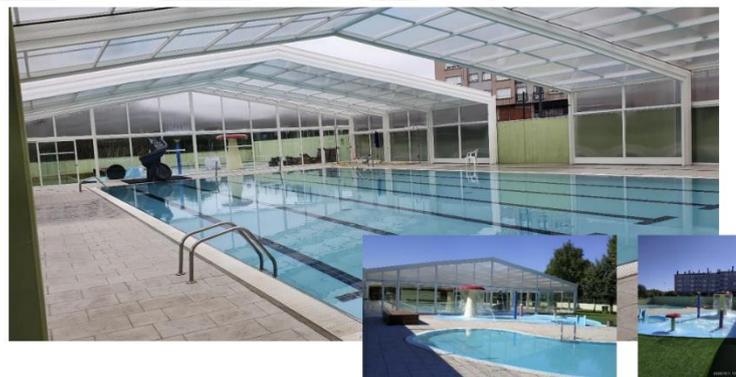


**INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE  
LOS CRITERIOS SUJETOS A JUICIOS DE  
VALOR EN LAS OFERTAS PRESENTADAS  
PARA LA LICITACIÓN DEL SERVICIO DE  
GESTIÓN DE LA PISCINA MUNICIPAL DE  
CONCELLO DE OROSO (expediente.  
2024/C004/000007)**



Oroso a 8 de abril de 2024

Juan Pablo Guerrero

## INDICE GENERAL

<b>1</b>	<b>PREÁMBULO</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>ANTECEDENTES Y OBJETIVOS</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>COMPROBACIONES PREVIAS. FORMA DE PRESENTACIÓN</b> .....	<b>4</b>
	3.1 <i>COMPROBACIÓN DE NO INCLUSIÓN DE DATOS DEL SOBRE C EN EL SOBRE B</i> .....	6
	3.2 <i>COMPROBACIÓN DE ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS. INDICE</i> .....	6
<b>4</b>	<b>CRITERIOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR</b> .....	<b>6</b>
	4.1 <i>CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR</i> .....	7
	4.1.1 <i>JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN</i> .....	7
	4.1.2 <i>CRITERIO 1. PROYECTO DE UTILIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. HERRAMIENTA DE CONTROL Y GESTIÓN. 30 PUNTOS</i> .....	8
	4.1.3 <i>CRITERIO 2. PROYECTO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES. 10 PUNTOS</i> .....	10
	4.2 <i>UMBRAL TÉCNICO</i> .....	11
<b>5</b>	<b>MÉTODO DE EVALUACIÓN DE CADA CRITERIO SUJETO A JUICIO DE VALOR</b> .....	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>VALORACIÓN DE LAS OFERTAS</b> .....	<b>11</b>
	6.1 <i>PROYECTO DE UTILIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. HERRAMIENTA DE CONTROL Y GESTIÓN. 30 PUNTOS</i> .....	12
	6.1.1 <i>EMPRESA VIRAXES</i> .....	12
	6.2 <i>PLAN DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES 10 PUNTOS</i> .....	16
	6.2.1 <i>EMPRESA VIRAXES</i> .....	16
	6.3 <i>RESUMEN PUNTUACIÓN TOTAL 40 PUNTOS</i> .....	17
<b>7</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>17</b>

## 1 PREÁMBULO

El contrato identificado con el expediente **2023/C004/000012** se adjudicará por procedimiento abierto y con pluralidad de criterios, en aplicación del artículo 145 y de los artículos 156 y siguientes de la Ley 9/2017 de contratos del sector público conforme a los términos y requisitos establecidos en dicho texto legal.

Según lo establecido en el artículo 22.1 de la LCSP están sujetos a la regulación armonizada los contratos de servicios cuyo valor estimado sea igual o superior a 215.000€.

No se admiten variantes.

Según el Vocabulario común de contratos públicos aprobado por el Reglamento (CE) 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de noviembre de 2002, el servicio objeto de este contrato se corresponde con los siguientes códigos

- 92600000-7 Servicios deportivos.
- 92610000-0 Servicios de explotación de instalaciones deportivas

En atención a su objeto el presente contrato se configura como contrato de servicios, según lo dispuesto en el artículo 17 de la LCSP.

El concello, con independencia de las obligaciones consignadas en los Pliegos, conservará la titularidad del servicio cuya gestión es objeto de contratación y se reserva el derecho para modificar las actividades inicialmente propuestas.

Su contenido pormenorizado se describe en el pliego de prescripciones técnicas (PPT).

La **mejor relación calidad-precio** de las ofertas se evaluará con arreglo a los criterios de adjudicación que se detallarán en el apartado correspondiente.

En el caso del PCAP que sirvió de base a la presente licitación, se estima que la descripción contenida en cada uno de los criterios propuestos resulta sin duda, suficiente para cumplir con las exigencias normativas.

El Órgano de Contratación mediante el presente informe habrá de motivar adecuadamente la puntuación otorgada a cada licitador con arreglo a lo señalado en el PCAP sin introducir nuevos aspectos que no estuvieran especificados previamente.

En base a todo lo anteriormente señalado, se emite el presente informe en fecha **8 de abril de 2022**.

## 2 ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

El objeto del presente informe es analizar los aspectos técnicos que requieren un juicio de valor, de las ofertas (en este caso una única oferta) presentadas al concurso por PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA PISCINA MUNICIPAL DE OROSO.

Publicado el anuncio del concurso en el Perfil del contratante en fecha 17 de marzo de 2024, se presentan las ofertas mediante licitación electrónica con fecha límite el 1 de abril de 2024

En el acta del acto de apertura del sobre A celebrado en fecha 3 de abril de 2024 se recoge lo siguiente:

Aberto o acto, a mesa de contratación declara que todos os licitadores que concorren a esta licitación presentáronse dentro do prazo de presentación de ofertas previsto.

