

INFORME DE VALORACIÓ DE LES OFERTES PRESENTADES EN EL MARC DE LA CONVOCATÒRIA DE CONTRACTACIÓ EXTERNA PER AL SERVEI D'ASSESSORAMENT INFORMATIU COMPLEMENTARI EN LA GESTIÓ DE RESIDUS PER A L'AGÈNCIA DE RESIDUS DE CATALUNYA, EN EL PERÍODE COMPRES ENTRE 1 DE GENER DE 2022 I 31 DE DESEMBRE DE 2022.

1. ANTECEDENTS

Amb data 22/09/2021 ha estat publicada la convocatòria del concurs amb clau G2024-2022-1 per al subministrament del servei d'assessorament informatiu complementari en la gestió de residus per a l'Agència de Residus de Catalunya (ARC) per a l'any 2022.

El servei es desenvoluparà fora de la seu d'ARC, amb import de licitació anual de 108.981,06 €, IVA inclòs.

L'obertura de les propostes ha estat efectuada el 15 d'octubre de 2021 corresponen a les empreses:

- SM, SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.
- LAVOLA 1981, SAU
- TECNOAMBIENTE, S.L.U.

2. METODOLOGIA D'AVALUACIÓ I VALORACIÓ DEL SERVEI

Criteris d'adjudicació

Criteris avaluable en funció d'un judici de valor: 25 punts

Criteris ponderables de forma automàtica: 75 punts

Enumeració dels criteris d'adjudicació ponderables en funció d'un judici de valor

1. Valoració del programa de treball presentat (punt 4 PPT) i l'adequació als objectius (punt 2 PPT) màxim 20 punts
2. Valoració de les millores aportades addicionalment pel licitador no contemplades explícitament en el plec de prescripcions tècniques (màxim 5 punts). Concretament es valorarà la presentació d'un manual d'usuari que ofereixi diferents tipologies de consultes i respostes associades, relacionades amb la gestió dels residus.

Criteri objectiu de l'oferta econòmica en funció de paràmetres quantificables.

El criteri objectiu de valoració de l'oferta, d'acord amb el plec de prescripcions tècniques, és els següent:

- Oferta econòmica..... 75 punts (màxim)

Les ofertes econòmiques es puntuaran en base al següent criteri:

$$\text{Puntuació} = \text{Puntuació màxima} \times [1 - (P - P_{\min})/P_{\min}]$$

on P és l'import de l'oferta i P_{min} és l'import de l'oferta més baixa.

3. AVALUACIÓ DE LES OFERTES PRESENTADES FUNCIO D'UN JUDICI DE VALOR

A. OFERTANT: SM SISTEMAS MEDIO AMBIENTALES, SL

a) PROGRAMA DE TREBALL I OBJECTIUS

Experiència / formació dels recursos humans:

- Personal amb elevada experiència per assolir els objectius concrets del plec i amb formació i experiència amb gestió de residus i medi ambient.
- Es disposa de tècnics de suport amb formació equivalent.

Aspectes metodològics:

- Inclou metodologia detallada, amb diagrama de flux minucios.
- S'indica que es farà un seguiment del projecte mitjançant informes mensuals i memòria anual amb els següents indicadors:
 - Nombre de consultes rebudes per via telefònica i correu electrònic:
 - Desglossament de consultes segons la tipologia i via de consulta:
 - Origen: productors, transportistes, gestors, consultories, administració, particulars, centres educatius, cossos de seguretat, altres.
 - Tipus: Residus Industrials (aplicació agrícola, catàleg de residus, consulta expedient, gestors, transportistes, DARI/DARIG, documentació, envasos, estudi de minimització, IPS/sols contaminats, procediment de gestió, SIG, subproductes, subproductes animals tràmits i trasllats de residus), Residus municipals (consulta instal·lacions, procediments de gestió, recollida selectiva, sol·licitud de papereres i tràmits), Residus Construcció (Altres tràmits, gestors, transportistes, documentació de control, procediments de gestió i tràmits administratius), Altres Consultes (Competències, concursos, estadístiques, informació, jornades, licitacions, normativa, publicacions, SDR, serveis i subvencions)
 - Gràfics d'evolució de consultes al llarg de l'any.
 - Anàlisi de les dades anual.
 - Anàlisi de les dades respecte a anys anteriors.
 - Recull de possibles incidències.
 - Recull d'informes mensuals corresponents a aquell any.
- Alhora s'assenyala que es faran informes de control diari de l'evolució de les trucades, tant del nombre com del tema al qual es refereixen per tal de detectar la necessitat d'incorporació de tècnics de suport en aquells moments que el projecte ho requereixi.
- Enregistrament i categorització de totes les consultes en base de dades mitjançant eina informàtica accessible per la Web, que permet enregistrar i categoritzar les consultes segons la seva tipologia i la selecció i exportació de dades.

- Alt grau d'autonomia en la prestació del servei.

Recursos materials:

- Ubicació del servei extern: Passeig Sant Joan 185, Barcelona.
- Disposen d'oficines equipades amb ordinadors i telèfons.

