

Expedient: 29/2024/SCC
Procediment: Expedient de contractació
Procedència: Ciutadania, Participació Ciutadana i Gent Gran

INFORME VALORACIÓ ÀREA GESTORA

En data 14 de juny de 2024, es constitueix la Mesa virtual de contractació per a l'obertura dels sobres digitals A de les proposicions presentades a la licitació convocada per a la contractació del Servei d'Oficina Municipal d'Informació en Consum (OMIC) de Montcada i Reixac. La mesa dona compte de què hi ha una única oferta presentada i que ha estat la de la Federació Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de casa de Catalunya i una vegada comprovada la documentació administrativa inclosa en el sobre digital A declara admesa la proposició ja que presenta tota la documentació correcta.

En data 18 de juny de 2024, es constitueix la Mesa virtual de contractació per a l'obertura dels sobres digitals B de les proposicions presentades a la licitació convocada per a la contractació del Servei d'Oficina Municipal d'Informació en Consum (OMIC) de Montcada i Reixac corresponents a la documentació relativa als criteris depenents de judici de valor i la proposició es trasllada a l'àrea gestora per a què elabori la proposta de valoració, d'acord amb els criteris establerts al plec de clàusules administratives particulars.

En la clàusula 13a del Plec de Clàusules administratives particulars per la contractació de la prestació del Servei de l'OMIC, s'especifiquen els criteris que depenen d'un judici de valor i que són els següents:

- B1. Proposta d'actuació per al foment de l'arbitratge en la resolució de conflictes de consum (fins a un màxim de 8 punts)
- B2. Proposta de memòria i avaluació de la implementació de la prestació del servei (fins a un màxim de 8 punts)
- B3. Proposta d'organització i de coordinació i de seguiment del servei (fins a un màxim de 6 punts)
- B4. Propostes de millora de que estiguin relacionades directament amb l'objecte del contracte i que no suposin un cost per a l'ajuntament (fins a un màxim de 3 punts).

VALORACIÓ:

B1. Proposta d'actuació per al foment de l'arbitratge en la resolució de conflictes de consum

En aquest apartat per a la valoració s'han tingut en compte els aspectes següents: argumentació de la importància de l'arbitratge de consum, objectius operatius de la proposta, cronograma d'actuació, proposta del treball en xarxa i metodologia, claredat i concreció de la proposta i utilització de llenguatge inclusiu i perspectiva de gènere. Els diferents aspectes s'han valorat en base a la sistemàtica de valoració especificada en la clàusula 13aB, amb puntuació que va des d' "excel·lent" a "no aporta o amb informació no rellevant"

Es fa una argumentació ben fonamentada en defensa de la resolució de conflictes en consum extrajudicialment, posant en valor l'arbitratge de consum i els beneficis per a les parts implicades. Es defineixen 4 objectius operatius ben elaborats relacionats amb diferents sectors productius, de serveis i ciutadania. Es presenta un cronograma realista i concret per a la implementació de la campanya de foment de l'arbitratge en consum, de durada de cinc mesos i inclouen una graella amb la temporalitat i les accions claus a desenvolupar, especificant agents

implicats i procediment a fer. Pel que fa al treball en xarxa i la metodologia a emprar per al treball transversal s'explica de forma detallada i completa el que es preveu impulsar amb diferents serveis i departaments de l'ajuntament. S'infereix un profund coneixement de l'estructura municipal i dels projectes que es porten a terme. Igualment es fa una proposta de treball amb entitats i amb estructures organitzades al territori en quant a empreses i comerços del municipi i també se n'infereix un coneixement acurat. La metodologia s'estructura en 4 eixos: empreses i comerç, ajuntament, ciutadania i Agència Catalana de Consum. La descripció de la proposta és clara i concreta i s'utilitza llenguatge inclusiu pel que fa a la perspectiva de gènere.

S'atorguen 8 punts.

B2. Proposta de memòria i avaluació de la implementació de la prestació del servei (fins a un màxim de 8 punts)

En aquest apartat per a la valoració s'han tingut en compte els aspectes següents: especificitat de les dades de consum, perspectiva de gènere en la recollida de dades, coneixement de les mesures d'avaluació d'ens supramunicipals, claredat i concreció de la proposta i utilització de llenguatge inclusiu i perspectiva de gènere. Els diferents aspectes s'han valorat en base a la sistemàtica de valoració especificada en la clàusula 13aB, amb puntuació que va des d' "excel·lent" a "no aporta o amb informació no rellevant"