Os licitadores presentados á licitación son os seguintes:

- Viraxes, SL

En adelante:

- VIRAXES

A mesa de contratación, por unanimidade, acorda admitir a empresa sinalada en convoca a apertura do sobre 2

En la misma fecha 3 de abril de 2024 se procede a la apertura del archivo 2 que contiene los aspectos valorables mediante juicios de valor con el siguiente orden del día:

*“Aprobación da acta da sesión anterior*

*2 Apertura do sobre electrónico “B” substituído “Criterios evauables mediante xuízos de valor”.*

**1.-APROBACION DA ACTA Nº 1 DA MESA CONSTITUIDA PARA A CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PRESTACION DE SERVICIOS DE XESTIÓN DA PISCINA MUNICIPAL.**

*Na Sala de Xuntas do Concello de Oroso, sendo as 13:36 horas do día 02.04.2024 reúnense as persoas referidas no apartado asistentes e, tras a súa lectura, aprobase por unanimidade a acta da sesión anterior, correspondente ao memo día.*

**2.-ACTO DE APERTURA DO SOBRE ELECTRÓNICO “B” SUBSTITUADO “CRITERIOS EVALUABLESMEDIANTE XUIZOS DE VALOR ”**

*A Mesa procede a apertura do arquivo electrónico que contén a proposición técnica a valorar do único licitador admitido.*

*A continuación a Mesa acorda dar traslado da documentación contida no dito arquivo á empresa redactora do prego de prescripcóns técnicas, INTO CONSULTING, S.L. para que emita informe técnico de evaluación da oferta evaluable mediante xuízos de valor.*

*Sen máis asuntos que tratar, sendo as 13:40 horas do día 02.04.2024, o presidente remata a sesión e eu redacto esta acta”*

La propuesta de criterios sujetos a juicio de valor, en el presente documento, establece la ponderación que debe atribuirse a cada uno de los aspectos que serán objeto de valoración dentro de los criterios. Se produce una enumeración detallada de los criterios de adjudicación y de la ponderación asignada a los mismos, que deberán ser evaluados individualmente para alcanzar la suma final de todos ellos asignando la totalidad de los puntos correspondientes a estos criterios sujetos a juicio de valor.

De lo anteriormente expuesto, y manteniendo la máxima de que el grado de concreción exigible a los pliegos, es aquel que permita a los licitadores efectuar sus ofertas **conociendo de antemano cuáles van a ser los criterios que va a utilizar el Órgano de Contratación** para determinar la oferta más ventajosa, no permitiendo que dicho órgano goce de una absoluta discrecionalidad a la hora de ponderar las ofertas efectuadas por cada licitador, sino que esa discrecionalidad ha de basarse en todo caso, en juicios técnicos **previamente explicados en los pliegos**.

En cuanto a la forma de lograr tal nivel de detalle, se ha optado por que la descripción de cada criterio sujeto a juicio de valor sea lo suficientemente exhaustiva, estableciendo las pautas que van a seguirse a la hora de valorar cada oferta. Debe tenerse en cuenta que cuando se trata de criterios sujetos a

juicios de valor la descripción será siempre y necesariamente subjetiva, pues de otro modo estaríamos ante criterios evaluables mediante fórmulas.

En el caso que nos ocupa, se estima que la descripción contenida en cada uno de los criterios propuestos puntuables mediante juicios de valor ha resultado sin duda, suficiente para cumplir con las exigencias normativas.

En resumen, con los criterios adoptados, se otorgará mayor puntuación a quien ofrezca más y mejor servicio, promueva la innovación y la aplicación de avances tecnológicos y traslade al órgano de contratación mecanismos de control y evaluación fiables y ágiles. En general un mejor servicio en su conjunto. **El Órgano de Contratación a través del presente informe motivará adecuadamente la puntuación otorgada a cada licitador con arreglo a lo señalado en el PPT sin introducir nuevos aspectos que no estuvieran especificados previamente.**

Los conceptos sujetos a un juicio de valor se evaluarán estableciendo una escala de valor para cada subcriterio que lo contenga. Analizándolos, de la forma más objetiva posible, (son subjetivos) y siguiendo la siguiente metodología de valoración aplicando las reglas que más adelante se indican.

Entendidos como Plan o propuesta de organización del servicio, este documento técnico a valorar describirá del modo más detallado posible la forma en que el licitador planea llevar a cabo la prestación del servicio, especificando los medios humanos y materiales que se compromete a adscribir al mismo.

### 3 COMPROBACIONES PREVIAS. FORMA DE PRESENTACIÓN

El contenido del Archivo ELECTRÓNICO DOS denominado "DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR" será el siguiente:

El sobre B: Criterios evaluables mediante juicios de valor de acuerdo a lo previsto en la cláusula 4.2 del PCAP.

Según la cláusula 4.2 del PCAP

4.2. SOBRE ELECTRÓNICO B: "CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR", cuyos documentos será firmados electrónicamente en la Plataforma de contratación donde los licitadores tendrán que presentar la siguiente documentación (en archivo digital) :

4.2.1. Memoria descriptiva de la organización de los servicios debiendo incluir obligatoriamente los siguientes apartados o tomos de forma diferenciada, descritos según establece el punto 19.2.3 de la memoria justificativa anexa al expediente.

- TOMO1:CRITERIO1: PROYECTO DE UTILIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. HERRAMIENTA DE CONTROL Y GESTIÓN
  - ✓ PROYECTO DE UTILIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.
  - ✓ PLAN DE CONTROL DE CALIDAD.
  - ✓ HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN
- TOMO 2: CRITERIO 2: PROYECTO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES.
  - ✓ PLAN DE MANTENIMIENTO.
  - ✓ PLAN DE LIMPIEZA.
  - ✓ PLAN DE MANTENIMIENTO DE ZONAS VERDES.
  - ✓ PLAN DE MANTENIMIENTO, LIMPIEZA Y ZONAS VERDES EN TEMPORADA DE CIERRE.

Las empresas licitadoras tendrán que presentar la siguiente documentación firmada electrónicamente en la Plataforma de contratación:

Cualquier referencia al precio del servicio, a la campaña publicitaria o al número de sombrillas aportadas o cualquier dato del que se pueda deducir la oferta económica/mejora en un sobre distinto del sobre C determinará la exclusión del licitador. Las empresas licitadoras deberán abstenerse de incluir en dicha memoria técnica cualquier aspecto de su oferta que sea valorada mediante fórmulas en la fase siguiente. En caso contrario se excluirá de la licitación.

