



PROPOSTA D'AJUDICACIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ.-

Proposta d'adjudicació en relació a la contractació per concurs obert del Servei d'Informació Ambiental dels espais naturals del delta del Llobregat que gestiona el Consorci per a la protecció i la gestió dels espais naturals del delta del Llobregat.

A les 10 hores del dia 20 de març de 2017, a la seu del Consorci del delta del Llobregat, es reuneix la Mesa de Contractació:

President:

F. Xavier Santaefemia Escuer. Tècnic de Preservació de la Biodiversitat del Consorci

Vocals:

Nèstor Urios i Torromé. Tècnic d'Ús Públic i Educació Ambiental del Consorci.

Lluís Zudaire López, Interventor del Consorci.

Daniel Tambo i Calvo, Secretari del Consorci.

Secretària:

Maria Fusté i Saus. Tècnica d'administració del Consorci.

Tal i com estableix l'art. 320 del Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la llei de Contractes del Sector Públic (TRLCSP), es reuneix la Mesa de Contractació per tal de realitzar l'acte d'assistència a l'òrgan de contractació competent, en relació a l'expedient relatiu a la contractació per concurs obert del Servei d'Informació Ambiental dels espais naturals del delta del Llobregat que gestiona el Consorci per a la protecció i la gestió dels espais naturals del delta del Llobregat.

Les ofertes presentades han estat:

- Xavier Folqué Montaña – Fem Natura, amb NIF 77627478V (C. de la Unió, 16 – 18, 2n 2a – 08760 Martorell).
- Digit – Enginyeria de Sistemes Audiovisuals SL, amb NIF B63020846 (C. de la Gleva, 42-44, local 7 – 08006 Barcelona).

Atès que segons els informes emesos pel Tècnic d'ús públic i educació ambiental del Consorci, de dates 7 de març de 2017, i 16 de març de 2017, de valoració de les esmentades propostes, en base als criteris bàsics de selecció que s'estableixen a la clàusula 11.5 del Plec de clàusules administratives.

CRITERIS NO AVALUABLES MITJANÇANT FÒRMULES

METODOLOGIA DE TREBALL: *La puntuació màxima serà de 40 punts.*

Els punts associats a la metodologia pretenen valorar la idoneïtat del mètode de treball proposat pel licitador per tal d'assegurar la màxima qualitat final de la prestació objecte del contracte. Les ofertes que, en la valoració de la metodologia del treball, obtinguin

menys de 20 punts dels 40 possibles seran descartades i no se les valorarà l'apartat econòmic.

La puntuació s'atorga d'acord amb els següents criteris:

Proposta de model de funcionament del servei (15,00 punts):

Els licitadors hauran de proposar un model de funcionament del servei que inclogui, com a mínim, un protocol d'atenció al visitant i un model de registre de la informació que permeti reflectir l'activitat dels diferents punts d'informació.

Es valorarà que aquest model de funcionament sigui clar i estiguin el màxim d'especificades totes les possibles variables.

Xavier Folqué Montaña - Fem Natura.- Fa una descripció de com actuar davant de la major part de les situacions que respon bastant fidelment a la realitat de l'atenció al públic dels punts d'informació (en cas d'incidències, d'imprevistos, d'emergències,...). Fa esment específic dels aspectes de tracte i atenció al públic en l'apartat de formació del personal que prestarà el servei, i que hauran de cursar 10 hores d'informació general dels espais naturals del delta del Llobregat, 5 hores de protocol d'actuació del servei, 3 hores de tècniques d'atenció a visitants (role-playing), 3 hores de prevenció de riscos laborals i seguretat i 3 hores de dinàmiques d'equip i coordinació.

Pel que fa al model de registre de la informació, no presenta cap formulari però enumera tota una sèrie de dades a recollir, ampliant en alguns aspectes les establertes de recollida obligatòria en els plecs de condicions tècniques, i diu quins seran els aspectes a tractar en les enquestes de valoració.

