

Expedient	Assumpte
2025/396-G626 G626_P2 Contractes Preparació, gestió i adjudicació Emissor : Contractació d'Obres, Béns i Serveis Codi : 15704506255370547274	DIVERSITAT FUNCIONAL I DISCAPACITAT_EIX 1 TREBALL I OCUPACIÓ_Servei municipal de transport adaptat per a persones discapacitades amb mobilitat i autonomia reduïdes (2025-2029)

Signat per:

A petició de la Mesa de contractació i en relació amb la valoració de les ofertes presentades pels participants en la licitació del contracte de transport adaptat per a persones amb discapacitat amb mobilitat i autonomia reduïdes fins als centres ocupacionals, la tècnica municipal de discapacitat de l'Ajuntament de Tarragona emet el següent

INFORME

En data 2 de juliol de 2025, a les 13:30h, la citada Mesa de Contractació va procedir a l'obertura del "sobre digital B" que conté la documentació tècnica, la valoració de la qual està subjecta a criteris de judici de valor del citat contracte, amb el resultat que s'indica.

PRIMER.- relació d'empreses admeses que han formulat proposicions:

1. AUTOCARES NIKA, S.L.

SEGON.- L'abans dita empresa AUTOCARES NIKA, SL presenta una memòria tècnica en suport PDF, numerada i en concordança amb els criteris d'adjudicació i el seu ordre. L'extensió tal de pàgines és de 48, amb cinc enllaços a cinc mapes de Google maps, on es descriuen el trajecte i parades de cada ruta.

De conformitat amb els criteris de valoració no avaluable automàticament establerts al Plec de clàusules administratives (PCA) i al Plec de prescripcions tècniques (PPT):

- a) Propostes de rutes (fins a 20 punts)
 - b) Qualitat de protocols de prestació del servei (fins a 10 punts)
- s'efectua la valoració següent:

La Memòria tècnica presentada contempla el dos àmbits exigits al Plec de clàusules administratives particulars, annex 1, fins a 30 punts: a) proposta de rutes i b) qualitat dels protocols del servei.



La proposta d'Autocars NIKA s'ajusta a la disposició general de presentar una proposta de transport adaptat, de distribució i recollida en els horaris plantejats per les entitats i organitzada per rutes i parades. Inclou també mecanismes d'ancoratge per les cadires i amb servei de monitoratge per cada ruta. Les rutes es gestionen amb un software específic de gestió del transport.

Presenten una proposta articulada en 5 rutes, que donen resposta a la recollida i distribució de totes les referències d'usuaris presentats.

Dels punts a atorgar en aquets apartat, que són 30, corresponent al total de criteris no automàtics, s'han valorat de la forma següent atenent allò recollit al Plec de clàusules administratives d'aquesta licitació:

A) Propostes de rutes (fins a 20 punts) --- 15 punts

Es valorarà:

- La descripció de les rutes en base a la ubicació de les usuàries i els centres i en base als criteris fixats pel que fa a la durada màxima del trajecte i els horaris dels centres.
- La precisió, detall i exactitud en la definició de les rutes, el temps de recorregut i els quilòmetres per ruta, la descripció i representació gràfica de les rutes, la gestió dels temps morts, si escau, i l'assignació i previsió de vehicles.
- El desdoblament de rutes per un mateix centre i el menor temps de l'usuari en el trajecte.
- En funció dels usuaris actuals, i atenent al seu perfil i la necessitat o no de cadira de rodes, l'empresa haurà de determinar el vehicle més adequat.

L'empresa licitadora proposa 5 rutes en consideració al nombre previst d'usuaris/es, la seva localització en origen, les necessitats especials d'accessibilitat i monitoratge, la distància dels respectius equipaments de destí, així com les condicions tècniques i elements de seguretat passiva que presenta el trajecte.

La descripció de cada ruta ve detallada i georeferenciada mitjançant cinc enllaços (un per ruta) de Google Maps, que permet fer un seguiment de les parades i punt de descàrrega de cada ruta, tant en el trajecte d'anada com del de tornada. Pel que s'ha pogut comprovar, les parades coincideixen majoritàriament amb les predefinides de l'Empresa Municipal de Transport de Tarragona (EMT), tal i com es demanava en el Plec.

La durada recomanada es compleix gairebé en totes les rutes, en el màxim de temps aconsellable que és de 60 minuts, tret d'un lleuger desviament (entre 5 i 10 minuts) a la Ruta 1.

Les rutes estan ben treballades: hi ha un bon coneixement del territori i del servei. Es comprova el compliment de l'horari, que està dins els paràmetres sol·licitats, tret de l'horari de recollida de la Ruta 4 – Taller Baix Camp-Marinada, en què l'horari de recollida proposat s'allarga excessivament (dues hores).



Compleix el requisit obligatori de la incorporació d'un mínim d'una persona auxiliar de ruta monitora qualificada en cada vehicle, de les quals concreta el nom i tipus de contractació en la seva memòria en l'apartat B.7. Recursos humans adscrits al servei, formació, estabilitat laboral, juntament amb el conductor habitual i la formació i experiència d'ambdós.

No proposa desdoblament de les rutes, en aquelles on es superen el 60', bàsicament la ruta 1, que és la que té major complexitat tècnica, donat que transporta un total de 15 cadires de rodes i la ruta 3, que és una ruta amb molts usuaris i parades. Aquest desdoblament de les rutes era un paràmetre molt valorable en aquest apartat.

La gestió dels temps morts és òptima, de manera que pràcticament no se'n produeixen.

