

INFORME VALORACIÓN SOBRE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS DE LAS OFERTAS PRESENTADAS AL PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN ORDINARIA, DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE TRANSPORTE EN AUTOBÚS EN EL PARQUE DE LA NATURALEZA DE CABÁRCENO, DEPENDIENTE DE LA SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A. (CANTUR S.A.)

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	CRITERIOS BÁSICOS DE LICITACIÓN	2
3.	ANÁLISIS DE LAS OFERTAS PRESENTADAS.....	3
4.	CONCLUSIONES Y PUNTUACIÓN SOBRE B.....	4

1. INTRODUCCIÓN

En relación con el asunto de referencia, y habiendo concluido el pasado día 20 de marzo de 2023 el plazo establecido para la presentación de las ofertas, se redacta el presente documento a petición de la Mesa de Contratación celebrada el día de hoy, 24 de marzo de 2023, a los efectos de determinar la puntuación de las ofertas presentadas, en relación con los criterios subjetivos.

2. CRITERIOS BÁSICOS DE LICITACIÓN

De acuerdo con lo especificado en el epígrafe N. *Criterios de Adjudicación*, del Pliego de Condiciones Particulares (en adelante PCP) del contrato, se establecen dos fases dentro del procedimiento de valoración, para lo cual se han presentado el sobre (B y C), cerrados e independientes.

En esta primera fase se van a valorar los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor. Así, de acuerdo con lo indicado en el PCP el sobre "B". PROPOSICIÓN TÉCNICA, de cada oferta debe contener *además de toda aquella documentación que se estime conveniente para valorar dicha oferta de conformidad con lo establecido en el PPT, toda la documentación técnica necesaria para valorar los criterios de adjudicación dependientes de juicio de valor de la LETRA N del PCP, Lote 1 criterio 1.a*

Es importante reseñar que, se excluirá del procedimiento a aquellos licitadores que incluyan en esta fase documentación correspondiente a la siguiente, puesto que imposibilitan la valoración previa de cada una de las fases (artículo 146 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en adelante LCSP).

Se transcribe a continuación el criterio de adjudicación del **Lote 1, nº 1.a.** del epígrafe N.

- a) Valoración de la memoria en formato digital presentada por cada uno de los licitadores (Hasta un máximo de **10 puntos**). Se valorará entre **0 y 10 puntos** el modelo de atención al cliente establecido en el apartado 5 del PPTP en relación con lo contenido en éste y la propuesta de modelo de informes de seguimiento establecidos en el apartado 6 del PPT en relación con lo contenido en éste para cada uno de los aspectos indicados.

3. ANÁLISIS DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

De acuerdo con la información recibida (sobre B) en relación con el procedimiento de contratación 22.0864.PNC.SE, objeto del presente informe, tan sólo se ha presentado una oferta para el LOTE 1, correspondiente con la realizada por: Transportes Terrestres Cántabros, S.A., sobre la que efectuó la siguiente valoración según los criterios de adjudicación solicitados:

Valoración de la memoria en formato digital presentada por cada uno de los licitadores (Hasta un máximo de 10 puntos). Se valorará entre 0 y 10 puntos el modelo de atención al cliente establecido en el apartado 5 del PPTP en relación con lo contenido en éste y la propuesta de modelo de informes de seguimiento establecidos en el apartado 6 del PPT en relación con lo contenido en éste para cada uno de los aspectos indicados

Comenzando por lo establecido en el apartado 5 del PPT, *la empresa adjudicataria entregará a los usuarios del servicio un medio de identificación o tique de transporte gratuito, al objeto de dar cobertura jurídica a posibles incidencias en él acaecidas y cómo medio de prueba para Cantur, S.A. del número de usuarios de este*, adquiriendo al inicio del apartado 4 de la memoria presentada el compromiso de entrega, tal como solicitado, a cada usuario mediante los sistemas de venta embarcados a bordo de los vehículos que pongan a disposición del servicio.

Así mismo se solicita en este apartado que la empresa adjudicataria disponga de un plan de calidad de atención al cliente, relacionando en el PPT los procedimientos para el control de quejas y sugerencias; por ello, el licitador, en el mismo apartado cuarto de su memoria indica que dispone de un **Sistema de Gestión de la Quejas y Sugerencias**, desarrollando endicho apartado mediante flujograma específico la gestión de éstas e indicando que no hacen distinción entre quejas y sugerencias, considerando ambas una manifestación de insatisfacción por parte de los clientes y que por tanto el tratamiento es similar. Desarrolla a continuación los canales mediante los cuales los clientes pueden formalizar o comunicar su disconformidad, estableciendo para ello tanto el personal (comunicación in situ), el canal escrito (poniendo a disposición las copias oportunas), por teléfono y correo postal o través de web; indicando el modo de gestión de las mismas dependiendo del canal por el que se formalicen así como su registro en aplicación informática, comprometiéndose a contestar todas las recibidas y cumplir con lo establecido en el PPT en relación con los plazos y comunicaciones indicadas; por lo que la licitadora *estará obligado a responder antes de QUINCE (15) días al usuario que ha realizado la queja o sugerencia, trasladando copia al departamento de Atención al Cliente de Cantur, S.A. El concesionario incluirá en el Informe Mensual un apartado de análisis e inventario de las quejas recibidas.*

Se Además de lo indicado, la licitadora aporta en el Anexo II de la antedicha memoria los siguientes certificados de AENOR en: Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Medio Ambiente CO2 calculado, Sistema de Gestión Energética y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud.

Continuando con lo solicitado en el apartado 6 del PPT, en el que se solicitan una serie de informes periódicos, en soporte informático y papel, al objeto de estudiar la evolución del servicio y posibles incidencias, se describen en el apartado quinto de la memoria presentada por la licitadora los informes que aportará tanto los puntuales solicitados en el apartado 6.a del PPT como en relación con los mensuales solicitados en el apartado 6.b. del PPT para ambas líneas; adjuntando modelo de cada uno de ellos en los Anexos IA y Anexo IB, comprobando que en dichos modelos se recogen todos los puntos solicitados en el PPT.

Por todo lo anteriormente expuesto, se considera que la licitadora describe y aporta con detalle todo lo solicitado en el PPT , por lo que se asigna una puntuación de **10 puntos**.

4. CONCLUSIONES Y PUNTUACIÓN SOBRE B

De acuerdo con el análisis de la oferta presentada, cabe indicar que la propuesta cumple con lo previsto en el PPTP para la prestación del servicio de autobús en el Parque de la Naturaleza de Cabárceno, habiendo sido valorada de acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores.

Por ello y de acuerdo con el análisis y valoración subjetiva realizada, la puntuación del licitador es la que a continuación se resume:

Licitador	Valoración Memoria
Transportes Terrestres Cántabros, S.A.	10

Y para que así conste a los efectos oportunos,

Fdo. José Luis Eguren Coisa

Responsable de Flota de Vehículos de Cantur, S.A.

En Villaescusa a 24 de marzo de 2023