

EXPEDIENT: ARC-2026-9

ASSESSORAMENT INFORMATIU ARC

Avaluació dels criteris valorables amb judici de valor

En la licitació que té per objecte definir les condicions tècniques per al desenvolupament d'un servei d'assessorament informatiu en la gestió de residus que reforci les tasques desenvolupades a l'Agència de Residus de Catalunya en aquesta matèria per a l'any 2025, es presenten dos criteris que son avaluable per judici de valor, concretament:

- *Criteri 1. Descripció i abast de la solució proposada, fins a 6 punts*

Es valora la metodologia proposada pel licitador per tal de conèixer l'enfocament per a l'execució del servei atesa la rellevància del servei d'atenció especialitzada en matèria de residus respecte el normal funcionament de l'ARC, segons l'explicitat en el plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà especialment el model de comunicació proposat entre el licitador i l'ARC i l'orientació a la resolució ràpida i àgil de les consultes en la metodologia de treball proposada.

Dita solució haurà d'incloure obligatòriament una proposta de model d'informe mensual.

- *Criteri 2. Millores al servei, fins a 12 punts*

Es valoraran, fins a 12 punts, possibles millores al servei d'atenció especialitzada, tenint-se en compte especialment les propostes en la millora de comunicació externa, com per exemple, webinars, publicacions, guies de millora, etc.

Qualsevol millora proposada haurà de ser correctament justificada i presentada, especificant els mitjans tècnics i personals dels que disposa el licitador per dur a terme dita millora de forma correcta.

Cada millora podrà ser valorada entre 0 i 3 punts.

Dits criteris consten recollits a l'Annex I del Plec de prescripcions tècniques, així com en els altres documents que conformen la present licitació (informe justificatiu i fitxa de contractació).

Empreses licitadores

A l'actual licitació s'han presentat dues empreses:

- SM Sistemas Medioambientales

- Tecnoambiente

Avaluació del criteri 1. Descripció i abast de la solució proposada

SM Sistemas Medioambientales

El contingut de la proposta tècnica s'ajusta al demanat en el plec de prescripcions tècniques.

El licitador, que ha realitzat el servei amb anterioritat, demostra tenir un coneixement clar.

Presenta un programa de control que actualment no és utilitzable. Dit fet no penalitza donat que es pot realitzar la mateixa funció amb programari lliure.

Valoració: 6 punts.

Tecnoambiente

El contingut de la proposta tècnica s'ajusta al demanat en el plec de prescripcions tècniques.

El licitador, que ha realitzat el servei amb anterioritat, demostra un coneixement clar de la seva funció, presentant diagrames de fluxos entenedors i ajustats a les necessitats del servei.

Valoració: 6 punts.

Avaluació del criteri 2. Millores al servei

SM Sistemas Medioambientales

SM presenta les següents millores:

- 1.) Integració d'un xatbot intel·ligent basat en IA
- 2.) Realització de consultes per videotrucada
- 3.) Organització i realització de webinars informatius
- 4.) Elaboració de fitxes resum sobre novetats
- 5.) Elaboració i manteniment d'un manual d'usuari
- 6.) Elaboració d'un informe amb relació de possibles millores a incorporar a les diferents aplicacions de l'ARC
- 7.) Servei d'alertes de novetats legislatives en matèria de residus

Un cop avaluades les propostes, es valoren de la següent forma:

- 1.) Integració d'un xatbot intel·ligent basat en IA: 0 punts. No es justifica de forma coherent la incorporació de dit xatbot, donat que es referencien canals no oficials (correus electrònics o whatsapp), no es detalla qui o com s'alimentarà

d'informació dita eina, ni com es mantindrà; tampoc es detallen experiències prèvies amb altres administracions ni el temps màxim perquè dit xatbot estigui en funcionament, així no es considera dita integració com a viable amb la informació presentada.

- 2.) Realització de consultes per videotrucada: 0 punts. No es considera una millora al ser una part del propi servei, la comunicació per videotrucada es pot realitzar mitjançant el sistema Rainbow i queda a consideració del personal assignat al servei si és necessària dita videotrucada per resoldre les consultes, que és l'objectiu darrer del servei.
- 3.) Organització i realització de webinars informatius: 3 punts.
- 4.) Elaboració de fitxes sobre novetats per a l'enviament de butlletins informatius: 2 punts. Es considera útil per tal de millorar la comprensió del funcionament dels tràmits.
- 5.) Elaboració i manteniment d'un manual d'usuari: 0 punts. Dit document no és una millora al servei sinó un procediment intern del licitador per a mantenir un nivell de qualitat del servei.
- 6.) Elaboració d'un informe amb relació de possibles millores a incorporar a les diferents aplicacions de l'ARC: 2 punts. Segons plecs, s'ha de fer un informe mensual amb una recopilació estadística, consultes freqüents, etc. que parcialment hauria d'incorporar una anàlisi com la proposada per la millora en qüestió. S'entén que dita millora va més enllà que el contingut mínim necessari de dits informes afegint valor a la proposta tècnica.
- 7.) Servei d'alertes de legislació en matèria de residus: 0 punts. És una eina interna, per tal de mantenir els tècnics al dia sobre la normativa. No es considera una millora pel servei.

