



EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº: 7/18.

TIPO DE CONTRATO: **Servicio. Procedimiento Abierto con varios criterios de adjudicación.**OBJETO: **“Servicio de transporte adaptado para personas con discapacidad a centros específicos de formación, ocupación y atención integral”**ORGANO DE CONTRATACION: **El Alcalde****ACTA REUNIONES ESTUDIO INFORME CRITERIOS JUICIO VALOR, ACTO PÚBLICO APERTURA SOBRES 2 Y 3 Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN**MESA DE CONTRATACION

Asistentes:

Presidente: Dña. Natividad Francés Garate, Teniente de Alcalde delegada de Cohesión Social e Igualdad.	Calvià, 3 de mayo de 2018
Vocal de la Intervención: D. Mateo Rigo Vallori, Interventor Accidental	Siendo las 11:13 horas, se reúnen en la Casa Consistorial, C/ Julià Bujosa Sans, Batle,1, los miembros de la Mesa de Contratación de la licitación de referencia, al margen relacionados.
Vocal: D. Juan Castañer Alemany, Secretario Accidental	
Vocal: Dña. María Bosch Simó, Jefa del Servicio de Aprovisionamiento y Contratación	
Vocal: Dña. Concepción Casado Mena, Jefa del Servicio de Bienestar Social.	
Secretaria: Dña. Ramona Monedero Martínez.	

La reunión tiene por objeto tratar los asuntos del orden del día de la convocatoria.

**1) Aprobar el acta de la reunión anterior de fecha 10 de abril de 2018**

La Mesa aprueba el acta de la reunión de fecha 10 de abril de 2018 de “CALIFICACIÓN DOCUMENTACIÓN SOBRE 1 Y ACTO PÚBLICO APERTURA SOBRE 4”

**2) Estudio del informe de valoración sobre 4**

La Mesa de Contratación procede al estudio del informe técnico, de fecha 25 de abril de 2018, en el cual se aplican los criterios de adjudicación evaluables mediante un juicio de valor previstos en el apartado “B” del cuadro de criterios de adjudicación del contrato (criterio 1). Se hace constar que asesora a la Mesa el responsable del Servicio de Movilidad y Servicios Urbanos, que también suscribe este informe técnico.

La Mesa asume dicho informe. Se obtienen las siguientes puntuaciones totales:

*Criterios evaluables mediante un juicio de valor (criterio 1)*

Nº plica	Licitador	Puntuación
1	Autocares Seco Rodríguez S.L.	40
2	IRUBUS SAU	8

3	Globalia Autocares SA	19
---	-----------------------	----

No se transcriben las puntuaciones parciales al quedar dicho informe incorporado como anexo a la presente acta.

### 3) Acto público apertura de las proposiciones económicas (sobre 2) y de las proposiciones técnicas relativas a criterios evaluables mediante fórmula (sobre 3)

Previo anuncio público del acto, para que pueda ser presenciado por quien esté interesado, se inicia con la lectura del anuncio de la licitación. Asiste público al acto, firmando el correspondiente formulario de comparecencia, que se adjunta como anexo a la presente acta.

A continuación el Secretario da cuenta del resultado de la evaluación relativa a los criterios de adjudicación del contrato que no son evaluables de forma automática.

Antes de la apertura de la primera proposición se invita a los asistentes a que formulen las observaciones que estimen oportunas, que serán reflejadas en el acta, sin que se produzca ninguna.

Se procede por la Presidenta a la apertura de los sobres nº 2 que contienen las proposiciones económicas y a la lectura de las proposiciones formuladas por los licitadores y de los sobres nº 3 que contienen la documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática, dando lectura a la relación de los documentos aportados. Se obtienen las siguientes proposiciones:

#### Ofertas criterio 2

Nº Plica	Licitadores	Oferta económica por dos años de contrato, IVA excluido
1	Autocares Seco Rodríguez S.L.	386.060,00 euros
2	IRUBUS SAU	389.000,00 euros
3	Globalia Autocares SA	396.000,00 euros

