



**ACTA D'OBERTURA DEL SOBRE n. 3
DEL PROCEDIMENT DE LICITACIÓ AMB ANUNCI AL PERFIL
DEL CONTRACTANT, PER CONTRACTAR EL SERVEI DE
VIGILÀNCIA I SEGURETAT DE LES DEPENDÈNCIES DE
BENESTAR I FAMÍLIA**

A Lloret de Mar (la Selva), el dia 15 de juny de 2017

A les 11:00 hores, es constitueix a la Sala d'Actes de la Casa de la Vila, la Mesa per a la celebració de l'acte d'obertura del Sobre n. 3 de pliques presentades per a l'adjudicació, mitjançant procediment de licitació amb anunci al perfil del contractant, del servei consistent en la vigilància i seguretat de les dependències de Benestar i Família.

De conformitat al que disposa la Llei de Bases de Règim Local, Text Refós de Règim Local, Llei Municipal de Catalunya i el RD Legislatiu 3/2011, presideix la Mesa el Regidor Delegat de Benestar i Família Sr. ANTONIO LORENTE ESTEPA, i la formen el Secretari Accidental Sr. DAVID REIXACH i SAURA, la Tag de Seveis Econòmics que actua coma Interventora delegada Sra. ANNA GAIRI i RAMOS i la Tècnic Mig de Serveis Jurídics Sra. IMMA FUSTÉ i CAPDEVILA. Actua com a Secretària la funcionària de la secció de Serveis Jurídics Sra. ANNA CALIXTO.

L'acte és públic i no assisteix cap representant de les empreses licitadores.

Tot seguit, el Sr. President declara obert l'acte i per la Sra. Secretària es procedeix a donar lectura dels articles del RD Legislatiu 3/2011 que fan referència a aquest procediment de licitació.

S'informa als assistents que en data 19/05/17 es va realitzar l'acta d'obertura del Sobre n. 1 i en data 23/05/17 del Sobre n. 2. La documentació tècnica, contingut del Sobre n. 2, es va passar als Serveis Tècnics Municipals per a la corresponent valoració.

En data 13/06/17 els Serveis Tècnics Municipals va emetre l'informe tècnic, que valora la documentació presentada en el Sobre 2, amb el següent resultat (fins 40 punts):

"Valoracions dels projectes tècnics per a la prestació del servei de vigilància i seguretat d'accés a les dependències de la Secció de Benestar i Família de l'Edifici de la Casa de la Cultura

S'han presentat dues empreses:



1. Grup Barna Portes
2. Prosegur

1.Proposta d'organització del Servei: 2 punts

1.1 Descripció detallada del que es presenta

Barna Porters : presenta la proposta horària d'acord amb allò previst al plec de condicions i les funcions . No obstant s'especifiquen altres tasques que no són pròpies per aquest servei. S'especifica el procés que es seguirà si es guanya la licitació, des de la selecció a la formació específica. Es compromet a complir la normativa interna de l'espai i algunes actituds del personal (no rebre visites, consultar el mòbil, no fumar ni menjar, i realitzar activitats comercials). També s'especifica com es faran els partes diaris i els d'incidències. S'indica que els vigilants aniran correctament uniformats. S'adjunta fotocòpia del manual de gestions d'incidències SERVIAP. Presenta un quadre amb la metodologia d'avaluació del servei . També adjunta diferents procediments d'actuació: davant aldarulls, conflictes entre amb usuaris/treballadors i davant d'una emergència sanitària.

No s'ha valorat la documentació següent: Pla d'emergències i evacuació del centre, ja que correspon a l'ajuntament; protocols varis del servei, ja que no recull específicament el servei de Lloret, sinó que són d'una altra administració i municipi, amb una realitat diferent.

