

**INFORME valoració de les ofertes - Expedient 2025F035000016**

Contractació del servei d'assistència i acompanyament telefònic a la ciutadania en l'ús de les plataformes de tramitació administrativa electròniques de l'Ajuntament de Salt

Criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor**Introducció**

En aquest procediment hi ha uns criteris d'adjudicació la quantificació dels quals depèn d'un judici de valor (fins a 25 punts). En aquesta licitació les empreses han d'aportar una memòria tècnica en què s'especifiqui el servei a prestar. La memòria tècnica ha de tenir una extensió de no superior a 15 pàgines (no inclou portada ni índex) en format PDF, lletra Arial 11 i ha de desenvolupar els apartats que es detallen a continuació. En el supòsit que la memòria tècnica sigui superior a 15 pàgines, no valora a partir de la pàgina 16. No es puntuen les propostes que no s'ajustin a aquestes especificacions:

Els aspectes a valorar són els següents:

<u>Metodologia del servei:</u> Es valorarà la claredat i precisió en la metodologia a aplicar en la prestació del servei.	fins a 5 punts
<u>Diagrames de flux del tractament d'incidències:</u> Es valorarà la claredat del diagrama que faciliti i la seva comprensió, la claredat dels processos i seqüències, la definició dels passos en el procés, que sigui un diagrama complert i la delimitació de temps de cada seqüència.	fins a 5 punts
<u>Experiència del personal assignat al servei i organització interna:</u> Es valorarà el sistema organitzatiu dels mitjans humans i l'experiència del personal que <u>s'adscriu al servei</u> en la realització de treballs d'assistència tècnica en l'administració electrònica i/o en el servei de l'Administració d'atenció al ciutadà, ja que l'experiència del personal afecta de manera significativa i positiva a una millor execució del contracte. Les persones que quedaran adscrites al servei hauran de ser les persones l'experiència de les quals es valorarà en aquest apartat i només podran ser substituïdes, prèvia autorització de l'Ajuntament, per personal amb una experiència personal igual a la puntuada.	fins a 5 punts
<u>Resolució de les possibles saturacions del servei per overflow:</u> Es valorarà les solucions proposades per a la resolució de possibles saturacions del servei per overflow.	fins a 5 punts
<u>Indicadors del funcionament del servei:</u> Es valorarà la proposta raonada dels indicadors que permetin obtenir dades que siguin eficaces i eficients per a la valoració del funcionament del servei.	fins a 5 punts
TOTAL VALORACIÓ DE LA MEMÒRIA DEL SERVEI	25 punts



La memòria tècnica ha de desenvolupar cada un dels apartats que s'indiquen en el quadre anterior, seguint el que s'estableix en el plec de prescripcions tècniques i de conformitat amb els aspectes concrets i requisits que s'haurà de cobrir amb el servei. Es prioritza la qualitat del projecte i l'encaix real de les accions del servei amb les característiques de la ciutadania saltenca. A aquests efectes, s'han de tenir en compte els següents criteris en la valoració:

- El grau d'alineació del projecte respecte els objectius.
- La claredat en la definició de les actuacions.
- La coherència i adequació del text del projecte.
- El grau de claredat i factibilitat del servei proposat.

És important tenir en compte que en la memòria tècnica NO s'ha de fer constar cap dels criteris quantificables mitjançant l'aplicació de fórmules o automàtics. És a dir, no s'ha de fer constar l'oferta econòmica, l'ampliació de l'horari, el compromís de creació d'un repositori d'incidències, el compromís d'oferir formacions telemàtiques ni el compromís d'oferir el servei en diverses llengües.

Valoració

D'acord amb la documentació presentada hi ha només una empresa licitadora, Adtende S.L. que aporta una memòria ajustada a les especificacions abans esmentades.

A continuació es valora la memòria presentada conforme l'estipulat al plec :

MEMÒRIA presentada per ADTENDE SL.

Metodologia del servei:

Es valorarà la claredat i precisió en la metodologia a aplicar en el prestació del servei.

5 punts

Comentaris a la valoració: La metodologia és adequada per atendre totes les consultes i no perdre cap d'elles. Es preveuen diferents canals d'entrada (telèfon, correu electrònic, servei Truca'm® i canal whatsapp) i també es té en compte poder assistir a persones sord-mudes i invidents, si és el cas. Totes les consultes, independentment del canal d'entrada, són recollides en un tiquet de servei/assistència, que permet en tot moment l'estat de la consulta. La descripció de la metodologia és clara i no deixa cap aspecte per tractar. S'observa un procediment de treball ben organitzat per a poder treballar en equip, ja sigui de manera interna com en contacte amb l'Ajuntament (assistència de 2n nivell) i resolde amb èxit les consultes efectuades pels ciutadans. L'empresa segueix els criteris de millora continua del model de qualitat European Foundation for Quality Management EFQM.