Se li atorguen 12 punts

Digit - Enginyeria de Sistemes Audiovisuals SL.- Fa una descripció molt detallada de com seria el tracte amb el públic (aspecte personal, to de veu, frases a utilitzar amb preguntes i respostes tipus, ...), fent una distinció entre l'atenció personal, la telefònica i la virtual (aquesta última no entra dins de les funcions del Servei d'Informació). No especifica com actuar davant de cap situació concreta.

Pel que fa a l'apartat de recollida de dades, diu que es recolliran dades però no presenta cap formulari ni detalla les dades a recollir, s'entén que seran les que s'estableix al plec de condicions tècniques. Sí que diu que s'introduiran les dades en una base de dades. En diferents ocasions parla de reculls fotogràfics, que de fet no entren dins de les funcions del Servei d'Informació.

Se li atorguen 8 punts

Proposta de model organitzatiu de l'equip de treball (13,00 punts):

Els licitadors hauran d'aportar una descripció del model organitzatiu que inclogui la descripció de l'equip del projecte i el seu funcionament. Haurà de presentar una proposta de control de la puntualitat del personal que presti el servei i una proposta de mecanisme de substitució de les baixes.

Es valorarà que el model organitzatiu proposat sigui senzill i eficient.

Xavier Folqué Montaña - Fem Natura.- Anomena a les persones que presten el servei *Informadors Ambientals*. Diu que n'hi haurà 4 (segons calendari establert), i

disposarà de 2 informadors addicionals per a suplències. Els informadors tenen el perfil i la titulació mínima exigida en el plec de prescripcions tècniques.

El Coordinador té una titulació mínima de grau superior amb experiència en equips d'informadors ambientals. El coordinador estarà sempre disponible via telefònica perquè els informadors puguin resoldre qualsevol qüestió relacionada amb el servei. Mensualment el coordinador consensuarà el calendari de treball amb els informadors i notificarà les possibles incidències que s'hagin comunicat des del Consorci, mitjançant el correu electrònic, telefònicament o per reunió prèvia.

Les informacions o incidències importants pel cap de setmana que es comuniquin durant la setmana, es faran arribar a un correu electrònic comú per a tots els informadors que treballen aquell cap de setmana.

Distribueix els informadors pels diferents espais per tal d'atendre els horaris i còmput anual preestablerts pel Consorci (2.080 hores), assignant 1 informador/a a cada espai. Estableix 6 hores setmanals de coordinació, que serviran per coordinar l'equip i per a la coordinació amb el Consorci.

Com a proposta de control de puntualitat descriu un sistema d'enviament de whatsApp reforçat amb trucades a telèfon situats als punts d'informació. Aquest sistema, sense ser sofisticat, permet el control immediat de la puntualitat del personal que presta el servei, per així poder reaccionar suficientment ràpid davant un possible retard.

En referència al mecanisme de substitució de les baixes, estableix 2 informadors addicionals per a suplències i descriu detalladament el protocol de substitució en cas de baixa o incidència.

Se li atorguen 11 punts

Digit - Enginyeria de Sistemes Audiovisuals SL.- Als informadors els anomena *tècnics*. Diu que disposarà d'un equip mínim de 2 tècnics, màxim de 5 tècnics, i 1 coordinador, a banda del personal extra per incidències. El nombre de tècnics que presten el servei varia segons l'època de l'any (2 els mesos de gener, juliol, agost i setembre; 3 els mesos de febrer, març, juny i novembre; 4 els mesos d'abril, maig i setembre; i 5 el mes d'octubre). Segons l'època de l'any es disposarà d'1 o de 2 tècnics extra per cobrir incidències.

Inclou un calendari, però els horaris no són correctes, i no es corresponen als que es necessita cobrir a cada un dels espais naturals. Digit ha calculat només 1.960 hores de servei d'informació, quan el plec de prescripcions tècniques diu clarament que se'n hauran de prestar 2.080 hores.