Prosegur: especifica la unitat operativa de Girona encarregada del servei, i tot l'organigrama de Girona, detalla les categories del personal de l'empresa relacionat amb el servei a prestar, els recursos humans amb les seves responsabilitats i funcions detallades. S'especifiquen les funcions a realitzar d'acord amb el plec de condicions i detalla el procediment d'actuació en el control d'accessos. Especifica també els horaris previstos en el plec de condicions. Especifica la metodologia operativa de treball i documentació: uniformitat i mitjans, pla d'acollida, metodologia operativa del servei, documentació i atenció a l'empleat. Pel que fa a la uniformitat, especifica que els uniformes compleixen el requisits establerts per normativa (resolució 19/01/1996) i es detallen les característiques descriptives i tècniques de les peces, la dotació i periodicitat. S'especifica quina ha de ser la imatge i l'actitud del personal operatiu, de manera detallada (postures, imatge corporal, no realitzar negocis, no consum de tòxics, pulcritud i ordre). També especifica l'actitud del personal amb el públic de manera detallada, i amb els companys de servei. Així mateix s'especifica la conducta del personal operatiu. Presenta la carpeta COS, que és la carpeta d'organització del servei.

1.2. Valoració

Avaluar aquest apartat ha estat complex perquè no hi ha hagut una uniformitat en el que s'entén per organització i cadascuna de les empreses ha presentat el que ha considerat oportú , per la qual cosa s'han avaluat els



elements comuns i imprescindibles que contempla el propi plec de condicions amb una puntuació de sortida de 0,5 i a partir d'aquí s'ha atorgat una puntuació mínima pels altres aspectes ítems incorporats i tenint en compte la coherència i concordança del que es sol·licita en el plec de condicions, que és tant sols un vigilant a 40hores.

Així pel que fa als horaris i les tasques, que venen detallades pel plec de condicions s'atorga 0,5 punts a cadascuna de les empreses.

Pel que fa a l'uniformitat, 0,1 a Barna Porters i 0,5 a Prosegur. Barna Porteres tant sols fa referència a que el vigilant anirà uniformat i Prosegur especifica la normativa i detalla les característiques descriptives.

Pels altres ítems incorporats, coherència i concordança a Barna Porters se li dona 0,5 ja que ha estat complexa la lectura i comprensió del que han presentat, per no seguir una lògica estructurada i haver documents que no són específics pel que s'ha demanat, tal com s'ha dit anteriorment, són d'una altre servei que té una realitat totalment diferent. Prosegur 1 punt ja que el que s'ha presentat està en concordança total amb les característiques del lloc que s'ha d'ocupar, i ordenat de manera lògica i clara.

Total: Barna Porters 1,1 i Prosegur 2.

2. Protocols i/o mecanismes de comunicació i coordinació amb l'Ajuntament: 5 punts

2.1 Descripció detallada del que es presenta

Barna Porters: a primera instància i com a interlocutor en el procés de licitació proposa una persona, especifica nom formació i càrrec i un coordinador (no s'especifica qui) del servei de vigilància a posteriori. Proposa reunions quinzenals durant els tres primers mesos del servei i mensual a partir del 4art mes i el seguiments del coordinador. S'especifica que hi ha un control operatiu de 24 hores els 365 dies de l'any, i que el vigilant disposarà d'un telèfon mòbil.

No es valora la proposta de connectar càmeres de seguretat interna a Barna Porters, ja que no en disposem i proposen instal·lar polsadors de pànic que ja en tenim.

Prosegur: especifiquen l'interlocutor comercial, l'operatiu principal, i l'operatiu d'inspeccions amb nom, càrrec, dades de contacte i funcions de cadascú. S'especifica que estaran permanentment localitzables, mitjançant telèfon mòbil i correu electrònic (Smartphone) es podran desplaçar per parlar amb l'ajuntament en cas de necessitat en el temps màxim de dues hores.



2.2. Valoració

Tots dos descriuen quin són les persones de referència per la interlocució, no obstant Prosegur descriu l'operatiu, detallant qui i com. Pel que fa a Barna Porters no fa aquesta detallada descripció i no sabem qui és el coordinador. Barna Porters 2 i Prosegur 3.

Pel que fa al com, només ho especifica Barna Porters. Barna Porters 1 i Prosegur 0.

Total: Barna Porters 3 i Prosegur 3.