Las empresas licitadoras podrán ser excluidas del procedimiento en caso de que, a criterio de la mesa de contratación, el contenido relacionado en el mismo esté notoriamente desordenado o incompleto impidiendo o dificultando a la mesa su valoración

Las proposiciones de los interesados deberán ajustarse a los pliegos y documentación que rigen el presente procedimiento de licitación, y su presentación supone la aceptación incondicionada por el adjudicatario y/o licitador/a, del contenido de la totalidad de sus cláusulas o condiciones, sin salvedad o reserva alguna; así mismo, presume la declaración responsable de la exactitud de todos los datos aportados y de que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para la contratación de las prestaciones que comprende el objeto de este Contrato.

De igual modo, la presentación de proposiciones supone la aceptación voluntaria de quienes concurren de dar transparencia institucional a todos los datos derivados del proceso de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización por lo que la sola presentación de una proposición autorización a la mesa y al órgano de contratación a la consultar de la veracidad de todos los datos declarados.

El índice deberá ser obligatoriamente el siguiente:

#### **SOBRE B DOCUMENTACIÓN TÉCNICA**

El segundo sobre denominado SOBRE B: "CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR". incluirá una memoria descriptiva de la organización de los servicios debiendo incluir obligatoriamente los siguientes apartados o tomos de forma diferenciada. El sobre B contendrá la propuesta técnica de los licitadores deberá contener la documentación necesaria (en archivo digital) para poder valorarla de acuerdo con el mismo.

#### **TOMO 1. PROYECTO DE UTILIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. HERRAMIENTA DE CONTROL Y GESTIÓN**

- Deberá contener una definición y descripción del servicio: principios de organización y atención a los usuarios, con explicación y definición de las actuaciones que llevará a cabo el contratista para la ejecución del servicio. En este apartado deberá explicarse específicamente y con el máximo grado de detalle la plataforma de gestión telemática empleada por el adjudicatario para la gestión informatizada del servicio en cuanto a actividades, horarios, información al usuario de forma permanente a través de app que pueda incluir, además de toda la información del servicio, las gestiones de solicitud de admisión, pago de tasas, bajas temporales y definitivas, cambio de abono etc.
- Descripción de las actividades que desarrollarán en los programas de acuerdo con los objetivos planteados.
- Recursos materiales: adecuación al objeto de la prestación del material y equipamiento aportado para la ejecución del servicio indicando su descripción y destino.
- Organigrama en el que se detalle la estructura de recursos humanos en relación a la prestación que se va a ejecutar, indicando el personal que intervendrá, categorías profesionales, funciones a desarrollar, responsabilidad, horarios, etc. El equipo técnico o profesional que se encargará de la ejecución del contrato. Se indicarán los perfiles profesionales, habilitación y experiencia de los profesionales que intervienen, el responsable de la actividad, y el cronograma de actividades. El equipo profesional propuesto debe contar con la titulación profesional requerida para cada puesto.
- Actuaciones de coordinación interna y externa (con recursos sociales, educativos, sanitarios...) indicando profesionales, periodicidad y funciones. Protocolos de derivación y seguimiento de casos.

- Descripción de las actuaciones encaminadas a la mejora de la calidad en la prestación del servicio: realización de auditorías, encuestas de satisfacción, espacios de supervisión profesional, uso de protocolos de atención a los usuarios.

## TOMO 2. PROYECTO DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

- El licitador deberá presentar la mejor adecuación del plan y sistemas a la realidad del servicio o centro en el que se va a prestar. Plan de trabajo propuesto por el licitador para implementar las operaciones de mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal, regulación y vigilancia, necesario para garantizar la mejor conservación de los mismos y para asegurar la obtención, en cada momento, de todas las prestaciones previstas por el fabricante de cada equipo. El plan de trabajo incluirá, necesariamente, los protocolos de actuación y la frecuencia propuesta.
- Plan de trabajos de limpieza adecuados a las características del centro en el que, entre otras cosas, se incluirá la periodicidad y los horarios de los trabajos de limpieza. Sistema de registros y controles de la limpieza realizada para garantizar la calidad del servicio. Se deberá incluir lo siguiente: Sistema/s de registro de limpieza efectuada, Sistema/s de supervisión y control de calidad de las limpiezas efectuadas (frecuencias, formularios, responsable de su ejecución,...).
- Plan de mantenimiento de zonas verdes durante la temporada de apertura y durante la temporada de cierre

Cualquier referencia en este sobre "B" de la cual se pueda deducir la oferta presentada en el sobre "C" del licitador/a, dará lugar a la no admisión o descalificación de la oferta presentada por el/la licitador/a.

### 3.1 COMPROBACIÓN DE NO INCLUSIÓN DE DATOS DEL SOBRE C EN EL SOBRE B

En la documentación del SOBRE 2 de la oferta correspondiente a la plica se ha observado lo siguiente:

No presenta información correspondiente a criterios evaluables mediante fórmula en el contenido del proyecto técnico.

### 3.2 COMPROBACIÓN DE ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS. INDICE

La empresa VIRAXES presenta el índice respetando la estructura indicada en el PPT para los 2 tomos.

## 4 CRITERIOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR

En este apartado 4 se definirán los criterios de valoración sobre los que se realizará el análisis de las ofertas y la puntuación o ponderación máxima asignada. Se consideran dos criterios generales que a su vez se subdividen en tres y cuatro subcriterios respectivamente.

Como contrato sujeto la pluralidad de criterios se establece los siguientes con una suma global de 100 puntos:

**Criterio evaluable mediante juicios de valor** o criterio técnico o subjetivo a lo que se le otorgarán **40 puntos**. El cual a su vez se dividirá en los subcriterios que se detallarán en los apartados siguientes, con la puntuación asignada la cada uno de ellos.

**Criterio evaluable mediante fórmulas**, al que se le otorgarán **60** puntos repartidos en tres conceptos según se especifica en el apartado correspondiente del PCAP con la puntuación asignada la cada uno de ellos.

