

Expte.: CA 18/2023

**ACUERDO DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE GUAGUAS
MUNICIPALES, S.A.**

ANTECEDENTES

- I. Por Acuerdo de 15 de noviembre de 2023, quedaron aprobados los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas del expediente CA 18-23 para la contratación, mediante procedimiento abierto simplificado, 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 18-23).
- II. Por parte del Órgano de Asistencia Técnica, tal y como constan en las Actas del Órgano de Asistencia Técnica de fecha 25 de abril de 2024 y 21 de mayo de 2024, se ha elevado a este Órgano de Contratación las siguientes propuestas (que se adjuntan igualmente al presente acuerdo a los efectos de motivación “*in aliunde*”), en base a las observaciones y consideraciones jurídicas que se exponen a continuación:

1. Acta del Órgano de Asistencia Técnica de fecha 25 de abril de 2024:

“En la apertura del archivo se detecta que, la empresa licitadora GONZÁLEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L., no ha aportado la documentación de subsanación solicitada en el plazo concebido para ello.

Según a lo establecido en la cláusula 15 del PCAP las empresas licitadoras tienen para subsanar “Un plazo de TRES (3) días, a contar desde el siguiente al envío del requerimiento de subsanación.

Si no se subsanase en plazo lo requerido, el órgano de contratación o el Órgano de Asistencia Técnica entenderá que el licitador desiste de su oferta”.

Por lo expuesto, este Órgano de Asistencia propone la exclusión al Órgano de Contratación de la empresa licitadora GONZÁLEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L por no aportar en plazo la documentación requerida.”

Tal y como se indica en el Acta, la empresa licitadora GONZÁLEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L. no ha presentado la documentación de subsanación requerida



en plazo, por lo que de acuerdo con lo previsto en la cláusula 15 del PCAP, se entenderá desistida y, por tanto, excluida del procedimiento.

2. Acta del Órgano de Asistencia Técnica de fecha 21 de mayo de 2024:

“Tras haber propuesto al órgano de contratación la adopción del acuerdo de exclusión de la oferta presentada por el licitador GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L. como consecuencia de no haber atendido el requerimiento de subsanación de la documentación relativa a los requisitos previos presentada en el archivo electrónico n°1 en tiempo y forma, tal y como consta en el acta de este órgano de asistencia de fecha 25 de abril de 2024, poner en conocimiento del órgano de contratación que la oferta técnica presentada por el referido licitador no obtuvo una calificación mínima de 12 puntos, incurriendo nuevamente, de acuerdo con lo previsto en el apartado J del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en causa de exclusión, por lo que habiendo incurrido en un doble motivo de exclusión no se procederá a la apertura de su archivo electrónico N.º 2.”

Tal y como se indica en el Acta, la empresa licitadora GONZÁLEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L. no ha obtenido la calificación mínima de 12 puntos, por lo que de acuerdo con lo previsto en el apartado J del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Particulares, la empresa licitadora no pasa a la siguiente fase de valoración de los criterios automáticos y evaluables mediante fórmulas.

Por lo expuesto, se acuerda en este momento:

ACUERDO

PRIMERO.- Excluir a la empresa licitadora GONZÁLEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L. de la contratación con objeto la prestación del servicio denominado *“Servicio de asistencia técnica para el proyecto de experiencia del cliente (CUSTOMER JOURNEY MAP) en el servicio de GUAGUAS MUNICIPALES, S.A”*, por no haber presentado en el plazo concedido la documentación que se le requirió subsanar, de acuerdo con lo previsto en la cláusula 15 del PCAP ni haber obtenido respecto a la oferta técnica presentada una calificación igual o superior a 12 puntos, de acuerdo con lo previsto en el apartado J del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y, en consecuencia, no proceder a la apertura de su archivo electrónico n° 2.

SEGUNDO.- Publíquese el presente Acuerdo en el Perfil del Contratante y notifíquese a la licitadora excluida.



