades, estableix protocol d'actuació. Estableix mecanismes per reduir l'absentisme (seguiment telefònic, petició a ICAM per valorar la situació d'absentisme,.. etc.)
- *Mecanismes que es faran servir per garantir que el servei es troba en actiu, cobertura de baixes, la formació del personal de reserva:* tenen un PROGRAMA GIT (Gestió d'Incapacitat Temporal) que registra tots els processos d'incapacitat temporal. Borsa de treball per buscar en el menor temps possible la substitució.
- *Periodicitat de les inspeccions del servei:* freqüència (diària/setmanal), passant a una visita quinzenal quan el servei es troba plenament estabilitzat.

Puntuació: 10 punts

b) Pla de formació:.....10 punts

Es valora el pla de formació que la licitadora proposi implementar durant l'execució del contracte, tant en relació a l'adequació de les matèries que seran objecte d'aquest pla com les hores de formació previstes.

El pla de formació haurà de tenir en compte les matèries objectes de prestació del servei: atenció al públic, atenció telefònica al públic, ofimàtica, etc.

Analitzades les ofertes en el seu apartat relatiu al pla de formació, a continuació es proposa la següent puntuació:

ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MÚLTIPLE

L'adequació de les matèries que seran objecte d'aquest pla com les hores de formació previstes:

Molt satisfactori	10 punts
-------------------	----------

Puntuació: 10 punts. El pla de formació té en compte les matèries objectes de prestació del servei. Es té en compte la figura del professional psicòleg, especialista en tècniques d'afrontament envers els factors d'estrès que es puguin percebre i també traslladar la importància de veure la seva figura com a Font de recursos per les persones que acudeixen a ells/es.

DISWORK, S.L

L'adequació de les matèries que seran objecte d'aquest pla com les hores de formació previstes:

Bastant satisfactori	5 punts
----------------------	---------

Puntuació: 5 punts. El pla de formació té en compte les matèries objectes de prestació del servei.

INTEGRACIÓN SOCIAL DE MINUSVÁLIDOS, S.L.

L'adequació de les matèries que seran objecte d'aquest pla com les hores de formació previstes:

Bastant satisfactori	5 punts
----------------------	---------

Puntuació: 5 punts. El pla de formació té en compte les matèries objectes de prestació del servei.

EMISER VALLÉS, S.L.

L'adequació de les matèries que seran objecte d'aquest pla com les hores de formació previstes:

Bastant satisfactori	5 punts
----------------------	---------

Puntuació: 5 punts. El pla de formació té en compte les matèries objectes de prestació del servei.

Per tant, la puntuació total de cadascuna de les empreses és la següent:

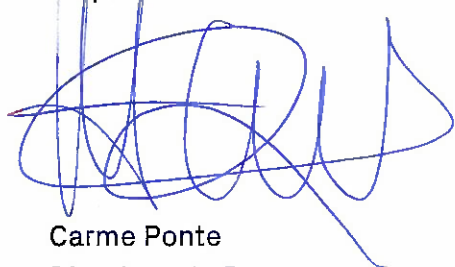
ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MÚLTIPLE: 20 punts

DISWORK, S.L: 16 punts

INTEGRACIÓN SOCIAL DE MINUSVÁLIDOS, S.L.: 18 punts

EMISER VALLÉS, S.L.:15 punts

El que s'informa als efectes escaients,



Carme Ponte

Directora de Recursos

Barcelona, 26 de novembre de 2021