

ACTA DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ AMBIENTAL I DE LA CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ DEL NOU MODEL DE RECOLLIDA DE RESIDUS DE MANRESA - LOT 1 SERVEI D'INFORMADORS AMBIENTALS (CON.EXP 2022000025 - CON.LIA 2022000038)

En data 2 de desembre de 2022, a les 9 hores i 30 minuts, es reuneixen els membres de la Mesa de contractació del SERVEI D'INFORMACIÓ AMBIENTAL I DE LA CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ DEL NOU MODEL DE RECOLLIDA DE RESIDUS DE MANRESA - LOT 1 SERVEI D'INFORMADORS AMBIENTALS.

Integren la Mesa de contractació:

- . President: Valentí Junyent Torras, regidor delegat d'Hisenda.
- . Secretari: Carme Morales Baldonado, tècnica del Servei de Contractació, Patrimoni i Inversions.
- . Vocals: Pol Huguet Estrada, regidor delegat de Ciutat Verda.
Mariona Ribera Esparbé, interventora.
José Luis Gonzalez Leal, secretari general.
Jacint Serriols Sibila, cap del Servei de Gestió de Serveis Urbans.
Esteve Albàs Caminal, cap del Servei de Contractació, Patrimoni i Inversions.

La Mesa de contractació es porta a terme mitjançant l'eina informàtica Google Meet.

D'acord amb la convocatòria de la Mesa, els assumptes a tractar es detallen a continuació:

1. Ratificació de la qualificació de la documentació inclosa en el sobre número 1 (documentació administrativa). A la vista de les diligències dels dies 30 de setembre de 2022, 5 d'octubre de 2022 i posteriors correccions, la Mesa acorda admetre les quatre proposicions següents:

Nº	LICITADOR	CIF
1	AMBIENS GESTIÓ DE RECURSOS AMBIENTALS SL I LA XARRANCA, FUNDACIÓ SOCIOEDUCATIVA PRIVADA AMB LA VOLUNTAT DE CONSTITUIR UNA UTE.	B-63496053 G-64708779
2	TALHER, SA	A-08602815
3	LAVOLA 1981, SA	A-58635269
4	SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, SL	B-61461810

2. Exposició de l'informe valoració de la documentació presentada en relació al sobre número 2. Per tal de conèixer la puntuació dels sobres número 2 de les ofertes presentades i admeses, relatiu al criteri avaluable segons un judici de valor, el cap de Servei de Gestió de Serveis Urbans, exposa el contingut del seu informe, de data 30 de novembre de 2022, que s'adjunta a aquesta acta com annex.

D'acord amb el contingut de cadascuna de les propostes, es proposa la puntuació següent de cadascuna de les ofertes presentades admeses:

		PUNTUACIÓ MÀXIMA	AMBIENS GESTIÓ DE RECURSOS AMBIENTAL S, S.L. I LA XARRANCA, FUNDACIÓ SOCIOEDUCATIVA PRIVADA	TALHER SA	LAVOLA 1981 SA	SM SISTEMAS MEDIO-AMBIENTALES SL
	CRITERIS QUE DEPENDEN D'UN JUDICI DE VALOR		Puntuació	Puntuació	Puntuació	Puntuació
CV1	Proposta de protocol per arribar a tota la població durant la campanya de recollida domiciliària	4,00	1,00	1,50	3,50	3,00
CV2	Proposta de protocol per contactar amb totes les activitats comercials i altres usuaris inclosos en l'àmbit del servei de recollida PaP comercial durant la diagnosi	4,00	1,00	1,00	3,50	3,50
CV3	Proposta d'organització de l'atenció als usuaris durant la campanya d'implantació del servei de recollida domiciliària	6,00	2,00	4,00	5,50	5,50
CV4	Protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida domiciliària	8,00	2,50	5,00	7,50	7,00
CV5	Protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida comercial PaP	8,00	2,00	5,00	7,00	7,50
CV6	Proposta d'organització dels RRHH	5,00	2,50	4,00	3,50	4,50
CV7	Política de gestió de recursos humans	3,00	1,50	1,50	2,50	1,50
CV8	Compra verda i responsable i mesures que redueixin els impactes ambientals	2,00	1,00	1,50	1,00	1,50
	TOTAL	40,00	13,50	23,50	34,00	34,00

D'acord amb allò que preveu l'article 146.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, així com la clàusula 25a i 26a del plec de clàusules administratives, la proposició següent no podrà continuar en el procés selectiu ja que no han assolit la puntuació mínima del 50% en el criteri avaluable segons un judici de valor, és a dir, 20 punts:

- **Proposició número 1**, presentada per AMBIENS GESTIO DE RECURSOS AMBIENTALS SL (B-63496053) I LA XARRANCA, FUNDACIÓ SOCIOEDUCATIVA PRIVADA (G-64708779) amb la voluntat de constituir una UTE.

3. Aprovació de la valoració que s'atribueix a les ofertes presentades i la puntuació obtinguda pels licitadors en relació amb el sobre número 2.





La Mesa acorda aprovar la puntuació que s'atribueix a les ofertes en relació amb el criteri ponderable en funció d'un judici de valor, d'acord amb l'informe del cap de Servei de Gestió de Serveis Urbans, de data 30 de novembre de 2022.

Així mateix, d'acord amb la clàusula 25a i 26a del plec de clàusules administratives, acorda excloure del procediment de licitació a la proposició presentada per AMBIENS GESTIO DE RECURSOS AMBIENTALS SL (B-63496053) I LA XARRANCA, FUNDACIÓ SOCIOEDUCATIVA PRIVADA (G-64708779) amb la voluntat de constituir una UTE, pel fet de no assolir la puntuació mínima de 20 punts en el sobre número 2, a efectes de garantir una qualitat mínima de la proposta d'execució del contracte.

4. Exposició pública de la puntuació respecte el sobre número 2. Tenint en compte que concorre públic a la sessió de la Mesa de contractació, es fa pública la puntuació aprovada respecte l'element a valorar segons un judici de valor. També es comunica l'exclusió de la proposició número 1 presentada per les entitats AMBIENS GESTIO DE RECURSOS AMBIENTALS SL (B-63496053) I LA XARRANCA, FUNDACIÓ SOCIOEDUCATIVA PRIVADA (G-64708779) amb la voluntat de constituir una UTE, per no assolir el llindar mínim previst en el plec de clàusules administratives.

5. Obertura del sobre número 3 mitjançant la Plataforma Vortal. A continuació, mitjançant la plataforma Vortal, es porta a terme l'obertura del sobre número 3 de les tres proposicions acceptades. S'adjunta a continuació el detall del contingut de les ofertes:




- Proposició número 2, presentada per l'entitat mercantil TALHER S.A (A-08602815).

Sobre 3 (PDF)	Descarregar	Detall	 Aquest document té signatura embeguda Signat per AC Representación 09349796C MONICA MANRIQUE (R: A08602815) 23/09/2022 9:50 en (UTC) usant (Unknown)	No	Sobre 3: Oferta económica y documentación para valoración de criterios cuantificables de forma automática	
S3 - ANNEX IV DESGLOSSI OFERTA.pdf	Descarregar	Detall	 Aquest document té signatura embeguda Signat per AC Representación 09349796C MONICA MANRIQUE (R: A08602815) 23/09/2022 9:30 en (UTC) usant (Unknown)  Aquest document té signatura embeguda Signat per AC Representación 09349796C MONICA MANRIQUE (R: A08602815) 23/09/2022 9:31 en (UTC) usant (Unknown)  Aquest document té signatura embeguda Signat per AC Representación 09349796C MONICA MANRIQUE (R: A08602815) 23/09/2022 9:50 en (UTC) usant (Unknown)	No	Sobre 3: Oferta económica y documentación para valoración de criterios cuantificables de forma automática	LOT 1: SERVEI D'INFORMADORS AMBIENTALS

- Proposició número 3, presentada per l'entitat mercantil LAVOLA 1981, S.A (A-58635269).

Sobre 3 (PDF)	Descarregar	Detall	 Aquest document té signatura embeguda Signat per AC Representación 77293743N ANTONIO MANSILLA (R: A58635269) 23/09/2022 10:12 en (UTC) usant (Unknown)	No	Sobre 3: Oferta económica y documentación para valoración de criterios cuantificables de forma automática	
O1010748_Oferta_economica_tecnica_Annex_IV_L1_sign.pdf	Descarregar	Detall	 Aquest document té signatura embeguda Signat per AC Representación 77293743N ANTONIO MANSILLA (R: A58635269) 23/09/2022 7:53 en (UTC) usant (Unknown)  Aquest document té signatura embeguda Signat per AC Representación 77293743N ANTONIO MANSILLA (R: A58635269) 23/09/2022 10:12 en (UTC) usant (Unknown)	No	Sobre 3: Oferta económica y documentación para valoración de criterios cuantificables de forma automática	LOT 1: SERVEI D'INFORMADORS AMBIENTALS

- Proposició número 4, presentada per l'entitat mercantil SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL (B-61461810).

Sobre 3 (PDF)	Descarregar	Detall	 Aquest document té signatura embeguda Signat per AC CAMERFIRMA FOR 43415026L SANTIAGO MOLINER (R: B61461810) 23/09/2022 11:44 en (UTC) usant NATURAL PERSONS - 2016 (Unknown)	No	Sobre 3: Oferta económica y documentación para valoración de criterios cuantificables de forma automática	
Oferta Económica i Tècnica SM_ANNEX IV_signed.pdf	Descarregar	Detall	 Aquest document té signatura embeguda Signat per AC CAMERFIRMA FOR 43415026L SANTIAGO MOLINER (R: B61461810) 23/09/2022 11:29 en (UTC) usant NATURAL PERSONS - 2016 (Unknown)  Aquest document té signatura embeguda Signat per AC CAMERFIRMA FOR 43415026L SANTIAGO MOLINER (R: B61461810) 23/09/2022 11:44 en (UTC) usant NATURAL PERSONS - 2016 (Unknown)	No	Sobre 3: Oferta económica y documentación para valoración de criterios cuantificables de forma automática	LOT 1: SERVEI D'INFORMADORS AMBIENTALS

El contingut de les proposicions econòmiques i tècniques formulades per les entitats mercantils acceptades és el següent:

Empresa		Oferta Econòmica	Tipus interès finançament inversions
2	TALHER, SA	1.718.351,68 €	2,00%
3	LAVOLA 1981, SA	1.722.525,00 €	0,00%
4	SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, SL	1.491.564,15 €	2,00%

5. Aprovació, si escau, de la valoració de les ofertes en relació amb el sobre número 3, de la puntuació final i de la proposta d'adjudicació del contracte, condicionada a la inexistència de possibles valors anormals o desproporcionats o altres elements que requereixin d'un estudi del contingut o d'aclariments de les empreses licitadores.

