

Licitació per a la contractació per procediment obert per a la contractació dels serveis:

Títol: SERVEI DE RECEPCIÓ DE SOL·LICITUDS, GESTIÓ, EMISSIÓ, ACTIVACIÓ I TRAMESA DE TARGETES T-16 I T-JOVE

Número d'expedient: 2026_001_TJOVE i T16_O

Informe d'avaluació d'ofertes subjectes a judici de valor (**màxim 20 punts**)

Objecte de l'informe de valoració de les ofertes subjectes a judici de valor

El present contracte té per objecte la prestació del servei de: recepció de sol·licituds, gestió, emissió, activació i tramesa de targetes de transport T-16 i T-JOVE.

El servei comprèn totes les actuacions necessàries des de la recepció de les sol·licituds mitjançant el formulari web, fins al lliurament de la targeta al domicili indicat pel ciutadà, incloent-hi la gestió de les incidències que es puguin produir.

Criteris d'adjudicació

SOBRE B:

a) Criteris subjectes a judici de valor (20 punts)

Les empreses licitadores hauran de presentar una proposta tècnica de gestió del servei en format PDF amb una extensió màxima de 10 fulls DIN A-4 paginats per una cara, utilitzant tipografia Arial, cos 11, amb interlineat simple.

A efectes de còmput de l'extensió màxima no es tindran en compte la portada, l'índex ni els annexos.

A efectes de valoració, únicament es consideraran les 10 primeres pàgines de la proposta tècnica, excloent la portada, l'índex i els annexos, sense que l'excés de pàgines sigui objecte de valoració.

1. Metodologia de gestió del servei (10 punts)

S'avaluarà la descripció del flux de treball, recursos destinats, responsabilitats, organització i traçabilitat del servei de recepció de fitxers, personalització, activació i enviament de targetes, sense incloure terminis ni valors numèrics, que seran objecte d'avaluació al sobre C.

Puntuació	Descripció
10 punts	La proposta descriu i justifica de manera clara, completa i coherent l'organització del servei, els recursos destinats, amb fluxos, responsabilitats i mesures de traçabilitat ben definides.
5 punts	La proposta és parcialment clara, amb alguns aspectes ben definits però amb manques en justificació dels recursos destinats, responsabilitats, traçabilitat o coherència general del procés.
0 punts	La proposta és insuficient o incompleta, no permet avaluar la correcta organització del servei o és confusa.

2. Gestió d'incidències durant la tramitació (10 punts)

S'avaluarà la claredat dels procediments per a la detecció i gestió d'errors de tramitació de targetes, sense indicar terminis ni quantificacions, que seran avaluats al sobre C.

Puntuació	Descripció
10 punts	La proposta descriu procediments clars, complets i coherents, amb responsabilitats definides i mesures correctives explícites.
5 punts	La proposta descriu alguns procediments, però no és completa ni específica en responsabilitats o mesures correctives.
0 punts	La proposta no descriu procediments adequats per a la gestió

d'incidències, o la informació és confusa o insuficient.
--

En el present procediment s'han presentat quatre (4) empreses licitadores.

Tres de les empreses han presentat la proposta tècnica de gestió del servei en format PDF i amb compliment dels requisits formals establerts al Plec de clàusules administratives particulars pel que fa a extensió màxima, tipografia i interlineat.

Pel que fa a l'empresa Femarec, la proposta tècnica s'ha presentat en format PDF però amb un interlineat superior al requerit, atès que el Plec estableix expressament l'ús d'interlineat simple.

Amb la finalitat de verificar el compliment del límit màxim de deu (10) pàgines DIN A-4 a una sola cara establert al Plec, s'ha procedit a adaptar el document a les condicions formals exigides (tipografia Arial, cos 11, interlineat simple), sense efectuar cap modificació del contingut.

En tot cas, l'adaptació formal s'ha efectuat únicament a efectes de comprovació del compliment dels requisits formals, sense alterar en cap cas el contingut material de l'oferta presentada

Un cop ajustat al format requerit, la proposta tècnica de Femarec resulta tenir una extensió de vuit (8) pàgines a una sola cara, per la qual cosa no supera el màxim previst als Plecs.

En conseqüència, es constata que l'incompliment detectat té caràcter estrictament formal i no essencial, no altera el contingut material de l'oferta ni genera cap avantatge competitiu, ni vulnera els principis d'igualtat de tracte i concurrència.

