



ASUNTO: INFORME RELATIVO A LA JUSTIFICACIÓN DE LA OFERTA DE VALORIZA EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA VIARIA, RECOGIDA Y TRANSPORTE DE RESIDUOS EN EL TÉRMINO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

I.- Celebrada mesa de contratación en fecha de 14 de mayo de 2018, se comprobó que la empresa VALORIZA presenta baja anormal o desproporcionada en el **aseguramiento de la calidad del servicio**, porque sobrepasa el 50% de límite previsto en el PCAP, habiendo ofertado un **80%** de porcentaje de disminución a aplicar a los valores de los intervalos de los indicadores de calidad.

Los pliegos definen como objeto del contrato la mejora de los niveles actuales de calidad en la prestación del servicio. Esos niveles se establecen a través de indicadores concretos. Sobre estos indicadores, a partir de unos estándares mínimos establecidos por esta administración local, cada licitador propone en su oferta un objetivo de calidad, ofertando un porcentaje de disminución aplicable a los valores de los intervalos de estos indicadores. El pliego establece que el porcentaje de reducción que se aplicará a los valores que definen los intervalos de no conformidad con calidad exigidos es anormal o desproporcionado cuando supere el 50%.

La empresa VALORIZA oferta un **80%** de disminución (frente al máximo del 50 % definido como anormal o desproporcionado). Esto supone que el licitador supera en un 60% el tope de baja anormal o desproporcionada. Que se traduce en un incremento en las exigencias para el aseguramiento de la calidad que superan ampliamente las estimaciones que se deducen de la experiencia en la explotación este servicio.

II.- Haciendo uso de lo que le permite la legislación aplicable la empresa VALORIZA, presenta un informe de justificación de su baja anormal o desproporcionada con el siguiente contenido:

1. **Consideraciones iniciales;** con la referencia a los artículos de los pliegos en los que se establecen el criterio de aseguramiento de la calidad y el criterio para la consideración de la baja anormal o desproporcionada. Se relacionan los indicadores que servirán para valorar el aseguramiento de la calidad y se detalla en tablas los intervalos de no conformidades para cada uno de estos criterios teniendo en cuenta el porcentaje de reducción del intervalo ofertado por la empresa, **80%**. La empresa puntualiza que la oferta se ha realizado siendo conscientes del riesgo operacional de la oferta y que adopta medidas de mitigación de los riesgos asociados a cada indicador.
2. **Medidas adoptadas para cada indicador.**
La empresa expone que la mejora de la calidad depende de la cantidad de medios y servicios ofertados y la eficiencia de los mismos, así como de la concienciación ciudadana con respecto a la recogida de residuos y limpieza viaria. Y que por tanto el cumplimiento de los indicadores de calidad depende del comportamiento cívico y de cómo se lleve a cabo el servicio, para lo cual a la hora de incrementar al **80%** el valor de referencia se ha partido de un incremento de servicios para dar cumplimiento a los indicadores tal y como se indica continuación para cada uno de los mismos.

Conviene adelantar antes de describir pormenorizadamente cada indicador que la oferta de VALORIZA, como quedó patente en el informe del sobre Nº2, fue la que menor cantidad de medios personales adscribe al servicio y la segunda mejor en suficiencia de medios materiales. Y en cuanto a la adecuada organización de los medios, quedó también patente en el informe que no se aportaron curriculum del personal directivo y encargados.

III.- A continuación se detallan las **medidas adoptadas para cada indicador** por el licitador y se valora su eficacia para obtener un aseguramiento de la calidad que le permita su incremento hasta el 80 %. Se procede de la siguiente manera: se identifica cada indicador y con la misma identificación, seguida de una numeración correlativa, se separa cada argumento, tras el que se explican las valoraciones efectuadas. En color negro se recogen las alegaciones del licitador. En color azul se desarrollan los argumentos de este servicio que permiten su estimación o desestimación.