Es detecta que l'oferta de l'entitat mercantil SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL (B-61461810), pot incloure valors anormals o desproporcionats ja que ha ofert una baixa del 14,5%, mentre que el llindar límit se situa segons el plec de clàusules administratives en el 13,8% (5,8 més 8 punts). Per tant, la Mesa acorda requerir a l'entitat mercantil SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL (B-61461810) que justifiqui la viabilitat econòmica de l'oferta formulada.

El president dona per finalitzat l'acte, a les 10 hores i 40 minuts de la data indicada a l'encapçalament, i per a que consti s'estén aquesta acta, el contingut de la qual, com a secretària, certifico. Se'n donarà publicitat mitjançant el perfil del contractant de l'Ajuntament de Manresa.

Serveis al Territori
Servei de Gestió de Serveis Urbans

INFORME DE VALORACIÓ DEL SOBRE NÚMERO 2 DE LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ AMBIENTAL I DE LA CAMPANYA D'IMPLANTACIÓ DEL NOU MODEL DE RECOLLIDA DE RESIDUS DE MANRESA (DIVIDIT EN 2 LOTS)

LOT 1. SERVEI D'INFORMADORS AMBIENTALS

Antecedents

1. El Ple de la Corporació, en sessió que va tenir lloc el 21 de juliol de 2022, va aprovar el plec de clàusules administratives, el plec de prescripcions tècniques, la memòria i l'expedient de contractació del *servei d'informació ambiental i de la campanya d'implantació del nou model de recollida de residus de Manresa*. En la mateixa sessió es va acordar convocar el procediment obert, mitjançant anunci a publicar en el Diari Oficial de la Unió Europea, en el Perfil del contractant de l'Ajuntament de Manresa, i a la Plataforma de contractació VORTAL, de conformitat amb l'article 135 de la LSCP. La licitació esmentada es va publicar al DOUE el 29 de juliol de 2022.
2. Dins del període de presentació d'ofertes, se'n van presentar quatre:
 - AMBIENS GESTIÓ DE RECURSOS AMBIENTALS SL (B-63496053) i la XARRANCA, FUNDACIÓ SOCIOEDUCATIVA PRIVADA (G-64708779) amb la voluntat de constituir una UTE, concretament, la UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030, en cas de resultar adjudicataris
 - TALHER SA (A-08602815)
 - LAVOLA 1981 SA (A-58635269)
 - SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL (B-61461810)
3. En data 26 de setembre de 2022 es va portar a terme l'obertura del sobre número 1 (documentació administrativa) del contracte de servei d'informació ambiental i de la campanya d'implantació del nou model de recollida de residus de Manresa (dividit en 2 Lots).
4. En data 6 d'octubre de 2022, es va portar a terme l'obertura del sobre núm. 2 de les ofertes presentades a la licitació del contracte de servei d'informació ambiental i de la campanya d'implantació del nou model de recollida de residus de Manresa. Lot 1. Servei d'informadors ambientals, mitjançant la plataforma VORTAL.
5. D'acord amb la clàusula 26a. Criteris d'adjudicació del Plec de clàusules administratives reguladores del contracte de serveis que consisteix el servei d'informació ambiental i de la campanya d'implantació del nou model de recollida de residus de Manresa (en endavant PCA), en relació als criteris que s'hi estableixen, es valoraran les propostes. Les ofertes es valoraran fins a un màxim de 100 punts, del resultat de la suma dels punts obtinguts de la valoració dels criteris que depenen del judici de valor i dels criteris avaluable de forma automàtica.
6. La puntuació es repartirà entre els següents grups de criteris de valoració:
 - Criteris que depenen d'un judici de valor: fins a 40 punts
 - Criteris avaluable de forma automàtica: fins a 60 punts

Valoració

CV1. Proposta de protocol per arribar a tota la població durant la campanya de recollida domiciliària – Màxim 4 punts

La clàusula 26a. Criteris d'adjudicació del PCA estableix que les propostes seran valorades d'acord amb els criteris establerts en aquesta clàusula:

Es valorarà quines són les accions proposades per tal de poder informar i fer entrega del material necessari per a la correcta gestió dels residus generats a tota la població, tenint en compte que és possible que un percentatge de població no acudeixi al punt informatiu on se'l convoqui.

La futura **UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030** proposa diversos protocols per arribar a tota la població.

Proposa la formació dels informadors (perquè tinguin integrat el protocol de benvinguda), sessions de repesca i una ronda de visites porta a porta a qui no hagi recollit el kit.

El Protocol de benvinguda a l'oficina d'atenció als usuaris serà el següent:

1. Cerca de l'usuari a la base de dades de l'Ajuntament de Manresa (d'ara en endavant, Ajuntament). Proposen que sigui a partir de "padró de la taxa de residus"
2. Verificació i actualització de les dades de l'usuari (si no surt a la base de dades ha de dirigir-se a l'Ajuntament)
3. Lliurament de la informació (visualització del vídeo i resolució de dubtes)
4. Lliurament del kit i vinculació de dades

Un cop realitzades les sessions comunicatives, es proposa realitzar unes sessions de repesca pels usuaris que no hi hagin assistit. Les sessions de repesca s'informaran prèviament per xarxes socials i es farà una bustiada.

Un cop acabades les visites i les sessions de repesca, proposen seguir un Protocol de contacte post-sessions, que consisteix en:

1. Anàlisi de les dades obtingudes en les sessions anteriors.
2. Ronda de visites domiciliàries (informar i lliurar el kit). En cas de no trobar ningú, es deixarà nota a la bústia.
3. Buidatge de dades final: un cop implantat a tota la ciutat proposen que un any després es tornin a fer visites als domicilis dels usuaris que encara no hagin recollit el kit.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 és la menys completa i detallada.

El protocol per arribar a tota la població durant la campanya de recollida domiciliària es considera poc exhaustiu i poc detallat. En relació a les sessions de repesca, manca concreció.

Resultat: se li atorga **1 punt**.

L'empresa **TALHER SA** proposa diverses actuacions per informar del canvi de servei i assolir diversos objectius:

- per augmentar la recollida selectiva i reduir impropis proposen accions d'informació
- per reduir la generació de residus proposen activitats divulgatives, distintiu ambiental als comerços per la seva participació, programació de tallers educatius per aprendre a reparar i reutilitzar
- per reduir l'abandonament de voluminosos proposen informar i desenvolupar accions impactants de tipus artístic de la resta de serveis com la deixalleria i recollida amb cita prèvia de voluminosos
- per complir amb les normatives sobre residus vetllaran per l'assoliment dels objectius i mostraran les dades de generació i recollida selectiva.

Les accions que es proposen es portaran a terme per fases:

- Fase 1: es preveu que tingui una durada de 14 mesos i tingui dues subfases:
 - Subfase 1. Entrega de materials
 - 2 setmanes de precampanya (preparació d'espais, materials i l'equip)
 - Inici abril 2023 amb enviament domiciliari de cartes
 - Acte festiu a l'inici de la campanya
 - Sistema de cita prèvia per a agilitzar l'atenció als usuaris
 - Horari reduït de l'oficina d'atenció per poder estar alhora als punts itinerants de la campanya
 - Subfase 2. Es preveu que tingui una durada de 5 mesos i que s'ampliï l'horari de l'oficina atenció usuaris, que serà de 8 a 22 hores (horari estable ja fins a fi de contracte).
 - Un cop acabada la subfase, es revisaran les llars que no estan participant i s'enviarà una segona carta recordatori pels qui no hagin recollit el material
 - Es concertaran telefònicament visites a tots els domicilis que no hagin recollit el material
- Fase 2: es preveu que s'iniciï el juliol de 2024 fins a fi de contracte, i que es realitzi el reforç de la participació quantitativa i qualitativa del servei, realitzant les següents activitats: xerrades informatives, tallers, taules rodones amb entitats, etc.

També es farà una avaluació setmanal de la participació durant tota la campanya.

En paral·lel, es desenvoluparan els mecanismes i canals de comunicació següents:

- Butlletí electrònic mensual
- Guia de residus digital
- Mapa d'establiments amb distintiu ambiental

L'empresa adjunta el cronograma previst amb un detall mensual i per fases.

L'empresa presenta el seguiment i avaluació continuada que realitzaran a les accions de la campanya.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per TALHER SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció,

les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de TALHER SA és poc completa i detallada.

El protocol per arribar a tota la població durant la campanya de recollida domiciliària es considera poc detallat i falta concreció en les actuacions que es realitzaran adreçades a la població que no acudeixi al punt de convocatòria.

Resultat: se li atorguen **1,5 punts**.

L'empresa **LAVOLA 1981 SA** proposa diverses accions per arribar al conjunt de la població durant la campanya de recollida domiciliària.

Les accions es presenten en format fitxa on s'adjunta una descripció, indicadors de seguiment, recursos necessaris humans i materials. En algunes d'elles l'empresa aporta recursos extres als que es demanen per PPT, com per exemple tauletes electròniques amb connexió de dades i veu i l'aplicatiu Lv-Sinappsis®. LV-Sinappsis és una eina tecnològica per a la planificació, execució i gestió eficient de les campanyes de sensibilització i comunicació, que mitjançant funcionalitats específiques permet la coordinació d'equips i activitats i la gestió de la informació. Facilita un flux bidireccional de comunicació entre els destinataris i l'entitat promotora de la campanya.