D'acord amb la doctrina reiterada de les Juntes Consultives de Contractació Pública i dels Tribunals Administratius de Recursos Contractuals, només procedeix l'exclusió quan el defecte afecta elements essencials de l'oferta o altera la seva comparabilitat amb la resta de proposicions. Els defectes merament formals que no incideixen en el contingut substancial de l'oferta ni generen cap avantatge competitiu han de ser interpretats conforme al principi de proporcionalitat, no podent comportar l'exclusió automàtica del licitador.

En conseqüència, la proposta tècnica presentada per Femarec és admesa a valoració.

1. GUREAK MARKETING S.L.U.

Criteri 1: Metodologia de gestió del servei (màxim 10 punts)

La proposta presentada per GUREAK descriu de manera clara, completa i estructurada el sistema d'organització del servei objecte del contracte, abastant totes les fases del procés des de la recepció dels fitxers fins a la tramesa de les targetes i el tractament de devolucions.

Flux de treball

El flux operatiu es presenta de forma seqüencial i coherent, diferenciant les fases de recepció i validació de fitxers, integració en el sistema de gestió, personalització de targetes i cartes, ensobrat mecanitzat, dipòsit postal i gestió posterior de devolucions.

La proposta no es limita a enumerar les fases, sinó que les integra dins d'un circuit productiu estructurat, amb connexió entre els sistemes informàtics i el procés físic de producció.

El model descriu un circuit complet i funcional que permet comprendre amb claredat el recorregut de cada expedient dins del sistema.

Recursos destinats al servei

La proposta identifica els recursos humans adscrits al servei diferenciats per àrees funcionals (coordinació, sistemes, producció, qualitat i unitat postal), així com els mitjans tècnics i informàtics utilitzats per a la gestió i control del procés.

Els recursos no només s'identifiquen, sinó que es vinculen amb les fases del servei, evidenciant la seva adequació a la naturalesa de la prestació i la seva integració dins del model organitzatiu proposat.

Responsabilitats i organització

S'estableix una estructura funcional clara, amb definició de rols diferenciats i assignació de funcions per àrees operatives. La proposta permet identificar qui assumeix cada àmbit del servei i preveu mecanismes de coordinació interna i interlocució amb el Consorci.

L'organització no es presenta com una simple relació de rols, sinó com un sistema operatiu estructurat, amb distribució funcional coherent i integració entre àrees administratives, tècniques i logístiques.

Traçabilitat

La proposta incorpora sistemes de control i registre en totes les fases del procés, incloent la verificació d'integritat de fitxers, la integració amb sistemes informàtics de gestió, el control de producció i la identificació individualitzada dels enviaments mitjançant codificació específica.

Això permet el seguiment del procés en cada etapa i garanteix la traçabilitat completa des de la recepció fins al lliurament, incloent el tractament estructurat de devolucions.

Conclusió

En conjunt, la proposta descriu i justifica de manera clara, completa i coherent:

- L'organització del servei.
- Els recursos destinats.
- Els fluxos de treball.
- Les responsabilitats.
- I les mesures de traçabilitat.

Tots aquests elements es presenten integrats dins d'un model operatiu estructurat i formalment desenvolupat, assolint el nivell màxim previst a la graella de valoració.

Puntuació atorgada: 10 punts

Criteri 2: Gestió d'incidències durant la tramitació (màxim 10 punts)

En aquest apartat s'avalua la claredat dels procediments per a la detecció i gestió d'errors de tramitació de targetes, sense tenir en compte terminis ni quantificacions.

Procediments de detecció d'errors

La proposta descriu mecanismes de control integrats en les diferents fases del servei, incloent la verificació d'integritat dels fitxers rebuts, controls previs a la producció i pautes d'autocontrol durant el procés de personalització i ensobrat.

La detecció d'errors no es limita a la fase inicial, sinó que es contempla al llarg del circuit operatiu, incorporant controls informàtics i verificacions en producció que permeten identificar incidències documentals, tècniques o logístiques abans de la seva tramesa.

Procediments de gestió d'incidències

La proposta estableix un circuit d'actuació coherent un cop detectada una incidència, incloent el registre, l'anàlisi i la resolució de la mateixa dins del sistema operatiu. Es preveu la gestió de devolucions postals com a part estructurada del procés, així com la seva reintegració dins del circuit productiu quan sigui necessari.

