



INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DE LES OFERTES TÈCNIQUES REBUDES EN EL MARC DE LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER ALS SERVEIS D'INFORMACIÓ, EDUCACIÓ I VOLUNTARIAT AMBIENTAL ALS ESPAIS NATURALS PROTEGITS, AIXÍ COM ELS SERVEIS DE GESTIÓ I COORDINACIÓ CORRESPONENTS (NÚM. EXPEDIENT AG-2024-17 LOT 14 PARC NATURAL DE LA ZONA VOLCÀNICA DE LA GARROTXA

1. ANTECEDENTS

En data 25 de juny de 2024 s'ha constituït la mesa de contractació del contracte de Serveis d'informació, educació i voluntariat ambiental als espais naturals protegits, així com els serveis de gestió i coordinació corresponents (núm. expedient AG-2024-17).

En el procediment de contractació del lot 14 s'ha presentat una única oferta, per part de l'empresa TOSCA, serveis ambientals d'educació i turisme, sl, NIF B17447376.

2. CRITERIS DE VALORACIÓ

A l'apartat F del Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) del contracte es detallen els criteris de valoració. I en el punt F.2 d'aquest apartat es detallen els criteris subjectius o sotmesos a judici de valor que valoraran, amb un màxim, de 24,00 a 48,00 punts, la idoneïtat del mètode de treball proposat pel licitador per tal d'assegurar la màxima qualitat final de la prestació objecte del contracte.

Les puntuacions màximes que es poden obtenir en la valoració dels criteris sotmesos a judici de valor són:

LOTS	Puntuació màxima	Criteris a valorar
2 i 9	24,00	A i B
12	36,00	A, B i C
1,3,4,5,6,7,8,10,11,13,14,15,16,17,18 i 19	48,00	A, B, C i D

Les ofertes que, en la valoració final dels criteris subjectes a judici de valor (en aquest cas, la metodologia de treball), no arribin a la puntuació mínima requerida que es concreta per a cadascun dels lots a la taula següent, seran descartades i no se'ls valoraran els criteris sotmesos a fórmules d'apreciació automàtica.

LOTS	Puntuació màxima possible	Puntuació mínima requerida
2 i 9	24,00	14,00
12	36,00	22,00
1,3,4,5,6,7,8,10,11,13,14,15,16,17,18 i 19	48,00	29,00

Per a la puntuació dels criteris de valoració subjectiva s'aplicarà la fórmula següent (*Directiu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica*):



$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'Oferta a Puntuar
 P = Puntuació del criteri
 VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua
 VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

No obstant això, s'estableix un llindar del 70% de la puntuació màxima prevista pels criteris de valoració subjectiva en el seu conjunt, per sota del qual, si cap de les valoracions tècniques l'assoleix, no s'aplicarà la fórmula i la puntuació a atorgar serà el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques, de manera que s'asseguri un llindar mínim de valoració tècnica per poder rebre la màxima puntuació possible.

Els criteris d'adjudicació subjectius o sotmesos a judici de valor són els següents:

Metodologia: Aspectes a valorar	Puntuació màxima
<p>A. Tots els licitadors aportaran una proposta d'organització de l'equip de treball i de planificació de les tasques dels serveis a realitzar en el lot per al qual es licita.</p> <p>Es valorarà que la proposta concreti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>El procediment de substitució de personal a seguir en cas d'absències, malalties, vacances o qualsevol altra situació que així ho requereixi, que sigui ràpid, àgil i que, alhora, garanteixi el compliment de l'adscripció de mitjans declarada en el moment de la licitació. (Fins a 3,00 punts)</i> • <i>Com es realitzarà la planificació de les tasques definides a l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques dels serveis que es proveeixin en el lot al qual es licita, així com una proposta d'interrelació de l'empresa adjudicatària amb el personal del/s espais naturals. Es valorarà que presentin un diagrama de fluxos detallat que estableixi els procediments a seguir pel correcte desenvolupament dels diferents serveis, que tingui en compte les particularitats i realitats de cada espai, així com la claredat i detall amb què s'expliqui. Es tindrà en compte que s'especifiqui com es durà a terme el servei en els períodes en què els espais naturals tenen més activitat (ponts, caps de setmana, Setmana Santa, etc.) i la previsió de flexibilitat per assumir situacions d'afluència inesperades. (Fins a 6,00 punts)</i> • <i>Una proposta metodològica d'actuació davant de situacions imprevistes o urgents que puguin sorgir en el desenvolupament del servei, com poden ser condicions climatològiques adverses que n'impedeixin o dificultin la correcta execució del servei, situacions sobrevingudes per part dels participants a les activitats d'educació ambiental o de les persones que gaudeixin del servei d'informació, etc. (Fins a 3,00 punts)</i> 	12,00
<p>B. Tots els licitadors aportaran una proposta de protocol del servei d'informació als visitants de/ls l'espai/s natural/s del lot pel qual licita (apartat 3.1 del plec de prescripcions tècniques). Es valorarà que la proposta sigui clara i concreta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Un protocol diferenciat i ajustat a si el servei es dona des d'un centre d'informació o des d'un punt o àrea d'informació, així com les indicacions</i> 	12,00