Les accions proposades son les següents:

- Punts d'atenció descentralitzats per barris
- Sessions informatives (ciutadania en general)
- Sessions informatives adreçades a persones de diferents nacionalitats (format taller)
- Sessions informatives adreçades a persones d'edat avançada
- Informació itinerant en zones d'alta aflluència (parella d'informadors al carrer)
- Presència en mercats, mercats ambulants, fires, festes i actes populars.
- Lliurament a domicili del kit de benvinguda i targetes a persones amb mobilitat reduïda (les persones que no es puguin desplaçar fins als punts d'informació, omplint un formulari prèviament, se'ls transportarà el kit a domicili)
- Kit de benvinguda per al nou veïnat
- Elements expositius itinerants (l'empresa generarà els continguts, no la producció de les exposicions)
- Visites porta a porta a domicilis no contactats

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per LAVOLA 1981 SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de LAVOLA 1981 SA és la més completa i detallada.

El protocol per arribar a tota la població durant la campanya de recollida domiciliària es considera ben detallat. Adjunta fitxes per a cada una de les propostes que permeten valorar el grau de concreció del protocol.

Resultat: se li atorguen **3,5 punts**.

L'empresa **SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL** proposa accions prèvies i accions posteriors a la implantació.

Les accions de preimplantació que es proposen son:

- Elaboració d'una base de dades d'actors principals de la ciutat a contactar i enviament de mailings informatius
- Sessions informatives per entitats i associacions (detallant els punts a tractar)
- Punts informatius previs ens carrers d'elevada afluència (per donar a conèixer el nou model)

S'explica amb detall com es realitzarà cada actuació i quines seran les tasques a realitzar per l'equip d'informadors.

L'empresa presenta i explica les accions de post implantació, que seran les següents:

- Visites porta a porta de repesca (prèviament planificades)
- Accions de reforç informatiu a peu de carrer (els informadors tindran presència a les àrees d'aportació, faran una ruta diària per diverses ubicacions)
- Enviament de targetes activades (com a darrera opció)

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL és bastant completa i detallada.

El protocol per arribar a tota la població durant la campanya de recollida domiciliària es considera complet. Es detallen les diverses actuacions que realitzaran.

Resultat: se li atorguen **3 punts**.

CV2. Proposta de protocol per contactar amb totes les activitats comercials i altres usuaris inclosos en l'àmbit del servei de recollida PaP comercial durant la diagnosi- Màxim 4 punts

La clàusula 26a. Criteris d'adjudicació del PCA estableix que les propostes seran valorades d'acord amb els criteris establerts en aquesta clàusula:

Es valorarà quines són les accions proposades per tal de poder contactar amb tots els establiments comercials i altres usuaris del servei de recollida porta a porta comercial per tal de garantir la qualitat del treball realitzat. L'objectiu és assolir la màxima implicació dels grans productors i la seva correcta gestió de residus.

La futura **UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030** proposa que a partir del llistat d'activitats proporcionat per l'Ajuntament, es faci un filtrat segons la tipologia de comerç que puguin ser generadors de residus assimilables a domèstics, per tal d'excloure'ls de la concertació de visita pel dimensionament. Realitzaran trucades de verificació a una mostra representativa de comerços.

Cal tenir en compte que segons el PPT cal que s'analitzin totes les activitats econòmiques i equipaments municipals susceptibles a ser inclosos en el servei de recollida comercial PaP i que s'efectuï una visita presencial a cada un dels establiments.

L'empresa presenta el Protocol de contacte amb els establiments comercials:

1. Programació de visites via trucada telefònica
2. Recull de dades centralitzat consultable i editable en línia
3. Ronda de visites a tots els establiments (geolocalització per passar-ho a un SIG i qüestionari), recull de dades en temps real
4. Ronda de visites de repesca
5. Tractament i explotació de les dades
6. Redacció d'una proposta de recollida comercial

Com a millora, l'empresa proposa una llista d'activitats per una possible ampliació del PaP (equipaments i d'altres grans productors) i l'estudi econòmic que suposaria l'ampliació del servei amb aquests establiments.

L'empresa presenta el qüestionari per a la visita, que serà editat mitjançant una App.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 és insuficient.

El protocol per contactar amb totes les activitats comercials i altres usuaris inclosos en l'àmbit del servei de recollida PaP comercial durant la diagnosi no contempla visitar a totes les activitats comercials tal i com es demana en el PPT.

Resultat: se li atorga **1 punt**.

L'empresa **TALHER SA** proposa el plantejament del servei seguint uns criteris per adaptar-se al context i realitat de la ciutat, fer-se presents, accessibles i propers.

Les accions que proposen es plantegen segons uns objectius concrets:

- Per informar a tots els establiments comercials sobre la realització de visites informatives i de la implantació del nou sistema de recollida de residus PaP comercial, l'empresa proposa les accions:
 - Fer ús de l'App de cita prèvia Timfy per concertar la visita de l'informador
 - Sessió en línia (a través de Teams) prèvia a les visites explicant el nou model de recollida. Pot quedar gravada i llavors es pot distribuir
- Per visitar a cada un dels establiments per la realització de la diagnosi i dimensionar el servei de recollida PaP, l'empresa proposa les següents accions:
 - Informar del funcionament del nou model
 - Recull de dades relatives als establiments en un qüestionari (fan una proposta de contingut mínim)

- Estudi dels establiments a adherir-se en funció de la capacitat d'omplir un contenidor de 120 litres (consideren que com a mínim haurien de poder omplir un contenidor d'aquest volum a la setmana)
- Georeferenciació GPS dels punts de façana per la instal·lació del TAG.
- Lliurament de la diagnosi abans de l'inici del nou servei
- Per oferir una atenció personalitzada, propera i àgil, l'empresa proposa les següents accions:
 - Designar una persona de referència dins de l'equip d'informadors ambientals per l'atenció dels establiments
 - Organització de l'atenció als usuaris mitjançant sistema de cita prèvia Timfy
- Per fer augmentar la recollida selectiva i reduir els impropis, l'empresa proposa les següents accions:
 - Informar a tots els establiments, adherits i no adherits, dels canvis que comporta el nou sistema
 - Proporcionar coneixements per una bona participació, explicant tipus de residus inclosos en cada fracció
 - Facilitar informació a l'empresa adjudicatària del servei de recollida sobre l'utilatge a lliurar a tots els establiments adherits a la recollida PaP
- Per reduir la generació de residus, l'empresa proposa les següents accions:
 - Organitzar activitats formatives per reforçar el missatge de reducció de residus
 - Proposta als comerços de posar un adhesiu distintiu per reconèixer la seva participació a la campanya
- Per complir amb la normativa vigent, l'empresa proposa:
 - Vetllar per l'assoliment dels objectius i mostrar dades de generació i recollida selectiva.

Les activitats es desenvoluparan en 2 fases:

- Fase 1 visites informatives, diagnosi i entrega de materials, amb una durada de 14 mesos a iniciar l'abril de 2023 fins el maig de 2024. Comprendrà les següents accions:
 - La precampanya planificada té una durada de 10 setmanes
 - Enviament de les cartes als establiments amb codi QR amb l'enllaç de la informació sobre el nou model
 - L'oficina d'atenció als usuaris funcionarà en horari reduït de 10 a 14 hores i de 16 a 19:30 hores, amb un sistema de cita prèvia per gestionar l'atenció als usuaris
 - Al llarg d'aquesta fase s'informarà al 100% dels establiments comercials
 - Des de l'inici es realitzarà un informe setmanal de la participació dels adherits i el desenvolupament de la campanya
- Fase 2 activitats de reforç de la campanya:
 - Un informador de l'equip comercial es desplaçarà fins a l'establiment, que haurà concertat la sessió prèviament
 - Oficina d'atenció als usuaris en horari més ampli

L'empresa presenta el cronograma detallat d'actuacions per fases, el seguiment i l'avaluació que es realitzarà, i els indicadors de seguiment.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per TALHER SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció,

les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de TALHER SA és insuficient.

El protocol per contactar amb totes les activitats comercials i altres usuaris inclosos en l'àmbit del servei de recollida PaP comercial durant la diagnosi proposa que l'oficina d'atenció als usuaris funcioni en horari reduït respecte l'horari previst en el PPT.

Resultat: se li atorga **1 punt**.

L'empresa **LAVOLA 1981 SA** proposa una planificació de la diagnosi en 3 fases:

1. Identificació dels establiments
2. Visites als establiments i diagnosi
3. Dimensionament del PaP

Les accions es presenten en format fitxa i s'adjunta una descripció, recursos necessaris, indicadors de seguiment, recursos humans i materials. En algunes d'elles aporten recursos extres als que es demana per PPT (com per exemple tauletes electròniques amb connexió de dades i veu, l'aplicatiu Lv-Sinappsis® i l'equip de la pròpia empresa de consultoria tècnica de residus com a suport).

Les accions previstes en les diverses fases son:

- Fase 1. Identificació dels establiments
 - Creació de la base de dades dels establiments de l'àmbit del PaP comercial (fan una proposta de contingut mínim)
 - Alimentació de la base de dades amb els establiments de l'àmbit del PaP comercial (proposen un màxim de 2 visites als establiments que manquen dades, en dies i hores diferents de la primera visita)
 - Document d'entrega: inventari i localització al mapa (My Google Maps)
- Fase 2. Visites als establiments i diagnosi
 - Argumentari de la visita
 - Elaboració del formulari de diagnosi als establiments (proposta d'estructura i contingut del formulari, detallat i justificat).
 - Visita de la diagnosi als establiments
 - Localització dels TAGs de façana
- Fase 3. Dimensionament del PaP comercial
 - Selecció dels establiments mitjans/grans productors de residus
 - Dimensionament del servei PaP comercial (proposta d'utilitatge i freqüència recollida per establiment, coordenades UTM pel TAG de façana)
 - Informe de dades en format Power Bi o similar (recollir el resum de les visites i formularis de cada establiment)
 - Informació per establiments de nova obertura

La proposta que realitza l'empresa de recursos ampliada, és la següent:

- Tauleta amb dades
- Aplicatiu Lv-Sinappsis®
- Zeroflyer® (descàrrega de material informatiu a través de la tecnologia QR i NFC, la qual garanteix el compliment de les mesures sanitàries i alhora minimitza la generació de residus)

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per LAVOLA 1981 SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de LAVOLA 1981 SA és molt detallada i aporta millores respecte allò demanat per PPT.

El protocol per contactar amb totes les activitats comercials i altres usuaris inclosos en l'àmbit del servei de recollida PaP comercial durant la diagnosi diferencia les diverses fases i les actuacions a desenvolupar en cada una d'elles.

Resultat: se li atorguen **3,5 punts**.