El model no es limita a indicar que les incidències es resolen, sinó que les integra dins del sistema de funcionament general del servei.

Responsabilitats definides

S'identifiquen àrees funcionals responsables de les diferents fases del procés, incloent coordinació, producció, sistemes i qualitat, la qual cosa permet determinar amb claredat qui assumeix la gestió de les incidències segons la seva naturalesa.

La proposta diferencia responsabilitats per àmbit operatiu i preveu interlocució amb el Consorci en aquells casos que requereixin coordinació específica.

Mesures correctives i seguiment

La proposta contempla el tractament de devolucions, la reactivació del procés quan sigui necessari i l'anàlisi d'incidències amb finalitat de millora operativa. S'integren sistemes de registre dins l'entorn informàtic de gestió que permeten el seguiment del procés i el control de les incidències detectades.

Les mesures correctives es presenten com a part integrada del sistema productiu i no com a actuacions puntuals desvinculades del circuit general.

Conclusió

La proposta de GUREAK descriu procediments clars, complets i coherents per a la detecció i gestió d'incidències, amb responsabilitats definides i mesures correctives integrades dins del sistema operatiu del servei.

Els mecanismes de control i seguiment s'incorporen en totes les fases del procés, garantint una gestió estructurada de les incidències i la seva resolució dins del circuit productiu.

D'acord amb la graella establerta als Plecs, la proposta assoleix el nivell màxim previst en aquest criteri.

Puntuació atorgada: 10 punts

OPINÒMETRE

Criteri 1 – Metodologia de gestió del servei (màxim 10 punts)

En aquest apartat s'avalua la descripció qualitativa del sistema d'organització del servei, valorant el flux de treball, els recursos destinats, les responsabilitats, l'organització i la traçabilitat, sense tenir en compte terminis ni valors numèrics.

Flux de treball

La proposta descriu de manera seqüencial el circuit complet del servei des de la recepció de les sol·licituds mitjançant el formulari web fins a la personalització, activació i tramesa de les targetes.

S'explica el sistema de registre inicial, la revisió documental, la validació, la integració amb el sistema de gestió, la fase de producció i els controls previs a l'enviament. El flux no es limita a enumerar fases, sinó que incorpora un sistema d'estats que permet identificar en cada moment la situació de l'expedient dins del procés.

El model operatiu és coherent i integra les fases administratives i tècniques dins d'un mateix circuit estructurat.

Recursos destinats al servei

La proposta identifica els perfils adscrits al servei, diferenciant àrees de gestió i validació, producció i personalització, qualitat i incidències, i suport informàtic. S'indica la dedicació funcional de cada perfil i la seva integració dins del circuit operatiu.

Quant als mitjans materials i tècnics, es descriuen les instal·lacions, els equips d'impressió i els sistemes informàtics utilitzats, així com els mecanismes de seguretat i custòdia de la informació.

Els recursos proposats són adequats a la naturalesa del servei i s'integren dins del model organitzatiu plantejat.

Responsabilitats i organització

La proposta defineix una estructura organitzativa diferenciada per àrees, amb assignació clara de funcions i responsabilitats. S'identifica el responsable del servei com a interlocutor amb l'Administració i es diferencien rols operatius per fase del procés.

L'organització es presenta de manera estructurada, amb separació funcional entre validació administrativa, producció tècnica i control de qualitat, i amb definició clara de la cadena de responsabilitat.

Traçabilitat

La proposta incorpora un sistema de control basat en registre d'estats dins del sistema de gestió, amb identificació de cada expedient, registre de canvis d'estat i possibilitat de seguiment complet del procés.

Es descriu el control previ a la personalització, el registre de la data de tramesa i l'arxiu digital associat a cada sol·licitud, permetent la identificació de l'estat de cada targeta en qualsevol moment del procés.

La traçabilitat està integrada dins del model operatiu i no es presenta com un element accessori.

Conclusió

La proposta d'Opinòmetre descriu i justifica de manera clara, completa i coherent l'organització del servei, els recursos destinats, els fluxos de treball, les responsabilitats i les mesures de traçabilitat, tots ells integrats en un sistema operatiu estructurat.

D'acord amb la graella establerta als Plecs, la proposta assoleix el nivell màxim previst en aquest criteri.

Puntuació atorgada: 10 punts

Criteri 2 – Gestió d'incidències durant la tramitació (màxim 10 punts)

En aquest apartat s'avalua la claredat dels procediments per a la detecció i gestió d'errors de tramitació de targetes, sense tenir en compte terminis ni quantificacions.