Contra este acuerdo de exclusión cabe interponer el recurso de alzada impropio al que se refiere el segundo párrafo del artículo 44.6 de 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, ante el Concejal Delegado del Área de Movilidad y Empleo del Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente de la notificación, de acuerdo con el artículo 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En Las Palmas de Gran Canaria, a fecha de la firma electrónica.

EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

Don Miguel Ángel Rodríguez Ramírez

Director General de Guaguas Municipales, S.A.

(Firmado electrónicamente)



ACTA DEL ÓRGANO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE GUAGUAS MUNICIPALES, S.A.

CA 18-2023: Contratación del servicio de asistencia técnica para el proyecto de experiencia del cliente (Customer Journey MAP) en el servicio de Guaguas Municipales, S.A.

Las Palmas de Gran Canaria, 25 de abril de 2024.

ASUNTO: REQUERIMIENTO DE SUBSANACIÓN.

Al día de la fecha y siendo las **13:00 horas** y por medios telemáticos, se procede por el Órgano de Asistencia Técnica de Guaguas Municipales, S.A. a la apertura y valoración de la documentación aportada por las empresas en contestación al requerimiento de subsanación efectuado por medio de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

MIEMBROS DEL ÓRGANO DE ASISTENCIA TÉCNICA:

Presidenta: D. Jose Efigenio Hernández Cabrera (Director de Informática y TIC de Guaguas Municipales, S.A.)

Vocal: D. Jesús Jiménez Artilles (Director de Control Interno y Compras de Guaguas Municipales, S.A.)

Vocal: D. Eduardo García Suárez (Director de Prevención, Riesgos Laborales y Seguros de Guaguas Municipales, S.A.)

Secretario: D. Adrián Delgado Montesdeoca (Director de Servicios Jurídicos y Contratación de Guaguas Municipales, S.A.)

1. Revisión de la documentación presentada por las empresas requeridas:

Se procede a examinar la documentación presentada por las empresas requeridas **GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L.**, Braintrust Consulting Services, S.L y GfK Emer Ad Hoc Research, S.L. constatándose lo siguiente:

- La correcta aportación por las empresas licitadoras Braintrust Consulting Services, S.L y GfK Emer Ad Hoc Research, S.L. de la documentación que fue objeto de requerimiento de subsanación.
- Que, recibida por la empresa licitadora **GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L.**, la notificación del requerimiento de subsanación de la documentación relativa a los requisitos previos incluida en el archivo electrónico nº1 con fecha 22 de abril de 2024, no aporta en tiempo y forma la documentación requerida que debió presentar de conformidad con lo previsto en el apartado H del cuadro de características, la clausula 14 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

JOSE EFIGENIO HERNANDEZ CABRERA (1 de 4)
Director de Informática y TIC
Firma: 08/05/2024
HASH: 4b3e48618d6e38d37a9e092cdd7e4843

Jesus Orland Jimenez Artilles (2 de 4)
Director de Control Interno y Compras
Firma: 08/05/2024
HASH: e4db46062ce106ee4e235c0ff5b63eab

Eduardo García Suárez (3 de 4)
Director de Prevención, Riesgos Laborales y Seguros
Firma: 08/05/2024
HASH: 59b5522f0932e44765237f2be4452a



y la Disposición adicional decimoquinta de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, en el plazo de tres (3) días hábiles desde la recepción de la notificación del requerimiento de subsanación.

En relación con la subsanación de documentos, se señala expresamente en la cláusula 15 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares lo siguiente (el subrayado es nuestro):

“La presentación de declaraciones responsables de cumplimiento de requisitos de participación será objeto de subsanación por los licitadores a requerimiento de los servicios dependientes del órgano de contratación o del Órgano de Asistencia Técnica, cuando no se hubiera presentado, o no estuviera adecuadamente cumplimentada la presentada, conforme dispone el artículo 141.2 de la LCSP.

Igualmente, el propuesto como adjudicatario podrá subsanar la falta o incompleta presentación de los documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos de participación que le sean requeridos con carácter previo a la adjudicación del contrato de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 150.2 de la LCSP.