L'empresa **SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL** proposa i explica les 3 accions que desenvoluparà:

1. En primer lloc es realitzarà un mailing informatiu als comerços del nou sistema i de les visites que s'efectuaran a cada un dels comerços.
2. En segon lloc s'organitzaran sessions informatives prèvies a la diagnosi, amb les associacions de comerciants, d'una durada d'1 hora a 1 hora i mitja per aquells qui hi vulguin assistir. L'objectiu és informar i recollir de primera mà les inquietuds i dubtes dels comerços i establiments.
3. Finalment es realitzaran les visites informatives a tots els establiments. L'empresa detalla com seran les accions que es proposen per tal de millorar el procediment i augmentar l'èxit en la realització de la diagnosi:
 - Programació de les visites
 - Programació per la primera volta: programació setmanal de les visites per subzones, adreces de comerços i equip d'informadors. En el cas de no localitzar ningú en la primera ronda de visites en els comerços, es proposa buscar informació prèviament per conèixer els horaris i així assegurar l'èxit de la següent visita.
 - Segona volta: només aquells comerços que no s'hagin pogut contactar en la primera volta.
 - Programació diària: assignació a cada informador de la previsió de comerços a visitar durant cada una de les jornades de treball.
 - Dimensionat de l'equip d'educadors ambientals per a realitzar les visites, planificant les visites. La coordinadora revisarà diàriament els formularis omplerts durant les visites als comerços per tal d'aclarir-ho amb els informadors i assegurar que la informació sigui correcta i vàlida per la diagnosi.
 - Desenvolupament de la visita: el procediment que se seguirà serà primer de tot una presentació i explicació del nou servei, exposició dels missatges de a campanya, realització d'un qüestionari (el qual proposen un contingut mínim), incloent fotografia de la façana.
 - Proposen que la ubicació i col·locació de TAGS sigui homogènia, en el mateix cantó de façana i mateixa alçada de terra. Això facilita el treball de recollida i també millora la imatge.
 - En cas de no poder ser atesos malgrat s'hagi establert una cita amb els comerços, proposen concertar novament una cita amb el responsable.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o

elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL és molt detallada i aporta millores respecte allò demanat per PPT.

El protocol per contactar amb totes les activitats comercials i altres usuaris inclosos en l'àmbit del servei de recollida PaP comercial durant la diagnosi explica el procediment que seguiran i la programació de les visites.

Resultat: se li atorguen **3,5 punts**.

CV3. Proposta d'organització de l'atenció als usuaris durant la campanya d'implantació del servei de recollida domiciliària - Màxim 6 punts

La clàusula 26a. Criteris d'adjudicació del PCA estableix que les propostes seran valorades d'acord amb els criteris establerts en aquesta clàusula:

Es valorarà l'organització en el funcionament del punt informatiu itinerant, del flux de gent, el sistema de concertació de cita prèvia per evitar esperes, l'operativa dels informadors, per evitar tràmits molt llargs però al mateix temps aconseguir que els usuaris puguin recollir la informació i material necessaris amb les màximes facilitats possibles.

La futura **UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030** proposa que per al procés de cita prèvia s'habilitin:

- Formulari: que podrà ser adjuntat en codi QR a les cartes de la convocatòria. Aquest formulari de cita prèvia online anirà vinculat a un excel penjat a una plataforma online.
- Atenció telefònica, web o correu els informadors agafaran les dades i donaran les cites prèvies apuntant-les a l'excel compartit de les dades.

L'empresa presenta el Protocol organitzatiu dels punts d'informació itinerants, que és el següent:

- Benvinguda: un informador demanarà les dades mínimes d'identificació a l'usuari i demanarà dia d'obertura del contenidor de resta. Seguidament els usuaris veuran el vídeo i un informador els resoldrà dubtes. L'usuari portarà la carta signada amb el consentiment de protecció de dades.
- Preparació del material: mentre els usuaris veuen vídeo, els informadors preparen el material. Els informadors revisaran les dades dels usuaris i en cas de necessitar-ho, classificaran els usuaris amb 2 grups: dades trobades i usuaris que no s'han trobat les dades.
- Resolució de dubtes general un cop acabat el vídeo.
- Vinculació de les targetes i lliurament del material: verificació de les dades personals i dia d'obertura de resta. Proposen organitzar 2 cues per agilitzar el procés. Vinculació de les targetes i lliurament del material.

Disposaran d'un mínim de tres informadors per poder realitzar tot el procés, que s'organitzaran i repartiran les tasques de la següent manera:

- 1 informador rebent els usuaris i comprovant dades carta en la fase de benvinguda

- 1 informador posant el vídeo, explicant i dubtes
- 2 informadors comprovant dades mentre es passa el vídeo
- 2-3 informadors, verificació dades, vinculació targetes i kits

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 és poc concreta i detallada.

La proposta d'organització de l'atenció als usuaris durant la campanya d'implantació del servei de recollida domiciliària no explica com s'organitzaran temporalment les sessions d'atenció als usuaris.

Resultat: se li atorguen **2 punts**.

L'empresa **TALHER SA** proposa com a metodologia de treball oferir els recursos necessaris i diversos canals de comunicació, presencial, telefònic i Whatsapp, correu electrònic, xarxes i web. També presenten un manual de l'atenció a l'usuari i com seran les tasques d'atenció als usuaris. Els educadors oferiran la informació en català/castellà i dins de l'equip hi haurà 1 educador amb coneixements d'anglès i 1 de francès.

Durant l'horari d'atenció als usuaris la línia de Whatsapp es respondrà a temps real. Estipulen el temps de resposta dels missatges deixats fora de l'horari d'atenció, al contestador i per e-mail. La resposta s'enviarà del primer dia hàbil posterior d'obertura de l'oficina responnent amb un màxim de 24 o 48 hores en funció de la tipologia de consultes.

Es posarà en funcionament un sistema de concertació de cita prèvia (empresa Viday) en línia que oferirà cites de dimarts a dissabte, cada 10 minuts, tant a l'oficina com als punts itinerants. L'aplicació genera un recordatori a cada sol·licitant a través d'un correu electrònic i un calendari de Google. El sistema és integrable a la web i a l'App i es pot posar a la carta informativa a través d'un codi QR.

L'organització dels punts informatius itinerants i de l'oficina d'atenció ciutadana es definirà amb un pla d'acció de 2 fases: durant els primers 9 mesos (subfase 1) 4 informadors simultanis (3 dedicats atenció itinerant i 1 atenció a l'oficina).

L'empresa calcula que podrà arribar a 30.000 habitatges i el temps dedicat en els punts d'informació itinerants serà de 7 hores i mitja al dia. El temps mitjà d'atenció serà de 10 minuts per usuari i s'estima que cada informador atindrà 39 usuaris al dia, durant una setmana s'informaran 190 usuaris en total. També presenten el càlcul de rendiment d'informació en el punt d'atenció, que serà de 6 hores i 20 minuts, considerant 75 minuts per muntar i desmuntar el punt d'informació itinerant.

L'empresa detalla el número de dies que es dedicarà a cada barri el punt itinerant i el cronograma d'actuació per barris.

En la segona fase s'estableix un horari d'obertura de l'oficina de 8 a 22 hores de dilluns a divendres i de 9 a 19 hores els dissabtes. Es farà un recompte dels usuaris

que no han estat informats encara, notificaran via bustiada la necessitat de demanar cita prèvia per recollir el material de campanya i en cas de no ser possible l'assistència a l'oficina, una parella d'informadors es desplaçarà als domicilis.

Es defineix el control de flux de gent, tant si és amb reserva de cita prèvia com sense reserva de cita prèvia, la prioritat de ser atesos i l'entrega d'informació i del kit.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per TALHER SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de TALHER SA és concreta i detallada.

A la proposta d'organització de l'atenció als usuaris durant la campanya d'implantació del servei de recollida domiciliària proposen un programa de cita prèvia i expliquen les franges d'atenció als usuaris.

Resultat: se li atorguen **4 punts**.

L'empresa **LAVOLA 1981 SA** proposa una estratègia organitzativa per oferir una millor atenció ciutadana, que inclou: la definició dels missatges, objectius, destinataris i argumentari; fonaments metodològics i millores en l'organització de l'atenció als usuaris.

Planificaran totes les tasques de treball que s'hagin de realitzar, des de l'operativa segons conograma establert conjuntament amb l'Ajuntament i l'empresa responsable del servei de recollida i neteja, recursos assignats i com es distribuiran els 8 informadors, procediments d'actuació i definició de protocols. Entre els quals destaquen:

- Protocol per l'entrega de material i assignació de targetes
- Protocol per al registre de l'entrega de targetes i kit
- Protocol en cas de no funcionament d'Internet

Expliquen com seran el missatges i en què es basen metodològicament.

Millores en l'organització de l'atenció a les persones usuàries

En termes operatius i d'organització que proposa l'empresa, presenten una bateria de millores:

- Millora 1. Sistema de cites prèvies amb un programari específic, per sol·licitar diversos serveis (visites personalitzades en l'àmbit de la recollida comercial, retirar materials dels punts d'atenció descentralitzats, assistència a xerrades i activitats i petició de lliurament a casa dels materials destinat a les persones amb problemes de mobilitat fins al punt de lliurament).
- Millora 2. Dotació d'una pantalla extra per als punts d'atenció descentralitzats
- Millora 3. ZeroFlyer® com a alternativa per unificar tota la informació i reduir impressions en paper.
- Millora 4. Sistema d'atenció en els punts descentralitzats de lliurament de material
 - Activació del sistema de cites prèvies (2 setmanes abans)
 - Anàlisi de la població i dels barris

- Dimensionalment dels equips: un cop establert el calendari cada equip d'informadors atindrà 10 habitatges per hora.
- Organització d'activitats prèvies, preparació de dades i protocols de treball
- Procediments durant l'operativa d'atenció al públic, considerant diverses casuístiques i els minuts d'atenció previstos en cada un d'ells
- Millora 5. Protocol d'atenció en cas de cues
 - Diversos casos que es poden donar i les respostes que oferiran
- Millora 6. Operativa per agilitzar l'atenció a persones amb barreres idiomàtiques.
- Millora 7. Comunicació directa amb les persones usuàries.
 - WhatsApp Business per respondre la ciutadania de forma àgil i ràpida
- Millora 8. Innovació i flexibilitat per garantir els millors resultats.
- Millora 9. Sistema de lliurament ràpid.
 - Concepte de cua ràpida – lliurament ràpid

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per LAVOLA 1981 SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de LAVOLA 1981 SA és exhaustiva i aporta millores respecte el PPT.