Procediments de detecció d'errors

La proposta descriu mecanismes estructurats de detecció d'incidències en les diferents fases del servei, especialment en la fase de validació documental i en la fase de producció.

S'explica l'existència d'un sistema d'estats dins del sistema de gestió que permet identificar sol·licituds en incidència, documentació incompleta o incoherent, així com la detecció de duplicats o errors abans de la personalització del suport.

Els controls no es limiten a una revisió inicial, sinó que s'integren dins del circuit operatiu mitjançant verificacions prèvies a la producció i punts de control específics.

Procediments de gestió d'incidències

La proposta estableix un circuit clar d'actuació un cop detectada una incidència, incloent el registre formal, la classificació per tipologia, l'assignació a l'àrea corresponent i la resolució dins del sistema de gestió.

Es contempla la derivació d'incidències complexes als canals establerts amb el Consorci i la seva gestió coordinada quan sigui necessari.

La gestió no es presenta com una actuació puntual, sinó integrada dins del sistema de treball habitual.

Responsabilitats definides

S'identifiquen responsables diferenciats per àrees (gestió i validació, producció, qualitat i incidències), així com un responsable del servei que actua com a interlocutor amb l'Administració.

La distribució de responsabilitats és clara i permet determinar qui assumeix la gestió de cada tipus d'incidència segons la fase del procés.

Mesures correctives i seguiment

La proposta preveu accions correctives específiques segons la tipologia d'error, incloent la derivació per esmena, la revisió interna i, si escau, la reactivació del procés.

S'integra un sistema de registre d'incidències dins del sistema de gestió, amb possibilitat d'anàlisi periòdica dels motius de rebuig o error amb finalitat de millora operativa.

Les mesures correctives formen part d'un model estructurat de control i seguiment, amb enfocament de millora contínua.

Conclusió

La proposta d'Opinòmetre descriu procediments clars, complets i coherents per a la detecció i gestió d'incidències, amb responsabilitats definides i mesures correctives explícites integrades dins del sistema operatiu del servei.

Els mecanismes de control i seguiment es troben estructurats i alineats amb les diferents fases del procés, garantint una gestió sistemàtica de les incidències.

D'acord amb la graella establerta als Plecs, la proposta assoleix el nivell màxim previst en aquest criteri.

Puntuació atorgada: 10 punts

FEMAREC

Criteri 1 – Metodologia de gestió del servei (màxim 10 punts)

En aquest apartat s'avalua la descripció qualitativa del sistema d'organització del servei, valorant el flux de treball, els recursos destinats, les responsabilitats, l'organització i la traçabilitat, sense tenir en compte terminis ni valors numèrics.

Flux de treball

La proposta identifica les fases principals del servei —recepció i registre, validació documental, emissió, activació i tramesa— però ho fa mitjançant una enumeració

seqüencial de les etapes, sense desenvolupar el funcionament integrat del circuit operatiu.

No es descriuen els mecanismes de coordinació entre fases, ni s'expliciten els punts de control intermedis, ni els fluxos d'interacció entre els àmbits administratiu, tècnic i logístic. Tampoc es defineix de manera estructurada com es garanteix la continuïtat operativa entre la recepció de la sol·licitud i la seva materialització final.

Així mateix, no s'incorpora una explicació metodològica que permeti comprendre com s'articula el conjunt del sistema més enllà de la successió bàsica d'etapes, ni com es gestionen les possibles desviacions o incidències dins del flux ordinari.

En conseqüència, tot i que les fases del servei són identificables, la proposta no desenvolupa amb el grau de detall i coherència exigible el model operatiu complet, limitant-se a una exposició descriptiva de caràcter general que no permet avaluar de manera suficient l'organització efectiva del servei en els termes definits al Plec.

Recursos destinats al servei

La proposta identifica els perfils professionals vinculats al servei i enumera els mitjans tècnics disponibles per a la seva execució. Tanmateix, aquesta identificació es limita a una relació descriptiva dels recursos, sense desenvolupar una justificació qualitativa del seu dimensionament ni de la seva adequació funcional a les diferents fases del procés.