La elección de estos criterios se justifica en que fueron establecidos para buscar en todo momento la mejor relación calidad precio y están basados en la búsqueda de la mejor relación coste – eficacia. Se formulan con pleno respeto a los principios de igualdad, no discriminación, transparencia y proporcionalidad, y van acompañados de especificaciones que permiten evaluar las ofertas según los criterios de adjudicación. En caso de duda, deberá comprobarse de manera efectiva la exactitud de la información y las pruebas facilitadas por los licitadores.

El contrato a licitar de servicios de gestión de la piscina municipal de Oroso, presenta unas características en las que la aportación técnica y organizativa adquiere significativa relevancia exigiéndose capacidad organizativa propia y desarrollo de procesos propios, siendo de interés del Ayuntamiento que el licitador demuestre un conocimiento y experiencia en la realización de este tipo de servicios y que apueste claramente por la innovación y la integración social, así como por la formación de sus trabajadores y la calidad de los medios técnicos aportados. Por otra parte, la incidencia de los aspectos económicos, en los que el coste de personal se sitúa en más del 80% del total de los costes, está limitada a la obligatoriedad de cumplimiento de las obligaciones laborales prefijadas. Los costes a aplicar se consideran suficientemente tasados y envueltos en una incertidumbre limitada.

## **4.1 CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR**

### **4.1.1 JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN**

Como recoge la abundante doctrina al respecto, es de plena aplicación a los criterios evaluables en función de juicios de valor, la jurisprudencia del Tribunal Supremo respecto de la denominada discrecionalidad técnica de la Administración. Ello supone que, tratándose de cuestiones que se evalúan aplicando criterios estrictamente técnicos de competencia o procedimiento, se debe velar por la no aplicación de criterios de arbitrariedad o discriminatorios, y por la ausencia de errores materiales al efectuar dicha valoración.

El Órgano de Contratación deberá certificar que el reparto de puntos, que en consecuencia efectúe, se corresponde con lo establecido en el PPT y evitar incurrir en algún error patente o grosero.

La propuesta de criterios sujetos a juicio de valor, que recoge el PCAP, establece la ponderación que debe atribuirse a cada uno de los aspectos o subaspectos en su caso, que serán objeto de valoración dentro de los criterios establecidos. Se produce una enumeración detallada de los criterios de adjudicación y de la ponderación asignada a los mismos.

De lo anteriormente expuesto, y manteniendo la máxima de que el grado de concreción exigible a los pliegos es aquel que permita a los licitadores efectuar sus ofertas conociendo de antemano cuáles van a ser los criterios que va a utilizar el Órgano de Contratación para determinar la oferta más ventajosa, no permitiendo que dicho órgano goce de una absoluta discrecionalidad a la hora de ponderar las ofertas efectuadas por cada licitador, sino que esa discrecionalidad ha de basarse en todo caso, en juicios técnicos previamente explicados en los pliegos, lo que permitirá, por un lado, que los licitadores efectúen sus ofertas de forma cabal, garantizando el principio de transparencia e igualdad de trato y, por otro lado, que sea posible revisar la solución alcanzada por el órgano de contratación, no dejando a su absoluto arbitrio la aplicación de tales criterios.

Debe tenerse en cuenta que cuando se trata de criterios sujetos a juicios de valor la descripción será siempre y necesariamente subjetiva, pues en otro caso estaríamos ante criterios evaluables mediante fórmulas.

Se estima que la descripción contenida en cada uno de los criterios propuestos resulta sin duda, suficiente para cumplir con las exigencias normativas.

El Órgano de Contratación habrá de motivar adecuadamente la puntuación otorgada a cada licitador con arreglo a lo señalado en el PPT sin introducir nuevos aspectos que no estuvieran especificados previamente.

La máxima puntuación en cada apartado se otorgará a aquellos proyectos que demuestren y desarrollen un alto grado de detalle y análisis de todos los aspectos requeridos, con representación gráfica o esquemática adecuada si procede. Además, la documentación deberá redactarse de modo que no se haga un uso sexista del lenguaje, se evite cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomenta, en la medida de lo posible, la igualdad.

En el caso de que no se describan todos los aspectos susceptibles de valoración o se desarrollen de forma insuficiente se minorará la puntuación. El uso sexista del lenguaje también supondrá una minoración de la puntuación.

No se valorarán las propuestas que contengan aspectos contradictorios en relación con el objeto del contrato o que se limiten a transcribir las exigencias previstas en el PPT, en este pliego (ver las condiciones especiales de ejecución y las obligaciones de la empresa adjudicataria) o en el Reglamento de régimen interno de la piscina municipal climatizada del ayuntamiento de Oroso.

#### **4.1.2 CRITERIO 1. PROYECTO DE UTILIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. HERRAMIENTA DE CONTROL Y GESTIÓN. 30 PUNTOS**

El licitador deberá describir las líneas maestras de la organización del servicio y de los mecanismos de comunicación entre dirección, personal de la adjudicataria, usuarios y concello.

Los licitadores deberán proponer un plan de organización general del servicio según los requerimientos especificados en el PPT. Deberá desarrollar con concreción cada una de las actividades previstas, en cuyo plan de trabajo se detalle la gestión de los recursos disponibles, las tareas de coordinación, los mecanismos de flujo de información y en general la secuencia de acciones y el desarrollo de estas desde su planificación. Además de un proyecto lúdico, deportivo y educativo moderno, inclusivo y tecnológico.

Deberá presentar un desarrollo cuantitativo y cualitativo de las actividades concretas a desarrollar, los planes, recursos y acciones deportivas, educativas y de comunicación.

En este apartado se valorará su propuesta sobre los mecanismos que piensa utilizar para el traslado de información al Concello (periodicidad, contenidos, sugerencias etc.) evitando el uso de papel y el correo electrónico y potenciando la capacidad de obtención de dicha información en tiempo real cuando el Concello lo considere conveniente a través de medios digitales y telemáticos.

Deberá proponer una metodología de reuniones presenciales con la coordinación municipal que deberán ser validada por el área responsable del Concello, igualmente se deberán proponer la elaboración de una memoria anual (sobre la que se deberá definir su esquema en la oferta), e informes periódicos que recojan datos estadísticos, incidencias, corrección de estas, sugerencias, etc. Todo ello enfocado a que el Concello disponga de una información fiable y rápida de todas aquellas cuestiones relevantes.