Es fa una proposta ampla i específica dels camps concrets de l'àmbit de consum a tenir en compte. Fan proposta de creació de diferents bases de dades operatives que permetin l'explotació de les dades de manera àgil. Es creen indicadors per a tres bases de dades diferents que permetin una avaluació quantitativa contínua de la implementació del servei i que permeten tenir un coneixement molt acurat de les atencions i mediacions que es puguin realitzar des del servei. Presenten un guió de memòria anual especificant totes les dades que contindrà. Així mateix proposen una memòria numèrica i molt gràfica i proposen a banda de la memòria anual, informes cada 6 mesos de contracte. S'aplica la perspectiva de gènere en la recollida de dades personals. S'infereix un coneixement acurat de les diferents entitats supramunicipals amb les que l'Ajuntament manté relació en quant a la recollida de dades del servei i indicadors emprats. La descripció de la proposta és clara i concreta i s'utilitza llenguatge inclusiu pel que fa a la perspectiva de gènere

S'atorguen 7 punts.

B3. Proposta d'organització i de coordinació i de seguiment del servei (fins a un màxim de 6 punts)

En aquest apartat per a la valoració s'han tingut en compte els aspectes següents: proposta organitzativa del servei, proposta de seguiment i coordinacions (estructura i plantejament, indicadors, calendari) i transversalitat, claredat i concreció de la proposta i utilització de llenguatge inclusiu i de perspectiva de gènere. Els diferents aspectes s'han valorat en base a la sistemàtica de valoració especificada en la clàusula 13aB, amb puntuació que va des d' "excel·lent" a "no aporta o amb informació no rellevant"

La proposta organitzativa s'estructura a partir de cinc objectius ben definits. Per cadascun dels objectius s'explica de manera concreta i també completa les tasques a desenvolupar i les funcions de les diferents persones prestadores del servei. Es proposa una organització de la prestació del servei que inclou tres figures ben definides i s'expliciten les funcions i tasques a desenvolupar cadascuna d'elles. Es desenvolupa àmpliament l'explicació de l'organització del servei en quant a: atenció, tramitació, assessorament, divulgació i sensibilització i formació. Per tal de clarificar el funcionament del servei de mediació s'adjunta un esquema explicatiu de les diferents fases del procediment de mediació. Com a valor afegit es valora molt positivament la proposta dels diferents models d'escrits per donar resposta a totes les possibles casuístiques derivades del procediment de mediació. Es destaca la referència al Codi d'Accessibilitat de Catalunya i es proposen accions concretes de suport a persones especialment vulnerables en les seves relacions de consum. Es presenta un model de coordinació de supervisió interna dels diferents expedients de mediació. Es valora molt positivament el pla de formació i

actualització continua intern de l'empresa perquè incideix positivament en la qualitat del servei. Pel que fa al seguiment del servei i coordinacions es designa una persona per part de l'empresa, es defineixen les seves funcions i es planteja un calendari de seguiment i coordinacions i els informes que han de servir per fer la valoració de servei. Pel que fa a la transversalitat del servei de l'OMIC s'enumeren els diferents departaments amb els que es planteja poder treballar conjuntament i els aspectes a tractar amb cadascun d'ells. La figura de coordinació també actua com a supervisió de tota la documentació generada i publicada per vetllar que s'utilitzi llenguatge inclusiu i no discriminatori. La descripció de la proposta és clara i concreta, molt aterrada al territori i s'utilitza llenguatge inclusiu pel que fa a la perspectiva de gènere.

S'atorguen 5 punts.

B4. Propostes de millora de que estiguin relacionades directament amb l'objecte del contracte i que no suposin un cost per a l'ajuntament (fins a un màxim de 3 punts).

Es proposen 4 millores, que es valoren positivament atès que incidiran en la qualitat del servei.

- 1- Ampliació del servei 3 hores mensual fora de l'horari d'atenció i en format teletreball dedicades a activitats de formació i sensibilització.
2. Ampliació del nombre d'articles de divulgació exigits en el plec de prescripcions tècniques
- 3.- Elaboració d'una enquesta de satisfacció (avaluació qualitativa). S'adjunta model.
4. Revisió en clau de perspectiva de gènere del formulari / instància de l'OMIC.

S'atorguen 3 punts.

QUADRE RESUM DE LES PUNTUACIONS:

Criteri	Puntuació
B1. Proposta d'actuació per al foment de l'arbitratge en la resolució de conflictes de consum	8
B2. Proposta de memòria i avaluació de la implementació de la prestació del servei	7
B3. Proposta d'organització i de coordinació i de seguiment del servei	5
B3. Proposta d'organització i de coordinació i de seguiment del servei	3
Total	23

La qual cosa s'informa als efectes oportuns