No s'explicita la distribució operativa dels recursos humans en funció de les etapes del servei, ni es concreta com s'articulen dins del circuit complet (recepció, validació, producció i tramesa). Tampoc es descriuen criteris d'assignació, coordinació o cobertura que permetin valorar la suficiència real dels recursos proposats.

En conseqüència, tot i que els recursos es troben formalment identificats, la proposta no desenvolupa amb prou detall la seva integració dins d'un model organitzatiu estructurat, ni permet avaluar adequadament la seva coherència amb el sistema operatiu global exigint als Plecs.

Responsabilitats i organització

La proposta identifica determinats rols i funcions dins de l'organització del servei; tanmateix, no desenvolupa de manera estructurada la seva vinculació amb les diferents fases del procés operatiu.

No s'explicita una assignació sistemàtica de responsabilitats per etapa (recepció, validació, producció, activació i tramesa), ni es descriu un esquema clar de coordinació interna que permeti comprendre com interactuen les diferents àrees en el funcionament ordinari del servei.

Així mateix, no es detallen mecanismes de supervisió transversal, circuits de validació interna o instruments de control jeràrquic que garanteixin la coherència i integració del model organitzatiu.

En conseqüència, l'organització es presenta de manera essencialment estructural o nominal, sense un desenvolupament metodològic suficient que permeti valorar el seu funcionament integrat i la seva adequació al conjunt del servei definit als Plecs.

Traçabilitat

La proposta fa referència a l'existència d'un sistema de registre i seguiment dels expedients; tanmateix, l'exposició es manté en un nivell sintètic i no desenvolupa amb suficient detall els mecanismes operatius que permetin garantir una traçabilitat integral al llarg de totes les fases del servei.

No s'expliciten de manera estructurada els sistemes de control d'estats successius, el registre complet d'actuacions realitzades sobre cada expedient, ni els punts de verificació intermedis que assegurin el seguiment continuat des de la recepció de la sol·licitud fins a la tramesa final de la targeta.

Així mateix, no es descriu l'existència d'un sistema formal d'auditoria interna o de revisió periòdica que permeti detectar desviacions o millorar el funcionament del circuit de traçabilitat.

En conseqüència, tot i que es fa menció a elements bàsics de registre, la proposta no desenvolupa un model de traçabilitat estructurat i integrat que permeti avaluar adequadament el control global del procés en els termes exigits als Plecs.

Conclusió

En conjunt, la informació aportada és insuficient per avaluar la correcta organització del servei en els termes exigits al Plec, atès que no es descriu ni justifica de manera clara, estructurada i integrada el model operatiu proposat.

D'acord amb la graella establerta als Plecs, la proposta és insuficient o incompleta i no permet avaluar la correcta organització del servei.

Puntuació atorgada: 0 punts

Criteri 2: Gestió d'incidències durant la tramitació (màxim 10 punts)

En aquest apartat s'avalua la claredat dels procediments per a la detecció i gestió d'errors de tramitació de targetes, sense tenir en compte terminis ni quantificacions.

Procediments de detecció d'errors

La proposta identifica determinades tipologies d'error i preveu controls en diverses fases del procés, incloent la revisió documental inicial i verificacions prèvies a l'emissió i tramesa del suport.

Tanmateix, aquesta referència es limita a una enumeració genèrica d'actuacions, sense desenvolupar de manera estructurada els mecanismes operatius concrets de detecció ni descriure els instruments tècnics o procedimentals utilitzats per garantir el control sistemàtic en cada fase.

No s'estableix un sistema integrat de detecció aplicable de manera diferenciada a totes les etapes del servei (validació, producció, activació i tramesa), ni s'explicita com s'articulen els controls dins del flux global del procés.

En conseqüència, tot i que es fa menció a determinats controls, la proposta no configura un model estructurat de detecció d'incidències que permeti avaluar amb suficient precisió la seva eficàcia i integració dins del sistema operatiu del servei.

Procediments de gestió d'incidències

S'estableix un esquema d'actuació davant incidència.

Tanmateix, la proposta no desenvolupa un circuit complet i seqüenciat que permeti identificar de manera sistemàtica les fases de registre, assignació específica, resolució diferenciada segons tipologia i tancament documentat dins d'un sistema estructurat de seguiment.

Responsabilitats definides

La proposta vincula la gestió d'incidències als perfils funcionals enumerats en l'organització del servei; no obstant això, aquesta vinculació es formula de manera genèrica i no es concreta en una assignació estructurada de responsabilitats en funció de cada tipologia d'incidència o fase del procés.

