



ACTA DE LECTURA I VALORACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ TÈCNICA CORRESPONENT AL SOBRE «B», I OBERTURA DE LA DOCUMENTACIÓ ECONÒMICA CORRESPONENT AL SOBRE «C» (EXP. E53/1/2018) «SERVEI DE COL·LABORACIÓ EN LA GESTIÓ MUNICIPAL D'INGRESSOS DE L'AJUNTAMENT DES MERCADAL MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, TRAMITACIÓ URGENT, DIVERSOS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ, SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA»

As Mercadal, a dia 24 de gener de 2020, a la sala d'actes de l'Ajuntament, essent les 8:30 hores, es reuneix la Mesa de contractació per a l'avaluació de referència, el batle i els següents funcionaris i personal Municipal:

- Sr. Francesc Ametller Pons, batle de l'Ajuntament des Mercadal i president de la Mesa
- Sr. Alfons Méndez Vidal, interventor de l'Ajuntament des Mercadal
- Sr. Oscar Serrano Gomila, arquitecte de l'Ajuntament des Mercadal
- Sra. Ester Allès Coll, secretària interina de l'Ajuntament des Mercadal
- Sra. María José Agudo Martínez, TAG de l'Ajuntament des Mercadal, actua com a assessora jurídica
- Sr. Miguel Angel Raya Pons, informàtic de l'Ajuntament des Mercadal, actua com a secretari

Es reuneixen els membres de la Mesa de contractació, en acte intern, per la valoració de la documentació tècnica continguda al sobre B del contracte del servei de col·laboració en la gestió municipal d'ingressos (exp. E0053/000001/2018).

Una vegada que s'ha constituït la Mesa, es procedeix a la lectura de l'informe-valoratiu, encomanat per la mesa, i elaborat per l'interventor municipal de data 23/01/2019, que s'annexa a la present acta, juntament amb l'informe relatiu als apartats d'equips informàtics i de comunicacions i de software informàtic, elaborat per l'administratiu/informàtic municipal i al qual es fa referència.

Aquest informe incorpora les observacions efectuades per la mesa, pel que fa a l'apartat 1.2.1 on es valora únicament el dispostat als criteris d'adjudicació, «capacitat i experiència acreditada del personal».

L'informe elaborat per l'interventor municipal conclou el següent:

[...] «En conseqüència, la puntuació assolida per cadascuna de les empreses respecte als diferents apartats és la següent:

Concepte	CGI	Regestril	SCI
1.1. Model organitzatiu i programa de treball			
1.1.1 Programa de prestació del servei que detalli el pla bàsic de funcionament amb la planificació operativa, organitzativa i tècnica que reculli els	2,5	8,5	8,0





<p>protocols d'actuació a desenvolupar, concretant de forma detallada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la metodologia d'execució de cadascuna d'aquests segons tipologies de serveis i possibles incidències i la programació de les tasques - els mitjans tècnics i materials a assignar per dependència - els sistemes de control municipal del servei 			
<p>1.1.2 Descripció d'indicadors i instruments d'avaluació encaminades a la millora de la qualitat de la prestació de cadascuna de les activitats incloses en l'execució de la prestació: realització d'auditories, enquestes de satisfacció, mecanismes de supervisió</p>	2,0	1,2	1,5
<p>1.1.3 Descripció dels mitjans materials i humans que vol utilitzar i l'organització d'aquests:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organigrama o plantilla, en què es detall l'estructura de recursos humans en relació a la prestació que es va a executar - equips informàtics i de comunicacions - software informàtic utilitzat en la gestió del servei 	7,3	9,4	9,0
	1,2	2,7	2,1
	2,3	2,7	2,4
	3,8	4,0	4,5
Suma punts	11,8	19,1	18,5
1.2. Recursos humans i organització del treball			
<p>1.2.1 Per la capacitat i l'experiència acreditades del personal al servei, sobre la base de la seva antiguitat, qualificació, pels treballs realitzats en la gestió de serveis de recaptació</p>	13,5	13,5	7,2
<p>1.2.2 Pel pla de formació del personal: contingut, col·lectius destinataris, durada i nombre d'hores de formació</p>	6,5	3,5	5,5
<p>1.2.3 Programa de prevenció de l'absentisme i les baixes i avaluació de la rotació de personal</p>	0,8	0,8	0,3
<p>1.2.4 Mesures per afavorir la conciliació de la vida familiar i laboral</p>	2,0	1,5	3,0
Suma punts	22,8	19,3	16,0
Total punts	34,6	38,4	34,5

[...]]»

La Mesa acorda aprovar l'informe-valoració tècnica, emès per l'interventor municipal, respecte del projecte de servei que han presentat els licitadors.





En conseqüència, els membres de la mesa acorden per unanimitat el següent:

- Acceptar la documentació presentada per COORDINADORA DE GESTIÓN DE INGRESOS S.A., amb NIF: A81982225, pel fet que s'ajusta a l'exigit al plec de prescripcions tècniques i atorgar-li una puntuació de 34,6 punts.

- Acceptar la documentació presentada per RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE TRIBUTOS LOCALES S.L., amb NIF: B07549009, pel fet que s'ajusta a l'exigit al plec de prescripcions tècniques i atorgar-li una puntuació de 38,4 punts.