Deberá incluir en este apartado la forma en que la adjudicataria presentará a los servicios técnicos del Concello los informes y datos derivados del plan de calidad y sistema de evaluación del servicio, además de los informes y estadísticas mensuales y anuales. Deberá asimismo proponer la forma de informar al Concello de los datos relativos al personal que presta el servicio, de las incidencias, bajas imprevistas, retrasos, modificación de horarios, sustituciones etc. Así como trasladar periódicamente opiniones de usuarios y trabajadores respecto a cuestiones a mejorar en el normal desarrollo de los trabajos. Detallando el soporte informático y las plataformas utilizadas, redes sociales etc., para la interconexión permanente entre adjudicataria y Concello.

El proyecto deberá transmitir coherencia, flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades concretas del Concello y usuarios.

Se valorará una planificación y una puesta en servicio de recursos, tanto propios de la estructura de la empresa como los directamente asignados al servicio. Deberá contener una clara definición y descripción del servicio del entorno, de las características de la instalación y de los principios de organización y atención a los usuarios, con explicación y definición de las actuaciones que llevará a cabo el contratista para la ejecución del servicio. Se deberá trasladar conocimientos de la actividad, del entorno. Se deberán plantear unos objetivos estratégicos con la suficiente flexibilidad.

Se incluirá en el proyecto descripción de las actividades que desarrollarán en los programas de acuerdo con los objetivos planteados. Se indicarán los perfiles de los profesionales que intervienen, el responsable de la actividad, el cronograma de actividades, etc.

Igualmente se incluirá un organigrama en el que se detalle la estructura de recursos humanos en relación a la prestación que se va a ejecutar, indicando el personal que intervendrá, categorías profesionales, funciones a desarrollar, responsabilidad, horarios, etc. También se valorará la adecuación al objeto de la prestación del material y equipamiento aportado para la ejecución del servicio indicando su descripción y uso.

Se tendrá en cuenta la descripción de las actividades de difusión con la finalidad de que el servicio sea conocido por el mayor número potencial de usuarios posible, con el cumplimiento, en su caso, de los requerimientos de la normativa vigente en materia de publicidad e imagen corporativa que le resultasen aplicables. En este apartado deberá indicarse el plan de comunicación diseñado, **sin incluir coste de ninguna de las actividades a desarrollar**

Se valorará la descripción de las actuaciones encaminadas a la mejora de la calidad en la prestación del servicio: realización de auditorías, encuestas de satisfacción, espacios de supervisión profesional, uso de protocolos de atención a los usuarios etc.

En este apartado deberá proponerse un mecanismo de control operativo y de la calidad del servicio adaptado a la actividad a desarrollar. El Control Operativo y de Calidad, entendido como control y seguimiento de los servicios comprometidos por la empresa, tanto derivados de la obligación de este PPT como de su memoria técnica ofertada, deberá contemplar como mínimo unos acuerdos de nivel de servicio (ANS) que determinarán el grado de calidad aceptable para cada una de las actividades susceptibles de ser analizadas, y que el licitador puede elegir libremente en su proyecto. Es decir, el licitador deberá indicar sus propios niveles de excelencia y definirlos.

Además, para determinar si los acuerdos de nivel de servicio, previamente definidos, se alcanzan o no, deben establecerse unos indicadores de nivel de servicio (INS) que nos determinarán qué es lo que vamos a medir y que puntuación o peso se le otorgará a cada medición. Es decir, el licitador, en su proyecto debe definir su propio plan de control de calidad y diseñar, tanto ANS como INS adaptados y específicos para el servicio de gestión de esta escuela infantil municipal.

Entre otros aspectos, dicho plan de control de calidad deberá poder medir:

- Cumplimiento de las cargas de trabajo de los operarios contratados para la ejecución del contrato, definidas en el Plan Operativo o Plan de Servicios vigente. Se valorará el establecimiento de mecanismos de control de presencia.
- Control de los indicadores de calidad definidos. Es decir, como va a medir el nivel de calidad que él mismo se ha exigido y que planes de contingencia o mejora pretende aplicar en caso de que los resultados de las mediciones no alcancen los niveles de calidad definidos por los acuerdos de nivel de servicio.
- Cumplimiento de las normas de uniformidad. Grado de respecto a las normas previamente fijadas.
- Cumplimiento de la legislación vigente, de aplicación en relación con los servicios objeto del contrato. Protección de datos, seguridad y salud laboral, legislación laboral etc.

- Realización de las inspecciones de control interno. Revisión de cumplimiento de protocolos de relación con los usuarios y con los servicios técnicos del Concello. Es decir, cómo va a realizar y con qué medios y frecuencia las inspecciones para medir los indicadores.
- Cualesquiera otras cuestiones que fuesen susceptibles de control, derivadas tanto de las cláusulas y prescripciones, contenidas en los pliegos que rigen la contratación, como en el resto de documentación contractual suscrita por las partes.

En caso necesario, el Concello podrá establecer elementos complementarios de control y evaluación del servicio prestado, con objeto de introducir correcciones y mejoras en forma y de realizar las prestaciones.

No será valorable en este apartado, aquellos planes de control de calidad genéricos o derivados de protocolos de funcionamiento interno de las empresas o cualquier certificación de la calidad de la que pueda disponer.

Se trata, por tanto, de que el licitador refleje en su oferta su cualificación para la elaboración de un proyecto lúdico deportivo propio y adecuado a lo que se requiere y el conocimiento exhaustivo del centro y el entorno. Universal en cuanto a los destinatarios se refiere, entendiéndose que todos los sectores de población y colectivos con necesidades específicas están presentes en la utilización de este servicio público.

Se detallarán en este apartado la relación de medios humanos y materiales a utilizar, la distribución de horarios, jornadas etc. El plan de sustitución de absentismo y vacaciones, así como los sistemas de control de presencia utilizados, y aquellas aportaciones de medios materiales que disminuyan la generación de residuos y fomenten la reutilización y el reciclaje.