Qualitat del servei:

- Certificació ambiental:
 - EMAS (ES-CAT-000473) amb abast en "Desenvolupament i prestació del servei de consultoria mediambiental i formació" i incorporant els elements diferencials respecte de la Norma UNE EN ISO 14001:2015.
 - UNE-EN ISO 9001:2015, amb abast en "Desenvolupament i prestació del servei de consultoria mediambiental i formació".
 - UNE-EN ISO 14001:2004, amb abast en "Desenvolupament i prestació del servei de consultoria mediambiental i formació".
- Enquesta de satisfacció del servei per l'usuari i l'ARC.
- Pla de contingència respecte a imprevistos.
- Un tècnic de control de qualitat planificarà i realitzarà una auditoria mensual del servei seguint el pla de qualitat.
- Càlcul de la petjada de carboni associada al servei i a proposar mesures de compensació de les emissions generades amb el desenvolupament del servei.

b) ALTRES MILLORES APORTADES ADDICIONALMENT

1. Elaboració i manteniment d'un manual d'usuari
2. Elaboració d'un informe amb relació de possibles millores a incorporar a les diferents aplicacions de l'ARC. No es consideren una millora, és un aspecte que ja queda recollit en els informes mensuals.
3. Elaboració de vídeos tutorials d'ajuda de l'SDR
4. Redacció de textos sobre novetats per a l'enviament de butlletins informatius. No es considera una millora ja que l'Agència de Residus de Catalunya disposa d'aquest servei.
5. Garantir la continuïtat del servei davant de situacions imprevistes i/o d'emergència sanitària. No es considera una millora per ser una de les prescripcions del plec.
6. Utilització d'una plataforma –elearning en el marc del servei
7. Servei d'alertes de novetats legislatives en matèria de residus. No es considera una millora ja que l'Agència de Residus de Catalunya disposa d'una assessoria jurídica pròpia.
8. Millora en la qualitat de les condicions laborals de les persones que executaran el servei. No es considera una millora ja que és un aspecte intern de l'empresa.
9. Integració d'aspectes ambientals vinculats a la realització dels treballs.

B. OFERTANT: LAVOLA 1981, SAU

a) PROGRAMA DE TREBALL I OBJECTIUS

Experiència / formació dels recursos humans:

- Personal amb elevada experiència per assolir els objectius concrets del plec i amb formació i experiència amb gestió de residus i medi ambient.
- Es disposa de tècnics de suport.

Aspectes metodològics:

- Inclou metodologia detallada, amb diagrames de flux.
- Seguiment del projecte mitjançant informes mensuals i memòria anual amb els següents indicadors:
 - Número total de consultes rebudes
 - Número de consultes rebudes per:
 - tipologia d'interlocutor (administració, empresa, entitat i altres)
 - temàtica (gestió i transport, normativa, productors, Prev. valorització i/o recollida, SDR, subvencions, DARI i altres)
 - via d'entrada (telefònica i telemàtica)
 - Percentatge de consultes tancades, en procés, pendents.
 - Mitjana de consultes rebudes per dia
 - Temps mitjà de resposta
- Enregistrament i categorització de totes les consultes en base de dades format Excel mitjançant plataforma informàtica tipus Sharepoint, que permet enregistrar i categoritzar les consultes segons la seva tipologia i la selecció i exportació de dades.
- Alt grau d'autonomia en la prestació del servei.

Recursos materials:

- Ubicació del servei extern: Rambla de Catalunya Barcelona.
- Disposen d'oficines equipades amb ordinadors i telèfons.

Qualitat del servei:

- Certificació ambiental:
 - UNE-EN ISO 9001 en gestió de la qualitat.
 - UNE-EN ISO 14001 en medi ambient.
 - UNE-EN ISO 50001 de gestió energètica
- Tècnic de qualitat extern al projecte que realitzarà auditories a determinar (client misteriós o fals client).
- Enquesta de satisfacció del servei i al l'ARC a la finalització del servei.

b) ALTRES MILLORES APORTADES ADDICIONALMENT

- Elaboració i manteniment d'un manual d'usuari.
- Espai online compartit. No es considera una millora ja que és un aspecte contemplat en el plec.
- Implementació de software de gestió de relacions per al registre i la gestió de les consultes.
- Enquesta de valoració del servei. No es considera una millora ja que és una garantia de qualitat.
- Anàlisi i millora continua de la informació disponible. No es consideren una millora, és un aspecte que ja queda recollit en els informes mensuals.
- Compensació de les emissions de CO₂ del servei.
- Formació de 2 h sobre atenció telefònica. No es considera una millora ja que és un aspecte relacionat amb la formació dels recursos humans.

C. OFERTANT: TECNOAMBIENTE, S.L.U.**a) PROGRAMA DE TREBALL I OBJECTIUS**

Experiència / formació dels recursos humans:

- Personal amb elevada experiència equivalent per assolir els objectius concrets del plec i amb formació i experiència amb gestió de residus i medi ambient.
- Es disposa de tècnics de suport.