Pel que fa a l'assignació i previsió de vehicles, cada ruta especifica el vehicle i les seves característiques tècniques, que s'adapten a la tipologia de usuaris i al nombre de persones a transportar, així com a la pròpia infraestructura del recorregut a efectuar. A més a més, es detalla la disposició de dos vehicles de reserva o substitució per a l'execució del contracte en cas d'avaria, de característiques similars i mateixos requisits d'accessibilitat.

Per tant, en funció de la valoració efectuada i seguint els criteris establerts al Plec de clàusules administratives, es considera que la oferta és satisfactòria, ja que planteja una resposta completa a l'enunciat, de manera detallada i correcta. És per això que es valora en **15 punts**.

B- Qualitat dels protocols de prestació del servei (fins a 10 punts) --- 6 punts

El plec especifica que es valorarà la concreció i qualitat dels protocols de servei exigits, la capacitat de concreció en la descripció, la metodologia proposada, la concreció de procediments específics per a la detecció i gestió de les incidències del dia a dia dels serveis (anul·lacions, baixes, retard del vehicle, retard de l'usuari i tota la resta que pugui esdevenir en el servei) i, en definitiva, tots aquells aspectes que aportin una major qualitat de servei.

Així mateix, s'indica que és necessari disposar i desenvolupar tots i cadascun dels protocols assenyalats en l'annex 1 del plec de clàusules administratives, com efectivament s'ha fet. Cal remarcar que els protocols de gestió esmentats per l'empresa han obtingut diferents certificacions ISO.

Dels protocols especificats, destaquen els següents aspectes:

1. Protocol d'inici del servei i acollida a la nova persona usuària i a la seva família
Contempla la rebuda interna, però no el protocol amb l'Ajuntament, que s'especifica en el punt B.8, tot i que d'una forma molt genèrica.
2. Protocol d'incidència anada/tornada de la persona usuària
Diferencia la casuística entre l'anada i la tornada. Disposició de registre de control d'assistència d'usuaris per ruta. Garantia d'espera de cinc minuts. No es deixa cap persona usuària a cap parada sense acompanyament. Comunicació a la Guàrdia Urbana en última instància.



3. Protocol d'incidències entre el passatge durant el desenvolupament del trajecte (agressions intra passatge, agressions al monitoratge, urgència mèdica)

Es parla d'un manual del monitoratge que no està inclòs als annexos. Acrediten formació específica del monitoratge per a la gestió de situacions crítiques i primers auxilis. Declaren que tota la flota disposa de farmaciola. En cas d'agressions intrapassatge, immediata comunicació a representants legals dels usuaris implicats, als responsables de l'equipament de destí i a l'Ajuntament, tot i que no s'especifiquen els canals per a fer-ho ni el seguiment d'aquests casos.

4. Protocol d'accidents

Equip propi de mecànics (manteniment i revisió) i unitat mòbil per a la resolució d'incidències durant l'itinerari.

Actuacions molt detallades i precises, diferenciant accions per a accidents lleus i greus. Manca la coordinació amb l'Ajuntament de Tarragona, no es contempla ni la comunicació, ni el seguiment ni presència al comitè ni l'accés a l'informe de l'incident.

5. Protocol d'incidències greus en la circulació que endarrereixin o impedeixin greument la prestació del servei

S'estableixen actuacions en funció dels eventuais riscos en la prestació del servei per nivells de seguretat, per tal de preveure la resposta més adequada en funció de la contingència.

Tot i això falta el desenvolupament d'aquestes accions. Segons s'indica, disposen d'un manual del conductor que s'hauria d'haver incorporat a un annex 6 que no consta en la documentació del sobre B que s'ha fet arribar a aquest departament, fent impossible la seva valoració.

6. Protocol de recollida de reclamacions i queixes dels usuaris i/o famílies usuaris i centres de destí, en relació al prestataris

Procediment específic per al tractament de queixes i suggeriments a través de la figura del responsable de qualitat. Obligació de respondre per escrit en un termini de temps raonable.

A més, es fa una avaluació periòdica del grau de satisfacció dels usuaris amb el servei. En cap dels casos, no es preveu la comunicació ni la interacció amb l'Ajuntament per canalitzar aquestes reclamacions.

7. Protocol d'avaries

Plena disposició de 2 vehicles de substitució en cas d'avaría, amb característiques similars i els mateixos requisits d'accessibilitat que els vehicles destinats al servei.

Temps màxim de restitució inferior a 15 minuts.

Predisposició d'almenys dos conductors de guàrdia.

Es defineixen uns paràmetres d'actuació en cas d'avaría.

En general es detecta una manca de coordinació amb l'Ajuntament de Tarragona a l'hora de traslladar les incidències de qualsevol tipus, amb les conseqüències derivades d'aquesta



descoordinació com poden ser la dificultat del seguiment de les contingències o la impossibilitat de sancionar aquests incidents per desconeixement.

També es detecta una mancança pel que fa a indicadors d'avaluació del servei: de funcionament, de procés i de satisfacció del servei. Aquest conjunt d'indicadors són els que permeten avaluar i millorar la qualitat del servei.

Per tant, es valora la qualitat dels protocols de prestació del servei com a acceptable, en plantejar una resposta prou completa al subapartat, de manera detallada i correcta, malgrat la penalització que implica la impossibilitat d'examinar el document detallat al punt 5 sobre el protocol d'incidències greus (manual del conductor), i es qualifica amb **6 punts**.

Un cop efectuada la valoració de l'oferta presentada, s'estableix que el total de les puntuacions obtingudes per a l'única oferta licitadora és de **21 punts**, i així s'eleva a la Mesa de contractació.

A Tarragona, en la data que figura en la signatura electrònica.

