

Documento: Informe técnico

Expediente: 6367/2022

Procedimiento: Contrataciones

### **INFORME DEL TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL DE CULTURA, EDUCACIÓN Y JUVENTUD SOBRE EL CONTRATO DE SERVICIO DE TRANSPORTE DISCRECIONAL EN AUTOCAR CON CONDUCTOR PARA EL AYUNTAMIENTO DE ANDRATX**

José Manuel Rodríguez López, Técnico Administrativo General de Cultura, Educación y Juventud,

#### **INFORMA,**

1.- Desde el departamento de Contratación del Ayuntamiento de Andratx nos solicitan el siguiente informe para la valoración de criterios automáticos evaluables mediante un juicio de valor de la documentación presentada por el licitador para el contrato de servicio de transporte discrecional en autocar con conductor para el Ayuntamiento de Andratx, por el cual el procedimiento de valoración se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

2.- De acuerdo con el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares del Contrato mencionado anteriormente se establece la siguiente valoración de criterios automáticos evaluables mediante un juicio de valor:

- Protocolo de actuación para la cobertura de eventualidades en situaciones excepcionales (hasta un máximo de 10 puntos)
  - Protocolo en caso de indisposición que contemplará la atención del usuario o usuaria hasta su evacuación a un centro sanitario adecuado y la atención de la persona indispueta hasta la llegada de familiar o responsable autorizado a que se haga cargo de la situación.
  - Protocolo a seguir en caso de accidente de tráfico que definirá la actuación a seguir hasta la finalización del servicio en curso.
  - Protocolo de atención a la persona usuaria hasta la recogida por parte de sus familiares, si éstos por causas excepcionales no se presentaran al paro a la hora convenida.
  - De atención a las incidencias y reclamaciones sobre la prestación del servicio.



3.- Se establece la siguiente valoración en base a la documentación presentada por parte de la empresa licitadora, referente al protocolo de actuación para la cobertura de eventualidades en situaciones excepcionales, la licitadora ha presentado la memoria técnica detallando los protocolos establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas:

- Referente al protocolo en caso de indisposición que contemplará la atención del usuario o usuaria hasta su evacuación a un centro sanitario adecuado y la atención de la persona indispueta hasta la llegada de familiar o responsable autorizado a que se haga cargo de la situación:

La empresa licitadora se compromete lo siguiente, y señala la diferencia en dos circunstancias excepcionales. Por un lado, por indisposición por parte del conductor y, por otro lado, por indisposición del usuario/a, a avisar a los servicios de emergencia.

En este punto, se valora la adecuación técnica, la atención al usuario/a y la atención de la persona indispueta, en caso de traslado a un centro sanitario y hasta la llegada de familiar o responsable autorizado a que se haga cargo de la situación, en el cual especifica que el personal atenderá en primera instancia, pero no en caso de que tenga que trasladar-lo a un centro de salud. Por ello, se otorga un máximo de 2 puntos.

- Referente al protocolo a seguir en caso de accidente de tráfico que definirá la actuación a seguir hasta la finalización del servicio en curso:

La empresa licitadora se compromete lo siguiente, y señala en este punto unos pasos a seguir en caso de accidente de tráfico:

a) Primeramente, el personal de la empresa señalará y asegurará la zona afectada.

b) Seguidamente, dará aviso al Centro de Coordinación de Emergencias.

c) Comunicará los hechos al Centro de control de la operadora, para su puesta valoración de la existencia de una circunstancia excepcional y su catalogación.

d) Además, por parte de la empresa licitadora, coordinará, pondrá a disposición y movilizará los medios que sean necesarios, por ello, el gerente aprobará el plan de contingencia y establecerá la operativa para su solución, establecido en la memoria técnica.

e) Y por último, en caso de existir un vehículo accidentado, y tras la autorización de las autoridades competentes, se procederá a coordinar la retirada del vehículo accidentado de la vía pública y, cuando sea necesario la utilización de un vehículo de sustitución, el responsable maximizará las condiciones de seguridad para su transbordo.



## Ajuntament d'Andratx

---

Descrito lo anterior, en cuanto el tiempo de respuesta por parte de la empresa licitadora se compromete que se minimizará al máximo, que vendrá determinado por el nivel de gravedad y severidad de la situación, en dicha memoria técnica adjunta plano del tiempo de respuesta ante estas eventualidades.

En este punto, se valora el tiempo de respuesta por parte del personal y la adecuada actuación por parte del mismo, y la sustitución de los vehículos en caso de accidente o averías del vehículo, por ello se otorga la máxima puntuación de 2,5 puntos.

- Referente al protocolo de atención a la persona usuaria hasta la recogida por parte de sus familiares, si éstos por causas excepcionales no se presentaran a la parada a la hora convenida:

La empresa licitadora se compromete lo siguiente, y señala en este punto que revisará con el Centro correspondiente la información de cada usuario, en el cual establecerá una ficha individualizada de usuario que recogerá los datos necesarios para un correcto desarrollo del servicio para que así puedan actuar correctamente, y además, cada Centro dispondrá de un teléfono de contacto para poder contactar en cualquier situación, ausencia o incidente sobrevenido.

En este punto, se valora la disponibilidad horaria y los medios necesarios para realizar el correcto servicio, por ello se otorga la máxima puntuación de 2,5 puntos.

- Referente al protocolo de atención a las incidencias y reclamaciones sobre la prestación del servicio:

La empresa licitadora señala en este punto que habrá un encargado de ejecutar-lo y de coordinar los protocolos de información, y que nos encontramos ante dos tipos de incidencias:

- Planificada: se comprometen a garantizar una comunicación efectiva con 48 horas de antelación.

- No planificada: se comprometen a garantizar una comunicación efectiva de máximo 20 minutos después.

Respecto a las quejas y reclamación, detallan que disponen de una herramienta informática que agiliza la tramitación.

En esta cuestión, se valora la rápida respuesta en cuanto las incidencias y reclamaciones que pueden surgir, por ello se otorga la máxima puntuación de 2,5 puntos.



## Ajuntament d'Andratx

---

Además, la empresa licitadora se compromete que recibirá formación a la plantilla para la gestión efectiva de las incidencias del servicio en las siguientes áreas:

- Formación Básica en Prevención de Riesgos Laborales
- Formación en Seguridad Vial y Contingencias del servicios
- Primeros auxilios y emergencias a bordo
- Gestión del estrés, asertividad y manejo de situaciones conflictivas

Por todo lo expuesto, se informa sobre el expediente de contrato de servicio de transporte discrecional en autocar con conductor para el Ayuntamiento de Andratx, que estos son los protocolos que presenta la empresa licitadora, y por ello, la valoración total que se otorga al licitador es una puntuación máxima de 9,5 puntos.

Este es el informe técnico que se emite según la documentación existente en la administración, el nuestro leal saber y entendimiento, sin perjuicio de superior criterios mejor fundamentado en derecho. El que comunico a los efectos oportunos.

Andratx, documento firmado electrónicamente