No s'explicita quin perfil assumeix la detecció, el registre, la resolució o el tancament de les incidències, ni es descriu un esquema clar de coordinació interna entre àrees que permeti comprendre com s'articula la seva gestió de manera integrada.

Així mateix, no es defineixen mecanismes de supervisió o validació jeràrquica que assegurin el control de la correcta tramitació de les incidències.

En conseqüència, tot i que existeix una identificació nominal de perfils, la proposta no desenvolupa un sistema de responsabilitats clarament definit i operativament assignat que permeti valorar adequadament la gestió d'incidències en els termes exigits al Plec.

Mesures correctives i seguiment

La proposta contempla determinades actuacions correctives de caràcter general, com la correcció de dades o la reemissió del suport en cas d'error detectat.

No obstant això, aquestes actuacions es presenten de manera genèrica i no s'articulen dins d'un sistema estructurat de registre i seguiment integral de les incidències. No es descriu un procediment formal que permeti documentar les actuacions realitzades, efectuar un control successiu de cada cas ni garantir la traçabilitat completa de la seva resolució.

Així mateix, no s'expliciten mecanismes d'anàlisi periòdica de les incidències detectades, ni instruments de revisió interna orientats a la identificació de causes recurrents o a la implementació de millores en el funcionament del servei.

En conseqüència, tot i que es preveuen determinades actuacions correctives puntuals, la proposta no configura un sistema estructurat de mesures correctives i seguiment que

permeti valorar adequadament la seva integració dins del model global de gestió d'incidències exigible d'acord amb els Plecs.

Conclusió

La proposta de FEMAREC descriu procediments per a la detecció i gestió d'incidències; no obstant això, el seu desenvolupament és sintètic i no arriba al nivell de completitud i especificitat requerit per a la màxima puntuació, especialment pel que fa a la definició detallada de responsabilitats i a la sistematització de les mesures correctives i de seguiment.

D'acord amb la graella establerta als Plecs, la proposta s'ajusta al supòsit en què es descriuen alguns procediments, però no es desenvolupen de manera completa ni específica tots els elements exigits per a la màxima puntuació.

Puntuació atorgada: 5 punts

CALMELL

En aquest apartat s'avalua la descripció qualitativa del sistema d'organització del servei, valorant el flux de treball, els recursos destinats, les responsabilitats, l'organització i la traçabilitat, sense tenir en compte terminis ni valors numèrics.

Flux de treball

La proposta descriu de manera seqüencial les fases principals del servei, incloent la recepció de les sol·licituds, la revisió documental, la integració amb el sistema de gestió, la personalització de les targetes, l'activació i la tramesa postal.

Aquesta enumeració permet identificar el recorregut general de la sol·licitud fins al lliurament del suport i cobreix formalment les etapes essencials previstes al Plec.

Tanmateix, la proposta es limita a una exposició lineal del procés productiu, sense desenvolupar de manera estructurada el funcionament integrat del circuit operatiu. No s'expliciten els mecanismes de coordinació entre les diferents fases, ni es descriuen punts de control intermedis, circuits de validació interna o instruments de supervisió que assegurin la coherència i continuïtat del procés en el seu conjunt.

Tampoc es detalla com s'articulen les diferents àrees implicades dins del flux de treball ni com es gestionen eventuais desviacions o incidències dins del circuit ordinari.

En conseqüència, tot i que les fases del servei són identificables, la proposta no desenvolupa amb el grau de detall i integració exigible un model operatiu complet que permeti avaluar adequadament l'organització del servei en els termes definits als Plecs.

Recursos destinats al servei

La proposta identifica els recursos humans vinculats a la prestació del servei i enumera els rols i responsabilitats associats. Igualment, detalla els mitjans tècnics i l'equipament disponible per a la personalització i gestió de les targetes.

Els recursos tècnics acreditats es consideren adequats a l'objecte del contracte. No obstant això, pel que fa als recursos humans, la proposta no concreta amb suficient

precisió el dimensionament efectiu assignat específicament al servei objecte del contracte, ni estableix la dedicació funcional per fase del procés.

No s'explicita la distribució operativa dels recursos en relació amb les diferents etapes del servei (recepció, validació, producció, activació i tramesa), ni es detallen criteris d'assignació, cobertura o coordinació que permetin valorar la suficiència real dels mitjans humans proposats.