<p><i>bàsiques per tal de garantir un servei d'informació de qualitat als visitants (Fins a 6,00 punts)</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>Quines son les bones pràctiques recomanades per l'òrgan gestor d'aquests espais. I, concreti de quina manera es proposa divulgar-les entre els visitants. (Fins a 5,00 punts)</i><i>Eines i protocols per a la comunicació amb persones amb discapacitat auditiva i/o visual. (Fins a 1,00 punt)</i>	
<p>C. Tots els licitadors, excepte els licitadors del lot 2 i 9, aportaran una proposta de disseny d'una activitat que es proposi incorporar a l'oferta pedagògica dels espais naturals protegits objecte del lot (apartat 3.2.2 del plec de prescripcions tècniques). Es valorarà:</p> <ul style="list-style-type: none"><i>La justificació de l'elecció de la proposta d'activitat a incorporar. (Fins a 2,00 punts)</i><i>Que la proposta d'activitat estigui ben detallada, s'exposi de manera clara i estructurada (objectius, coneixements previs, desenvolupament activitat i conclusions) i concreti la metodologia a seguir i com es promourà la participació de les persones que realitzen l'activitat. (Fins a 7,00 punts)</i><i>Que es concreti la proposta d'avaluació de l'activitat. (Fins a 3,00 punts)</i>	12,00
<p>D. Tots els licitadors, excepte els licitadors del lot 2, 9 i 12, aportaran una proposta metodològica de coordinació i dinamització de la Xarxa d'escoles de l'espai natural, en endavant, Xarxa (apartat 3.2.3 del plec de prescripcions tècniques). Es valorarà que la proposta:</p> <ul style="list-style-type: none"><i>Incorpori mecanismes de motivació perquè els centres educatius s'incorporin i participin a la Xarxa. (Fins a 3,00 punts)</i><i>Concreti com es proposa acordar i dinamitzar un projecte compartit entre els centres de la Xarxa i l'espai natural. (Fins a 6,00 punts)</i><i>Detalli quins agents del territori proposa implicar perquè col·laborin amb la Xarxa i quin seria l'àmbit de col·laboració d'aquests agents. (Fins a 3,00 punts)</i>	12,00

3. VALORACIÓ DE LA PROPOSICIÓ TÈCNICA

A continuació es valora la proposta tècnica de cadascun dels licitadors seguint, un per un, els criteris exposats en l'apartat 2 del present informe:

3.1. Valoració dels criteris subjectius de l'oferta de les empreses licitadores (VT_{op})

A. En relació amb el criteri d'organització de l'equip de treball i de planificació de les tasques (màxim 12,00 punts)

Es valorarà que la proposta concreti:

- El procediment de **substitució de personal** a seguir en cas d'absències, malalties, vacances o qualsevol altra situació que així ho requereixi, que sigui ràpid, àgil i que, alhora, garanteixi el compliment de l'adscripció de mitjans declarada en el moment de la licitació. (Fins a 3,00 punts)*



Generalitat de Catalunya
 Departament d'Acció Climàtica,
 Alimentació i Agenda Rural
**Direcció General de Polítiques
 Ambientals i Medi Natural**

