



GUAGUAS

PARA TODO. PARA TODOS.

MEMORIA JUSTIFICATIVA 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 18/2023)



Expediente n.º: CA 18/2023

Memoria Justificativa.

Procedimiento: Abierto simplificado

Tramitación: Ordinaria.

Asunto: 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)

1. Introducción

Se redacta la presente memoria para dar cumplimiento de las exigencias legales establecidas en el artículo 63.3 a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

2. Necesidad e idoneidad del contrato

Necesidad: 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.

Con el fin 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 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, resulta necesaria la contratación de los servicios de asistencia técnica objeto del presente contrato.

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.

Idoneidad: En este sentido, la suscripción de un contrato de servicios de asistencia técnica para el proyecto de experiencia del cliente (Customer Journey Map) en el servicio de Guaguas Municipales, S.A. que permita cubrir las necesidades objeto del mismo se presenta como la tipología más adecuada y eficiente en este supuesto.



3. Órgano de contratación

Por acuerdo del Consejo de Administración, adoptado el 30 de marzo de 2022, el Director - Gerente de Guaguas Municipales, S.A. será el Órgano de Contratación que actúe en nombre de Guaguas Municipales S.A, correspondiéndole la representación de la misma en materia de contratación.

4. Objeto del contrato. División en lotes

El objeto del contrato es la contratación de un servicio de asistencia técnica para el proyecto de definición de una hoja de ruta de proyectos estratégicos para mejorar la experiencia de cliente de Guaguas Municipales, S.A. (en adelante, GUAGUAS).

El objeto de este proyecto está en orientar toda la organización hacia el cliente, de forma que se pueda conseguir clientes fieles y prescriptores, incrementar la cuota de mercado y mejorar la reputación de la empresa. En concreto se pretende:

- ✓ Escuchar a los viajeros y comprender cómo es su experiencia completa cuando interactúan con GUAGUAS, desde la detección de la necesidad de transporte hasta los momentos posteriores a alcanzar su destino, incluyendo la preparación del viaje a través de todos los servicios y sistemas existentes.
- ✓ Identificar los momentos de dolor, oportunidades de mejora, expectativas no cumplidas y momentos de la verdad en todo el proceso que experimenta el cliente de GUAGUAS.
- ✓ Establecer una hoja de ruta de mejora de la experiencia de cliente a través de un conjunto de iniciativas priorizadas que se irán aplicando en función de su valor y coste de implementación.

El contrato abarca el servicio de asistencia técnica para el estudio de campo, diagnóstico y plan de acción para la mejora de la experiencia de cliente en el servicio de GUAGUAS y la expansión de esta orientación hacia el cliente en toda la organización.

El contrato de servicios comprenderá la totalidad de prestaciones y actuaciones previstas y definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

División en lotes

La naturaleza y objeto del contrato no permiten la división en lotes de este, al tratarse de una prestación única no susceptible de división, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 99.3



de la LCSP.

Codificación Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV):

La codificación del presente contrato conforme a la nomenclatura Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea es la siguiente:

Actividad	CPV
Servicios generales de consultoría en gestión	79411000

5. Análisis Económico

5.1. Presupuesto base de licitación.

El Presupuesto Base de Licitación, que incluyen el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC), asciende a la cantidad de **NOVENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS EUROS (96.300,00 €)**, de acuerdo con el siguiente desglose:

PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN	
Costes directos (97 %)	87.300,00 €
Costes indirectos (3 %)	2.700,00€
IMPORTE DE LICITACIÓN	90.000,00 €
Importe IGIC (7 %)	6.300,00 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	96.300,00 €

El órgano de contratación en el momento de elaborar el Presupuesto Base de Licitación ha tenido en cuenta que el mismo sea adecuado a los precios de mercado.

El presupuesto base de licitación representa el gasto máximo que se puede comprometer y que no podrá ser superado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 100 de la LCSP. Consecuentemente, quedará excluido el licitador que presente un importe para la ejecución del contrato superior al indicado presupuesto base de licitación.

5.2. Valor Estimado.

El valor estimado del contrato, excluido IGIC, asciende a la cantidad de **NOVENTA MIL EUROS (90.000,00 €)**.

Para el cálculo del valor estimado se han tenido en cuenta los Gastos Generales (4,00 %) y el



beneficio Industrial (6,00 %) de acuerdo con lo previsto en el artículo 101.2 de la LCSP, conforme al siguiente desglose, teniendo en cuenta además que no se han previstos ni modificaciones ni prórrogas de este contrato:

VALOR ESTIMADO	
Presupuesto de ejecución	81.818,08 €
Gastos Generales (4 %)	3.272,73 €
Beneficio Industrial (6 %)	4.909,09 €
IMPORTE DEL CONTRATO (IGIC EXCLUIDO)	90.000,00 €
IMPORTE DE LA PRÓRROGA (IGIC EXCLUIDO)	0,00 €
Modificaciones previstas	0,00 €
IMPORTE TOTAL ESTIMADO (IGIC EXCLUIDO)	90.000,00 €

5.3. Existencia de crédito presupuestario.

En la empresa existe crédito preciso para atender las obligaciones económicas que se deriven de la contratación, con cargo a los presupuestos anuales de la sociedad.