3. Mecanismes de control, seguiment i avaluació del personal assignat i les seves tasques: 5 punts

3.1 Descripció detallada del que es presenta

Barna Porters: *especifica que farà un check list del SERVIAP Quality (programa de gestió d'incidències), parla de dues inspeccions setmanals, però no queda clar qui, ja que per un cantó es parla del coordinador, inspector o responsable, i per altra només de coordinadors. Parla del sistema de qualitat i diu que és el que estableix els paràmetres a seguir, i tot i que especifica que tenen les certificacions de qualitat ISO 9001:2008, ISO 1401:2004, i OHSAS 2007 no queden clars quin són els paràmetres de qualitat.*

Prosegur: *defineix que és la inspecció, que disposa d'un equip per aquesta finalitat, especifica els conceptes a inspeccionar (mitjans humans, materials, documentals, lloc de treball i atenció al client). Especifica les normatives legals que regeixen la pròpia activitat del sector. Explica que el Pla de Qualitat es fonamenta en l'avaluació dels conceptes anteriorment esmentats. Presenta un pla d'inspecció, amb els deu paràmetres seleccionats i especifica en base a què s'han seleccionat els paràmetres. Especificuen que tenen un procediment anomenat Rangs Inspeccions, on hi ha un esquema de puntuació i en funció d'aquesta puntuació s'incrementen les inspeccions, que van entre 6 i 10. Presenten el formulari de control de qualitat amb els criteris que es tenen en compte i les variables percentuals, tot incidint que si en una inspecció es detecten incidències importants pel que fa a l'actitud, presència o prestació del servei o negligència, automàticament es tramitarà un informe de faltes a través del cap de serveis. També s'adjunten en indicadors de control de la inspecció, i s'especifica que d'acord amb els resultats s'elaborarà una proposta de millora. Pel que fa a l'atenció al client, en aquest cas l'ajuntament, especifica els objectius a complir en quan a l'Ordre de Treball, el compliment de la operativa del COS, el compliment del Pla d'Inspeccions, el de qualitat i medi ambient i la realització posterior de l'informe d'avaluació que serà periòdic, tot i que no s'estableix la periodicitat. Especifica que hi ha*



un departament d'Inspectors amb un equip les 24 hores del dia els 365 dies. Defineix les funcions de l'equip d'inspecció de manera clara des de l'inici del servei. També especifica quines són les responsabilitats d'aquest equip.

3.2. Valoració

Barna Porters especifica quin programa segueix per control de les incidències i que farà dues inspeccions setmanals, però no queda clar qui, i tot i parlar dels sistemes de qualitat i les certificacions no els desenvolupen ni s'especifiquen: 1,5 punts.

Prosecur detalla amb exactitud el tema del control i l'avaluació de manera també detallada i també fa referència a les propostes de millora que es desprenen de les avaluacions: 5 punts.

Total: Barna Porters 1,5 i Prosecur 5 punts .

4.Descripció dels protocols i mitjans que s'utilitzen per garantir la substitució del personal, en cas d'absència justificada, ja sigui per malaltia, vacances, etc : 5 punts

4.1 Descripció detallada del que es presenta

Barna Porters: *especifica el procediment d'urgència, que no és el cas i del procediment d'emergència (malalties, accidents...), en tot cas queda clar que tenen dos auxiliars i dos vigilants de reten i formats i que són de plantilla per cobrir els serveis d'emergència, i que seran els inspectors els que cobreixin l'emergència en principi i que tindran algun vigilant més format per la zona per poder fer substitucions. En tot cas, es comprometen que en menys d'una hora es presentarà al lloc un inspector i en menys d'una hora serà substituït per un vigilant.*

Prosecur: *especifica que disposa d'una eina anomenada INSYTU que es la que detecta els imprevistos o absències que està integrada al dispositiu mòbil o fixa. Especifica el procés des de la detecció i fins la posada en marxa del pla de substitucions i cobertures. Les substitucions són cobertes pel personal que tenen (Girona 181 vigilants) i especifiquen que el temps de resposta quan no ho poden fer pel propi personal és de 1,5 hores per incidències i de 24 hores i fins a 48 en cas de substitucions per causes justificades.*

4.2. Valoració

Prosecur especifica molt més i amb més claredat el procés de les incidències però el compromís no queda clar de cobertura immediata, tot i que es pot despendre l'agilitat per disposar d'una plantilla elevada a la demarcació de Girona i en canvi Barna Porters si es compromet en menys



d'una hora a substituir la incidència. En cap dels dos casos es parla de les substitucions programades.