- Com es realitzarà la **planificació de les tasques** definides a l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques dels serveis que es proveeixin en el lot al qual es liciti, així com una proposta **d'interrelació** de l'empresa adjudicatària amb el **personal del/s espais naturals**. Es valorarà que presentin un **diagrama de fluxos detallat** que estableixi els procediments a seguir pel correcte desenvolupament dels diferents serveis, que tingui en compte les particularitats i realitats de cada espai, així com la claredat i detall amb què s'expliqui. Es tindrà en compte que s'especifiqui com es durà a terme el servei en els períodes en què els espais naturals tenen més activitat (ponts, caps de setmana, Setmana Santa, etc.) i la previsió de flexibilitat per assumir situacions d'afluència inesperades. (Fins a 6,00 punts)
- Una **proposta metodològica** d'actuació davant de **situacions imprevistes o urgents** que puguin sorgir en el desenvolupament del servei, com poden ser condicions climatològiques adverses que n'impedeixin o dificultin la correcta execució del servei, situacions sobrevingudes per part dels participants a les activitats d'educació ambiental o de les persones que gaudeixin del servei d'informació, etc. (Fins a 3,00 punts)

Valoració de l'empresa TOSCA, serveis ambientals d'educació i turisme, si	Puntuació obtinguda (VT _{op})
Substitució personal (Fins a 3,00 punts)	
<p>El licitador preveu un sistema ràpid i àgil de substitució del personal atès que preveuen una organització de l'equip de treball flexible que permet fer substitucions o cobrir imprevistos, tot i això, no detalla suficientment com garantirà el compliment de l'adscripció de mitjans declarada en el moment de la licitació. A més, no preveu un sistema àgil perquè la nova persona que s'incorpori a l'equip de treball tingui tota la informació necessària en relació als serveis a prestar. Ni esmenta com comunicarà ràpidament els canvis al responsable de l'Espai Natural Protegit (ENP, en endavant).</p> <p>Per això rep una puntuació de 0,50 punts.</p>	0,50
Planificació de les tasques (Fins a 6,00 punts)	
<p>El licitador presenta varis diagrames de fluxos però estan poc detallats en relació a les tasques i procediments a seguir per al correcte desenvolupament dels serveis. Exposa de manera clara com té en compte les particularitats i realitats de l'ENP i concreta una proposta d'interrelació constant amb el personal de l'ENP. Tot i això, no mostra clarament com tota la informació passa pel coordinador del servei ni el sistema bidireccional de coordinació amb l'equip de treball. Però sí que especifica com s'organitzaran els serveis en els períodes de màxima afluència i com s'assumiran situacions d'afluència inesperades.</p> <p>Per això rep una puntuació de 3,50 punts.</p>	3,50
Metodologia actuació en situacions imprevistes o urgents (Fins a 3,00 punts)	
<p>El licitador presenta de forma genèrica com actuarà davant de situacions imprevistes o urgents que puguin sorgir en el desenvolupament dels serveis, preveu la coordinació amb els cossos de seguretat i d'emergències així com la programació dels serveis tenint en compte les previsions meteorològiques i les recomanacions i alertes de protecció civil i, si s'escau, la reprogramació de l'activitat programada, tot i que no concreta com faria l'adaptació d'aquesta en cas que fos necessari. A més, el protocol d'actuació tampoc preveu la capacitació del personal per saber reaccionar i com actuar en aquestes situacions imprevistes o urgents.</p> <p>Per això rep una puntuació d'1,00 punt.</p>	1,00
Subtotal criteri A (màxim 12,00 punts)	5,00



B. En relació amb el protocol del servei d'informació als visitants (màxim 12,00 punts)

Es valorarà que la proposta sigui clara i concreta:

- *Un protocol diferenciat i ajustat a si el servei es dona des d'un centre d'informació o des d'un punt o àrea d'informació, així com les indicacions bàsiques per tal de garantir un servei d'informació de qualitat als visitants (Fins a 6,00 punts)*
- *Quines són les bones pràctiques recomanades per l'òrgan gestor d'aquests espais. I, concretament de quina manera es proposa divulgar-les entre els visitants. (Fins a 5,00 punts)*
- *Eines i protocols per a la comunicació amb persones amb discapacitat auditiva i/o visual. (Fins a 1,00 punt)*