Així mateix, no es desenvolupa de manera estructurada la seva integració dins d'un model organitzatiu global que vinculi recursos, responsabilitats i fases operatives de forma sistemàtica.

En conseqüència, tot i que els recursos es troben formalment identificats, la proposta no justifica amb el grau de concreció i coherència exigible la seva adequació operativa ni la seva articulació efectiva dins del circuit global del servei definit als Plecs.

Responsabilitats i organització

La proposta descriu determinats rols i funcions dins de l'organització del servei; no obstant això, aquesta descripció es limita a una identificació nominal de perfils sense configurar un model formalment sistematitzat que vinculi de manera clara cada fase del flux operatiu amb un responsable específic.

No s'estableix una assignació estructurada fase-responsable que permeti identificar amb precisió qui assumeix la direcció, supervisió i control en cada etapa del procés (recepció, validació, producció, activació i tramesa). Tampoc es detallen circuits de coordinació transversal entre àrees ni mecanismes interns de validació o supervisió jeràrquica que assegurin el funcionament integrat del servei.

Així mateix, no es descriu un esquema organitzatiu operatiu que permeti visualitzar la interrelació entre àrees administratives, tècniques i logístiques dins d'un model únic de gestió.

En conseqüència, l'organització es presenta de manera principalment descriptiva i estructural, amb un nivell limitat de desenvolupament metodològic que no permet valorar adequadament la seva coherència i integració com a sistema organitzat en els termes exigits al Plec.

Traçabilitat

La proposta fa referència a la utilització d'un sistema de gestió i al control documental de les sol·licituds, indicant l'existència de registres associats a la tramitació.

Tanmateix, aquesta referència no es desenvolupa en un model estructurat de traçabilitat integral que permeti identificar de manera sistemàtica l'estat de cada expedient en totes les fases del procés. No s'expliciten els controls d'estats successius, el registre complet d'actuacions realitzades sobre cada sol·licitud ni els punts de verificació intermedis que assegurin el seguiment continuat des de la recepció fins a la tramesa final del suport.

Així mateix, no es descriuen mecanismes d'auditoria interna, revisió periòdica o control transversal que permetin detectar desviacions, errors recurrents o incidències en el funcionament del circuit operatiu.

En conseqüència, tot i que es menciona l'existència d'eines de gestió i registre, la traçabilitat no s'articula com un sistema operatiu detallat, integrat i verificable que permeti avaluar adequadament el control global del procés en els termes exigits als Plecs.

Conclusió

La proposta de Calmell permet identificar els elements essencials del servei —flux de treball, recursos, responsabilitats i traçabilitat— i descriu el procés operatiu de manera comprensible.

Tanmateix, el desenvolupament global del model organitzatiu es manté en un nivell principalment descriptiu, amb mancances en la justificació qualitativa dels recursos humans, en la formalització de l'assignació de responsabilitats per fase i en la configuració estructurada de la traçabilitat com a sistema integral.

D'acord amb la graella establerta als Plecs, la proposta s'ajusta al supòsit de proposta parcialment clara, en tant que alguns elements estan definits però no es desenvolupen amb el grau de desenvolupament, coherència i integració exigible per a l'atorgament de la màxima puntuació.

Puntuació atorgada: 5 punts

Criteri 2 – Gestió d'incidències durant la tramitació (màxim 10 punts)

En aquest apartat s'avalua la claredat dels procediments per a la detecció i gestió d'errors de tramitació de targetes, sense tenir en compte terminis ni quantificacions.

Procediments de detecció d'errors

La proposta es limita a descriure la revisió documental inicial de les sol·licituds i la comunicació al sol·licitant en cas de documentació incorrecta o incompleta.

No s'estableix un sistema estructurat de detecció d'incidències aplicable de manera transversal a totes les fases del servei, ni es defineixen mecanismes específics de control en les etapes de personalització, activació o tramesa del suport. Tampoc s'identifiquen instruments operatius, punts de verificació intermedis o procediments tècnics que permetin garantir la detecció sistemàtica d'errors al llarg del circuit complet.

La informació aportada es circumscriu a l'àmbit estrictament documental i no permet identificar un procediment global, integrat i coherent de detecció d'incidències que abasti el conjunt del procés operatiu en els termes exigits al Plec.