Estableix 2,5 hores setmanals (120 hores anuals) per a la coordinació amb l'equip i amb el Consorci, que s'obtenen de restar-les a les hores de servei d'informació establertes al plec de prescripcions tècniques (2.080 hores).

A principis d'any s'entregarà al tècnic el calendari mensual de treball que es pactarà entre aquest i l'organització. El coordinador comprovarà setmanalment que els tècnics assignats estan en disposició, recordant-los les instruccions i informant-los de modificacions, si s'escau. També recollirà informació dels tècnics dels serveis immediatament anteriors per tal de poder gestionar incidències i mantenir informat al Consorci.

Com a proposta de control de puntualitat proposa un lector de targetes que utilitza la tecnologia Frequency IDentification, i que permet obtenir un registre del fitxatge de cada treballador, que sí que explica com s'ha de fer i quines dades s'obtenen, però que no permet conèixer de manera immediata la manca de puntualitat per poder reaccionar suficientment ràpid davant un possible retard. Diu que si detecta faltes de puntualitat, el primer pas serà corregir l'actitud, i si el problema persisteix, es procedirà a canviar el tècnic.

Hi ha un fet que es valora que pot incrementar les incidències de puntualitat, i és que l'atenció al públic es farà a Cal Tet en dos torns per part de dos informadors diferents, el que incrementa la possibilitat d'incidències de puntualitat, però a més, cal tenir en compte que tot just s'acaba la jornada laboral d'un informador i comença la de l'altre, sense cap temps possible per a traspàs d'informació.

En referència al mecanisme de substitució de les baixes, hi haurà 1 o 2 informadors extres preparats per a cobrir incidències en funció de l'època de l'any. No hi ha cap descripció ni protocol de reacció en cas d'incidència. Es diu que si es detecta una baixa d'un dels tècnics, s'informarà immediatament al tècnic format i preparat per cobrir-lo. Les baixes s'han de justificar per escrit a l'empresa. Si es detecten baixes continuades en un mateix tècnic, Digít procedirà a substituir-lo.

Se li atorguen 4 punts

Proposta de coordinació amb el Consorci (7,00 punts):

Els licitadors hauran de presentar una proposta de coordinació amb el Consorci. Aquesta haurà de contenir necessàriament el mode, la freqüència i la/les persona/es de contacte.

Es valorarà que la proposta de coordinació permeti un contacte fluid i constant.

Xavier Folqué Montaña - Fem Natura.- Fa una oferta de dedicació del coordinador de 6 hores setmanals, que inclou la coordinació amb l'equip d'informadors i la coordinació amb el Consorci.

De manera general diu que la coordinació entre el responsable del servei i el tècnic del Consorci, ha de ser fluida, de tal manera que el coordinador tindrà disponibilitat permanent per notificacions, incidències, canvis, consultes, etc.

Preveu reunions quinzenals amb la direcció tècnica que designi el Consorci per examinar la correcta evolució del servei i analitzar, si s'escau les dades trameses setmanalment, tal i com s'estableix en el plec de prescripcions tècniques; tot i que especifica que serà els dilluns quan es comunicaran les incidències del cap de setmana i s'enviaran les dades dels visitants per correu electrònic i telèfon.

Les incidències que afectin greument a la normalitat de la prestació del servei es comunicaran immediatament al Consorci. El coordinador estarà localitzable en tot moment per telèfon, sobre tot els caps de setmana.

Proposa reunions trimestrals amb altres instàncies del Consorci.

Se li atorguen 6 punts

Digit - Enginyeria de Sistemes Audiovisuals SL.- Fa una oferta de dedicació del coordinador de 2,5 hores setmanals, que inclou la coordinació amb l'equip d'informadors i la coordinació amb el Consorci. Val a dir que aquestes 2,5 hores les resta d'hores de servei, perquè només ha comptat 1.960 hores de servei d'informació; aspecte que ja s'ha comptat negativament en l'apartat d'organització de l'equip de treball.