En cuanto al equipo humano se tendrán en cuenta los perfiles profesionales y la experiencia de los integrantes del equipo por encima de lo exigido en este PPT más adelante, tanto en número como en capacitación. Se deberá reflejar en el proyecto técnico un plan de formación específico de los trabajadores en el que se refleje las materias a impartir, los destinatarios y la carga horaria destinada

#### **4.1.3 CRITERIO 2. PROYECTO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES. 10 PUNTOS.**

Se valorará la mejor adecuación del plan y sistemas a la realidad del servicio o centro en el que se va a prestar. El mayor grado de detalles y concreción del Plan de trabajo propuesto por el licitador para implementar las operaciones de mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal, regulación y vigilancia, necesario para garantizar la mejor conservación de los mismos y para asegurar la obtención, en cada momento, de todas las prestaciones previstas por el fabricante de cada equipo.

Se detallarán aquellos contratos de mantenimiento realizados por terceros con el mayor detalle de operaciones gamas, sistemas de cheking. Etc.

El plan de trabajo incluirá, necesariamente, los protocolos de actuación y la frecuencia propuesta. El Plan de trabajo deberá incluir un **plan específico de limpieza y jardinería**, la periodicidad y los horarios de los trabajos. Sistema de registros y controles de la limpieza y mantenimiento de las zonas verdes, realizada para garantizar la calidad del servicio Se deberá incluir lo siguiente: Sistema/s de registro de limpieza y jardinería efectuada, Sistema/s de supervisión y control de calidad de las limpiezas y corte del césped efectuadas (frecuencias, formularios, responsable de su ejecución...)

Se programará el plan de mantenimiento para el periodo de cierre de la instalación tanto en lo que se refiere a la limpieza, jardinería o mantenimiento, detallando las horas dedicadas y el calendario de actuaciones.

Al mejor proyecto técnico en este apartado se le otorgará un máximo de **10 puntos**

## 4.2 UMBRAL TÉCNICO

No serán valorados los aspectos evaluables mediante fórmulas de aquellos licitadores que no alcancen al menos una puntuación de **20 puntos** en los criterios sujetos a juicio de valor anteriormente descritos. En cuyo caso supondrá la exclusión del procedimiento.

## 5 MÉTODO DE EVALUACIÓN DE CADA CRITERIO SUJETO A JUICIO DE VALOR

Se exponen a continuación el método de valoración de los criterios sujetos a juicio de valor que emplearemos en el siguiente informe

La distribución de la puntuación se hará de forma proporcional en todos los subcriterios de valoración que componen la Memoria Técnica, atribuyéndose a los contenidos la siguiente baremación:

- Calificación de “muy buena” que implica la máxima puntuación. Se otorgará cuando se realice un estudio (formulaciones) detallado sobre los aspectos correspondientes a los elementos del subcriterio correspondiente y se propongan medidas de actuación (formulaciones) adecuadas, precisas, bien definidas y/o innovadoras.
- Calificación de “buena” entre la máxima puntuación y el 75%. Se otorgará cuando el estudio y propuesta en relación con el elemento a valorar sea detallado y se propongan algunas medidas de actuación precisas y/o innovadoras.
- Calificación de “regular” del 75% al 50%. Se otorgará cuando se limite a un somero estudio del elemento a valorar y/o se realicen aportaciones escasas y poco precisas.
- Calificación de “deficiente” del 50% al 25%. Se otorgará esta puntuación cuando se mejoren muy escasamente los aspectos a valorar por encima de los mínimos exigidos en la documentación técnica sobre el contrato.
- Calificación de “muy deficiente” del 25% al 0. Cuando no se mejoren de ninguna forma los aspectos a valorar por encima de los mínimos exigidos en la documentación técnica sobre el contrato. No se considerará suficiente, ni será considerado a efectos de valoración, la mera transcripción literal o casi literal, simple y mimética de las exigencias reflejadas en los pliegos técnicos o de cláusulas administrativas.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 145 de la LCSP, se establece un umbral mínimo del 50% para la puntuación que se debe obtener en los criterios sujetos a juicio de valor (mínimo 20 puntos). De tal forma que una puntuación inferior a 20 puntos resultará excluyente en el proceso. No procediéndose a abrir el sobre c correspondiente a los criterios evaluables mediante fórmula.

Resulta aconsejable establecer este umbral técnico mínimo ya que en un contrato en el que las prestaciones son de servicios específicos y cualificados, se precisa acreditar el conocimiento detallado de los espacios, de la organización a desarrollar y la calidad de los servicios y el control de esta

## 6 VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Por tanto, se procede a valorar la oferta presentadas que corresponden a:

- VIRAXES

Una vez comprobada la revisión de la forma, con carácter previo, de la oferta y contrastado el grado de cumplimiento de lo exigido en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, procedemos a evaluar los criterios ya descritos en el apartado 4 del presente informe, y a otorgar la puntuación que le correspondería, en aplicación de la metodología ya descrita en el apartado 5

## **6.1 PROYECTO DE UTILIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. HERRAMIENTA DE CONTROL Y GESTIÓN. 30 PUNTOS**

### **6.1.1 EMPRESA VIRAXES**

Diferencia claramente, respetando el índice cada uno de los tres apartados que contiene el criterio 1 que se procede a evaluar.

En lo que respecta al proyecto de utilización, organización y funcionamiento profundiza en cinco apartados independientes, que viene e denominar de forma ordenada como:

- CONTEXTUALIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN.
- LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.
- ACTIVIDADES.
- MEDIOS MATERIALES.
- RECURSOS HUMANOS.
- COORDINACIÓN.

En el primer apartado CONTEXTUALIZACIÓN presenta una interesante descripción del entorno con referencias históricas a programas que impulsaron entre otras cosas, el actual funcionamiento de la piscina, comparándola con modelos de instalaciones similares de la zona. Presenta, por tanto, un somero diagnóstico del entorno con datos de usuarios y entradas vendidas de los años 2022 y 2023

En cuanto a la ORGANIZACIÓN que propone una consolidación del número de abonados basándose en unos buenos precios (abonos y entradas están estipulados por el ayuntamiento) en potenciar la cafetería, en un buen material deportivo, alquiler de hamacas, y desarrollar un modelo de fiesta de cumpleaños.