La proposta d'organització de l'atenció als usuaris durant la campanya d'implantació del servei de recollida domiciliària presenta diversos procediments per agilitzar l'operativa d'atenció als usuaris, persones amb barreres idiomàtiques i explica el concepte de "cua ràpida".

Resultat: se li atorguen **5,5 punts**.

L'empresa **SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL** proposa un sistema de cita prèvia i d'atenció al punt itinerant per tal de minimitzar les esperes i maximitzar l'adequada atenció als usuaris.

El sistema de cita prèvia es farà a través d'un software de planificació de cites en línia on els usuaris podran seleccionar el dia, la franja horària i els informadors podran limitar el número d'usuaris per torn. Proposen adjuntar a l'e-mail recordatori de la cita, un enllaç amb el vídeo informatiu de la campanya, la informació necessària a portar el dia de la visita i un document de consultes freqüents.

Per assegurar el correcte funcionament dels punts informatius es delimitaran franges horàries de 30 minuts amb un número limitat d'usuaris per franja.

La proposta d'atenció al punt itinerant detalla:

- Personal disponible al punt:

Presenten la planificació d'horaris dels informadors, 3 educadors organitzats en torn de matí i 3 de tarda, amb una dedicació màxima de 40 hores setmanals. Com a millora proposen una borsa de 250 hores d'informadors al servei, a distribuir segons necessitats.

- Preparació del punt informatiu:

Detallen tots els aspectes a tenir en compte a l'hora de preparar tot el material necessari abans de posar en marxa el punt informatiu.

- Flux de gent:

Detallen com serà la gestió dels usuaris en el punt informatiu: primer la recepció dels usuaris en grups de 8 usuaris cada 30 minuts, seguidament la informació i visualització del vídeo (en grup amb espai per poder resoldre dubtes) i finalment el lliurament de targetes, que serà de forma individual per ordre d'arribada (ja que seran citats tots a la mateixa mitja hora).

S'expliquen les tasques dels educadors en cada un dels moments del punt informatiu. L'actualització de la base de dades i vinculació del material es realitzarà seguint el següent procés, disposant els usuaris en 2 files (la ràpida i la lenta): revisió de la carta, registre de la informació, vinculació de les targetes i codificació de cartes.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL és exhaustiva i aporta millores respecte el PPT.

La proposta d'organització de l'atenció als usuaris durant la campanya d'implantació del servei de recollida domiciliària detalla l'establiment de franges horàries per l'atenció als usuaris, la preparació del punt informatiu i com es realitzarà la gestió del flux de persones.

Resultat: se li atorguen **5,5 punts**.

CV4. Protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida domiciliària - Màxim 8 punts

La clàusula 26a. Criteris d'adjudicació del PCA estableix que les propostes seran valorades d'acord amb els criteris establerts en aquesta clàusula:

Es valorarà la metodologia proposada per a les incidències tipus més habituals que es considerin que poden sorgir, tant per a la recollida domèstica com per a la comercial. Es consideren incidències tipus més habituals: manca de participació, mala separació (impropis), aportacions fora dels contenidors corresponents, etc. Es valorarà tant el protocol a seguir per a la detecció de les incidències com les actuacions proposades per a la seva resolució.

La futura **UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030** proposa el Protocol d'actuació per cada tipus d'incidència en la recollida:

1. Control periòdic de la participació
 - Per contenidor de resta seguiment el dia següent d'obertura (dissabte i dimarts) i per les altres fraccions caldrà establir la freqüència de control.
 - La participació incorrecta serà comunicada a l'usuari mitjançant una trucada telefònica per saber què està passant
 - En cas de no participar es comunicarà la infracció
2. Buidatge i anàlisi de les dades d'incidència
 - Els informadors portaran registre d'incidències diàries

- Es generarà un informe per l'Ajuntament
 - Serà la base per planificar rutes d'inspecció i punts negres
3. Tipologia d'incidències i actuacions per resoldre-les:
 - Incidències en el mal funcionament del tancament del contenidor (detectada pels usuaris del servei)
 - Incidències en bosses abandonades o bosses fora del contenidor (detectada per l'equip de recollida)
 - Incidències en bosses abandonades o bosses fora del contenidor (detectada pels usuaris del servei)
 - Incidències de manteniment de contenidors
 - Incidències en mercats fixes
 - Incidències en la recollida de poda i voluminosos
 4. Planificació de rutes d'inspecció cada dia per avaluar estat del servei, illes i punts negres.
 5. Detecció de l'infractor

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 és poc concreta.

El protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida domiciliària no detalla suficientment les accions proposades per a la seva resolució.

Resultat: se li atorguen **2,5 punts**.

L'empresa **TALHER S.A** proposa 2 instruments per portar un control l'equip d'informació ambiental:

- Registres: dades quantitatives que els informadors ambientals i la coordinació recolliran i explotaran.
- Enquestes: nivell de satisfacció ciutadana per tenir un feedback del funcionament del nou servei de recollida i neteja.

L'empresa proposa un procediment general de gestió d'incidències:

1. Recepció de les incidències
2. Classificació de les incidències
3. Gestió de les incidències
4. Control i seguiment
5. Avaluacions periòdiques de la participació

Segons la tipologia d'incidències es proposen les accions concretes a realitzar:

- Dubtes sobre separació
 - Contingut didàctic i informadors per resoldre dubtes
- Desperfectes en els contenidors i mal estat en les illes de contenidors
 - Registre de desperfectes
 - Proposta de campanyes específiques per reduir les incidències
- Mal ús dels contenidors
 - Registre d'incidències, identificació i localització
 - Actuacions a peu de carrer i breus enquestes

- Problemes d'obertura de contenidors
 - Claus d'obertura
 - Desperfectes contenidors o en els panys o tapes
- Tipologia de bosses incorrectes
 - Inspecció visual de l'equip d'informadors
 - Campanyes de conscienciació i sensibilització (a peu de contenidor)
- Queixes diverses per part de la ciutadania
 - Document i registre on es tipifiquin queixes més repetides

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per TALHER SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plec i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de TALHER SA és bastant concreta.

El protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida domiciliària incorpora diverses actuacions a peu de contenidor per a la seva resolució.

Resultat: se li atorguen **5 punts**.

L'empresa **LAVOLA 1981 SA** proposa un protocol d'actuació d'incidències aplicable tant a les incidències relacionades amb la recollida domiciliària com a comercial.

Tenen en compte un ventall ampli de tipologia d'incidències i aporten solucions al respecte.

L'esquema general del protocol d'actuació d'incidències és el següent:

1. Detecció i classificació per tipologia d'incidència. Alguns exemples, en el cas d'incidències en l'ús de contenidors:
 - Presència d'impropis
 - Presència de bosses obertes, cartrons sense plegar, vidre amb taps
 - Presència de residus propis de deixalleria en els contenidors
2. Registre d'incidències
3. Acció (segons el tipus d'incidència)
4. Registre actuació i fitxa d'incidència de l'equip d'informadors ambientals: les accions que realitzi l'equip d'informació ambiental es registraran a Lv Sinappsis®, podent consultar l'històric per punt, data i hora de les actuacions efectuades, número de visites, etc.
5. Seguiment i avaluació de l'efectivitat de les accions: eina Power Bi

L'empresa presenta les diverses accions que donen resposta a cada una de les 20 incidències tipificades, per les que presenten una classificació, descripció, sistema de registre, responsable i acció (solució). Concretament de 8 accions presenten el protocol d'actuació en format fitxa, detallant de forma molt completa els passos a seguir, els indicadors de seguiment, recursos materials i humans per portar-les a terme.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per LAVOLA 1981 SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plec i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de LAVOLA 1981 SA és la més completa.

El protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida domiciliària, descriu cada una de les accions proposades per a la seva resolució, detallant els indicadors de seguiment i els recursos necessaris (humans i materials).

Resultat: se li atorguen **7,5 punts**.

L'empresa **SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL** proposa el protocol per la detecció d'incidències, el qual inclou un seguiment a peu de carrer, programació del seguiment de les incidències, inspeccions setmanals i quinzenals i la informació que es recollirà en cada una de les inspeccions. També detallen com serà el registre de les incidències amb l'aplicació Mawis U2 i el tractament de la informació.

L'empresa tipifica i proposa diversos tipus d'incidències i les actuacions que realitzaran en cada un dels casos:

- Relacionades amb la participació
 - Proposen un protocol de detecció, seguiment i gestió de les incidències (a través el sistema Mawis i també amb inspeccions a peu de contenidor, detallant la informació a recollir)
 - Proposen les accions concretes a realitzar per als diversos casos d'incidència
- Relacionades amb targetes i contenidors
 - Detallen el procés metodològic en cas de pèrdua i deteriorament de les targetes
 - Detallen el protocol a seguir en cas de mal funcionament de contenidors
- Altres incidències i quines actuacions a realitzar
 - Protocol de comunicació i entrega de materials a nouvinguts (detallen el procediment des de l'entrada al padró)
 - Protocol de la gestió de canvis de domicili

L'empresa disposa d'un aplicatiu informàtic propi per recollir dades de camp i el seu anàlisi posterior, tant pel registre d'incidències, com per la seva gestió, seguiment i generació d'informes.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL és molt completa.

El protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida domiciliària detalla diverses accions proposades per a la seva resolució, així com tota la informació que es recollirà a cada una de les inspeccions.

Resultat: se li atorguen **7 punts**.

CV5. Protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida comercial PaP- Màxim 8 punts

La clàusula 26a. Criteris d'adjudicació del PCA estableix que les propostes seran valorades d'acord amb els criteris establerts en aquesta clàusula:

Es valorarà la metodologia proposada per a les incidències tipus més habituals que es considerin que poden sorgir, tant per a la recollida domèstica com per a la comercial. Es consideren incidències tipus més habituals: incompliment d'horaris en el PaP, manca de participació, mala separació (impropis), etc. Es valorarà tant el protocol a seguir per a la detecció de les incidències com les actuacions proposades per a la seva resolució.