Preveu una reunió presencial mensual amb el Consorci per posar en comú diversos temes. Al marge d'aquesta reunió es farà un rapport setmanal, tal i com s'estableix als plecs de prescripcions tècniques, que s'enviarà per mail a la persona encarregada del Consorci. En cas que hi hagi temes molt urgents es comunicarà via telefònica i per escrit a la persona encarregada.

Se li atorguen 3 punts

Proposta de sistemes de gestió de la qualitat (3 punts):

Els licitadors hauran de presentar una proposta d'assegurament de la qualitat de les feines desenvolupades. Aquesta pot estar basada en sistemes de certificació de la qualitat o en sistemes d'avaluació i control intern.

Es valorarà que els sistemes presentats assegurin la qualitat de les feines en tot moment i des de tots els punts de vista, i vetllin per l'eficiència i l'eficàcia dels processos i la plena satisfacció dels clients.

Xavier Folqué Montaña - Fem Natura.- Descriu un sistema intern de control de la qualitat basat en controls telefònics cada dia de servei i presencials setmanals durant el primer mes de servei. També es descriu una avaluació del servei basada en la recollida de dades, l'anàlisi, la interpretació i l'elaboració d'informes mensuals que es faran arribar al Consorci. Tanmateix proposa reunions de valoració i de propostes de millora a celebrar amb el Consorci. No especifica termini de valoració de les propostes de millora implementades.

Se li atorguen 1,50 punts

Digit - Enginyeria de Sistemes Audiovisuals SL.- Descriu un sistema de control de la qualitat intern anomenat "pla de cercles de millora" que preveu la detecció de debilitats del servei i la proposta d'alternatives de solució i nova avaluació, i que s'aplicarà al dia a dia per a resoldre aspectes puntuals. Per a aspectes més genèrics i que afectin de forma substancial al servei, s'aplicarà la fórmula trimestral, recollint la informació durant 23 setmanes, valorant i proposant a la setmana 24 i aplicant a la setmana 25.

Se li atorga 1,50 punt

Proposta de compromís mediambiental i social (2 punts):

Els licitadors hauran de presentar una proposta de responsabilitat social i mediambiental. Aquesta pot estar basada en declaracions vinculades a les normes ISO o EMAS, o bé establir-se amb caràcter intern.

Quan a la responsabilitat social, caldrà presentar un proposta de compromís empresarial intern i extern.

Es valorarà que l'empresa incorpori sistemes per minimitzar l'impacte ambiental i que treballi per la millora contínua en la gestió ambiental i energètica.

Es valorarà la forma en que l'empresa integra la responsabilitat social en la gestió; al temps que garanteix la seguretat i salut de totes les persones que formen part de l'equip i el compliment de la legislació vigent en aquestes matèries. També es valorarà el compromís de l'empresa amb el territori i la ciutadania més propera.

Xavier Folqué Montaña - Fem Natura.- A nivell de responsabilitat mediambiental descriu algunes accions que realitzaran els informadors i la empresa, pel que fa a la gestió dels residus, l'estalvi d'aigua, l'eficiència energètica i el consum responsable. Especifica que es comunicaran als treballadors de l'empresa les bases d'actuació ambiental.

Prioritzarà la contractació de persones de les poblacions properes.

Se li atorga 1'50 punt

Digit - Enginyeria de Sistemes Audiovisuais SL.- A nivell de responsabilitat mediambiental diu que ha establert accions de promoció de l'estalvi energètic i de gestió dels residus (consum i recollida).

Prioritzarà la contractació de persones de les poblacions properes.

Se li atorga 1 punt

MILLORES ADDICIONALS A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE: La puntuació màxima serà de **5 punts**.

La ponderació atribuïda a les millores addicionals pretén incentivar l'aportació per part dels licitadors d'aquelles possibles solucions, no previstes inicialment, que perfeccionin els requisits establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Es valoraran totes les millores addicionals que perfeccionin els requisits tècnics del Plec de prescripcions tècniques. La puntuació s'atorgarà en funció de la quantitat i qualitat de les millores proposades.