En ambos casos se concederá un plazo de tres (3) días, a contar desde el siguiente al envío del requerimiento de subsanación.

Si no se subsanase en plazo lo requerido, el órgano de contratación o el Órgano de Asistencia Técnica entenderá que el licitador desiste de su oferta.”

Y la disposición adicional decimoquinta de la Ley 9/2017 del Contratos del Sector Público, de 8 de noviembre, en su apartado primero dispone lo siguiente:

“1. Las notificaciones a las que se refiere la presente Ley se podrán realizar mediante dirección electrónica habilitada o mediante comparecencia electrónica.

Los plazos a contar desde la notificación se computarán desde la fecha de envío de la misma o del aviso de notificación, si fuera mediante comparecencia electrónica, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el Perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por el interesado.”

Y por cuanto antecede, el Órgano de Asistencia Técnica acuerda:

1º Tener por subsanada la documentación relativa a los requisitos previos del archivo electrónico nº 1 presentada por las empresas **Braintrust Consulting Services, S.L** y **GfK Emer Ad Hoc Research, S.L.**

2º Remitir a los servicios técnicos las ofertas técnicas aportadas por las empresas licitadoras, a fin de que se emita el correspondiente informe de valoración de los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor.



3º Proponer al Órgano de Contratación la adopción del acuerdo de exclusión de la oferta presentada por el licitador **GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L.**, al no haber atendido el requerimiento de subsanación de la documentación relativa a los requisitos previos presentada en el archivo electrónico nº1 en tiempo y forma.

Una vez redactada la presente acta se ha procedido a su firma en la fecha de la firma electrónica indicada al margen, quedando aprobada sin ninguna reserva ni oposición.

(Firmado electrónicamente)



ACTA DEL ÓRGANO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE GUAGUAS MUNICIPALES, S.A.

CA 18-2023: Contratación del servicio de asistencia técnica para el proyecto de experiencia del cliente (Customer Journey MAP) en el servicio de Guaguas Municipales, S.A.

Las Palmas de Gran Canaria, 21 de mayo de 2024.

ASUNTO: INFORME DE VALORACIÓN DE LAS MEMORIAS TÉCNICAS.

Al día de la fecha y siendo las **09:00 horas** y por medios telemáticos, se procede por el Órgano de Asistencia Técnica de Guaguas Municipales, S.A. a la valoración y puesta en conocimiento del informe emitido por el técnico responsable sobre las memorias técnicas presentadas por las empresas admitidas en la licitación convocada al objeto de 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.

MIEMBROS DEL ÓRGANO DE ASISTENCIA TÉCNICA:

Presidenta: D. Jose Efigenio Hernández Cabrera (Director de Informática y TIC de Guaguas Municipales, S.A.)

Vocal: D. Jesús Jiménez Artilles (Director de Control Interno y Compras de Guaguas Municipales, S.A.)

Vocal: D. Eduardo García Suárez (Director de Prevención, Riesgos Laborales y Seguros de Guaguas Municipales, S.A.)

Secretario: D. Adrián Delgado Montesdeoca (Director de Servicios Jurídicos y Contratación de Guaguas Municipales, S.A.)

1. Aprobación del informe de valoración de las propuestas técnicas:

Una vez evaluadas las propuestas técnicas de las empresas que han concurrido a la licitación por el técnico responsable, por parte del Órgano de Asistencia Técnica se manifiesta su conformidad, por lo que procede su aprobación, quedando unido el citado informe como **ANEXO** a la presente acta.