La futura **UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030** proposa realitzar un buidatge diari de les dades de recollida.

Protocol d'actuació per cada tipus d'incidència en la recollida PaP comercial on es defineixen els tipus

- Control periòdic de la participació (proposen que s'estipulin les aportacions mínimes per normativa municipal)
 - Pels usuaris que participen correctament, proposen dur a terme petites actuacions d'agraïment i reforç als participants
 - Pels usuaris que no participen en el sistema, proposen avisar per corregir-ho i iniciar "sancions", segons ordenança
- Buidatge de les dades d'incidència diàriament
- Anàlisi de les dades d'incidència
 - Incidència no recurrent
 - Incidència recurrent

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 és la menys completa.

Al protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida comercial PaP li manca explicació i detall de les accions que proposen per a la seva resolució.

Resultat: se li atorguen **2 punts**.

L'empresa **TALHER SA** proposa un protocol de seguiment i intervenció de les incidències relacionades amb la recollida comercial, que quedarà compartit en un document per exemple OnDrive (servei d'allotjament d'arxius en el núvol).

Es tipificaran totes les possibles incidències, ja sigui mitjançant registres de dades quantitatives i amb enquestes de satisfacció dels usuaris.

Es defineix el següent procediment de gestió de les incidències:

1. Recepció de les incidències
2. Classificació de les incidències

3. Derivació de les incidències
4. Gestió de les incidències
5. Resolució i avaluació
6. Notificació a l'òrgan corresponent
7. Registre del procés

Segons la tipologia d'incidències proposen les actuacions següents:

- Noves adhesions / no adhesions: es realitzarà una visita i en cas de no voler participar es deixarà constància per escrit.
- Consulta sobre el sistema: es respondrà pel canal per on s'hagi fet la consulta o bé per algun dels canals habituals. L'informador realitzarà una trucada, i si s'escau una visita. Es penjarà un document en línia dels dubtes més freqüents
- Dubtes sobre la separació en origen: formacions dirigides als establiments. Els informadors tindran un guió per impartir aquesta formació
- Incidències de recollida: els comerços comunicaran la incidència i els informadors faran la recollida d'informació i esbrinaran el motiu de la incidència. En el cas que sigui l'empresa de recollida qui registri la incidència, llavors es procedirà com el punt anterior o el següent.
- Mala separació / presència d'impropis: els informadors es posaran en contacte amb els establiments per esbrinar el motiu de la incidència i informar del bon funcionament.
- Utilització incorrecte de les bosses en la fracció d'envasos: els informadors es posaran en contacte o visitaran els establiments per resoldre la incidència.
- Residu que no es recull porta a porta: es contactarà amb els establiments i se'ls oferirà informació per millorar el funcionament.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per TALHER SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de TALHER SA és completa.

El protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida comercial PaP explica i detalla les accions que proposen per a la seva resolució.

Resultat: se li atorguen **5 punts**.

L'empresa **LAVOLA 1981 SA** proposa un protocol d'actuació d'incidències aplicable a la recollida domiciliària, i l'esquema general és el següent:

1. Detecció i classificació
2. Registre d'incidències
6. Acció (segons el tipus d'incidència)
3. Registre actuació i fitxa d'incidència de l'equip d'informadors ambientals: les accions que realitzi l'equip d'informació ambiental es registraran a Lv Sinappsis®, podent consultar l'històric per punt, data i hora de les actuacions efectuades, número de visites, etc.
4. Seguiment i avaluació de l'efectivitat de les accions: eina Power Bi

L'empresa presenta les diverses accions que conformen el protocol, amb els passos a seguir, en format fitxa, on detallen un total de 9 tipologies d'incidències i mitjançant 3

fitxes detallen les actuacions a fer segons tipus d'incidència, classificació, descripció, sistema de registre, responsable i acció (solució). Per exemple si es realitza un lliurament sense els materials homologats, si els cubells estan bruts, si hi ha presència d'impropis, si el lliurament és fora dels horaris establerts, etc.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per LAVOLA 1981 SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de LAVOLA 1981 SA és molt completa i detallada.

El protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida comercial PaP explica de forma exhaustiva totes les accions que proposen per a la seva resolució. S'adjunta en format fitxa tota la informació per a cada una de les diverses tipologies d'incidències que preveuen.

Resultat: se li atorguen **7 punts**.

L'empresa **SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL** tipifica i detalla diversos tipus d'incidències i les actuacions que proposen realitzar:

- Quan son relacionades amb la participació proposen un protocol per la detecció d'incidències basat en el sistema Mawis U2:
 - Incidències registrades pel servei de recollida
 - Recopilació de les incidències i realització de visites d'inspecció
 - Es classifiquen en 4 categories els tipus d'incidència
 - Tancament de la incidència
 - Seguiment de la participació en la recollida comercial
 - Setmanalment s'obtindrà informació de la participació dels establiments
 - Es realitzaran accions per millorar la participació (en proposen 5 de diferents)
 - Visites periòdiques de seguiment
 - Programació del seguiment (durant els primers mesos serà mensual, després un seguiment com a mínim trimestral)
 - Desenvolupament del seguiment periòdic (es detallen les tasques d'inspecció)
 - Revisió de contenidors de les zones comercials
- Quan son incidències relacionades amb l'utilatge presenten el protocol que seguiran (en tipifiquen 4), el procediment serà el següent:
 - Recepció de la sol·licitud
 - Comprovació de la base de dades
 - Entrega del material, generant un albarà d'entrega perquè quedi constància.

L'empresa disposa d'un aplicatiu informàtic propi per recollir dades de camp i el seu anàlisi posterior, tant pel registre d'incidències, com per la seva gestió, seguiment i generació d'informes.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o

elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL és la més completa i detallada.

El protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida comercial PaP explica les accions que proposen per a la seva resolució, així com la informació que setmanalment generaran per fer el seguiment de la participació de la recollida comercial.

Resultat: se li atorguen **7,5 punts**.

CV6. Proposta d'organització dels RRHH - Màxim 5 punts

La clàusula 26a. Criteris d'adjudicació del PCA estableix que les propostes seran valorades d'acord amb els criteris establerts en aquesta clàusula:

Es valorarà la organització del personal en els diferents torns, l'assignació de tasques i la dedicació a cada una d'elles per tal de donar cobertura a totes les tasques a desenvolupar.

La futura **UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030** proposa l'organigrama per organitzar els recursos humans i la proposta amb les característiques següents:

- Jornada dels informadors de 37,5 hores/setmanals
- Distribuïdes fent 7 hores de dilluns a divendres i 5 hores un dissabte altern.
- 2 torns: matí i tarda
- L'organigrama contempla el coordinador, 2 caps d'informadors (un per cada torn) i 6 informadors (un tindrà domini de l'àrab) 3 en torn de matí i 3 en torn de tarda
- Presenten els quadrants anual i mensual
- Les tasques detallades per als informadors
- Presenten les dedicacions segons les tasques a realitzar en les diverses fases

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 és poc clara i entenedora.

La proposta d'organització dels RRHH és poc detallada i la planificació de les tasques del servei d'informadors no és prou clara.

Resultat: se li atorguen **2,5 punts**.

L'empresa **TALHER SA** proposa organitzar el funcionament dels recursos humans amb:

- Protocols d'actuació i procediments de funcionament
- Protocols de comunicació interna i externa

- Reunions setmanals d'equip
- Reunions d'avaluació
- Sessions per cohesionar i motivar l'equip

L'equip de l'empresa que executarà directament el servei serà un coordinador, 8 informadors, tècnics d'educació ambiental i cap de serveis i coordinadors de projectes de l'empresa. La composició de l'equip serà:

- Equip de l'oficina d'atenció als usuaris: un dels educadors serà el de referència per atendre els usuaris
- Equip Ciutadania: dos educadors, un d'ells de referència
- Equip Comercial: dos educadors, un d'ells de referència
- Equip Aliances: dos educadors, un d'ells de referència

Tots els membres de l'equip d'informadors ambientals comptaran amb permís B i A1 i un informador comptarà amb nivell B2/C1 d'anglès i un informador amb nivell equivalent de francès o àrab.

Els recursos actius en cada fase del servei seran els següents:

- Subfase 1: 9 mesos de durada
 - o Entrega dels kits
 - o Un informador realitzarà l'atenció dels usuaris a l'oficina d'atenció
 - o Tres informadors realitzaran l'atenció a la ciutadania
 - o Dos informadors estaran destinats a l'atenció i visites als establiments i entitats comercials
 - o Un o dos informadors realitzaran les visites a les entitats i associacions
- Subfase 2: 5 mesos de durada
 - o Un informador realitzarà l'atenció dels usuaris a l'oficina d'atenció
 - o Un o dos informadors realitzaran l'atenció a la ciutadania
 - o Dos informadors estaran destinats a l'atenció i visites als establiments i entitats comercials
 - o Dos informadors realitzaran les visites a les entitats i associacions
- Fase 2: 45 mesos de durada
 - o Un informador realitzarà l'atenció dels usuaris a l'oficina d'atenció
 - o Un o dos informadors estaran destinats a realitzar l'atenció a la ciutadania
 - o Dos informadors estaran destinats a l'atenció i visites als establiments i entitats comercials
 - o Dos informadors realitzaran les visites a les entitats i associacions

L'empresa també detalla l'assignació de tasques i dedicació, en diversos torns, de dilluns a dissabte, per als informadors, el coordinador i el Departament d'Educació ambiental de Talher SA.

L'empresa aportarà millores materials segons el previst en el PPT (5 tauletes digitals per als informadors).

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per TALHER SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de TALHER SA és interessant i detallada.

La proposta d'organització dels RRHH explica de forma exhaustiva l'assignació de tasques de tot el personal.

Resultat: se li atorguen **4 punts**.

L'empresa **LAVOLA 1981 SA** proposa l'organigrama per al servei:

- Equip de suport d'Anthesis Lavola adscrit al servei:
 - Direcció tècnica del projecte
 - Coordinació general de la campanya
 - Tècnic expert en dades
- Coordinació al territori (interlocutor amb l'Ajuntament de Manresa)
- Equip informació ambiental (8 informadors)

Tots els membres de l'equip d'informadors ambientals comptaran amb permís tipus B i del permís per motos A1.