- Acceptar la documentació presentada per SERVICIOS DE COLABORACIÓN INTEGRAL, S.L.U., amb NIF: B96067400, pel fet que s'ajusta a l'exigit al plec de prescripcions tècniques i atorgar-li una puntuació de 34,5 punts.

A continuació, es procedix a obrir el sobre C corresponent al licitador COORDINADORA DE GESTIÓN DE INGRESOS S.A., amb NIF: A81982225, que conté la documentació següent:

- Oferta econòmica, segons model de l'annex II del plec de clàusules administratives particulars, amb la següent proposició:

Preu (sense IVA): 282.024,80 €

IVA (21%): 59.225,21 €

Preu, (IVA inclòs): 341.250,01 €

- Millores voluntàries, amb la següent proposició:

Valoració: 127.782,00 €

- Pressupost detallat

Es comprova que la documentació es correcta i que s'ha signat correctament amb certificat electrònic.

Tot seguit, es procedeix a obrir el sobre C corresponent al licitador RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE TRIBUTOS LOCALES S.L., amb NIF: B07549009, que conté la documentació següent:

- Oferta econòmica, segons model de l'annex II del plec de clàusules administratives particulars, amb la següent proposició:

Preu (sense IVA): 212.880,86 €

IVA (21%): 44.704,98 €

Preu, (IVA inclòs): 257.585,84 €

- Millores voluntàries, amb la següent proposició:

Valoració: 107.505,20 €





- Pressupost detallat

Es comprova que la documentació es correcta, però no està signada electrònicament.

Finalment, es procedeix a obrir el sobre C corresponent al licitador SERVICIOS DE COLABORACIÓN INTEGRAL, S.L.U., amb NIF: B96067400, que conté la documentació següent:

- Oferta econòmica, segons model de l'annex II del plec de clàusules administratives particulars, amb la següent proposició:

Preu (sense IVA): 267.823,03 €

IVA (21%): 56.242,84 €

Preu, (IVA inclòs): 324.065,86 €

- Millores voluntàries, amb la següent proposició:

Valoració: 90.372,00 €

- Pressupost detallat

Es comprova que la documentació es correcta i que s'ha signat correctament amb certificat electrònic.

Un cop revisada tota la documentació presentada pels licitadors, els membres de la mesa de contractació acorden requerir a l'empresa RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE TRIBUTOS LOCALES S.L., amb NIF B07549009, perquè presenti la documentació d'esmena en el termini de 3 dies hàbils i remetre tota la documentació a l'interventor municipal per la seva valoració.

I no havent-hi res més a tractar, el president dóna per acabat l'acte, signat el president amb mi, i jo com a secretari que ho certifico.

Signat as Mercadal en la data de la signatura electrònica que consta en aquest document.

Identif. doc. elect.: ES:07037-2020-68465BA9-5DB3-42DE-A7E0-31C0CFC4D117F 27/01/2020 10:38:25 Pag.:4/17
AJUNTAMENT DES MERCADAL-07037- Org.:07037 Validar: https://www.carpetaciudadana.org/esmercadal/validarDoc.aspx





Excm. Ajuntament des Mercadal

Alfons Méndez i Vidal, Interventor de l'Ajuntament des Mercadal, a demanda del president de la taula de contractació, emet el següent

INFORME

ASSUMPTE: Valoració tècnica de la contractació del servei de col·laboració en la gestió municipal d'ingressos

Aquest informe substitueix l'emès el 10 de gener, ja que, a petició de la mesa s'ha revisat la valoració de determinats apartats.

Els criteris avaluable mitjançant judici de valor recollits en el quadre de criteris d'adjudicació del contracte del plec de clàusules administratives que han de regir l'adjudicació del servei de col·laboració en la gestió municipal d'ingressos de l'Ajuntament des Mercadal són els següents:

1.1. Model organitzatiu i programa de treball: fins a 22 punts.

Es valora la qualitat i idoneïtat del programa de treball, amb la planificació del servei segons les solucions presentades i la seva justificació, d'acord amb les condicions d'aquest plec i l'interès públic. El programa haurà d'incloure, en tot cas, els següents extrems:

	Valorat fins a
1.1. Model organitzatiu i programa de treball	
1.1.1 Programa de prestació del servei que detalli el pla bàsic de funcionament amb la planificació operativa, organitzativa i tècnica que reculli els protocols d'actuació a desenvolupar, concretant de forma detallada: - la metodologia d'execució de cadascuna d'aquests segons tipologies de serveis i possibles incidències i la programació de les tasques - els mitjans tècnics i materials a assignar per dependència - els sistemes de control municipal del servei	9,0
1.1.2 Descripció d'indicadors i instruments d'avaluació encaminades a la millora de la qualitat de la prestació de cadascuna de les activitats incloses en l'execució de la prestació: realització d'auditories, enquestes de satisfacció, mecanismes de supervisió	2,0
1.1.3 Descripció dels mitjans materials i humans que vol utilitzar i l'organització d'aquests: - organigrama o plantilla, en què es detall l'estructura de recursos humans en relació a la prestació que es va a executar, - equips informàtics i de comunicacions, - software informàtic utilitzat en la gestió del servei	3,0 3,0 5,0
Total Punts	22,0

1.2. Pla de recursos humans aportats: fins a 27 punts.

Es valora la titulació, l'experiència professional prèvia del personal aportat, així com el programa de formació contínua a desenvolupar, d'acord amb les condicions d'aquest plec i l'interès públic de la següent manera:





Excm. Ajuntament des Mercadal

	Valorat fins a
1.2. Recursos humans i organització del treball	
1.2.1 Per la capacitat i l'experiència acreditades del personal a adscriure al servei, sobre la base de la seva antiguitat, qualificació, pels treballs realitzats en la gestió de serveis de recaptació de l'Administració local, autonòmica o de l'Estat.	16,0
1.2.2 Pel pla de formació del personal: contingut, col·lectius destinataris, durada i nombre d'hores de formació	7,0
1.2.3 Programa de prevenció de l'absentisme i les baixes i avaluació de la rotació de personal	1,0
1.2.4 Mesures per afavorir la conciliació de la vida familiar i laboral	3,0
Total Punts	27,0

S'han acceptat les tres ofertes presentades, de les quals es passa a valorar a continuació el contingut del sobre B:

En relació als apartats relatius als equips informàtics i de comunicacions i de software informàtic per a la gestió del servei, del concepte 1.1.3, s'adopten les puntuacions avaluades en l'informe emès per l'administratiu/informàtic municipal de 10 de gener de 2020, amb la justificació que allà hi figura.

1. Coordinadora de Gestión de Ingresos, SA.
 - 1.1. Model organitzatiu i pla de treball: 11,8 punts

1.1.1 Programa de prestació del servei: 2,5 punts

El programa presentat és excessivament genèric i no inclou els protocols per tipologies de serveis, de manera que no permet de conèixer com pensa organitzar el servei l'empresa. El licitador se centra excessivament en la problemàtica de l'administració electrònica en el servei de recaptació, la qual cosa no és objecte estricte del contracte i, en tot cas, està perfectament detallada en el plec de clàusules tècniques, de manera que la majoria d'apreciacions introduïdes són intrascendents per a l'aspecte a valorar.

Les relacions entre l'empresa i l'Ajuntament estan molt poc desenvolupades i no van gaire més enllà de l'establiment de reunions periòdiques.

La relació dels mitjans tècnics i materials és pobre i va poc més enllà dels requisits del plec de prescripcions tècniques. En particular, no és possible de conèixer la mena de personal ni d'aplicacions informàtiques utilitzades.

Els sistemes de control municipal del servei també són genèrics i descrits amb molt poc aprofundiment i es limiten a l'accés a les aplicacions informàtiques i a un quadre de comandament, el contingut del qual tampoc es detalla. En canvi, el sistema d'alertes sí que es concreta amb prou detall.

1.1.2 Descripció d'indicadors i instruments d'avaluació: 2,0 punts

Els indicadors i instruments d'avaluació proposats són un conjunt articulat que previsiblement permeten un seguiment fidel de l'activitat i un diagnòstic de la percepció que en tenen els ciutadans. Es valora especialment el sistema integrat plantejat, que funciona a diversos nivells de treball i la introducció d'elements com el codi de bones pràctiques. El sistema de controls preventius i el control d'execució del pla de tasques estan ben descrits i són potencialment efectius.

Identif. doc. elect.: ES:07037-2020-66745656-42111-487E26-31636C9F-4D1B1E 23/01/2020 10:38:28 Pag.:0/10
AJUNTAMENT DES MERCADAL-07037- Org.:07037 Validar: <https://www.carpetacitadana.org/esmercadal/validarDoc.aspx>





Excm. Ajuntament des Mercadal

1.1.3 Descripció dels mitjans materials i humans: 7,3 punts

- Organigrama o plantilla que detalli l'estructura dels recursos humans en relació a la prestació a executar: 1,2 punts

L'organigrama presentat permet previsiblement l'execució de la prestació a executar. Es valora molt positivament l'equip de suport, que garanteix la qualitat del treball i la fiabilitat de les fases més complexes del procediment recaptador.

Tanmateix, no es detalla com s'estructura l'equip tècnic presentat, que queda sense funcions a executar, ja que totes les funcions són atribuïdes a l'equip tècnic especialitzat i a l'equip de suport transversal. Aquest esquema, si bé és probable que pugui funcionar, no sembla del tot adequat a les necessitats d'un municipi d'al voltant de 5.000 habitants i el volum de recursos a gestionar previst i presenta interrogants sobre els resultats de les tasques més senzilles, però més massives, de la recaptació voluntària, que són les que determinen en major mesura l'obtenció d'elevats percentatges de recaptació i, en tot cas, tendeixen a evitar incobraments en fase voluntària que després sobrecarreguen la fase executiva.

Així mateix, la comunicació entre l'empresa i l'Ajuntament és descrita de forma molt superficial, amb l'aparició en l'esquema organitzatiu del tresorer, relacionat amb el responsable del contracte. Aquesta simplicitat no és coherent amb el model de col·laboració en la recaptació objecte del contracte.

- Equips informàtics i de comunicacions: 2,3 punts
- Software informàtic per a la gestió del servei: 3,8 punts

1.2. Pla de recursos humans i organització del treball: 22,8 punts

1.2.1. Capacitat i experiència del personal: 13,5 punts

Es valora positivament que el gerent tenguí titulació universitària i diploma de recaptador de tributs locals; la seva experiència és de 10 anys en llocs de treball similars, encara que aquest fet no quadra amb el fet que la seva experiència comenci el 1978.