Propone una campaña publicitaria que se inicie en el mismo momento que se incorpora el personal destinado al servicio, así como la descripción de las tareas logísticas de inicio y la contratación de suministros básicos de funcionamiento.

Las líneas estratégicas que propone para el correcto desarrollo del servicio son las siguiente:

- MISIÓN: Dar un buen servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros clientes con la Piscina Municipal y contribuir a mejorar la calidad de vida de aquellos y aquellas que participan en las actividades que proponemos.
- VISIÓN: Ser un servicio en continuo proceso de mejora que alcance la excelencia en el sector de la gestión deportiva y que en este caso se convierta en la principal referencia para el Ayuntamiento de Oroso en la promoción de la salud y disfrute del ocio en los meses que está abierto.
- VALORES: Compromiso con la calidad, orientación al cliente, profesionalidad, transparencia, bienestar social, compromiso medioambiental, innovación, formación continua, fidelización, planificación y organización en el trabajo, excelencia, honestidad y vocación de servicio

Independientemente de que las definiciones anteriores coincidan con lo que debe ser una misión y una visión en el entorno de un plan estratégico, es loable el hecho de plantearse, aunque se trate de un contrato de corta duración en que quizá tenga mas relevancia un buen plan operativo que estratégico.

Identifica los grupos de interés según su criterio y plantea cinco “líneas estratégicas” que aunque searezcan más a compromiso de calidad o acciones comerciales, las describe como generadoras de acciones ya que para cada línea estratégica plantea unos objetivos concretos, tres objetivos por cada línea estratégica

Con ciertas dosis de confusión en los conceptos, plantea con detalle, como pretende organizar el servicio y cuáles son sus líneas maestras de actuación, que al fin y al cabo es lo que se pide en el PPT. Cabe señalar por su interés los siguiente:

**Objetivos Línea estratégica 5: Un servicio abierto al exterior mediante alianzas y sinergias.**

Objetivo 1: Promoción a nivel local y comarcal de las instalaciones de la Piscina Municipal.

Objetivo 2: Fomentar la imagen de la Piscina Municipal en eventos locales. Realizaremos colaboración (el año pasado ya se hizo) con la carrera pedestre del camino inglés que realiza la llegada en la propia piscina.

Objetivo 3: Ampliar relaciones con entidades públicas y privadas. Proponer al Ayuntamiento traer eventos para el entorno de la piscina, tales como conciertos, cuentacuentos, monólogos...campamentos urbanos con entidades privadas/clubs, bibliopiscina involucrando a la biblioteca municipal.

Se echa en falta algo mas de desarrollo de alguno de los objetivos anteriores

Dentro de su proyecto desarrolla las actividades que propone que básicamente se ciñe a cumplir lo especificado en el Reglamento y en el PPT aunque presenta un programa detallado

**ETAPA EAI (ESCUELA ACUATICA INFANTIL)**

- NIVEL 0:
  - ✓ DE 3 A 4 AÑOS
  - ✓ 5 SESIONES/SEMANA DE 30´
  - ✓ OBJETIVO: Familiarización medio acuático
  - ✓ 3 grupos
  - ✓ Horario: de lunes a viernes de 13:00 a 13:30 hs

**ETAPA EAA (ESCUELA ACTIVIDADES ACUATICAS)**

- NIVEL 1:
  - ✓ DE 5 A 7 AÑOS
  - ✓ 5 SESIONES/SEMANA DE 30´
  - ✓ OBJETIVOS: Familiarización, Desplazamientos básicos y respiración
  - ✓ 3 grupos
  - ✓ Horario: de lunes a viernes de 12:30 a 13:00 hs
- NIVEL 2:
  - ✓ - DE 7 A 9 AÑOS
  - ✓ - 5 SESIONES/SEMANA DE 30´
  - ✓ - OBJETIVOS: Dominio del medio y afianzamiento de las habilidades básicas
  - ✓ - 3 grupos
  - ✓ - Horario: de lunes a viernes de 12:00 a 12:30 horas

### **ETAPA EAM (ESCUELA ACUATICA MULTIDISCIPLINAR)**

- NIVEL 3:
  - ✓ DE 10 A 12 AÑOS
  - ✓ 5 SESIONES/SEMANA DE 30´
  - ✓ OBJETIVOS: Habilidades específicas de nado crol y espalda, giros y respiración
  - ✓ 3 grupos
  - ✓ Horario: de lunes a viernes de 11:30 a 12:00 hs
  
- NIVEL 4:
  - ✓ DE 13 A 16 AÑOS
  - ✓ 5 SESIONES/SEMANA DE 30´
  - ✓ OBJETIVOS: Afianzamiento de habilidades específicas generales y dominio total del medio
  - ✓ 3 grupos

No maneja muy bien el desarrollo del índice y los sucesivos epígrafes y su epígrafes ya que es difícil identificar ciertos aspectos, aunque se clarifica bastante este apartado con la división que propone, en tres grandes bloques:

- ÁMBITO EDUCATIVO: Escuela Infantil OROSO
- AMBITO TERAPEUTICO
- AMBITO RECREATIVO

Desarrolla con amplio grado de detalles e imágenes las diversas actividades que propone en este último apartado.

Describe con alto grado de detalle los materiales a emplear que incluso valora económicamente.