De acuerdo con el informe de valoración de las propuestas técnicas, el resumen de puntuaciones obtenidas en los criterios sometidos a juicio de valor es el siguiente:

JOSE EFIGENIO HERNANDEZ CABRERA (1 de 4)
Firma de: Jose Efigenio Hernández Cabrera, TIC
Fecha: 21/05/2024
HASH: 4b33e68618d6e38d37a9e092a07e4843

Jesus Orlando Jimenez Artilles (2 de 4)
Firma de: Jesús Jiménez Artilles, Control
Fecha: 21/05/2024
HASH: e4db46b062ce106e04e235c0ff5be3eab



Eduardo García Suárez (3 de 4)
Firma de: Eduardo García Suárez, Riesgos Laborales y Seguros
Fecha: 21/05/2024
HASH: 595b5522f093284476523772be4452a



PUNTUACIÓN OBTENIDA DE LAS EMPRESAS LICITADORAS						
ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN	BRAINTRUST CONSULTING SERVICES, S.L.	GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L.	GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L.	KPMG ASESORES, S.L.	SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A.	USABGAMMA, S.L.
CRITERIO A.1 Plan de trabajo y metodología.	8	12	5	10	7	15
CRITERIO A.2 Medidas de control de calidad y seguimiento del servicio.	2,5	5	1	5	2,5	5
CRITERIO A.3 Medios materiales adscritos al contrato.	4	5	2	5	2,5	5
PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA	14,5	22	8	20	12	25

2. Puntuación mínima a alcanzar en la valoración técnica:

Se señala en el apartado J del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares lo siguiente:

*“La oferta técnica deberá obtener una calificación **MÍNIMA DE 12 PUNTOS** para pasar a la siguiente fase de valoración de los criterios automáticos y evaluables mediante fórmulas.”*

Tal y como se indica en el informe técnico de valoración de las propuestas técnicas, la oferta técnica presentada por el licitador **GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L.** **no ha obtenido la calificación mínima de 12 puntos**, por lo que de acuerdo con lo previsto en el apartado J del cuadro de características del PCAP, se ha incurrido en motivo de exclusión de la oferta, y, en consecuencia, no procederá la apertura de su archivo electrónico nº 2.

Y por cuanto antecede, el Órgano de Asistencia Técnica acuerda:

1º Aprobar el informe de valoración de las propuestas técnicas por los licitadores admitidos, con las puntuaciones contenidas en el informe que se adjunta como **ANEXO** a la presente acta.



2º Tras haber propuesto al órgano de contratación la adopción del acuerdo de exclusión de la oferta presentada por el licitador **GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L.** como consecuencia de no haber atendido el requerimiento de subsanación de la documentación relativa a los requisitos previos presentada en el archivo electrónico nº1 en tiempo y forma, tal y como consta en el acta de este órgano de asistencia de fecha 25 de abril de 2024, poner en conocimiento del órgano de contratación que la oferta técnica presentada por el referido licitador no obtuvo una calificación mínima de 12 puntos, incurriendo nuevamente, de acuerdo con lo previsto en el apartado J del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en causa de exclusión, por lo que habiendo incurrido en un doble motivo de exclusión no se procederá a la apertura de su archivo electrónico N.º 2.

3º Convocar la apertura del archivo electrónico nº 2 con la proposición de las ofertas económicas presentadas por los licitadores admitidos, en la fecha que se anuncie con la suficiente antelación en la Plataforma a Contratación del Sector Público.

Una vez redactada la presente acta se ha procedido a su firma en la fecha de la firma electrónica indicada al margen, quedando aprobada sin ninguna reserva ni oposición.

(Firmado electrónicamente)





GUAGUAS

PARA TODO. PARA TODOS.

INFORME SOBRE LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR “PROGRAMA DE TRABAJO”, DE 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 18-23)



ÍNDICE

1. EMPRESAS LICITADORAS.....	3
2. CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR, CONTENIDO Y ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN.....	3
3. VALORACIÓN DE LAS MEMORIAS TÉCNICAS.....	4
4. RESUMEN DE VALORACIÓN	13



- **Sistemas Avanzados de Tecnología, S.A (SATEC)**

- **A1. Plan de trabajo y metodología (hasta un máximo de 15 puntos).**

La propuesta contempla 3 fases, una de estudio documental e investigación, otra de diagnóstico y una última de definición de la hora de ruta e iniciativas. Se enumeran las principales acciones que se realizarán en cada fase de forma enunciativa y se prevé calendario aproximado de realización. Se establece un periodo total de 7 meses para la realización del servicio (28 semanas).