Total: Barna Porters 4 punts i Prosegur 3 punts.

5.Mecanismes per garantir l'estabilitat de la plantilla, amb la finalitat de no tenir rotació: 5 punts.

5.1 Descripció detallada del que es presenta

Barna Porters: diu que aplica pels sous el Conveni Nacional de Seguretat, i que podran fer hores extres els caps de setmana. Proposa específicament que als 6 mesos si estan contentes ambdues parts , faran al treballador fixa.

Prosegur: compta amb un Pla de Fidelització i Motivació , a part de complir amb el Conveni vigent. Les eines de motivació i fidelització que exposen són: promoció interna, beneficis socials, tant econòmics (nupcialitat, natalitat, descomptes en alarmes...) com no econòmics (assegurances d'accidents, anticips...) oferta formativa gratuïta i homologada (a part de l'obligatòria), plataforma informàtica "Tu Portal" per accedir a l'empresa mitjançant contrasenya per temes varis (nòmines, vacances, certificats...), també poden veure el seu desenvolupament professional, entre d'altres, Club de l'Empleat: accedir a productores i serveis, ofertes i descomptes, targetes visa; i finalment, universitat Prosegur , formació online, plataforma accessible amb una sèrie de avantatges per la formació continuada, el desenvolupament professional, entre d'altres. Adjunta el llistat d'especialitats i el pla de carrera.

5.2. Valoració

Tant Barna Porters com Prosegur parlen de que pagaran segons conveni i això no és pot avaluar com a mecanismes per garantir l'estabilitat, ja que és una obligació . Barna Porters també parla de la possibilitat de realitzar hores extres i això tampoc es valora com un mecanisme de fidelització. Es valora que als 6 mesos la persona passarà a ser fixa amb 1 punt.

Prosegur presenta tot un ampli ventall de mecanismes ja descrits anteriorment.

Total: Barna Porters 1 punts i Prosegur 5 punts.

6.Formació Continuada: 5 punts

6.1 Descripció detallada del que es presenta

Barna Porters: compromís de fer 40 hores de formació. Especifiquen que fan formació complementària. Especifiquen les matèries, però no queda clar si són les que estan dins el compromís i les complementàries.



Prosegur: especifica que tenen un Pla de Formació de 50 hores i el contingut i adjunta les dates de formació del 2017 amb l'acció formativa. També especifica que té la Universitat Prosegur Sise, per tal de facilitar l'accés a consultar i realitzar diferents cursos relacionats amb el sector de la seguretat. Especifica la llista de facultats de que disposa.

6.2. Valoració

Inicialment totes dues empreses ofereixen formació al personal, tant de manera obligatòria com complementària, Barna Porters 40 hores i Prosegur 50 hores. No obstant Prosegur especifica la formació de manera clara i detallada i té una eina complementària que és la Universitat Prosegur.

Total: Barna Porters 3 punts i Prosegur 4 punts.

7.Contractació responsable, mesures de conciliació de la vida familiar i laboral, elements de qualitat organitzativa, codis de bones pràctiques, amb aspectes relatius a la salut laboral i seguretat i igualtat d'oportunitats entre homes i dones: 8 punts

7.1 Descripció detallada del que es presenta

Barna Porters: especifica que té acords de col·laboració amb centres d'inserció de personal amb dificultats d'integració i CETS i té un pla d'igualtat. Presenta el certificat de l'elaboració per part de l'empresa "Igualia", del diagnòstic i el Pla d'igualtat d'oportunitats. Presenta un Pla de qualitat sobre mesures en matèria de seguretat i salut laboral i un altre sobre les mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