Valoració de l'empresa TOSCA, serveis ambientals d'educació i turisme, sl	Puntuació obtinguda (VT _{op})
Protocol diferenciat i ajustat i que garanteix un servei de qualitat als visitants (Fins a 6,00 punts)	
El licitador presenta un protocol d'informació que permet assolir les finalitats del servei especificades en el PPT i incorpora les indicacions bàsiques per garantir un servei d'informació de qualitat als visitants (directrius per relacionar-se correctament amb el visitant, per atendre a les seves consultes, missatges principals a transmetre, protocol per resoldre possibles conflictes...). Tot i això, el protocol no diferencia ni s'ajusta a si el servei es dona des d'un centre d'informació o des d'un punt o àrea d'informació, només diferencia si aquesta informació es dona de forma presencial, telefònica o bé telemàticament. I tampoc dona directrius d'actuació per resoldre possibles conflictes amb els visitants. Per això rep una puntuació de 4,00 punts.	4,00
Divulgació bones pràctiques (Fins a 5,00 punts)	
El licitador identifica quines són les bones pràctiques recomanades als ENP del lot, però no esmenta com es proposa divulgar-les entre els visitants per aconseguir minimitzar l'impacte de la seva visita. I, tot i que esmenta que és tasca dels informadors reconduir comportaments inadequats, tampoc concreta de quina manera es reconduiran. Per això rep una puntuació d'1,50 punts.	1,50
Eines i protocol per a persones amb discapacitat auditiva i/o visual (Fins a 1,00 punt)	
El licitador concreta eines per a la comunicació amb persones amb discapacitat auditiva i visual però no detalla el protocol a seguir per a la comunicació amb persones amb alguna d'aquestes discapacitats. Per això rep una puntuació de 0,25 punts.	0,25
Subtotal criteri B (màxim 12,00 punts)	5,75

C. En relació amb la proposta de disseny d'una activitat a incorporar a l'oferta pedagògica (màxim 12,00 punts)

Es valorarà:

- *La justificació de l'elecció de la proposta d'activitat a incorporar. (Fins a 2,00 punts)*
- *Que la proposta d'activitat estigui ben detallada, s'exposi de manera clara i estructurada (objectius, coneixements previs, desenvolupament activitat i conclusions) i concretament la metodologia a seguir i com es promourà la participació de les persones que realitzen l'activitat. (Fins a 7,00 punts)*



- *Que es concreti la proposta d'avaluació de l'activitat. (Fins a 3,00 punts)*

Valoració de l'empresa TOSCA, serveis ambientals d'educació i turisme, sl	Puntuació obtinguda (VT _{op})
Justificació de l'elecció de la proposta (Fins a 2,00 punts)	
El licitador justifica, en relació a la temàtica, l'elecció de la proposta d'activitat a incorporar a l'oferta pedagògica de l'ENP i aquesta és adequada considerant l'oferta existent a l'ENP. Però, no justifica l'elecció dels destinataris previstos. Per això rep una puntuació d'1,00 punts.	1,00
Detall de l'activitat, metodologia i participació (Fins a 7,00 punts)	
La proposta d'activitat que presenta el licitador està ben detallada i exposa de manera clara i estructurada els objectius de l'activitat, els coneixements previs a treballar, com es desenvoluparà l'activitat i de quina manera es realitzarà el seu tancament (conclusions). També concreta la metodologia de desenvolupament de l'activitat i es valora que aquesta és adequada per als destinataris i objectius previstos. Tot i això, no concreta una metodologia per afavorir la participació ni per facilitar la reflexió i el pas a l'acció. Per això rep una puntuació de 5,00 punts.	5,00
Proposta d'avaluació (Fins a 3,00 punts)	
A l'activitat proposada es preveu un temps per a l'avaluació amb el grup (els participants) i es detalla la dinàmica d'avaluació. A més, explicita que un dels resultats de l'avaluació serà la concreció de propostes de millora de l'activitat, tot i que no es contempla l'avaluació amb tots els agents que hi han intervingut. Per això rep una puntuació de 2,00 punts.	2,00
Subtotal criteri C (màxim 12,00 punts)	8,00

D. En relació amb la proposta de coordinació i dinamització de la Xarxa d'escoles de l'espai natural (màxim 12,00 punts)

Es valorarà que la proposta:

- *Incorpori mecanismes de motivació perquè els centres educatius s'incorporin i participin a la Xarxa. (Fins a 3,00 punts)*
- *Concreti com es proposa acordar i dinamitzar un projecte compartit entre els centres de la Xarxa i l'espai natural. (Fins a 6,00 punts)*
- *Detalli quins agents del territori proposa implicar perquè col·laborin amb la Xarxa i quin seria l'àmbit de col·laboració d'aquests agents. (Fins a 3,00 punts)*