D'altra banda, i d'acord amb allò previst per l'art. 150,4 del TRLCSP, per tal de ser admesos a la fase d'avaluació global, s'exigirà que en la valoració dels criteris corresponents a l'oferta tècnica no avaluables mitjançant fórmules, els licitadors obtinguin la puntuació mínima de 20 punts. Aquelles ofertes que no obtinguin aquesta puntuació mínima seran considerades de qualitat tècnica inacceptable i per tant no seran tingudes en compte.

Xavier Folqué Montaña - Fem Natura.- Se li valoren les següents propostes de millores:

- 1 informador addicional durant 4 hores (de 10h a 14h) els dissabtes i/o diumenges de la primavera i la tardor.
- Una visita guiada trimestral de 3 hores de durada.
- Obrir i/o tancar dues hores més tard 3 dies (12 hores) durant el contracte.
- 24 desplaçaments en cotxe per obrir/tancar la barrera del Remolar, per a vehicles autoritzats pel Consorci.
- Lloguer de cadenats per a bicicletes.
- Lloguer de 2 bicicletes als espais naturals del Riu.
- Expositor o taulell accessori per facilitar la consulta de les guies de natura.

Se li atorguen 4 punts

Digit - Enginyeria de Sistemes Audiovisuals SL.- No fa cap proposta de millora.

Se li atorguen 0 punts

En base a aquests criteris no avaluable mitjançant fórmules, la puntuació atorgada a les ofertes presentades segons els criteris de judici de valor és la següent:

Criteris judici de valor	Xavier Folqué	Digit SL
Metodologia de treball <i>(fins a 15 punts)</i>	12 punts	8 punts
Proposta de model organitzatiu de l'equip de treball <i>(fins a 13 punts)</i>	11 punts	4 punts
Proposta de coordinació amb el Consorci <i>(fins a 7 punts)</i>	6 punts	3 punts
Proposta de sistemes de gestió de la qualitat <i>(fins a 3 punts)</i>	1,5 punts	1,5 punts
Proposta de compromís mediambiental i social <i>(fins a 2 punts)</i>	1,5 punts	1 punt
Millores addicionals a l'execució del contracte <i>(fins a 5 punts)</i>	4 punts	0 punts
TOTAL	36 punts	17,5 punts

D'acord amb allò previst per l'art. 150,4 del TRLCSP, per tal de ser admesos a la fase d'avaluació global, s'exigirà que en la valoració dels criteris corresponents a l'oferta tècnica no avaluables mitjançant fórmules, els licitadors obtinguin la puntuació mínima de 20 punts. En tant que la oferta que presenta **Digit - Enginyeria de Sistemes Audiovisuals SL, amb NIF B63020846**, ha obtingut 17'5 punts en aquesta fase, la seva oferta es considera de qualitat tècnica inacceptable i per tant no s'ha tingut en compte.

L'oferta econòmica presentada per **Xavier Folqué Montaña – Fem Natura, amb NIF 77627478V** (C. de la Unió, 16 – 18, 2n 2a – 08760 Martorell) és la següent:

Import per l'execució del contracte: 33.520,00 €

Percentatge d'IVA: 21%

Import d'IVA: 7.039,20 €

TOTAL: 40.559,20 €

Import preu hora extraordinari: 16,12 €

Percentatge d'IVA: 21%

Import d'IVA: 3,38 €

TOTAL: 19,50 €

CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT FÒRMULES

LA PROPOSTA ECONÒMICA: La puntuació màxima serà de 55 punts.

El preu ha de ser el valor net, sense IVA, que és com es valorarà, tot i que cal especificar si l'empresa està obligada a tributar l'IVA i el tipus impositiu a aplicar.

Es presentarà un preu per servei per any de contracte, i s'atorgarà una puntuació màxima de 50 punts; i un preu per hora per servei extraordinari, i s'atorgarà una puntuació màxima de 5 punts.