Pel que fa a la resta de l'equip, es valora positivament que dues de les persones que prestaran de forma continuada els seus serveis tinguin titulació universitària i les altres dues de formació professional. El licitador declara que el personal ha realitzat cursos de l'àrea de recaptació, però no esmenta quins són de manera concreta.

En relació a la seva experiència, les quatre persones tenen entre 5 i 10 anys, encara que en dos casos aquest fet no quadra amb el fet que aquesta comenci el 1988 i el 1991. Cadascun dels treballadors ha prestat els seus serveis en diferents departaments de l'àrea de recaptació, de manera que es garanteix la seva capacitat per desenvolupar les funcions pròpies del servei. La descripció de la seva experiència és molt concisa i en general es refereix de forma genèrica a la gestió tributària o l'atenció al públic, sense indicar l'especialitat, llevat d'una menció a la gestió tributària i una altra al suport de l'àrea tributària. Es fa notar que el licitador ha duplicat la descripció del delegat responsable (els apartats 1.2 i 1.4 són idèntics).

1.2.2. Pla de formació del personal: 6,5 punts

Identif. doc. elect.: ES:07037-2020-667456566-421111-487E20-3133601F-4D1E1E
AJUNTAMENT DES MERCADAL-07037- Org.:07037 Validar: <https://www.carpetajutadana.org/esmercadal/validarDoc.aspx> 23/01/2020 10:38:28 Pag.:3/10





Excm. Ajuntament des Mercadal

El licitador es compromet a dissenyar un pla de formació anual destinat al reciclatge del seu personal, el qual serà degudament avaluat a posteriori en un procés retroalimentat de millora del pla, la qual cosa li permet de garantir l'actualització de les seves competències professionals. Tanmateix, es troba a faltar un compromís efectiu de posta en pràctica del pla, ja que no hi ha cap garantia de què les accions programades siguin posades a la pràctica pel personal que ha de prestar els seus serveis en aquest contracte.

Es valora positivament l'existència d'un pla de formació per al personal que s'integra a l'empresa.

Es valora positivament l'existència d'un pla de formació estructurat i orientat a les especificitats del servei de recaptació i que el seu contingut abasti tant aspectes teòrics com pràctics. Així mateix, es valora l'amplitud dels cursos que l'empresa ofereix als seus treballadors i l'existència de modalitats presencial, semipresencial i online que faciliten l'assistència als treballadors, especialment a treballadors allunyats de les dependències de l'empresa, com és el cas d'aquest contracte. Es valora que s'ofereixi aquesta formació als treballadors de l'Administració local.

Es valora positivament la disponibilitat de sistemes de formació continuada (wikicgi i circulars internes).

1.2.3. Programa de prevenció de l'absentisme i rotació del personal: 0,8 punts

El programa de prevenció de l'absentisme forma part de la política de personal i compta amb uns objectius clars i coherents amb el contingut d'aquesta política.

El licitador presenta un conjunt de mesures adients per assolir els objectius d'un programa de prevenció de l'absentisme, encara que són tan genèriques que es presenten dubtes sobre si garanteixen l'efectivitat d'aquest programa.

L'avaluació de la rotació del personal únicament té en compte la seva vessant de suplir les vacants sobrevingudes i no l'estabilitat de la plantilla. Es considera que les mesures presentades són addients.

1.2.4. Mesures per afavorir la conciliació de la vida familiar i laboral: 2,0 punts

Les mesures per afavorir la conciliació de la vida familiar i laboral no formen part de la política de personal, i no compten amb uns objectius clars i coherents amb el contingut d'aquesta política, sinó que consisteixen en un simple catàleg d'accions.

Les mesures proposades inclouen alguns aspectes rellevants, com l'ús de les tecnologies (ordinador i mòbil) per facilitar el teletreball, flexibilitat en els períodes vacacionals i en la jornada laboral, disponibilitat de dos dies d'assumptes propis i bonificació del 50% dels cursos i màsters. L'empresa declara comptar amb un pla d'igualtat d'oportunitats.

2. Recaudación y Gestión de tributos locales, SA.

1.1. Model organitzatiu i pla de treball: 19,1 punts

1.1.1 Programa de prestació del servei: 8,5 punts

El programa presentat inclou protocols per tipologies de serveis, de manera que permet de conèixer com pensa organitzar el servei l'empresa. Els serveis especificats són adients i demostren un coneixement complet de l'organització del servei de recaptació d'ingressos locals i de les particularitats del servei de col·laboració objecte del contracte.





Excm. Ajuntament des Mercadal

Es valora especialment el coneixement de la gestió cadastral de l'Impost sobre Béns Immobles i de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys naturals urbana, les particularitats del qual demostra conèixer i aporta solucions de gestió molt adients per a una bona gestió dels ingressos.

Es dedica una especial atenció a la recaptació en fase executiva, la qual cosa demostra que el licitador coneix perfectament el paper de l'empresa de col·laboració dins d'un procediment fortament regulat.

Es dona un espai específic a la problemàtica de les notificacions, que és una qüestió rellevant en el procés recaptatori, aportant solucions correctes a la problemàtica plantejada.

La gestió de la tramitació del procediment sancionador és correcta i adequada al contracte de col·laboració en el servei d'ingressos que és objecte del contracte.