Des d'Anthesis Lavola gestionaran els períodes d'absències (dies de permís, vacances) sense substitucions però gestionant els recursos humans de manera que es cobreixin els dies vacants entre les persones de l'equip (a l'oficina d'atenció als usuaris com a mínim una persona durant l'horari d'atenció al públic). Les possibles baixes laborals es substituiran sempre que siguin de llarga durada.

L'estructura de recursos humans serà la següent:

- La coordinació al territori treballarà de manera alterna els dissabtes en els que, segons el període del projecte, sigui necessari. En cas de treballar un dissabte, tindrà un dia lliure durant la setmana següent per tal de garantir els temps de descans setmanal.
- L'equip 1 d'informació ambiental (4 persones) estarà assignat, de manera prioritària a l'oficina d'atenció a l'usuari (amb les corresponents accions associades, entre elles l'atenció en punts d'informació descentralitzats durant la fase d'implantació del nou model de recollida).
- L'equip 2 d'informació ambiental (4 persones) estarà assignat, de manera prioritària, a l'execució d'actuacions de seguiment del servei, resolució d'incidències.

Hi haurà 2 torns, un de matí i un de tarda, es presenten les dedicacions i els horaris de l'equip.

Es proposen les eines de comunicació, periodicitat i els mecanismes de coordinació següents:

- Coordinació interna equip Anthesis Lavola
- Coordinació entre els diferents agents implicats en el servei

Proposen els tipus de reunions de seguiment, la informació a tractar, els assistents i la periodicitat.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per LAVOLA 1981 SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de LAVOLA 1981 SA és correcta.

A la proposta d'organització dels RRHH inclouen l'estructura de recursos humans i la gestió dels períodes d'absències.

Resultat: se li atorguen **3,5 punts**.

L'empresa **SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL** proposa una organització dels recursos humans amb l'equip de treball encapçalat per una direcció dels treballs, la coordinació i l'equip d'informadors ambientals.

L'equip d'informadors ambientals tindrà les següents funcions:

- Educador 1 – Ajudant de coordinació, per al control diari de les tasques, report d'incidències durant el desenvolupament dels treballs, preparació d'informes, planificació, etc.
- Educador 2 - Responsable de la recollida comercial: de la coordinació de les tasques necessàries a desenvolupar en el servei d'implantació i seguiment, seguiment de la participació i coordinar els educadors necessaris en cada moment. Aquest educador serà qui reporti a l'equip de coordinació l'estat de les tasques planificades, incidències i desviacions sobre la programació, així com la realització de propostes de millora.
- Educador 3 - Responsable de la recollida domiciliària: disseny i supervisió dels seguiments a realitzar, coordinar la resolució de les incidències detectades, reportar a l'equip de coordinació l'estat dels treballs i realitzar propostes de millora.
- Educador 4 - Responsable de l'oficina d'atenció (funcionament de l'oficina d'atenció i definir el personal necessari per l'atenció en cada moment). També s'assegurarà de disposar del material necessari per realitzar entregues i realitzarà el control de qualitat de les tasques d'informació.
- Educador 5 i 6 – Educadors especialistes en la recollida comercial (tasques vinculades al control i seguiment). Treballaran conjuntament amb l'educador responsable de la comercial.
- Educador 7 i 8 - Educadors especialistes en la recollida domiciliària (tasques vinculades al control i seguiment). Treballaran conjuntament amb l'educador responsable de la domèstica.

L'empresa presenta la organització de l'equip de treball, amb la proposta d'horaris i torns dels serveis (matí, tarda i dissabtes).

L'empresa detalla en una taula, per a cada un dels informadors i per a la coordinadora, les tasques assignades en cada una de les fases.

També presenta els processos de coordinació interna i amb l'Ajuntament i empreses.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL és la més ben plantejada.

La proposta d'organització dels RRHH detalla l'assignació i dedicació de tot el personal de forma completa, per tal de donar cobertura a totes les tasques a desenvolupar.

Resultat: se li atorguen **4,5 punts**.

CV7. Política de gestió de recursos humans - Màxim 3 punts

La clàusula 26a. Criteris d'adjudicació del PCA estableix que les propostes seran valorades d'acord amb els criteris establerts en aquesta clàusula:

Es valorarà la política de personal en base a la selecció de personal, formació, motivació, paritat de gènere, conciliació vida personal i/o familiar, mesures contra l'assetjament sexual i per raó de gènere, etc.

Es valorarà també el pla d'actuacions dirigit a assolir la motivació de l'equip humà a fi d'aconseguir una màxima qualitat, productivitat i implicació en el treball desenvolupat.

Respecte la formació, es donarà preferència a la formació encaminada a la millora de les tasques pròpies de cada lloc de treball (prestació del servei, comunicació de les incidències...).

Les dues empreses que formen part de la futura **UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030** disposen de la certificació ISO 9001 de gestió de la qualitat, on destaca el procediment de gestió de recursos humans PR-DIR-03.

L'empresa presenta les actuacions formatives segons moment del servei (inici, noves incorporacions o bé periòdic), com per exemple formació d'acollida, de cohesió o tècnica.

Presenten un esquema de procés de selecció.

La futura UTE disposa d'un compromís destinat a la conciliació de la vida laboral i personal, un Pla d'igualtat i Protocol contra l'assetjament.

La Xarranca té constituït un comitè sindical de representació dels treballadors.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 és correcta.

La proposta de la política de gestió de recursos humans compleix amb allò que es sol·licita en el PPT.

Resultat: se li atorguen **1,5 punts**.

L'empresa **TALHER SA** compta amb les certificacions següents en relació a la política de recursos humans:

- Certificació SA8000 codi de conducta Organització Internacional del Treball
- Pla igualtat OHSAS 18001:2007 Sistema de prevenció de riscos laborals.

L'empresa proposa que la política de selecció sigui a través del seu sistema integrat de selecció del grup CLECE i diversos canals d'ocupació. El procés de selecció s'iniciarà amb una preselecció mitjançant conversa telefònica, i seguidament es faran les entrevistes.

També presenta un pla de formació amb la proposta formativa en diversos àmbits tant per al coordinador com els informadors.

L'empresa presenta també diverses mesures socials:

- Política de responsabilitat social i l'anàlisi de materialitat
- Pla d'igualtat
- Protocols de prevenció i actuació per a casos d'assetjament laboral i sexual
- Projecte social per a la integració laboral de dones víctimes de violència de gènere

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per TALHER SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de TALHER SA és correcta.

La proposta de la política de gestió de recursos humans compleix amb allò que es sol·licita en el PPT.

Resultat: se li atorguen **1,5 punts**.

L'empresa **LAVOLA 1981 SA** proposa que la política de gestió de recursos humans estigui formada per:

- Procés de selecció
 - Preselecció de candidats i entrevista
 - Segona entrevista realitzada per la coordinació general del projecte per verificar el compliment del perfil i l'encaix del candidat amb la resta de l'equip.
- Pla d'acollida
 - S'assignarà una persona (amb més experiència com a tutora) i es farà un pla de formació
- Procés de substitució
 - En cas que sigui necessària la substitució d'un lloc de treball es distingeixen dos processos, en funció de si es tracta d'una substitució a llarg termini o substitució puntual. En cas de produir-se una baixa superior a 10 dies caldrà substituir al treballador/a. En qualsevol cas, es comprometen a gestionar qualsevol substitució de forma àgil i ràpida.
- Formació de l'equip
 - Pla de formació en diverses etapes i fases
- Avaluació i seguiment del personal adscrit a la campanya

- Inspecció de la feina dels informadors per part d'algú d'Antehsis Lavola de forma anònima, conegut com "el ciutadà misteriós" (4 accions)
- Protocols i plans de treball (pla d'higiene, pla de conducta, pla Covid-19)
- Política de l'empresa en relació amb la gestió de les persones, que tindrà en compte:
 - Codi ètic
 - Perspectiva de gènere i pla d'igualtat
 - Integració de personal amb discapacitat o en risc d'exclusió social
 - Polítiques per evitar l'assetjament en el treball
 - Conciliació de la vida familiar i laboral
 - Recursos en línia pel benestar personal
 - Pla de carreres professionals: Talent junior
 - Protecció de la seguretat i la salut en el treball
 - Acció social

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per LAVOLA 1981 SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de LAVOLA 1981 SA és la més completa.

La proposta de la política de gestió de recursos humans explica el procés de selecció, el pla d'acollida i el procés de substitució del personal.

Resultat: se li atorguen **2,5 punts**.

L'empresa **SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL** proposa les següents actuacions per garantir unes bones condicions de treball:

- Pla d'igualtat
- Protocol de prevenció de l'assetjament
- Política laboral
- Prevenció de riscos laborals

L'empresa presenta les següents mesures per tal d'influir en la motivació i implicació dels treballadors:

- Sistema d'incentius econòmics
- Estabilitat en l'ocupació i promoció per al desenvolupament de la carrera professional
- Condicions socio-laborals
- Garantia de drets dels treballadors

També proposa implementar un pla de formació, que especifica i diferencia entre formacions inicials, accions formatives periòdiques i habilitació de contingut formatiu a la plataforma e-learning de l'empresa, especificant els temes a tractar durant les formacions.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL és correcta.

La proposta de la política de gestió de recursos humans compleix amb allò que es sol·licita en el PPT.

Resultat: se li atorguen **1,5 punts**.

CV8. Compra verda i responsable i mesures que redueixin els impactes ambientals - Màxim 2 punts

La clàusula 26a. Criteris d'adjudicació del PCA estableix que les propostes seran valorades d'acord amb els criteris establerts en aquesta clàusula:

Es valorarà la política de compres considerada, de cara a aconseguir un menor impacte ambiental i social dels vehicles, vestuaris, compra d'energia verda, material d'oficina, productes de neteja,... (emissions, petjada de carboni, ús de materials reciclats i reciclables, ecodisseny, propostes que vagin encaminades a un menor consum dels recursos (consum d'aigua i energia, foment de l'eficiència energètica...), al foment de l'economia circular, i en definitiva a una millora dels paràmetres ambientals.

S'avaluarà la coherència de la proposta en quant al raonament i la justificació dels impactes sobre el servei i sobre el medi.