Código Seguro De Verificación:	jK8FEepfkhbcsDJxenYa8A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Ignacio Fernandez Rodriguez - Jefe/a Servicio Tecnico de Gestion Y Control de Servicios Publicos	Firmado	14/06/2018 21:27:49
	Maria Flores Gonzalez-moro	Firmado	14/06/2018 16:46:17
	Dario Lopez Luis	Firmado	14/06/2018 12:14:26
Observaciones		Página	1/12
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/jK8FEepfkhbcsDJxenYa8A==		





A. Limpieza de calzadas y aceras.

El objetivo fundamental de calidad a obtener a través del servicio de limpieza urbana de calzadas y aceras es el definido en el punto 6.1 del pliego de prescripciones técnicas, es decir, que todas las áreas rodadas y peatonales (cualquier espacio urbano de uso público) ofrezcan un nivel de limpieza óptimo. Los pliegos prevén un estándar de calidad que admite hasta 4 no conformidades de limpieza de calzadas y aceras de cada 100 áreas públicas inspeccionadas, un incremento de esta exigencia de un 50 %, que es el máximo valor establecido en el pliego, daría lugar a un límite de hasta 2 no conformidades por cada 100 áreas públicas inspeccionadas, exigencias en porcentaje superiores a este valor se estiman anormales o desproporcionadas.

VALORIZA, al incrementar hasta un 80 % esa exigencia, ha ofertado que es capaz de conseguir 0,8 no conformidades por cada 100 áreas públicas inspeccionadas. O lo que es lo mismo 8 de cada 1.000.

Pronunciamento Valoriza

Para el cumplimiento de la calidad respecto del indicador, no conformidades por debajo del 0,8% del total inspeccionado, VALORIZA alega haber propuesto un servicio basado en mayor número de operaciones de limpieza a realizar con frecuencias que mejoran las mínimas del Pliego y que por tanto incrementan las expectativas de calidad asumidas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Como primera reflexión a lo declarado por el licitador conviene destacar que en lo relativo a los niveles y las frecuencias de barridos y baldeos ha ofertado las mismas de referencia definidas en los pliegos para los Niveles I, II y III. En el Nivel 0 el pliego no definía frecuencias orientativas de referencia.

Se oferta las mejoras:

- En P.I. El Mayorazgo (Nivel IV) Servicio SL03 1 equipo de barrido mixto 6 días a la semana en lugar de 3 días que es la referencia para el Nivel IV.
- En Parques y Jardines en zonas de Nivel IV el Servicio SL01 1 con 1 equipo de lunes a domingo trabajando al 50% de la jornada, lo que supone un incremento de 2 días en semana.

Como segunda reflexión, se ha verificado que la propuesta de la empresa mejor valorada en el sobre número 2, que ha ofertado un 50 % de incremento en la exigencia de aseguramiento de calidad, sin embargo ha incluido unos nuevos niveles intermedios que incrementan la frecuencia e intensidad de las actuaciones: Nivel 4-Industrial, Nivel 4-Mejorado, Nivel 3-Mejorado y Nivel 0-Mejorado, que incrementan los establecidos en pliego como básicos.

VALORIZA, a continuación, indica qué servicios de los ofertados entiende que servirán para asegurar los niveles de calidad que le permitan reducir los intervalos de no conformidad para cada indicador de calidad, actuando sobre posibles focos de suciedad para evitar que se produzcan no conformidades, con los siguientes argumentos:

A.1 Inclusión de un servicio específico de limpieza en la zona del puerto. Se aplica en las ubicaciones donde arriban cruceros a lo largo de todo el año. Se dimensiona con un equipo de dos operarios al 50% de la jornada a lo largo de 365 días del año. Las tareas a desarrollar por este equipo se basan fundamentalmente en la retirada de los residuos producidos por la cantidad de personas que desembarca de los cruceros en las inmediaciones de los muelles, así como el vaciado intensivo de las papeleras que se encuentran en los alrededores.

Aunque el pronunciamiento en la justificación hace mención a 365 días, la ficha del servicio especifica que el equipo realizará el servicio a demanda, dependiendo de la programación facilitada por la Autoridad Portuaria respecto de la llegada de cruceros.

A.2 Inclusión de un servicio específico de recogida de papel y cartón comercial puerta a puerta de lunes a sábado así como los primeros domingos de mes.

Un servicio de limpieza compuesto por 3 equipos adicionales en turno de mañana los primeros domingos de mes.

En lo relativo al servicio de recogida de residuos de papel y cartón comercial se trata de uno de los servicios exigidos estándar en los pliegos "Recogida puerta a puerta del papel-cartón comercial y entrega a gestor de residuos autorizado" "...que deberá de prestarse de lunes a sábado y los domingos de apertura de comercios..."