L'apartat dedicat a la inspecció tributària és correcte i està estructurat de manera pertinent a partir del pla de control. Les solucions proposades responen a la problemàtica específica de la matèria i permeten una planificació i implementació adequada de la inspecció tributària dins de la modalitat de col·laboració.

Les relacions entre l'empresa i l'Ajuntament estan ben desenvolupades i demostren un coneixement profund del servei de col·laboració objecte del contracte i una organització adequada del mateix.

La relació dels mitjans tècnics i materials és correcta i desenvolupa els requisits del plec de prescripcions tècniques. En particular, és possible de conèixer la mena de personal i les d'aplicacions informàtiques utilitzades, els quals es valoren de forma positiva

Els sistemes de control municipal del servei també presenten un grau suficient de detall i són descrits amb prou aprofundiment, encara que són una mica elementals, ja que no s'inclou cap quadre de comandament ni sistema d'alertes. La comunicació entre l'Ajuntament i l'empresa és adequada i té en compte de manera suficient l'accés a les aplicacions informàtiques de l'empresa.

1.1.2 Descripció d'indicadors i instruments d'avaluació: 1,2 punts

Els indicadors i instruments d'avaluació proposats no estan prou desenvolupats i es basen excessivament en el control personal del director general, per la qual cosa no queda garantit el seguiment de l'activitat d'una forma sistemàtica. D'altra banda s'estableixen mecanismes adients per al diagnòstic de la percepció que en tenen els ciutadans. Es valora la disponibilitat de diverses certificacions de qualitat.

1.1.3 Descripció dels mitjans materials i humans: 9,4 punts

- Organigrama o plantila que detalli l'estructura dels recursos humans en relació a la prestació a executar: 2,7 punts

L'organigrama presentat permet previsiblement l'execució de la prestació a executar. Es valora positivament la proximitat de la gerència, la qual cosa suposa el suport d'un treballador altament qualificat a l'equip de treball. En canvi, hi ha una escassa diferenciació entre l'equip presencial i l'equip de suport i aquest darrer és exigü, la qual cosa planteja dubtes en relació a la qualitat del treball i la fiabilitat de les fases més complexes del procediment recaptador.

Pel que fa a l'estructura de l'equip tècnic presentat, es descriuen de manera correcta les funcions a executar. A més a més, es relaciona de forma detallada amb l'equip de treball efectiu presentat. Es valora positivament el detall que es proporciona sobre les





Excm. Ajuntament des Mercadal

funcions de cadascun dels treballadors assignats a l'equip presencial, la qual cosa garanteix l'efectivitat sobre el terreny de l'esquema presentat.

Així mateix, la comunicació entre l'empresa i l'Ajuntament és descrita de forma correcta i està centrada en la figura del responsable del centre de treball, la qual cosa és coherent amb el model de col·laboració en la recaptació objecte del contracte.

- Equips informàtics i de comunicacions: 2,7 punts
- Software informàtic per a la gestió del servei: 4,0 punts

1.2. Pla de recursos humans i organització del treball: 19,3 punts

1.2.1. Capacitat i experiència del personal: 13,5 punts

La coordinadora de l'oficina té una titulació de formació professional; es valora positivament que la seva experiència és de més de 20 anys en llocs de treball similars.

Pel que fa a la resta de l'equip, es valora positivament que una de les persones que prestaran de forma continuada els seus serveis tinguin titulació universitària; una altra té el batxillerat i les altres dues educació general bàsica. El licitador declara que el personal ha realitzat cursos de l'àrea de recaptació, però no esmenta quins són de manera concreta.

En relació a la seva experiència, una persona té més de vint anys i dues deu anys. Cadascun dels treballadors ha prestat els seus serveis en diferents departaments de l'àrea de recaptació, de manera que es garanteix la seva capacitat per desenvolupar les funcions pròpies del servei. La descripció de la seva experiència és concreta i, a més de referir-se de forma genèrica a la gestió recaptatòria i l'atenció al públic, s'especifica que han treballat en embargaments, plusvàlues, impost de vehicles de tracció mecànica, multes, liquidacions i recursos, segons els casos.

Pel que fa al gerent i el personal de suport, no correspon valorar-lo en aquest apartat, ja que ja s'ha realitzat en el 1.1.3 i, a més, existeixen dubtes de què en alguns casos realment s'aporti valor al contracte.

1.2.2. Pla de formació del personal: 3,5 punts

El licitador no es compromet a dissenyar un pla de formació anual destinat al reciclatge del seu personal i les accions formatives no són avaluades a posteriori, la qual cosa no permet de garantir l'actualització de les seves competències professionals, tanmateix la descripció que fa de les accions formatives es pot considerar que formen part del contingut d'un pla de formació.

Es valora positivament el compromís de formació del personal que s'integra a l'empresa. Així mateix es valora el compromís de formació en situacions que requereixen de manera especial la formació del personal.

Així mateix, es valora l'amplitud dels cursos que l'empresa té planificat que els seus treballadors realitzin en determinades contingències.

1.2.3. Programa de prevenció de l'absentisme i rotació del personal: 0,8 punts

El programa de prevenció de l'absentisme no forma part de la política de personal i té objectius limitats en relació amb el que hauria de ser el contingut d'aquesta política.

