

## CENTRE D'ART I DISSENY

Informe tècnic de proposta d'adjudicació de la contractació per procediment obert sota criteris quantificables mitjançant judici de valor de l'adjudicació de la contractació del servei de suport a recepció de l'Escola Massana de Barcelona.

Les empreses admeses segons terminis de presentació són:

1. ISM, S.L.
2. EMISER VALLÈS, S.L.
3. TRIANGLE CATALUNYA SERVEIS AUXILIARS, S.L.

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de la millor oferta s'atén a tres criteris d'adjudicació que són els que segueixen:

1. Organització i mitjans. (Recursos tècnics i humans aportats, formació i plans de formació, suport extern davant incidències greus, control de qualitat del servei i organització del treball)
2. Temps de resposta. (Modificacions i alteracions d'horaris, rapidesa en substitucions i gestió de queixes i reclamacions)
3. Altres millores addicionals al servei, sense increment de cost.

Organització i mitjans:

**ISM, S.L.** Obté una puntuació de **19 punts** sobre 25. Els paràmetres observats són:

Especificació d'un responsable de servei, un supervisor i un centre de control de suport 24h. No parlen d'uniformes, si aporten sistema de comunicació per walkie talkies. Proposen control presencial mitjançant trucades.

Proposen cursos bàsics de mediació, informàtica, anglès, PRL i DEA.

Proposen visites setmanals del supervisor, a més del dept RR.HH i una unitat de suport per a incidències greus.

Afirmen treballar amb lla filosofia de Qualitat Total i aporten les eines següents: sondejos d'opinió, informes mensuals i mystery shopping.

Pel que fa a l'organització del treball, proposen el mateix que es demana en el plec.

**Emiser Vallès, S.L.** Rep una puntuació de **18 punts** sobre 25 d'acord amb:

Aporten tot el seu organigrama a disposició del servei. Especifiquen la figura d'un gestor, responsable del dia a dia. No parlen d'uniformes.

## CENTRE D'ART I DISSENY

Donen molt èmfasi en la formació i especifiquen un pla de formació inicial, pel coneixement de l'empresa i altres aspectes bàsics dels serveis a realitzar.

Proposen que el gestor/supervisor es faci càrrec dels incidents greus

Control de qualitat a partir de visites del supervisor (de diàries a mensuals) i d'informes d'incidències (diaris, quinzenals i mensuals)

Pel que fa a l'organització del treball, proposen el mateix que es demana en el plec.

**Triangle Catalunya Serveis Auxiliars, S.L.** Obté una puntuació de **23 punts** sobre 25 atenent a:

Aportació dels recursos tècnics i personals necessaris, especifiquen la figura del coordinador-supervisor i la participació del dept. de PRL. Aporten uniformes d'estiu i d'hivern, plaques d'identificació, mòbils i llanternes. Vehicles d'empresa, si cal.

Fan èmfasi en la formació, plantegen una formació inicial o d'acollida i un pla de formació anual: actualització d'office, atenció al client, gestió de conflictes, atenció a persones amb mobilitat reduïda i PRL.

Proposen fer un informe PRL de cada lloc de treball i que els treballadors coneguin el pla d'emergències de l'escola i sàpiguen com actuar davant de qualsevol tipus d'emergències.

Treballen segons els plans ISO 9001 i Qualitat Total i aporten les eines següents: enquestes de satisfacció, accions de millora i manual operatiu per als llocs de treball. Informes mensuals, trimestrals, semestrals i anuals.

Pel que fa a l'organització del treball, proposen solapament de 15 minuts entre torns i també rotació entre els mateixos.

Temps de resposta:

**ISM, S.L.** Obté una puntuació de **15 punts** sobre 18.

Compromís de modificació segons les necessitats del servei. No especifiquen casos ni terminis.

Temps de resposta per a substitucions de menys d'una hora. Proposen 3 persones de reserva formades.

Recollida de queixes per escrit. Se'n fa càrrec el supervisor. Llistat de problemes habituals amb solucions.

**Emiser Vallès, S.L.** Rep una puntuació de **14 punts** sobre 18,

Especifiquen diferents casos; per a modificacions d'horaris senzilles, només cal notificar al supervisor; en el cas de modificacions de llarga durada, cal demanar-ho a l'empresa 3 dies abans.

Temps de resposta per a substitucions no planificades de menys d'una hora.

Proposen un formulari de queixes i suggeriments que serà recollit pel supervisor. Creació d'un registre. Resposta en una setmana. Informe trimestral de les queixes recollides, amb el nivell de resolució.

## CENTRE D'ART I DISSENY

**Triangle Catalunya Serveis Auxiliars, S.L.** Obté una puntuació de **18 punts** sobre 18 tenint en compte:  
Compromís de modificació segons les necessitats del servei. Per a nous serveis, avís previ d'una setmana a l'empresa.

Temps de resposta immediat per a tots els casos de substitució. Personal de reserva format.

Recepció de queixes verbals o escrites. Creació d'un registre. Informe mensual de les incidències/queixes recollides amb la gestió de la resolució.

*Altres millores addicionals al servei, sense increment de cost:*

**ISM, S.L.** Rep una puntuació de **1 punt** sobre 2 tenint en compte:

Disseny d'un protocol del servei. Solapament de 15 minuts entre torns. Redacció d'un full d'incidències diari. Pla d'igualtat

**Emiser Vallès, S.L.** Obté una puntuació de **1 punt** sobre 2 atenent:

Control presencial del servei mitjançant trucades, sistema que avisa automàticament si hi ha retard, per gestionar suplència.

**Triangle Catalunya Serveis Auxiliars, S.L.** Obté una puntuació de **2 punts** sobre 2 atenent:

Accés a l'espai de clients, per a consulta de tota la informació referent al contracte (facturació, quadrants, registres d'hores, incidències, etc. Eines de control no telemàtiques (reunions de coordinació, seguiments PRL, inspeccions del servei, etc). Pla d'igualtat. Protocol de prevenció d'assetjament. Informes de control de l'activitat. Sistema de control presencial remot. Seguiment individualitzat.

Tenint en compte l'anteriorment exposat, s'elabora el quadre de puntuacions que s'afegeix com a annex 1.