6. Marco normativo

La contratación a realizar se califica como contrato de servicios de carácter privado, de conformidad con lo establecido en los artículos 17 y 26.1 b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transpone 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 (LCSP), quedando sometida a dicha ley, en lo dispuesto en el Título I del Libro Tercero de la misma (artículos 316 a 320 LCSP), en cuanto a su preparación y adjudicación, así como al Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001 (RLCAP), en tanto continúe vigente, o a las normas reglamentarias que le sustituyan.

Los pliegos de cláusulas particulares administrativas y prescripciones técnicas, los anexos, la oferta adjudicataria junto con los documentos técnicos que han de acompañarla, tendrán carácter contractual a todos los efectos. En consecuencia, el contrato que se celebre se ajustará al contenido de los pliegos, cuyas cláusulas se considerarán parte integrante del mismo.

Además de lo señalado anteriormente, en cuanto a la ejecución de los servicios propiamente



dichos, el adjudicatario respetará íntegramente la totalidad de la normativa sectorial y técnica de aplicación, según la naturaleza de las diferentes actuaciones definidas en el pliego de prescripciones técnicas.

7. Duración

La duración del contrato será de **OCHO (8) MESES**, a contar desde su formalización, sin posibilidad de prórroga.

8. Procedimiento de licitación

El presente contrato se adjudicará mediante **procedimiento abierto simplificado**, previsto en el artículo 159 de la LCSP, **tramitación ordinaria**, tomando como base los criterios de adjudicación que se detallan en el presente pliego, por ser los adecuados para evaluar las proposiciones que se presenten por los licitadores respecto a las características de la prestación.

Antes de formalizar el contrato, el órgano de contratación podrá renunciar a la celebración del mismo, o desistir de la licitación convocada, de conformidad con lo establecido en el artículo 152 de la LCSP.

9. Clasificación y criterios de solvencia

9.1. Criterios de solvencia

Los requisitos mínimos de solvencia económica-financiera y técnica que deben reunir los licitadores y la documentación requerida para acreditar tales extremos han sido concretados en el PCAP. Además, y de conformidad con lo previsto en el artículo 159.4 a) todos los licitadores que presenten sus ofertas deberán estar inscritos en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, o cuando proceda de conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 96 en el Registro Oficial de la correspondiente Comunidad Autónoma, en la fecha final de presentación de ofertas siempre que no se vea limitada la concurrencia. A estos efectos, también se considerará admisible la proposición del licitador que acredite haber presentado la solicitud de inscripción en el correspondiente Registro junto con la documentación preceptiva para ello, siempre que tal solicitud sea de fecha anterior a la fecha final de presentación de las ofertas.

A continuación, se justifican los criterios de solvencia establecidos:



- **Económica-financiera**

El umbral establecido respecto al volumen de negocios se ha fijado respetando el límite establecido en el artículo 87.1.a) de la LCSP, atendiendo a la naturaleza y características de los servicios contratados, y respetando la debida proporcionalidad con el valor estimado del contrato. Se estima que el volumen de negocios fijado es el mínimo necesario para garantizar que la empresa dispone de la capacidad suficiente para ejecutar adecuadamente el contrato.

Los licitadores deberán demostrar su solvencia económica y financiera por el mediante la acreditación de las circunstancias indicadas en el PCAP. Asimismo, la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de las Administraciones Públicas acreditará frente al órgano de contratación, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de solvencia económica y financiera del empresario.

- **Técnica**

Teniendo en cuenta el carácter no armonizado de la contratación se han previsto los correspondientes criterios de solvencia técnica tanto para las empresas de nueva creación como para las que no lo son.

Por lo que se refiere al volumen y características de la **experiencia** que han de acreditar las empresas que **no son de nueva creación**, la tipología de servicios y el umbral exigido se han establecido en la consideración de que el mínimo necesario para garantizar que la empresa dispone de la capacidad técnica suficiente para ejecutar adecuadamente el contrato.

En cuanto a las empresas que **son de nueva creación**, entendiéndose por tales aquellas que tienen una antigüedad inferior a cinco años, se les ha exigido efectuar indicación del personal y/o unidades técnicas que destinarán a la ejecución del contrato y que deberán adscribirse al mismo.