#### Ofertas criterio 3

Nº Plica	Licitadores	Criterios de carácter social			Criterios de carácter medioambiental
		Compromiso sobre paridad (0/2)	Compromiso sobre plan formación (0/1)	Compromiso sobre contratación indefinida 100%= 5 50-99% = 2 >50% = 0	Compromiso sobre formación (0/2)
1	Autocares Seco Rodríguez S.L.	SI	SI	SI, 100%	SI
2	IRUBUS SAU	NO	SI	SI, 55-99%	SI
3	Globalia Autocares SA	SI	SI	SI, 55-99%	SI

#### 4) Aplicación de fórmulas y propuesta de adjudicación

Concluida la apertura de proposiciones la Mesa procede a aplicar las fórmulas contenidas en los pliegos. Se obtienen las siguientes puntuaciones:

**Puntuación criterios evaluables de forma automática (Criterio 3)**

Nº Plica	Licitadores	Criterios de carácter social			Criterios de carácter medioambiental	TOTAL CRITERIO 3
		Compromiso sobre paridad (0/2)	Compromiso sobre plan formación (0/1)	Compromiso sobre contratación indefinida 100%= 5 50-99% = 2 >50% = 0	Compromiso sobre formación (0/2)	
1	Autocares Seco Rodríguez S.L.	2	1	5	2	10
2	IRUBUS SAU	0	1	2	2	5
3	Globalia Autocares SA	2	1	2	2	7

**Puntuación total (suma de todos los criterios)**

Nº Plica	Licitador	Criterios no matemáticos	Criterios matemáticos (técnicos)	Criterios matemáticos (económicos)	Total
1	Autocares Seco Rodríguez S.L.	40	10	40	90
2	IRUBUS SAU	8	5	39,7	52,7
3	Globalia Autocares SA	19	7	39	65

Estudiadas las proposiciones económicas admitidas, previa verificación de que en el expediente constan las actuaciones y documentos previstos en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, la Mesa adopta el siguiente acuerdo:

–Elevar al órgano de contratación, propuesta de adjudicación a favor de la entidad AUTOCARES SECO RODRÍGUEZ SL

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, la Presidenta da el acto por finalizado y, en este estado y sin que haya habido ninguna reclamación, se levanta la sesión siendo las 11:22 horas. De todo ello extendiendo, como Secretaria, la presente acta.

La Secretaria de la Mesa

Documentos adjuntos al acta:

- Informe técnico de fecha 25 de abril de 2018

Vº Bº  
La Presidenta



EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº: 7/18

TIPO DE CONTRATO: **Servicio.Procedimiento abierto con varios criterios de adjudicación.**

OBJETO: **Servicio de transporte adaptado para las personas con discapacidad a centros específicos de formación. Ocupación y atención integral**

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: **El Alcalde**

## INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS RELATIVO A LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR.

### 1. ANÁLISIS DE LAS PLICAS PRESENTADAS.

Una vez analizada la documentación presentada en el sobre 4, sobre criterios evaluables mediante un juicio de valor, para llevar a cabo el servicio objeto del contrato por parte de las empresas, teniendo en cuenta, tal como se recoge en los pliegos de condiciones, que para llevar a cabo la evaluación de la misma, las empresas deberán presentar una propuesta en la que se indiquen, por un a parte unos protocolos de gestión y por otra una propuesta de planificación de trayectos que contenga los horarios de recogida, horarios de llegada a los centros, horas de recogida en los centros y horario de llegada a las paradas en las zonas y al mismo tiempo cumplir con lo especificado en los Pliegos de condiciones, cuyos datos se recogen en el ANEXO I a este informe, se procede a valorar las distintas propuestas

#### 1.1.- Protocolos de gestión a valorar entre 0 y 10 puntos

Plica nº1: **AUTOCARES SECO RODRÍGUEZ S.L.**

##### **A) Protocolos de actuación para la cobertura de eventualidades en situaciones excepcionales**

Presentan los tres protocolos que se indican en el pliego de prescripciones técnicas (indisposición, accidente de tráfico, recogida de la persona usuaria por sus familiares), de manera muy detallada y completa.

Además, identifica 16 contingencias potenciales que pueden afectar al servicio, clasificadas según tengan que ver con la red de transporte, la meteorología, averías, urgencias médicas y añaden además el de obstáculos en las rutas que dificultan el servicio o incrementan el tiempo de recorrido. Este es muy importante ya que indica cómo iría asignado nuevos recursos materiales y/o humanos a las rutas.