Prosegur: presenta el Pla d'igualtat d'oportunitats, especificant en el punt número 10 del document les àrees d'actuació, amb extensa descripció de cada àrea i la finalitat de cada àrea. Com a annex presenta el Codi de Prevenció de l'assetjament i el protocol d'actuació. També presenta un annex amb la planificació inicial de les mesures. Presenta un certificat conforme compleixen la LPRL (Llei de prevenció de riscos laborals), amb especificitat també de les auditories externes realitzades amb aquesta finalitat tot adjuntant els certificats de les entitats o empreses, presenta certificat conforme "Valora Prevenció" té contracte amb Prosegur per la vigilància de la salut. Adjunta també el sistema de gestió medioambiental com a bones pràctiques. Pel que fa a les mesures de conciliació de la vida familiar i laboral expliquen que han realitzat un estudi amb aquesta finalitat i que ells valoren que superen aquestes mesures.

7.2. Valoració



Totes dues empreses tenen un Pla d'Igualtat d'Oportunitats, la diferència és que Barna Porters només presenta el certificat de l'elaboració i Prosegur el presenta complert, per la qual cosa es pot valorar amb més detall que contempla el Pla: 1 punt per Barna Porters i 3 per Prosegur.

Barna Porters especifica la contractació de persones amb dificultat d'incorporació al mon laboral, 1 punt.

En relació a les mesures relatives a la seguretat laboral totes dues empreses presenten el seu pla. De Complementari és que Prosegur presenta certificats de les auditories externes realitzades i del contracte específic per la vigilància de la salut: Barna Porters, 2 punts i Prosegur 3 punts.

Prosegur presenta BBPP pel que fa a la gestió medi ambiental, 1 punt.

Pel que fa a les mesures de conciliació Barna Porters presenta un Pla, 1 punts i Prosegur només fa esment ,0,2 punts.

Total: Barna Porters 5 i Prosegur 7, 2 punts

8.Millores: 5 punts

8.1 Descripció detallada del que es presenta

Barna Porters: *ofereix sense cost, 10h per possibles ampliacions, connexió de les càmeres de l'edifici al seu centre de control, material d'oficina i un mòbil. Adjunten accions per la millora constant del servei i la satisfacció dels usuaris, contemplades en el Programa de Qualitat .*

Prosegur: *Assegurança de responsabilitat Civil superior a la prevista al Plec de condicions, assegurança d'accident de treball, sistema de control presencial INSYTU (gestió en temps real de la presència i disponibilitat del vigilant) , sistema de gestió d'incidències OPERA, centre de gestió operatiu 24 hores CGO i presenta certificats de qualitat ISO 9001, IQNET ISO 9001, certificats de medi ambient ISO 14001, IQNET 14001. Ajunten les pòlisses, els certificats.*

1.2. Valoració

Del que presenta Barna Porters es valora les 10 hores de possible ampliació en cas de necessitat: 1 punt.

I pel que fa a Prosegur es valora la Pòlissa de responsabilitat civil, ja que es superior a la que ha demanat l'ajuntament. 1 punt



La resta no es valoren com a millores a oferir a l'ajuntament, unes perquè no d'adapten a la realitat del servi i altres s'han valorat ja en altres apartats.

Total: Barna Porters 1 punt i Prosegur 1 punt

Total puntuació:

Barna Porters: 19, 6 punts

Prosegur: 34,2 punts "

A continuació, es procedeix a l'obertura del sobre n. 3 corresponent a l'oferta econòmica (preu de licitació 32.722 €, IVA a part) , amb el següent resultat (fins a 60 punts):

Plica 1.	Plica núm. 1.- PROSEGUR SOLUCIONES INTEGRALES DE SEGURIDAD ESPAÑA SL	32.207,04€ Iva a part
Plica 2.	Plica núm. 2.- BARNA PORTERS SEGURETAT SL	27.688,8€ Iva a part

A continuació, a les 11:30 hores, el Sr. President declara l'acte acabat, i es passa la documentació del Sobre n. 3 a informe dels Serveis Tècnics Municipals.

Tanmateix, la present acta es publica al Perfil del contractant del web municipal.

Tot seguit, la present acta és signada pel Sr. President de la Mesa, de la qual, com a Secretària, Certifico.