Diagrames de flux del tractament d'incidències:

Es valorarà la claredat del diagrama que faciliti i la seva comprensió, la claredat dels processos i seqüències, la definició dels passos en el procés, que sigui un diagrama complet i la delimitació de temps de cada seqüència.

5 punts

Comentaris a la valoració: Es denota una bona organització pel tractament d'incidències, tan per la gestió (amb tres possibles estats) com pel control intern (amb diferents motius pel tancament de la consulta). Es presenten diferents diagrames de flux, segons el canal d'entrada de la consulta, que contemplen tots els supòsits possibles per resoldre les incidències, amb petició de més informació a l'interessat i a l'Ajuntament, si és el cas. Es determina el temps de resposta quan aquest depèn d'Adtende, i acota terminis quan depèn d'informació aportada pel ciutadà o per l'Ajuntament. .

**Ajuntament
de Salt**

<u>Titulació i experiència del personal assignat al servei i organització interna:</u> <i>Es valorarà el sistema organitzatiu dels mitjans humans i l'experiència del personal que s'adscriu al servei en la realització de treballs d'assistència tècnica en l'administració electrònica i/o en el servei de l'Administració d'atenció al ciutadà, ja que l'experiència del personal afecta de manera significativa i positiva a una millor execució del contracte. Les persones que quedaran adscrites al servei hauran de ser les persones l'experiència de les quals es valorarà en aquest apartat i només podran ser substituïdes, prèvia autorització de l'Ajuntament, per personal amb una experiència personal igual a la puntuada.</i>	2 punts
<u>Comentaris a la valoració:</u> El sistema organitzatiu dels mitjans humans és adequat, amb capacitat per preveure necessitats puntuals d'intensitat d'activitat. L'empresa preveu formació permanent i continuada pel seu personal. El perfil del personal, amb formació específica en plataformes d'administració electròniques públiques i tramitació administrativa i experiència a l'empresa s'ajusta a les necessitats que requereix el servei. No obstant, només es pot puntuar aquest apartat l'organització interna i no el personal, ja que no es presenten els documents imprescindibles per tal de poder acreditar titulació i experiència.	
<u>Resolució de les possibles saturacions del servei per overflow:</u> <i>Es valorarà les solucions proposades per a la resolució de possibles saturacions del servei per overflow.</i>	5 punts
<u>Comentaris a la valoració:</u> Es preveuen dues opcions (Truca'm® Web i Truca'm® "0") que disposa el ciutadà per fer front a les possibles saturacions del servei. El protocol per a la gestió del retorn de trucades està ben detallat i contempla l'ordre de retrucada, els intents per a fer-ho i la forma de comunicació amb el ciutadà/ana.	
<u>Indicadors del funcionament del servei:</u> <i>Es valorarà la proposta raonada dels indicadors que permetin obtenir dades que siguin eficaces i eficients per a la valoració del funcionament del servei.</i>	5 punts
<u>Comentaris a la valoració:</u> Es preveu informe d'emissió mensual amb un detall d'indicadors complert. Aquest també permet veure l'evolució de diferents indicadors amb comparativa amb mesos anteriors. Es contempla un informe anual enfocat a presentar propostes de millora per la relació de la ciutadania amb la tramitació electrònica, en una sessió de treball entre empresa i ajuntament. Es recull el grau de satisfacció de l'usuari en tres sistemes diferents. L'empresa posa a disposició de l'Ajuntament una eina per tal d'accedir a tots els indicadors del servei. També es preveu la possibilitat d'extreure dades del servei per la seva publicació al portal de transparència.	
TOTAL VALORACIÓ DE LA MEMÒRIA DEL SERVEI	22 punts

Conclusions

Després de la valoració de l'única memòria presentada i en relació als criteris sotmesos a un judici de valor, l'empresa **Adtende SL** ha obtingut **22 punts**, amb una proposta que sí s'ajusta als requisits demanats.

Queda informat als oportuns efectes,

Berta Vitllloch Masmiquel

Cap administrativa del Servei d'Atenció a la Ciutadania