En todos los protocolos que presenta incorpora los siguientes campos: responsable del servicio, otros responsable, tiempos máximos de respuesta, medios humanos a asignar, medios técnicos y materiales, comunicación especial, formación específica a los implicados, procedimiento de actuación

Explica su plan de contingencia y la posibilidad de aplicar recursos humanos y materiales de la empresa, explicando cada uno de ellos. Medidas generales que en el proyecto se concretan: herramientas para incrementar plantilla; incorporación de



equipos adicionales mejorando los que se indica en los pliegos de la licitación; servicio de emergencia de 24 horas.

## B) Protocolos de satisfacción y mejora.

Presentan un plan de gestión de incidencias y reclamaciones así como para la satisfacción y la mejora.

### 1- Atención de incidencias y reclamaciones.

Establecen para ello **canales** de comunicación:

- A través de inspectores y jefe de tráfico comunicación con los usuarios y los centros de destino; .

- A través de conductor y acompañante con acompañamiento hasta la persona de referencia del centro (ofrecen hacer formación con personal especializado).

- A través del personal de operación telefónica para el funcionamiento diario. Ofrecen servicio de taxi cuando sea necesario para subsanar circunstancias que se produzcan. Describen el protocolo de actuación cuando una persona usuaria no se presenta en el punto de recogida; ofrece iniciar el horario de atención telefónica a las 8 h (no indica horario de finalización, ni tiene en cuenta que los usuarios pueden dar aviso antes de que no van a asistir a la parada).

- Web y dispositivos electrónicos para la formulación de consultas, reclamaciones...y se comprometen a contestarlas en un plazo máximo de 8 día laborables. Se comprometen a desarrollar una app para que los usuarios accedan en tiempo real al trayecto e incluirá un enlace al sistema de quejas y reclamaciones.

- Presencial en las oficinas de 8 h a 22 h día laborables y sábados de 9 a 14 h. . servicio de defensor del usuario (contratado externamente a través de Design form All Foundation).

- Libro de reclamaciones en el vehículo.

Presentan **sistema de atención** dónde indican que todas las quejas sugerencias y agradecimientos serán atendidos a través del sistema de calidad del Grupo Moventis. Se ofrece **teléfono alternativo para las personas sordas** dónde podrán tramitar quejas o sugerencias a través de whatsapp o de sms. La atención se realizará tanto en las lenguas oficiales de Ills Balears como en inglés. Ofrecen también la posibilidad de realizar reclamaciones o sugerencias a través de una app del Grupo Moventis. Incorporan la atención presencial ya apoyo del inspector de servicio de turno para reconducir la formalización de la queja y el medio que se adapte mejor al usuario.

Ofrecen al Ajuntament un acceso al aplicativo para consultar el estado y resolución de las quejas, así como acceso al mapa de las incidencias. Harán llegar copia automáticamente al Ajuntament en soporte informático de las respuestas a los usuarios. En los primero 10 días del mes siguiente presentarán al Ajuntament informe con el análisis del estado y los resultados de quejas y sugerencias. Y a pesar de poner un plazo de 8 días para la respuesta, se plantean que el 80% de las mismas puedan realizarse en un plazo inferior a 5 días. Emitirán informe trimestral de propuestas de mejora e informe anual sobre la implementación de las mismas o en su defecto de los motivos que han impedido llevarlas a cabo.



## 2- Medida del nivel de satisfacción y mejora.

Realizarán auditoría de calidad mínimo una vez al año. Propondrá tres empresas al Ajuntament para que éste determine quién será la encargada de los controles externos. Prevé utilizar dos herramientas:

- Mystery Shopping: observación directa
- Encuestas de satisfacción: medir el índice de satisfacción del cliente.

Explican que hay rutas que se harán con taxi adaptado (compartido o individual) en los casos en que sean susceptibles de ser atendidos mediante este sistema de forma óptima.

Adoptan el compromiso de hacer servir un software de optimización par el cálculo de las rutas de autobús que incorporará entre otros los puntos de inicio, de destino, distancia, incorporación de nuevos usuarios, restricciones (tipo de discapacidad, cumplimiento de horarios...).