La futura **UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030** es compromet a fer compres responsables amb materials que tinguin certificacions ecològiques i a aplicar polítiques d'estalvi energètic adient. La UTE defineix diverses actuacions per fer-ho possible:

- Es triarà un local cèntric que tingui la millor qualificació energètica
- Metodologia de treball en línia, reunions i intercanvi de documents
- Proveïdors i serveis locals
- Tintes ecològiques a la impressora de l'oficina
- Material d'oficina fet amb productes reciclats
- Transport dels informadors: es farà una cerca de persones properes al municipi.
- Vehicles per al servei pels informadors: vehicles km 0, motos elèctriques amb model ECO per estalviar bateria i furgoneta llogada ECO o CERO.
- Una de les empreses de la futura UTE, Ambiens, posa a disposició per a ús del tècnic intern, un vehicle híbrid.
- Una de les empreses de la UTE, Ambiens, compta amb diverses certificacions: ISO 9001, ISO 14000 i està adherida a ACO2RDS voluntaris.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de la futura UTE MANRESA SOSTENIBLE 2030 és correcta.

La proposta de compra verda i responsable i mesures que redueixin els impactes ambientals no inclou propostes ni actuacions que es considerin que millorin en gran mesura els paràmetres ambientals.

Resultat: se li atorga **1 punt**.

L'empresa **TALHER SA** compta amb diverses certificacions de sostenibilitat i qualitat:

- ISO 9001:2005 de Sistemes de gestió de la qualitat
- ISO 14001:2015 de Sistemes de gestió ambiental
- EMAS certificat de medi ambient i sostenibilitat
- ISO 20400 de Compres sostenibles
- Certificació AEGFA de flota de vehicles ecològica

Les mesures ambientals que posarà en funcionament seran:

- Vehicle 100% elèctric
- Motos elèctriques
- Vestuari dels informadors format per una jaqueta i un polo de treball ÖKO TEX
- Equips informàtics:
 - Ordinadors gamma Vero (eco): 5 ordinadors portàtils ACER i 1 model fabricat amb plàstic PCR
 - Impressora model EPSON EcoTank més eficient
- Paper i cartró 100% reciclat
- Oficina: mobiliari de Mobles Lufe de fusta de pi certificada PEFC.
- Especificuen les mesures que aplicaran en il·luminació LED i climatització
- Distribuïdora d'energia d'origen 100% renovable.
- Local amb 2 wc, amb mesures d'estalvi d'aigua.
- Productes de neteja amb certificat Ecolabel.
- Càlcul de la petjada CO2
- Compensació voluntària d'emissions de CO2
- Pla de mobilitat sostenible

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per TALHER SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de TALHER SA és més interessant.

La proposta de compra verda i responsable i mesures que redueixin els impactes ambientals inclou actuacions que milloren en gran mesura els paràmetres ambientals.

Resultat: se li atorguen **1,5 punts**.

L'empresa **LAVOLA 1981 SA** proposa diversos criteris de sostenibilitat i eficiència que desenvoluparan mitjançant recursos materials.

L'empresa compta amb diverses certificacions que acrediten la gestió ambiental responsable:

- B Corp

- ISO 14001 de Sistemes de gestió ambiental
- ISO 50001 de Sistemes de gestió de l'energia
- ISO 9001 de Sistemes de gestió de qualitat
- Certificació anual ambiental des de 2004
- Certificació anual energètica des de 2009

Anthesis Lavola té implantada una estratègia de compra verda que fa referència tant a l'adquisició de productes i serveis, com als requisits d'utilització d'aquests.

Té un Pla de mitigació del canvi climàtic i des de 2007 és una empresa neutra en carboni, que compensa el 100% de les emissions que no és possible evitar, amb la compra de crèdits d'emissió de carboni certificats. Es compromet a compensar les emissions de CO2 que es desenvolupin durant l'execució del programa tant per als trasllats del personal contractat i de les activitats vinculades al programa, com per la producció de materials.

L'empresa disposa d'un Pla de mobilitat sostenible d'empresa i de manuals de bones pràctiques per totes les persones que hi treballen.

Els criteris d'instal·lacions sostenibles s'aplicaran també a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

En relació als aspectes ambientals directament vinculats al projecte, s'especifiquen tot seguit els que portaran a terme:

- Planificació d'accions per tal de minimitzar els desplaçaments innecessaris dels vehicles (furgoneta i motos elèctriques) i optimització de rutes.
- Reducció de l'ús del paper mitjançant la recollida de dades amb les tauletes i l'aplicatiu Lv-Sinappsis® (o d'altres eines tecnològiques). Prioritzen l'entrega dels informes i documents en format digital.
- Contribució a la reducció de residus posant a disposició del projecte la tecnologia Zeroflyer®.
- Els materials que es puguin dissenyar i produir estaran pensats i dissenyats sota criteris de sostenibilitat.
- Selecció de proveïdors i de compra sostenible en la compra i producció de tots aquells materials que siguin necessaris per a la correcta execució del projecte.
 - Els uniformes de l'equip d'informadors es produiran amb materials tèxtils sostenibles sempre que sigui possible.
 - El material i mobiliari d'oficina serà reutilitzat o fabricat amb materials amb certificació ambiental.
 - La furgoneta de lloguer comptarà amb el distintiu ambiental de la DGT de baixes emissions.
 - Per al manteniment dels vehicles (motos i furgoneta) es prioritzarà l'ús de tallers de proximitat, per reduir els desplaçaments i contribuir amb l'economia local de proximitat.
 - Compromís amb les empreses proveïdores del compliment d'unes mesures de qualitat, socials, ambiental i energètiques.
- Totes les instal·lacions i espais destinats al projecte disposaran de contenidors de recollida selectiva de residus, garantint la correcta separació i gestió de les diferents fraccions.

- L'equip assignat al projecte rebrà un manual d'acollida, un document de bones pràctiques ambientals i la formació necessària en els aspectes ambientals específics a tenir en compte en el projecte.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per LAVOLA 1981 SA tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de LAVOLA 1981 SA és correcta.

La proposta de compra verda i responsable i mesures que redueixin els impactes ambientals no inclou propostes ni actuacions que es considerin que millorin en gran mesura els paràmetres ambientals.

Resultat: se li atorga **1 punt**.

L'empresa **SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL** compta amb un sistema de gestió ambiental acreditat que estableix diverses accions i mesures per reduir l'impacte ambiental dels serveis que porta a terme. En concret compta amb les següents certificacions:

- ISO 14001:2015 de Sistemes de gestió ambiental
- EMAS certificat de medi ambient i sostenibilitat
- Adhesió al programa d'acords voluntaris per a la reducció de CO2 de la Generalitat de Catalunya

L'empresa proposa adoptar les actuacions següents a l'oficina del servei a Manresa:

- Política de compra verda, que té en compte diferents criteris per als subministraments de:
 - Consumibles (es contractarà una empresa de neteja que utilitzi productes de neteja ecològics, s'utilitzarà paper reciclat i consumibles recarregables)
 - Mobiliari (preferentment de segona mà)
 - Aparells elèctrics i electrònics (aparells reutilitzats o reacondicionats, de segona mà i amb etiqueta d'eficiència energètica)
 - Subministrament elèctric (distribuïdora d'energies renovables i lluminàries de baix consum)
 - Vehicles (etiquetatge ECO)
 - Tèxtil (roba de treball feta de fibres naturals ecològiques o sintètiques reciclades)
- Mesures per la reducció d'impactes ambientals a l'oficina, especificant actuacions de reducció de consum elèctric i d'aigua
- Conducció eficient, proposant una formació en conducció eficient
- Sensibilització ambiental a l'equip d'informadors ambientals
- Càlcul de la petjada de carboni del servei.

S'ha analitzat el contingut de l'oferta presentada per SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL tenint en compte les possibles millores de les condicions exigides als plecs i considerant la seva concreció, les possibles incoherències o elements contradictoris i altres deficiències de l'oferta presentada, i s'ha comparat amb les altres ofertes.

Un cop valorat aquest criteri per cada oferta presentada, es considera que la proposta de SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES SL és més interessant.

La proposta de compra verda i responsable i mesures que redueixin els impactes ambientals inclou actuacions que milloren en gran mesura els paràmetres ambientals.

Resultat: se li atorguen **1,5 punts**.

Taula resum de la valoració

		Puntuació màxima	UTE Manresa Sosteni- ble 2030	Talher SA	Lavola 1981 SA	SM Sistemas Medio- ambien- tales SL
	CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR		Puntuació	Puntuació	Puntuació	Puntuació
CV1	Proposta de protocol per arribar a tota la població durant la campanya de recollida domiciliària	4,00	1,00	1,50	3,50	3,00
CV2	Proposta de protocol per contactar amb totes les activitats comercials i altres usuaris inclosos en l'àmbit del servei de recollida PaP comercial durant la diagnosi	4,00	1,00	1,00	3,50	3,50
CV3	Proposta d'organització de l'atenció als usuaris durant la campanya d'implantació del servei de recollida domiciliària	6,00	2,00	4,00	5,50	5,50
CV4	Protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida domiciliària	8,00	2,50	5,00	7,50	7,00
CV5	Protocol d'actuació per a cada tipus d'incidència en la recollida comercial PaP	8,00	2,00	5,00	7,00	7,50
CV6	Proposta d'organització dels RRHH	5,00	2,50	4,00	3,50	4,50
CV7	Política de gestió de recursos humans	3,00	1,50	1,50	2,50	1,50
CV8	Compra verda i responsable i mesures que redueixin els impactes ambientals	2,00	1,00	1,50	1,00	1,50
	TOTAL	40,00	13,50	23,50	34,00	34,00

Segons la Clàusula 26a. Criteris d'adjudicació del PCA i d'acord amb les puntuacions obtingudes segons els criteris de valoració establerts, la futura UTE Manresa Sostenible 2030 ha obtingut una puntuació total de 13,50 punts. Aquesta puntuació és inferior a la puntuació mínima requerida de 20 punts. Per aquest motiu, l'oferta presentada per la futura UTE Manresa Sostenible 2030 queda exclosa del Lot 1.

La Tècnica de la Secció de Residus,
Neteja, Jardineria i Economia Circular

El Cap de Servei de Gestió de Serveis
Urbans

La secretària de la Mesa
Carme Morales Baldonado

Vist i plau
El president de la Mesa
Valentí Junyent Torras