Si bien tiene por objeto evitar la existencia de residuos en las puertas de los comercios no se encuentra incluido en el objeto de calidad a valorar a través del indicador del servicio de limpieza urbana de calzadas y aceras, que es el definido en el punto 6.1 del pliego de prescripciones técnicas.

Código Seguro De Verificación:	jK8FEEpfkhhbcsDJxenYa8A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Ignacio Fernandez Rodriguez - Jefe/a Servicio Tecnico de Gestion Y Control de Servicios Publicos	Firmado	14/06/2018 21:27:49
	Maria Flores Gonzalez-moro	Firmado	14/06/2018 16:46:17
	Dario Lopez Luis	Firmado	14/06/2018 12:14:26
Observaciones		Página	2/12
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/jK8FEEpfkhhbcsDJxenYa8A==		





En lo relativo al servicio de limpieza (barrido manual) con 3 operarios en turno de mañana se trata de un refuerzo para los primeros domingos de mes (12 días al año) que se incluye en el definido como Nivel 0, para el que no existen en pliego servicios ni frecuencias de referencia.

A.3 Inclusión de un servicio de repaso a mayores en turno de noche los domingos y festivos en la zona de Gran Afluencia Turística, además del prestado de lunes a sábado en turno de tarde.

Para el Nivel 0 el pliego no definía frecuencias orientativas de referencia. No existe pronunciamiento acerca de medios, jornadas, itinerarios y rendimientos del equipo de repaso a mayores ofertado.

A.4 Inclusión de un servicio de guardia disponible los 365 días.

Se trata de uno de los servicios exigidos en pliegos como Servicios de limpieza excepcionales por fenómenos meteorológicos adversos, o de otra índole (SL25). Este equipo, conforme a pliego, no tiene por objeto el trabajo en las labores ordinarias de limpieza.

A.5 Propuesta de servicios de limpieza a lo largo de tres turnos de trabajo, lo cual garantiza la limpieza de cualquier área del municipio a cualquier hora durante todos los días del año.

Los tres turnos no se materializan en todas las áreas del municipio ni en todos los días del año ni en todas las horas del día, por lo tanto no es posible afirmar esa garantía de limpieza. Los tres turnos de trabajo forman parte de lo ofertado por todas las empresas, no es un diseño del servicio excepcional. Que exista siempre gente trabajando no garantiza la exigencia de limpieza porque el dimensionamiento de los equipos no tiene por qué ser el que se necesite para una concreta necesidad.

La empresa expone finalmente que aunque lo detallará en otros apartados de la justificación, para este indicador resulta fundamental la labor de inspección y anticipación de los mandos intermedios, el plan de autocontrol interno de calidad, el plan de mejora continua y la dotación económica destinada a la concienciación.

Estudiado el peso que tienen las medidas propuestas que se detallan sobre el indicador de calidad de limpieza de calzadas y aceras, se estima que la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la reducción del 80% de disminución a aplicar a los valores de este indicador.

B. Limpieza de hierbas

El objetivo fundamental a obtener a través del servicio de limpieza de hierbas es el definido en el punto 6.1.4 del pliego de prescripciones técnicas, que todas las áreas rodadas y peatonales (cualquier espacio urbano de uso público) ofrezcan un estado óptimo de limpieza de hierbas. (La no acumulación de hierbas en continuidad lineal superior 1 metro y de altura superior a los 15 cms.). Los pliegos prevén un estándar de calidad que admite hasta 4 no conformidades de limpieza de hierbas de cada 100 áreas públicas inspeccionadas, un incremento de esta exigencia de un 50 %, que es el máximo valor establecido en el pliego, daría lugar a un límite de hasta 2 no conformidades por cada 100 áreas públicas inspeccionadas, exigencias en porcentaje superiores a este valor se estiman anormales o desproporcionadas. **VALORIZA, al incrementar hasta un 80 % esa exigencia, ha ofertado que es capaz de conseguir 0,8 no conformidades por cada 100 áreas públicas inspeccionadas.** O lo que es lo mismo 8 de cada 1.000.