A todos los licitadores, con independencia de si son o no empresas de nueva creación, se les ha exigido, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 90.4 de la LCSP, la adscripción de unos medios personales mínimos que han de destinar a la ejecución del contrato, entre los que deberá encontrarse un responsable del proyecto, un investigador especialista en metodologías cualitativas y un investigador especialista en metodologías cuantitativas que reúnan unos requisitos mínimos de formación y/o experiencia, que se considera contribuirán a asegurar la calidad de la ejecución del contrato. Dicho requisito de solvencia se considera razonable y proporcionado a las características del contrato.

Asimismo, a todos los licitadores, con independencia de si son o no empresas de nueva



creación, se les ha exigido contar con el correspondiente certificado UNE-EN ISO 9001:2015; dicho requisito se considera necesario para asegurar una correcta ejecución del contrato y el cumplimiento de unos estándares de calidad preciosos, que se consideran adecuados y proporcionados a las características del contrato.

Los licitadores deberán demostrar su solvencia técnica mediante la acreditación de las circunstancias indicadas en el PCAP. Asimismo, la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de las Administraciones Públicas acreditará frente al órgano de contratación, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de solvencia técnica del empresario.

10. Criterios de adjudicación

La adjudicación se realizará utilizando una pluralidad de criterios de valoración, en base a la mejor relación calidad-precio. Los criterios de adjudicación, evaluables mediante criterios automáticos o fórmulas y los evaluables mediante juicio de valor, son los indicados en el PCAP, en el que, asimismo, se estipula su forma de valoración.

En general, con estos criterios se pretenden alcanzar unos servicios donde no solo se prima el precio sino también la calidad. Por esta razón, se exige la aportación por parte de los licitadores de una oferta técnica con indicación de los aspectos fundamentales y más críticos para la calidad de los servicios, que serán objeto de valoración en la forma indicada en el PCAP. En atención al carácter esencial de los aspectos que serán objeto de valoración se ha establecido un umbral mínimo de puntuación que deben superar estas ofertas técnicas para poder pasar a la siguiente fase de valoración, quedando excluidas, en caso contrario, de la licitación.

Por lo que se refiere a los criterios evaluables de forma automática o mediante fórmulas, destacar que los mismos se han definido igualmente priorizando la calidad de los servicios a contratar.

La fórmula matemática expresada en el Pliego de Cláusulas Administrativas respeta los siguientes principios fundamentales: la mayor baja será la que obtenga la totalidad de los puntos del criterio, no se tendrán en cuenta relaciones matemáticas que recaigan sobre la baja media de las ofertas, la oferta igual al tipo no obtendrá puntuación y no se incluirán umbrales. No en vano, tal y como ha venido a señalar el TACRC en su Resolución 906/2014, *“ni el Derecho comunitario ni el Derecho interno imponen indefectiblemente la utilización de un método proporcional puro en la evaluación de la oferta económica. No obstante, es posible*



utilizar fórmulas que se traduzcan en una función no lineal, de manera que no se siga una regla de proporcionalidad absoluta entre baja y puntuación obtenida, pues, a fin de cuentas, el factor ahorro no tiene siempre la misma importancia”.

11. Criterios para la consideración de ofertas anormalmente bajas

La baja se apreciará en la forma señalada en el PCAP, la cual ha sido fijada estableciendo unos parámetros objetivos relativos a la oferta en su conjunto, que permitirá identificar los casos en que una oferta se considere anormal.

En el supuesto de que se determine que la oferta que haya obtenido la mejor puntuación resulta inviable por haber sido formulada en términos que la hacen anormalmente baja, se requerirá al licitador para que justifique su oferta de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la LCSP.

En todo caso, el órgano de contratación rechazará las ofertas si comprueba que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201 de la LCSP.

12. Condiciones especiales de ejecución

Atendiendo a las características de los servicios, el sector de actividad en que se enmarca y su carácter financiado con cargo a una subvención concedida por el Cabildo Insular de Gran Canaria, se han establecido en el PCAP y el Cuadro de Características del Contrato las condiciones especiales de ejecución social y medioambiental, a las que quedará sujeta la ejecución del mismo.

13. Penalidades

Se han previsto en el PCAP unas penalizaciones convencionales para diferentes conductas constitutivas de un incumplimiento de las obligaciones contractuales, que atendiendo a su gravedad se han calificado en distintos grados y a las que resultará de aplicación distintas sanciones establecidas de forma proporcionada a la gravedad del incumplimiento.

14. Pliegos y documentos que rigen el presente contrato

Se adjuntan a la presente memoria los siguientes documentos que formarán parte del



expediente de contratación de referencia:

- Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y sus Anexos
- Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).
- Informe de Insuficiencia de medios.

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

DON MIGUEL ÁNGEL RODRÍGUEZ RAMÍREZ
Director General de Guaguas Municipales, S.A.