Identif. doc. elect.: ES:07037-2020-66765666-421111-487E26-3163669F-4D1E1E 23/01/2020 10:38:28 Pag.:60/07
AJUNTAMENT DES MERCADAL-07037- Org.:07037 Validar: <https://www.carpetacitadana.org/esmercadal/validarDoc.aspx>





Excm. Ajuntament des Mercadal

El licitador presenta un conjunt de mesures adients per assolir els objectius d'un programa de prevenció de l'absentisme, encara que són un tant genèriques i presenten alguns dubtes sobre si garanteixen l'efectivitat d'aquest programa. L'avaluació de la rotació del personal té en compte les dues vessants de suplir les vacants sobrevingudes i garantir l'estabilitat de la plantilla. Es considera que les mesures presentades són addients.

1.2.4. Mesures per afavorir la conciliació de la vida familiar i laboral: 1,5 punts

Les mesures per afavorir la conciliació de la vida familiar i laboral formen part de la política de personal, compten amb uns objectius clars i són coherents amb el contingut d'aquesta política.

Les mesures proposades estan poc detallades i només inclouen alguns aspectes, com l'ús de les tecnologies com a suport a la conciliació, la flexibilitat horària i l'atenció a la igualtat d'oportunitats.

3. Servicios de colaboración integral, SLU.

1.1. Model organitzatiu i pla de treball: 18,5 punts

1.1.1 Programa de prestació del servei: 8,0 punts

El programa presentat inclou protocols per tipologies de serveis, de manera que permet de conèixer com pensa organitzar el servei l'empresa. Els serveis especificats són adients i demostren un coneixement complet de l'organització del servei de recaptació d'ingressos locals i de les particularitats del servei de col·laboració objecte del contracte. Existeix algun error, com en el nom del fitxer mensual de la DGT, que s'indica que és "DOVE" enlloc de "MOVE".

Es valora especialment la descripció del fitxer únic de contribuents, que té una gran importància en el procediment recaptatori.

Es dedica un espai específic a la gestió cadastral, que tracta els aspectes més rellevants en general i pel que fa al model de col·laboració en la gestió d'ingressos que és l'objecte del contracte.

L'organització de les fases de recaptació en voluntària i executiva són un tant genèriques i, encara que es consideren correctes, no sempre permeten de fer-se una idea cabal de la seva materialització real en el servei. No s'explicita quin és el paper de l'empresa de col·laboració dins d'un procediment fortament regulat. Algunes solucions proposades, com el paper de les autoliquidacions, la gestió de les taxes o l'assignació dels expedients a partir del llindar de 1.000 € no són del tot coherents amb les particularitats del servei en un municipi d'uns 5.000 habitants i el volum d'ingressos previst.

La gestió de la tramitació del procediment sancionador és correcta i adequada al servei de col·laboració en el servei d'ingressos que és objecte del contracte.

L'apartat dedicat a la inspecció tributària és correcte i està estructurat de manera pertinent a partir del pla de control. Les solucions proposades responen a la problemàtica específica de la matèria i permeten una planificació i implementació adequada de la inspecció tributària dins de la modalitat de col·laboració.

Les relacions entre l'empresa i l'Ajuntament estan ben desenvolupades i demostren un coneixement profund del servei de col·laboració objecte del contracte i una organització adequada del mateix.

Identif. doc. elect.: ES:07037-2020-687456566-421111-487420-31636691-401111-23/01/2020 10:38:28 Pag.: 7/1107
AJUNTAMENT DES MERCADAL-07037- Org.: 07037 Validar: <https://www.carpetacitadana.org/esmercadal/validarDoc.aspx>





Excm. Ajuntament des Mercadal

La relació dels mitjans tècnics i materials és correcta i desenvolupa els requisits del plec de prescripcions tècniques. En particular és possible de conèixer la mena de personal i les d'aplicacions informàtiques utilitzades, els quals es valoren de forma positiva

Els sistemes de control municipal del servei presenten un grau suficient de detall i són descrits amb prou aprofundiment. La comunicació entre l'Ajuntament i l'empresa és adequada i té en compte de manera suficient l'accés a les aplicacions informàtiques de l'empresa. S'introdueix un quadre de comandament i un sistema d'alertes que s'expliquem amb el detall suficient.

1.1.2 Descripció d'indicadors i instruments d'avaluació: 1,5 punts

Els indicadors i instruments d'avaluació proposats previsiblement permeten un seguiment fidel de l'activitat i un diagnòstic de la percepció que en tenen els ciutadans. Els indicadors plantejats integren un ampli ventall d'aspectes i són potencialment efectius.

1.1.3 Descripció dels mitjans materials i humans: 9,0 punts

- Organigrama o plantilla que detalli l'estructura dels recursos humans en relació a la prestació a executar: 2,1 punts

L'organigrama presentat permet previsiblement l'execució de la prestació a executar. Es valora molt positivament l'equip de suport, que garanteix la qualitat del treball i la fiabilitat de les fases més complexes del procediment recaptador.

Pel que fa a l'estructura de l'equip tècnic presentat, es descriuen de manera correcta les funcions a executar, si bé no s'ha aconseguit relacionar-les amb l'equip de treball efectiu presentat (que s'indica al tom 2). Així mateix, existeix una imprecisió, ja que hi ha una funció que, aparentment, en l'organigrama es qualifica com "responsable del contracte", mentre que en la seva descripció figura com "responsable del centre de treball". Per aquests motius, es plantegen dubtes sobre l'efectivitat sobre el terreny de l'esquema presentat.