### Plica nº2: IRUBUS SAU

#### **A) Protocolos de actuación para la cobertura de eventualidades en situaciones excepcionales**

Presenta los tres protocolos que se requieren describiendo sus distintas acepciones, el proceso por fases hasta su resolución, incluyendo los medios que pondrá a disposición si se requiere (vehículos adicionales o taxis), además de la comunicación inmediata al Ajuntament y gestión de la información.

La propuesta que realiza esta empresa plantea unos protocolos de actuación básicos que van desde la señalización de la zona afectada por el accidente al aviso al Sistema de Emergencias y Protección Civil para la atención a los posibles accidentados, la constitución de un Comité de Crisis, la Coordinación y comunicación con el Ayuntamiento, así como, la investigación, análisis y evaluación del siniestro.

#### **B) Protocolos de satisfacción y mejoras.**

##### 1- Atención de incidencias y reclamaciones.

Ofrecen una aplicación específica para la gestión de quejas y reclamaciones (Gestor de reclamaciones). Presentan copia ejemplo de pantalla en la que se visualiza una reclamación. Indican que con ella se podrán extraer informes y estadísticas. Los canales de comunicaciones: libro oficial de reclamaciones, hojas oficiales de CCAA, hojas de sugerencia/incidencia disponibles en las oficinas de venta y de atención al público, correo postal o electrónico, formularios en la web, llamada telefónica a su Call center.

Presentan 5 fases en la resolución de reclamaciones: alta, análisis, respuesta a la Administración y al cliente en este caso si es oportuno (proponen plazo no superior a



20 días hábiles), cierre. Elaboran informes mensuales que pondrán a disposición del Ajuntament de Calvià.

## 2- Medida del nivel de satisfacción y mejora.

Proponen realizar un cuestionario inicial tanto a los usuarios como a los centros especializados y en función de los resultados plantean aplicar soluciones correctoras. El planteamiento es genérico. Explica que tendrá los informes de resultados a disposición del Ajuntament cuando éste los solicite.

La propuesta que formula esta empresa, si bien es la que se requiere, carece de menos profundidad y mejora técnica que la presentada en la plica anterior. Está menos detallada y ofrece menos recursos para la aplicación del servicio.

### Plica nº3: GLOBALIA

#### **A) Protocolos de actuación para la cobertura de eventualidades en situaciones excepcionales**

Presenta seis grandes grupos de contingencias previsibles: aumento de demanda, accidente, averías, emergencias en el pasaje, incidencias derivadas de la climatología, otras emergencias.

Hace una presentación de las directrices: formación al personal, localización y recuperación de todos los recursos humanos y materiales, retenes de personal y vehículos, protocolos de actuación, mecanismos de información estables entre la empresa de transporte y la dirección del expediente, análisis y estudio posterior de las incidencias. No profundiza en los recursos a aplicar y los procesos.

Describe los protocolos que se requieren

#### **B) Protocolos de satisfacción y mejoras.**

##### 1- Atención de incidencias y reclamaciones.

Ofrecen una gestión de quejas y reclamaciones que llevará a cabo el Supervisor del Servicio.

Presentan 3 fases en la resolución de reclamaciones:

- Atención a los usuarios
- Comunicación al Jefe de servicio y coordinación con la Dirección del expediente y familiares de los usuarios afectados
- Comunicación a los responsables de servicios sociales y realización de parte de incidencia/no conformidad..

Compromiso de resolución de la incidencia en el plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la misma por parte del responsable del servicio.

##### 2- Medida del nivel de satisfacción y mejora.



Proponen realizar una encuesta semestral y en el caso de que se obtenga un resultado que presente una puntuación baja, convocar una reunión con el ayuntamiento para analizar la situación y exponer posibles soluciones

En base a ello se propone la siguiente puntuación

EMPRESA	Puntos criterio 1.1
EMILIO SECO S.L	10
IRUBUS S.A.	8
GLOBALIA	7

## 1.2 Propuesta de planificación de trayectos de ida y vuelta a valorar entre 0 y 40 puntos

Una vez analizada la documentación presentada en el sobre 4, sobre criterios evaluables mediante un juicio de valor, para llevar a cabo el servicio objeto del contrato por parte de las empresas. Teniendo en cuenta, tal como se recoge en los pliegos de condiciones, que para llevar a cabo la evaluación de la misma, las empresas deberán presentar una propuesta en la que se indiquen los horarios de recogida, horarios de llegada a los centros, horas de recogida en los centros y horario de llegada a las paradas en las zonas y al mismo tiempo cumplir con lo especificado en los Pliegos de condiciones, se observa que se han presentado las propuestas, cuyos datos se recogen en el ANEXO I a este informe y que, a continuación pásamos a valorar

Plica nº1: AUTOCARES SECO RODRIGUEZ S.L.