En cuanto a los recursos humanos presenta un organigrama de las personas y puestos que tendrán relación con el servicio. Presenta un desarrollo completo de las horas a desarrollar por cada trabajo

OCUPACIÓN	TITULACIÓN/EXPERIENCIA (Mínima)	Nº	TOTAL HORAS AÑO
Jefe de servicio Personal estructural de la empresa	Licenciado en CAFD, entrenador superior de natación, socorrista inscrito registro profesional socorristas Xunta, director de tiempo libre...	1	-
Socorrista (GRUPO 4 NIVEL 1)	Para socorrista: Inscrito rexistro profesional socorristas da Xunta	4	2.416 hs
Monitor de natación (GRUPO 3 NIVEL 2)	Para monitor agua: Monitor nacional natación o TSAFYD.	3	213,75 hs
Recepcionista/camarero (GRUPO 4 NIVEL1)	Formación programa gestión Provisport Curso Manipulador de alimentos	3	1.872 hs
Operario Mantemento (GRUPO 4 NIVEL1)	Técnico superior en desarrollo de proyectos de instalaciones de fluidos, térmicas y manutención y/o técnico en instalaciones eléctricas y automáticas	1	194 hs
Operario de limpeza (GRUPO 4 NIVEL 1)	1 año de experiencia laboral en grandes superficies.	1	740 hs
Monitor de tiempo libre	Monitor de TL	1	45 hs
<b>Total horas: 5.480,75 hs nº de traballadores: 6,55 jornadas completas</b>			

Identifica la persona que ejercerá de coordinador del servicio y los mecanismos de comunicación interna y externa

Presenta un plan de formación y un plan de sustitución de absentismo y bajas poco concreto y sin identificar procesos de captación de personal cuando se necesite.

Presenta un plan de difusión de las actividades enfocado a

- DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DEL “NUEVO” SERVICIO
- PROGRAMAS DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES SOCIALES Y EDUCATIVAS
- PROMOCIÓN DEL DEPORTE Y ACTIVIDADES SALUDABLES.

En el apartado dedicado al Plan de Control de Calidad se incluyen mayormente generalidades aplicables a cualquier actividad de servicios. Vuelve a repetir los conceptos de misión, visión y valores que como ya se dijo se encontraban situados entre la calidad y la organización. Habla también de “política” como un concepto nuevo a introducir, pero sin demasiado enfoque.

Sin embargo, a la hora de describir la herramienta de control de calidad no se refiere a una herramienta de gestión o tecnológica, sino que desarrollo de forma notable, conceptos adaptados que deberían haberse incluido en el apartado del plan de calidad. No obstante, transmite unos mecanismos adecuados, con amplio desarrollo de acuerdos de nivel de servicio, indicadores y peso de los mismos. No se observa suficientemente identificada la parte correspondiente a la medición subjetiva a través de

encuestas, aunque es cierto que si propone algunas de ellas. Se entiende que el NPS es una herramienta para medir calidad subjetiva, pero no se encuentra suficientemente descrita.

La herramienta tecnológica que propone utilizar para la gestión y control de la piscina municipal es el Provisport Cloud. El **Provisport Cloud** está orientado a fomentar la comunicación del centro deportivo con sus clientes finales, mediante el envío de un correo electrónico individualmente o enviar correos masivos a determinados clientes.

Describe de forma detallada las características de la herramienta y sus posibilidades

Después de todo lo anterior, la oferta de VIRAXES en el conjunto de este criterio se considera como **buena** y se le otorgan **24,00 puntos**

## **6.2 PLAN DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES 10 PUNTOS**

### **6.2.1 EMPRESA VIRAXES**

Inicia el desarrollo de este criterio con un plan de mantenimiento detallando las horas del “técnico” según la temporada

- En temporada de baja intensidad. De 09:00 horas a 11:00 horas, 10 días
- En temporada de alta intensidad. De 09:00 horas a 11:00 horas, 60 días

Expone de forma específica las labores u obligaciones de este operario y describe el equipamiento de forma detallada con el que contará para desarrollar su labor.

Expone el listado de maquinaria de las instalaciones y las operaciones de mantenimiento preventivo

Detalla a su vez el mantenimiento técnico legal susceptibles de realizarse en aquellas instalaciones que lo requieran

A raíz de la visita a las instalaciones propone una relación de medidas de mantenimiento iniciales para el arranque del servicio

- Una de las 2 bombas de filtración de la piscina grande no funciona tiene que ser sustituida por otra de las mismas características ya que realizar el servicio con una sola bomba es muy arriesgado, pues cualquier fallo en la única bomba puede conllevar el cierre de la piscina grande durante varios días.
- La boya del vaso de compensación de la piscina grande está suelta, tiene que ser reparada

Presenta un completo plan de mantenimiento, aunque no dice que grado de integración tendrá en la herramienta de gestión propuesta, en caso de que sea posible

El plan de limpieza es completo en cuanto a tratamientos y frecuencias, estableciendo de forma acertada tres niveles diferenciados de limpieza, según sus requerimientos y riesgo. Describe la maquinaria y utensilios a emplear en la limpieza.

Como tercer plan de mantenimiento, y siguiendo los requerimientos del PPT presenta un plan de mantenimiento de zonas verdes, que fundamenta en 2 actividades principalmente el riego y todas las demás labores de jardinería.

Aunque la oferta no se presenta gráficamente agradable de leer, con textos poco esquematizados, Presenta un plan de mantenimiento que incluye, zonas verdes y limpieza para la temporada de cierre

En este criterio la oferta de la empresa VIRAXES se califica como buena y se le otorgan 7,5 punto

### 6.3 RESUMEN PUNTUACIÓN TOTAL 40 PUNTOS

EMPRESA	ORGANIZACIÓN GENERAL DEL SERVICIO (30P)	PLAN DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES (10P)	TOTAL
VIRAXES	24	7,5	31,5

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la LCSP, se establece un umbral mínimo del 50% para la puntuación que se debe obtener en los criterios sujetos a juicio de valor (mínimo 20 puntos). De tal forma que una puntuación inferior a 20 puntos resultará excluyente en el proceso. No procediéndose a abrir el sobre 3 correspondiente a los criterios evaluables mediante fórmula”

La propuesta analizada no obtiene una puntuación técnica por debajo del mínimo de 20 puntos exigido.

## 7 CONCLUSIONES

Del análisis de las ofertas presentadas a la licitación mediante PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA PISCINA MUNICIPAL DE OROSO, en opinión de quien suscribe la oferta analizada cumple con las exigencias del PPT

- VIRAXES S.L.

Obtendría una puntuación obtenida de: **31,50 puntos.**

Y para que así conste firmo el presente informe en:

Oroso a 8 de abril de 2024



INTO CONSULTING S.L.

Juan Pablo Guerrero

Apoderado.