Aspectes metodològics:

- Inclou metodologia i els protocols detallats amb diagrames de flux minuciosos.
- Seguiment del projecte mitjançant informes mensuals i memòria anual.
- Enregistrament i categorització de totes les consultes en base de dades format Excel que permet enregistrar i categoritzar les consultes segons la seva tipologia i la selecció i exportació de dades.
 - Registre de consultes telefòniques i telemàtiques (inclou derivacions de la bústia de contacte del la Web de l'Agència (CQS)):
 - Origen: productors, transportistes, gestors, consultories, administració, particulars, centres educatius.
 - Tipus: Residus municipals (consulta instal·lacions, procediments de gestió, recollida selectiva, sol·licitud de papereres i tràmits), Residus Industrials (aplicació agrícola, catàleg de consultes, consulta expedient, gestors, transportistes, DARI/DARIG, documentació, envasos, estudi de minimització, IPS/sols contaminats, procediment de gestió, SIG, subproductes, subproductes animals, tràmits i trasllats de residus), Residus Construcció (Altres tràmits, gestors, transportistes, documentació de control, procediments de gestió i tràmits administratius), Altres Consultes (Competències, concursos, denúncies, estadístiques, informació, jornades, licitacions, normativa, publicacions, SDR, serveis i subvencions)
 - Àrea (Econòmica, Economia circular, Informació i comunicació, Planificació estratègica, Control i sòls contaminats, Persones i serveis generals, Infraestructures, SCP/RAC, Jurídica, Tecnologies de la informació, Direcció, Premsa...)
 - Departament
 - Assessorat (Productors, Transportistes, gestors, administració, consultories, centres educatius...)
 - Dades de contacte (Nom i cognom, Empresa, Telèfon, Correu electrònic).
 - Data i hora i contingut de la consulta realitzada
 - Data i hora i contingut de la resposta realitzada per part del servei d'informació
 - Resultat (Resolt / No resolt)
- Alt grau d'autonomia en la prestació del servei.

Recursos materials:

- Ubicació del servei extern: Ronda Can Fatjó 19-B, Parc Tecnològic del Vallès, Cerdanyola del Vallès.
- Disposen d'oficines equipades amb ordinadors i telèfons.

Qualitat del servei:

- Certificació ambiental:
 - UNE-EN ISO 9001:2015 en gestió de la qualitat.
 - UNE-EN ISO 14001:2015 en medi ambient.

- UNE-EN ISO 17025:2017 i 17020:2012 laboratori d'assaig i entitat d'inspecció
- Sistema d'assegurament de la qualitat.
- Enquesta de satisfacció del servei a l'emissor.

b) ALTRES MILLORES APORTADES ADDICIONALMENT

- Realització de tres webinars orientats a actors específics del procés de gestió de residus.
- Propostes de millora continua a la web de l'Agència de Residu de Catalunya repassant els continguts coordinant-se amb les puntes de consultes.
- Propostes de millora trimestral de l'SDR d'acord amb les funcionalitats, errors detectats. No es consideren una millora, és un aspecte que ja queda recollit en els informes mensuals.
- Millora de les FAQs de la web de l'Agència de Residus de Catalunya. No es consideren una millora, és un aspecte que ja queda recollit en els informes mensuals.
- Atenció en anglès o francès.
- Enquesta de satisfacció. No es considera com a millora ja que es un aspecte relacionat amb la qualitat del servei.
- Elaboració d'un manual d'usuari equivalent al de la pàgina web de l'Agència de Residus de Catalunya.
- Seria necessari realitzar les següents guies:
 - Guia per realitzar els tràmits FA / NP / FD.
 - Guia per realitzar els tràmits: FS / DI / JRR.
 - Guia per realitzar els tràmits: NIO (Notificació Identificació d'Obra).
 - Guia per realitzar la recuperació de contrasenya i usuari al SDR.
 - Guia per gestionar, modificar i unificar usuaris
 No es considera una millora, més aviat d'una proposta.
- Reunions semestral. No es consideren una millora, és un aspecte que ja queda recollit en els informes mensuals.

4. VALORACIÓ DE LES OFERTES PRESENTADES FUNCIO D'UN JUDICI DE VALOR

	PROGRAMA DE TREBALL (20 punts)				Millores (5 punts)	Total (25 punts)
	Experiència / Formació Recursos humans	Metodologia	Recursos Materials	Qualitat		
SM, SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.	5	5	5	5	4	24
LAVOLA 1981, SAU	5	4	5	5	2	21
TECNOAMBIENTE, S.L.U.	5	5	5	5	5	25

5. CONCLUSIONS

Atesa l'avaluació feta de les ofertes presentades i la valoració en base als criteris del plec de prescripcions tècniques, i abans de la ponderació de l'oferta econòmica, s'adjunta la proposta d'avaluació dels criteris ponderables en funció d'un judici de valor.

Jordi Caldés Casas

Cap del Departament d'Informació i Tramitació en substitució

Signat electrònicament