En la fase inicial de estudio documental e investigación se prevén workshops con empleados de atención directa (vía online), se partirá de 3 arquetipos y realización de estudios de usuarios (1 focus group con personas mayores y 6 entrevistas etnográficas del perfil de personas con discapacidad).

El equipo de trabajo adscrito al proyecto se constituye en un modelo matricial en donde se prevén 4 personas, de los cuales hay una responsable de proyecto y otros 3 sénior.

La metodología presentada así como la exposición de las distintas fases que presenta esta propuesta técnica carecen de suficiente coherencia interna para garantizar los objetivos del proyecto de asistencia técnica.

Puntuación obtenida por el licitador: 7 puntos

- **A2. Medidas de control de calidad y seguimiento del servicio (hasta un máximo de 5 puntos).**

Las metodologías de control que prevé la propuesta se centran en indicadores de desempeño, encuestas y retroalimentación continua, análisis de datos continuo, reuniones de revisión periódicas, mapeo y visualización del customer journey e iteración y mejora continua.

Se establece un seguimiento del servicio basado en indicadores de experiencia de cliente como grado de recomendación, de esfuerzo del cliente y de satisfacción del cliente con el producto/servicio. Asimismo se prevé identificar las áreas críticas, los criterios de calidad y estándares, asignar responsabilidades y roles a las personas que forman parte del proyecto, a establecer procedimientos de revisión y reporte, implementar acciones correctivas y documentar y comunicar los resultados.

Atendiendo a la propuesta presentada en cuanto a las medidas de control de calidad y seguimiento del servicio éstas se consideran suficientes.

Puntuación obtenida por el licitador: 2,5 puntos



- **A3. Medidos materiales adscritos al contrato (hasta un máximo de 5 puntos).**

Los medios materiales asignados al contrato se consideran suficientes si bien no se dispone de ninguna herramienta específica de gestión de customer journeys.

Puntuación obtenida por el licitador: 2,5 puntos

PUNTUACIÓN OBTENIDA POR EL LICITADOR

ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN	SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A.
CRITERIO A.1	7
CRITERIO A.2	2,5
CRITERIO A.3	2,5
PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA	12

- Usabgamma, S.L

- **A1. Plan de trabajo y metodología (hasta un máximo de 15 puntos).**

La propuesta técnica contempla 4 fases: una inicial de estudio de documentación, una segunda de captación entrevistas, workshops grupales y encuestas, una tercera de caracterización y arquetipado de usuarios, descripción de customer journey de cada arquetipo y una última de trabajo sobre las iniciativas, roadmap estratégico y mejora de la medición de la experiencia.

En cada fase de la propuesta se detallan las actividades clave, el equipo y el plazo asignado.

En la investigación cualitativa destaca en la fase de captación y entrevistas la previsión de trabajar con 6 grupos de clientes (estudiantes, personas mayores y con movilidad reducida, turistas, viajeros en familia, viajeros multimodal y viajeros frecuentes). En esta fase se contempla la realización de 24 entrevistas en profundidad y al menos 2 días de entrevistas a pie de calle para recoger las opiniones de usuarios en su contexto habitual. Se pone especial atención en la captación de participantes en todo el proceso, teniendo en cuenta incluso la representación geográfica de los distintos barrios o zonas de servicio de Guaguas Municipales, grupos de diversidad funcional además de características demográficas. La propuesta detalla los proveedores de servicios de captación.

Se prevé la realización de 300 entrevistas en la investigación cuantitativa. En esta fase también se contempla una captación de participantes determinado.



La oferta de la empresa licitadora GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L. no ha alcanzado el umbral mínimo de 12 puntos, por lo que se propone su exclusión.

En Las Palmas de Gran Canaria, a la fecha de la firma electrónica

Gemma Tor Visús
Directora de Calidad y Comercial
Documento firmado electrónicamente