Per obtenir les puntuacions econòmiques es procedirà a avaluar l'oferta de manera que la més econòmica que no presenti un valor anormal o desproporcionat se li assignen 50 punts, per a l'oferta global i 5 punts per a l'oferta de preu hora per servei extraordinari. Totes les ofertes s'avaluaran amb la puntuació obtinguda mitjançant la següent expressió: $Puntuació \text{ de cada oferta} = 45 \times (\text{Preu de l'oferta més econòmica} / \text{Preu de l'oferta que es puntua})$. La puntuació econòmica s'arrodonirà al segon decimal.

A l'informe del tècnic d'ús públic i educació ambiental del Consorci de data 16 de març de 2017 es fa constar que hi ha un error material en l'expressió de la fórmula per fer la valoració de l'oferta econòmica, i per tant es substitueix l'expressió numèrica 45 per l'expressió escrita *Valoració màxima establerta al Plec*, i que en aquest cas concret és 50 (per al preu per a l'execució del contracte) i 5 (per al preu hora de servei extraordinari), tal i com estableix la pròpia clàusula 11.5 del Plec de clàusules administratives.

Atenent a aquest criteri, la puntuació que obté Xavier Folqué Montaña – Fem Natura és de 50 punts quan a l'oferta econòmica per l'execució del contracte i 5 punts pel que fa a l'oferta econòmica d'hora de servei extraordinari.

Tanmateix aquesta oferta no es considera com a oferta amb valors anormals o desproporcionats segons estableix la clàusula 11.7 del Plec de clàusules administratives, doncs l'oferta econòmica presentada (33.520,00 €) no és menor de 28.350,00 €, es a dir 0,75 multiplicat pel pressupost base de licitació (37.800,00 €).

Tal i com s'estableix a la clàusula 11.6 del Plec de clàusules administratives, el mètode per determinar l'oferta econòmicament més avantatjosa és la suma dels diferents punts assignats en el diferents apartats dels criteris de valoració esmentats, i per tant el resultat final del concurs és:

Xavier Folqué Montaña – Fem Natura	Puntuació
Criteris avaluable en base a judici de valor	36 punts
Criteris avaluable de forma automàtica	55 punts
TOTAL	91 punts

Digit - Enginyeria de Sistemes Audiovisuais SL	Puntuació
Criteris avaluable en base a judici de valor	17,50 punts
NO PASSA A LA SEGÜENT FASE	-----

Davant els antecedents de puntuacions obtingudes per totes les ofertes presentades en els criteris de judici de valor i els criteris automàtics, resulta com a oferta més avantatjosa la presentada per **Xavier Folqué Montaña – Fem Natura, amb NIF 77627478V**, havent obtingut 91 punts, amb un import de 33.520,00 € (IVA exclòs), 40.559,20 € (21% IVA inclòs), com a preu de contracte; i 16,12 € (IVA exclòs), 19,50 € (21% IVA inclòs), com a preu hora servei extraordinari.

En conseqüència, i a la vista de les esmentades puntuacions i els informes corresponents, aquesta Mesa de Contractació, en compliment del disposat a l'art. 151 del Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel quals s'aprova el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic (TRLCSP), proposa l'adjudicació del contracte de referència a favor de **Xavier Folqué Montaña – Fem Natura, amb NIF 77627478V**, havent obtingut 91 punts, i amb un import de 33.520,00 € (IVA exclòs),

40.559,20 € (21% IVA inclòs), com a preu de contracte; i amb un import de 16,12 € (IVA exclòs), 19,50 € (21% IVA inclòs), com a preu hora servei extraordinari; es procedeix, amb aquest acte, a elevar la present proposta a l'òrgan de contractació competent.

El Prat de Llobregat, a 20 de març de 2017.

President de la Mesa,




F. Xavier Santaefemí Escuer

Vocals,



Lluís Zudaire López



Daniel Tambo i Calvo



Nèstor Urios i Torromé

Secretària de la Mesa,



Maria Fusté i Saus