Així mateix, la comunicació entre l'empresa i l'Ajuntament és descrita de forma correcta i està centrada en la figura del responsable del centre de treball, la qual cosa és coherent amb el model de col·laboració en la recaptació objecte del contracte.

- Equips informàtics i de comunicacions: 2,4 punts
- Software informàtic per a la gestió del servei: 4,5 punts

1.2. Pla de recursos humans i organització del treball: 16,0 punts

1.2.1. Capacitat i experiència del personal: 7,2 punts

Es valora positivament que la responsable del contracte tingui titulació universitària; la seva experiència és de 25 anys, però no s'indica si és en llocs de treball similars.

Pel que fa a la resta de l'equip, es valora positivament que dues de les persones que prestaran de forma continuada els seus serveis tinguin titulació universitària, una batxillerat i les altres dues de formació professional.

En relació a la seva experiència, les cinc persones tenen més de 20 anys. Tanmateix, el licitador es limita a indicar el número d'anys prestats, i assenyalar

Identif. doc. elect.: ES:07037-2020-66745666-421111-4874206-31636666-40101111 Pag.: 82/07
AJUNTAMENT DES MERCADAL-07037- Org.: 07037 Validar: <https://www.carpetajudadana.org/esmercadal/validarDoc.aspx>





Excm. Ajuntament des Mercadal

que formen part de l'equip de l'empresa, sense especificar les tasques efectuades ni els organismes en què s'han desenvolupat, de manera que es plantegen dubtes sobre la seva capacitat real per desenvolupar les funcions pròpies del servei.

El licitador inclou una descripció genèrica de la capacitació necessària per desenvolupar cadascun dels llocs de treball, però el que es valora en aquest apartat és la capacitat i experiència del personal realment aportat, no simples perfils professionals genèrics no identificables amb persones concretes.

1.2.2. Pla de formació del personal: 5,5 punts

El licitador es compromet a dissenyar un pla de formació anual destinat al reciclatge del seu personal, el qual serà degudament avaluat a posteriori en un procés retroalimentat de millora del pla, la qual cosa li permet de garantir l'actualització de les seves competències professionals. Tanmateix, es troba a faltar un compromís efectiu de posta en pràctica del pla, ja que no hi ha cap garantia de què les accions programades siguin posades a la pràctica pel personal que ha de prestar els seus serveis en aquest contracte.

Es valora positivament l'existència d'un pla de formació estructurat i orientat a les especificitats del servei de recaptació i que el seu contingut abasti tant aspectes teòrics com pràctics. Així mateix, es valora l'amplitud dels cursos que l'empresa ofereix als seus treballadors. Es valora que s'ofereixi aquesta formació als treballadors de l'Administració local.

1.2.3. Programa de prevenció de l'absentisme i rotació del personal: 0,3 punts

El programa de prevenció de l'absentisme no forma part de la política de personal i no s'indica quins són els seus objectius ni les mesures sobre el particular.

L'avaluació de la rotació del personal únicament té en compte la seva vessant de suplir les vacants sobrevingudes i no l'estabilitat de la plantilla. Es considera que les mesures presentades són addients i garanteixen de forma plena el seu objectiu.

1.2.4. Mesures per afavorir la conciliació de la vida familiar i laboral: 3,0 punts

Les mesures per afavorir la conciliació de la vida familiar i laboral, encara que no formen part de la política de personal, compten amb uns objectius clars i són coherents amb el contingut d'aquesta política.

Les mesures proposades inclouen alguns aspectes rellevants i estan molt ben desenvolupades, com l'ús de les tecnologies (ordinador i mòbil) per facilitar el teletreball, la flexibilitat horària, horari reduït d'estiu, disponibilitat de dos dies d'assumptes propis i un catàleg complet d'ajudes socials. L'empresa presenta diverses mesures en relació a la igualtat d'oportunitats.

En conseqüència, la puntuació assolida per cadascuna de les empreses respecte als diferents apartats és la següent:

Concepte	CGI	Regestril	SCI
1.1. Model organitzatiu i programa de treball			
1.1.1 Programa de prestació del servei que detalli el pla bàsic de funcionament amb la planificació operativa, organitzativa i tècnica que reculli els protocols d'actuació a desenvolupar, concretant de forma detallada:	2,5	8,5	8,0





Excm. Ajuntament des Mercadal

	- la metodologia d'execució de cadascuna d'aquests segons tipologies de serveis i possibles incidències i la programació de les tasques			
	- els mitjans tècnics i materials a assignar per dependència			
	- els sistemes de control municipal del servei			
1.1.2	Descripció d'indicadors i instruments d'avaluació encaminades a la millora de la qualitat de la prestació de cadascuna de les activitats incloses en l'execució de la prestació: realització d'auditories, enquestes de satisfacció, mecanismes de supervisió	2,0	1,2	1,5
1.1.3	Descripció dels mitjans materials i humans que vol utilitzar i l'organització d'aquests:	7,3	9,4	9,0
	- organigrama o plantilla, en què es detall l'estructura de recursos humans en relació a la prestació que es va a executar,	1,2	2,7	2,1
	- equips informàtics i de comunicacions,	2,3	2,7	2,4
	- software informàtic utilitzat en la gestió del servei	3,8	4,0	4,5
	Suma punts	11,8	19,1	18,5
1.2.	Recursos humans i organització del treball			
1.2.1	Per la capacitat i l'experiència acreditades del personal al servei, sobre la base de la seva antiguitat, qualificació, pels treballs realitzats en la gestió de serveis de recaptació	13,5	13,5	7,2
1.2.2	Pel pla de formació del personal: contingut, col·lectius destinataris, durada i nombre d'hores de formació	6,5	3,5	5,5
1.2.3	Programa de prevenció de l'absentisme i les baixes i avaluació de la rotació de personal	0,8	0,8	0,3
1.2.4	Mesures per afavorir la conciliació de la vida familiar i laboral	2,0	1,5	3,0
	Suma punts	22,8	19,3	16,0
	Total punts	34,6	38,4	34,5