Valoració de l'empresa TOSCA, serveis ambientals d'educació i turisme, sl	Puntuació obtinguda (VT _{op})
Motivació per a la incorporació de centres a la Xarxa i per promoure-hi la seva participació (<i>Fins a 3,00 punts</i>)	
El licitador presenta propostes per motivar els centres educatius perquè s'incorporin a la Xarxa i, també, concreta una metodologia de coordinació i dinamització de la Xarxa que afavoreix la participació dels centres. A més, detalla com es promourà l'intercanvi d'experiències i la col·laboració entre els membres de la Xarxa. Per això rep una puntuació de 3,00 punts.	3,00
Projecte compartit (Fins a 6,00 punts)	
Es descriu una dinàmica participativa per a l'elecció d'un projecte compartit d'interès tant per a l'ENP com per als centres. També concreta com s'avaluarà i preveu la incorporació de millores. Però, no detallada suficientment com es dinamitzarà el projecte. Per això rep una puntuació de 5,00 punts.	5,00
Col·laboració amb agents del territori (Fins a 3,00 punts)	
Presenta una proposta detallada, completa i ben justificada de quins agents del territori proposa implicar perquè col·laborin amb la Xarxa. I descriu, per a cadascun d'ells, quin serà l'àmbit de col·laboració. Per això rep la puntuació màxima, 3,00 punts.	3,00
Subtotal criteri D (màxim 12,00 punts)	11,00

4. QUADRE RESUM DE LES PUNTUACIONS DELS CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR, DESPRÉS DE LA VALORACIÓ TÈCNICA

Taula resum dels criteris valorats:

Criteris	Aspectes a valorar	Puntuació màxima
A	Organització de l'equip de treball i planificació de les tasques	12,00
B	Protocol del servei d'informació	12,00
C	Disseny d'una activitat a incorporar a l'oferta pedagògica	12,00
D	Coordinació i dinamització de la Xarxa d'escoles	12,00



Generalitat de Catalunya
 Departament d'Acció Climàtica,
 Alimentació i Agenda Rural
**Direcció General de Polítiques
 Ambientals i Medi Natural**

Quadre resum de la valoració tècnica de l'oferta que s'hi ha presentat (**VT_{op}**):

		TOSCA	
		Subcriteri	Total criteri
CRITERI A (fins a 12,00 punts)	Procediment de substitució de personal en cas de situació sobrevinguda (Fins a 3,00 punts)	0,50	5,00
	Planificació de les tasques i proposta d'interrelació (Fins a 6,00 punts)	3,50	
	Protocol davant situacions imprevistes o urgents (Fins a 3,00 punts)	1,00	
CRITERI B (fins a 12,00 punts)	Protocol diferenciat del servei d'informació (Fins a 6,00 punts)	4,00	5,75
	Divulgació BP ENPs (Fins a 5,00 punts)	1,50	
	Protocol per a persones amb discapacitat auditiva i/o visual (Fins a 1,00 punt)	0,25	
CRITERI C (fins a 12,00 punts)	Justificació de l'elecció de la proposta d'activitat (Fins a 2,00 punts)	1,00	8,00
	Detall de l'activitat i metodologia i promoció de la participació (Fins a 7,00 punts)	5,00	
	Avaluació de l'activitat (Fins a 3,00 punts)	2,00	
CRITERI D (fins a 12,00 punts)	Motivació als centres (Fins a 3,00 punts)	3,00	11,00
	Projecte compartit (Fins a 6,00 punts)	5,00	
	Agents del territori (Fins a 3,00 punts)	3,00	
TOTAL		29,75	

Atès que només hi ha un única oferta en aquest lot, no s'escau aplicar la fórmula de ponderació de la valoració tècnica prevista a l'apartat F.2 del PCAP.

Segons especifica el Plec de clàusules administratives particulars, les ofertes que, en la valoració final dels criteris subjectes a judici de valor (en aquest cas, la metodologia de treball), no arribin a la puntuació mínima requerida que es concreta per a cadascun dels lots a la taula següent, seran descartades i no se'ls valoraran els criteris sotmesos a fórmules d'apreciació automàtica.

LOTS	Puntuació màxima possible	Puntuació mínima requerida
2 i 9	24,00	14,00
12	36,00	22,00
1,3,4,5,6,7,8,10,11,13,14,15,16,17,18 i 19	48,00	29,00

Per tant, l'empresa TOSCA, serveis ambientals d'educació i turisme, sl, supera el llindar de la puntuació mínima requerida.

El director general de Polítiques Ambientals i Medi Natural
 Marc Vilahur Chiaraviglio

Signat electrònicament