Tecnoambiente

Tecnoambiente presenta les següents millores

- 1.) Realització de tres webinar
- 2.) Millora continua web: residus.gencat.cat
- 3.) Millora continua: SDR
- 4.) FAQs
- 5.) Atenció en anglès o francès
- 6.) Enquesta de satisfacció telefònica
- 7.) Manual
- 8.) Guia per fer els tràmits
- 9.) Reunions mensuals
- 10.) Contacte amb altres departaments de la Generalitat
- 11.) Visualització gràfica millorada
- 12.) Realització de presentació anual
- 13.) Anàlisi estadístic sobre plantejaments de distribucions de trucades
- 14.) Millora en la formació continua del personal tècnic

- 15.) Incorporació de dos tècnics de reforç per cobrir puntes de feina, vacances o baixes per malaltia

Un cop avaluades les propostes, es valoren de la següent forma:

- 1.) Realització de tres webinar: 3 punts.
- 2.) Millora continua web residus.gencat.cat: 2 punts. Es valora el fet que en la cerca d'informació, les persones tècniques associades al servei utilitzen en gran mesura la web de l'ARC, sent usuaris principals la recopilació d'errades a la web i la seva correcció pot contribuir a millorar la resposta dels diferents canals de consulta.
- 3.) Millora continua: SDR. 1 punt. És viable com a millora tot i que l'impacte serà petit, degut als constants controls interns sobre l'eina i a la periodicitat proposada per l'informe sobre dites millores.
- 4.) FAQs: 0 punts. La realització de les preguntes freqüents, associades a tràmits específics, es realitzen des dels departaments encarregats de dits tràmits a l'ARC; la participació en un moment iniciàtic d'una empresa tercera no es considera i qualsevol revisió posterior queda incorporada de facto en la millora 2. A més, queda solapat amb el manteniment del document de Preguntes freqüents, que és una obligació marcada en el PPT.
- 5.) Atenció en anglès o francès: 2 punts. Es tracta d'una millora donades les trucades que es tenen en idiomes diferents al castellà o al català i que van dirigits al servei d'assessorament informatiu.
- 6.) Enquesta de satisfacció telefònica: 0 punts. No es considera una millora sinó un sistema de control de satisfacció del propi licitador.
- 7.) Manual: 0 punts. No queda clar ni objectiu ni metodologia ni abast. A més, queda solapat amb el manteniment del document de Preguntes freqüents, que és una obligació marcada en el PPT.
- 8.) Guia per fer tràmits: 0 punts. No es considera una millora ja que dites guies ja existeixen en format webinar i en format presentació i estan disponibles per a tots els administrats.
- 9.) Reunions mensuals: 0 punts. No es considera una millora sinó una proposta de treball per encarar el correcte desenvolupament de la licitació.
- 10.) Contacte amb altres departament de la Generalitat: 0 punts. Es presenten casos obsolets i la comunicació amb altres departaments de la Generalitat sempre l'ha de realitzar, en l'entorn de la present licitació, el personal propi de l'ARC, no podent-se delegar.
- 11.) Visualització gràfica millorada: 1 punt. Es considera que la informació addicional, especialment el mapa de coropletes pot aportar informació útil per el desenvolupament del servei; en qualsevol cas no s'ha detallat com es recollirà ja que per realitzar el mapa caldrà demanar a la persona consultant informació addicional.
- 12.) Realització de presentació anual: 0 punts. Dita presentació queda incorporada en el correcte desenvolupament del plec, concretament en l'entrega de l'informe anual.

- 13.) Anàlisi estadístic de la distribució de trucades: 2 punts. L'actual codificació de trucades limita clarament la valoració de la distribució de les mateixes, obtenir una distribució diferent, més ajustada a la realitat de les consultes ajudaria a realitzar un millor servei a futur. No es valora amb 3 punts donat que no es detalla la metodologia ni quan es podrà implementar la nova distribució.
- 14.) Millora en la formació contínua del personal tècnic: 0 punts. No es considera una millora pel servei, sinó una necessitat del propi licitador per mantenir la qualitat del servei.
- 15.) Incorporació de dos tècnics de reforç per cobrir puntes de feina, vacances i baixes per malaltia: 0 punts. No es valora com a millora l'assignació de més personal al servei, sent una obligació intrínseca del licitador el mantenir un servei de qualitat durant tot el període d'execució.

Conclusió

Empresa	Criteri 1	Criteri 2	Total
SM Sistemas Medioambientales	6 punts	7 punts	13 punts
Tecnoambiente	6 punts	11 punts	17 punts