L'INTERVENTOR INTERÍ

Alfons Méndez i Vidal
Es Mercadal, 23 de gener de 2020

Identif. doc. elect.: ES:07037-2020-66745666-421115-487E20-3163669F-401B1E 23/01/2020 10:38:28 Pag.:10/10
AJUNTAMENT DES MERCADAL-07037- Org.:07037 Validar: https://www.carpetacutadana.org/esmercadal/validarDoc.aspx





INFORME

ASSUMPTE: Valoració dels equips informàtics, de comunicacions i software inclosos als criteris d'adjudicació establerts al PCAP, punt 1.1.3 del model organitzatiu.

Descripció dels mitjans materials i humans que vol utilitzar i l'organització d'aquests:	Valorat fins a
Equips informàtics i de comunicacions	3,0
Software informàtic utilitzat en la gestió del servei	5,0

Coordinadora de Gestió de Ingresos SA:

- Equips informàtics i de comunicacions 2,3

Especifica que cada empleat comptarà amb equip portàtil amb pantalla de 14" i processador Intel i5 de setèima generació, amb el darrer sistema operatiu de Microsoft Windows 10 Pro. Es valoren positivament les característiques hardware y S.O., encara que la pantalla sigui ajustada per a algunes feines o treballar amb SilmeExpedientes.

Els servidors de dades seran externs amb comunicacions securitzades mitjançant IPsec, i la connexió amb el centre de dades amb una connexió estàndard de fibra òptica. Es considera suficient ja que es garanteix la seguretat de les dades.

- Software informàtic utilitzat en la gestió del servei 3,8

Treballaran amb el conjunt d'aplicacions TAO de T-Systems, el qual inclou un mòdul de carpeta ciutadana que permetrà l'accés del contribuent a la oficina virtual, encara que no s'especifiquen un llistat de serveis i la forma d'autenticar els usuaris. Considerem adient el programari proporcionat per TAO en quant als serveis de recaptació. Per a la interoperabilitat financera, es valora positivament la utilització d'EDITRAN per a l'intercanvi segur de dades, un dels softwares de transferència de fitxers més estesos i que permet l'adhesió als quaderns C60, C19, C43 i C63. Compleix amb l'estàndard ISO 27001 de tractament de seguretat de la informació, però per altra banda no s'especifiquen els procediments de còpies de seguretat de les dades generades als servidors.

Es valora positivament que la integració amb l'aplicació de comptabilitat Sicalwin utilitzada a l'Ajuntament sigui mitjançant un mòdul TAO ja desenvolupat i operatiu a altres projectes certificats. Per altra banda la integració amb el gestor d'expedients SilmeExpedientes utilitzat per l'Ajuntament no queda especificat.





- Software informàtic utilitzat en la gestió del servei 4,5

Treballaran amb el conjunt d'aplicacions WINGT de Aytos, el qual inclou un portal del contribuent permetent tota una sèrie de gestions especificades que podran realitzar els ciutadans, prèvia autenticació mitjançant registre, certificat digital o cl@ve. Considerem adient el programari proporcionat per WINGT en quant als serveis de recaptació, i també la plataforma web per facilitar l'accés a les dades pel contribuent, mitjançant diverses opcions a escollir l'autenticació. Per a la interoperabilitat financera, es valora positivament la utilització d'EDITRAN per a l'intercanvi segur de dades, un dels softwares de transferència de fitxers més estesos i que permet l'adhesió als quaderns C60, C19, C43 i C63.

Compleix amb l'estàndard ISO 27001 de tractament de seguretat de la informació, i especifiquen el procediment de còpies de seguretat en un centre de dades extern amb les mesures de seguretat adients.

La integració amb l'aplicació de comptabilitat Sicalwin utilitzada a l'Ajuntament serà directe en ser del mateix desenvolupador de software Aytos i ja estar operativa, pel que es valora positivament.

La integració amb el gestor d'expedients SilmeExpedientes utilitzat per l'Ajuntament no està actualment implementada però indiquen la seva possibilitat seguint les especificacions que requereixi SILME.

L'Administratiu/informàtic municipal,

Miguel A. Raya Pons
Es Mercadal, 10 de gener de 2020

Identif. doc. elect.: ES:07037-2020-6643318833-520833-44E1E5A9F6C63D44E8E4271829 27/01/2020 10:38:28 Pag.: 3/317
AJUNTAMENT DES MERCADAL-07037- Org.: 07037 Validar: https://www.carpetaadadana.org/esmercadal/validarDoc.aspx