Procediments de gestió d'incidències

La proposta preveu el rebuig de la sol·licitud en cas d'error documental i la necessitat de nova tramitació per part del sol·licitant; tanmateix, aquesta previsió es limita a una actuació puntual i no configura un procediment estructurat de gestió d'incidències.

No es descriu un circuit complet que inclogui el registre formal de la incidència, la seva classificació per tipologia, l'assignació específica a un responsable determinat, la resolució diferenciada segons la naturalesa de l'error ni el tancament documentat dins d'un sistema de seguiment.

Tampoc s'articula un model operatiu que integri la gestió d'incidències dins del funcionament general del servei, ni es detallen mecanismes de coordinació interna o control que permetin garantir la seva correcta tramitació.

En conseqüència, la proposta no configura un sistema estructurat, coherent i complet de gestió d'incidències en els termes exigits al Plec, sinó que es limita a referències parcials vinculades a errors documentals.

Responsabilitats definides

Tot i que la proposta enumera determinats rols generals dins de l'organització del servei, no es concreta de manera estructurada l'assignació específica de responsabilitats en matèria de gestió d'incidències.

No s'identifica quin perfil assumeix la detecció, el registre, la resolució o el tancament de les incidències, ni es vincula cada possible tipologia d'error amb un responsable determinat. Tampoc es descriu un esquema de coordinació interna que permeti comprendre com s'articula la intervenció dels diferents perfils en la gestió dels casos.

En conseqüència, la proposta no defineix un sistema clar i operativament assignat de responsabilitats en l'àmbit de la gestió d'incidències, la qual cosa impedeix valorar adequadament el seu funcionament en els termes exigits al Plec.

Mesures correctives i seguiment

La proposta no desenvolupa mesures correctives estructurades aplicables a les diferents fases del procés productiu, més enllà de referències genèriques vinculades a errors documentals.

No es descriu un procediment formal que permeti registrar de manera sistemàtica les incidències detectades, documentar les actuacions correctives adoptades ni efectuar un seguiment complet fins al seu tancament. Tampoc s'expliciten mecanismes d'anàlisi periòdica de les incidències ni instruments orientats a la identificació de causes recurrents o a la implementació de millores en el funcionament del servei.

En conseqüència, la proposta no configura un sistema estructurat de mesures correctives i seguiment integrat dins del model operatiu del servei, en els termes exigits als Plecs.

Conclusió

De l'anàlisi efectuada es desprèn que la proposta de Calmell no configura un sistema estructurat, complet i coherent de detecció i gestió d'incidències aplicable al conjunt del servei.

La documentació aportada es limita a referències parcials vinculades principalment a errors documentals, sense desenvolupar un model integrat que inclogui procediments operatius de detecció transversal, circuit formal de gestió amb registre i assignació de responsabilitats, ni mesures correctives estructurades amb seguiment sistemàtic.

Aquesta manca impedeix valorar adequadament l'existència d'un procediment clar i complet de gestió d'incidències en els termes exigits al Plec.

D'acord amb la graella establerta als Plecs, la proposta s'ajusta al supòsit en què no es descriuen procediments adequats per a la gestió d'incidències o la informació aportada no permet una avaluació suficient, motiu pel qual s'atorga la puntuació de:

Puntuació atorgada: 0 punts

RESUM DE LES PUNTUACIONS SOBRE B (Judici de valor)

Empresa	Criteri 1 (10)	Criteri 2 (10)	Total (20)
GUERAK	10	10	20
OPINÒMETRE	10	10	20
CALMELL	5	0	5
FEMAREC	0	5	5

D'acord amb l'anàlisi efectuada, es proposa l'atorgament de les puntuacions indicades a cadascuna de les empreses licitadores en relació amb els criteris subjectes a judici de valor corresponents al Sobre B.

Així mateix, de conformitat amb el que estableix el Plec de clàusules administratives particulars, per tal de procedir a l'obertura del Sobre C és necessari assolir una puntuació mínima de 10 punts en el conjunt dels criteris subjectes a judici de valor.

Les empreses FEMAREC i CALMELL han obtingut una puntuació total de 5 punts en el Sobre B, inferior al llindar mínim establert, motiu pel qual no procedeix l'obertura del Sobre C de les seves ofertes, quedant excloses de la fase següent del procediment.

Patricia Muntada Artiles
Tècnica de règim jurídic i contractació
Plaça Pompeu Fabra, 1
17002 GIRONA
Tel. 872975714
pmuntada@atmgirona.cat
www.atmgirona.cat