### 1.2.a.- Tiempo que el usuario pasa en el servicio

Presenta un estudio detallado de los servicios a prestar, con seis (6) rutas en el servicio de ida y cinco (5) rutas en el sentido de regreso.

Todos los servicios programados cumplen con lo establecido en los pliegos de condiciones técnicas en lo que se refiere a la organización del servicio.

- Ningún usuario permanece en el vehículo durante más de una hora, siendo el tiempo mínimo cinco minutos, el que corresponde al trayecto Son Ferrer-Amadip Palmanova y el máximo, sesenta minutos correspondiente al trayecto Calvià-Asnimo. Si calculamos el tiempo promedio de estancia en el servicio, el resultado es de veintinueve minutos.

Se considera que la planificación cumple con unos estándares de calidad superior a las demás planificaciones presentadas en lo que a este punto se refiere por lo que se le propone una puntuación de 18 puntos sobre 20

### 1.2.b.- Diferencia entre los horarios de entrada y salida de los centros



- Todos los usuarios llegan al centro de destino dentro del margen contemplado en los pliegos, es decir entre media hora antes o un cuarto de hora después del inicio de la actividad del centro.

Igualmente ocurre con el servicio de recogida dentro del margen de variación de un cuarto de hora antes y un cuarto de hora después

Si bien, tal como se ha dicho, la programación cumple plenamente con los requisitos contemplados en los pliegos, el porcentaje de usuarios cuya llegada y recogida al centro de formación coincide con el horario de inicio y final de la actividad se considera bajo por lo que se le otorga una puntuación de 12 puntos sobre 20

#### Plica nº2: IRUBUS SAU

La empresa no presenta la programación de los servicios, tanto de ida como de regreso de los usuarios que acuden al TALLER ÁGUILA.

Por ello, **no se valora su oferta** en lo que hace referencia al apartado 1.2, haciendo constar que, en el caso de que, una vez valorados los demás criterios de adjudicación, resultara adjudicataria del servicio, debería prestar el citado servicio de acuerdo con lo establecido en los Pliegos

#### Plica nº 3: GLOBALIA AUTOCARES S.A.

La empresa presenta una planificación de trayectos que incumple con lo establecido en los Pliegos de condiciones técnicas, al contemplar en su oferta, en los trayectos de regreso, que el usuario número 18 permanece en el vehículo durante 75 minutos y el usuario número 40 durante 65 minutos cuando en los Pliegos se contempla que **"Ningún usuario podrá permanecer en el vehículo, durante mas de una hora por trayecto"**

Por ello, **no se valora su oferta** en lo que hace referencia al apartado 1.2, haciendo constar que, en el caso de que, una vez valorados los demás criterios de adjudicación, resultara adjudicataria del servicio, éste se debería adaptar a lo establecido en los Pliegos

En base a ello se propone la siguiente puntuación

EMPRESA	Criterio 1.2.a	Criterio 1.2.b	Total criterio 1.2
EMILIO SECO S.L	18	12	30
IRUBUS S.A.	0	0	0
GLOBALIA	0	0	0

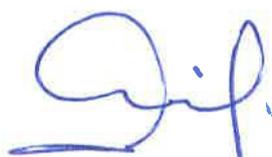


### Puntuación total del proyecto de gestión

EMPRESA	Criterio 1.1	Criterio 1.2	total
EMILIO SECO S.L	10	30	40
IRUBUS S.A.	8	0	8
GLOBALIA	7	0	7

Calvià, 25 de abril de 2018

M<sup>a</sup> Concepción Casado Mena  
Jefa de Serv. De Bienestar Social

  
Miguel Cañellas Vich  
Jefe de Serv. De Movilidad