

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS EN RELACIÓN A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL PROYECTO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CUSTOMER JOURNEY MAP) EN EL SERVICIO DE GUAGUAS MUNICIPALES, S.A. (EXPTE. CA 18/2023)

D. Miguel Ángel Rodríguez Ramírez, Director general de GUAGUAS MUNICIPALES S.A. (en adelante, GMSA), en relación con la contratación del servicio de asistencia técnica para el proyecto de experiencia del cliente (Customer Journey Map) en el servicio de Guaguas Municipales, S.A., número de expediente CA 18/2023, **informa lo siguiente:**

El cumplimiento del objeto y los fines de Guaguas Municipales S.A. requieren de la contratación de las prestaciones que le permitan cumplir con garantías las funciones encomendadas, de acuerdo con sus normas estatutarias. La contratación del servicio de asistencia técnica para el proyecto de experiencia del cliente (Customer Journey Map) en el servicio de Guaguas Municipales, S.A. responde la necesidad de entender a fondo la experiencia del cliente desde el primer contacto hasta el final de toda su experiencia, conocer todas las interacciones y contactos con los distintos prototipos de clientes y detectar cómo es su experiencia en cada una de las etapas relación y de este modo orientar toda la organización hacia el cliente, de forma que se pueda conseguir clientes fieles y prescriptores, incrementando la cuota de mercado y mejorando la reputación de la empresa.

Guaguas Municipales, S.A. no dispone de los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios y suficientes para la realización de las citadas tareas y éstas solo pueden ser desarrolladas por empresas o profesionales especializados en este tipo de trabajos técnicos.

Se requiere en consecuencia que se impulse la contratación de los servicios antes referido que se registrá por las disposiciones previstas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, para los poderes adjudicadores que no tienen el carácter de Administración Pública.

Lo que se señala a los efectos oportunos, en Las Palmas de Gran Canaria a la fecha indicada en la firma electrónica.

Miguel Ángel Rodríguez Ramírez

Director General - Gerente de Guaguas Municipales, S.A.

(Firmado electrónicamente)