Pronunciamiento Valoriza

Para el cumplimiento del indicador - no conformidades por debajo del 0,8% del total inspeccionado - VALORIZA alega como prestaciones ofertadas:

- la inclusión de un servicio específico al 100% de la jornada dedicado exclusivamente durante un (1) día de la semana a la limpieza de hierbas.
- el servicio ordinario de barrido de calzada y aceras.
- equipos específicos de limpieza en parques y jardines, que se presta en los niveles 0 y 1 a lo largo de los 365 días del año en los tres turnos de trabajo y en los niveles 2, 3 y 4 a lo largo de 6 días a la semana .

Código Seguro De Verificación:	jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Ignacio Fernandez Rodriguez - Jefe/a Servicio Tecnico de Gestion Y Control de Servicios Publicos	Firmado	14/06/2018 21:27:49
	Maria Flores Gonzalez-moro	Firmado	14/06/2018 16:46:17
	Dario Lopez Luis	Firmado	14/06/2018 12:14:26
Observaciones		Página	3/12
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==		





- un servicio específico de limpieza de alcorques todos los días del año.

La empresa añade que las hierbas no deseadas no es algo que se produce espontáneamente, sino que es el propio ciclo de crecimiento de la hierba la que marca según su proliferación y estación del año la altura de ésta y que por tanto la empresa realizará el desbroce de las hierbas, siempre con anterioridad a que la altura alcance los 15 cm para que no se produzca disconformidad.

Teniendo en cuenta:

- La gran proliferación de plantas y hierbas que debido a las condiciones de humedad y clima favorece considerablemente la aparición y desarrollo de las mismas en gran cantidad y en bordillos, aceras, calzadas, escaleras, plazas, etc.,
- Los rendimientos asociados a la eliminación del rabo de gato, para el que se deberá actuar conforme a lo establecido en la ORDEN de 13 de junio de 2014, por la que se aprueban las Directrices técnicas para el manejo, control y eliminación de esta tipo de planta o la legislación que sea de aplicación en cada momento.
- Los rendimientos del equipo ordinario de barrido manual propuesto, de entre 5.000 y 7.000 metros lineales por jornada. (Equipos no dotados de equipos específicos para la eliminación de hierbas como desbrozadoras)
- Los rendimientos del equipo específico propuesto, de entre 1.500 y 2.000 metros lineales por jornada.
- El pliego establece que las hierbas de los alcorques y los jardines no son objeto de este contrato.
- El pliego establece la obligatoriedad de los trabajos de limpieza en los principales parques y plazas del municipio, siendo obligatorio en sábados, domingos y festivos.

Sirva de referencia comparativa con la oferta con mejor valoración en los criterios no valorables en cifras y porcentajes y con una ofertada del 50% de porcentaje de disminución a aplicar a los valores de los intervalos de los indicadores de calidad.

Valoriza

Servicios ordinarios + Servicio específico: 1 equipo (1 operario) a lo largo de 1 día a la semana, de lunes a viernes. (52 jornadas/año)

Empresa mejor valorada

Servicios ordinarios + Servicio específico: 2 equipos (1 operario por equipo) 298 jornadas al 100% (de lunes a sábado) y 5 festivos consecutivos ((298 + 5)*2 equipos = 606 jornadas/años)

Estudiado el peso que tienen las medidas propuestas que se detallan sobre el indicador de calidad de *limpieza de hierbas*, se estima que la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la reducción del 80% de disminución a aplicar a los valores de este indicador.

C. Vaciado de papeleras

El objetivo fundamental a obtener a través del servicio de vaciado de papeleras es el definido en el punto 6.1.5 del pliego de prescripciones técnicas, la retirada de todos los residuos contenidos y dejados dentro de las cestas de las papeleras o en sus alrededores, etc. En las muestras se considerarán como no conformidad con el vaciado de papeleras aquellas cuyo nivel de residuos exceda el 90% de la capacidad total. Los pliegos prevén un estándar de calidad que admite hasta 4 no conformidades de vaciado de papeleras de cada 100 unidades inspeccionadas, un incremento de esta exigencia de un 50 %, que es el máximo valor establecido en el pliego, daría lugar a un límite de hasta 2 no conformidades por cada 100 inspeccionadas, exigencias en porcentaje superiores a este valor se estiman anormales o desproporcionadas. **VALORIZA, al incrementar hasta un 80 % esa exigencia, ha ofertado que es capaz de conseguir 0,8 no conformidades por cada 100 unidades inspeccionadas.** O lo que es lo mismo 8 de cada 1.000.

Código Seguro De Verificación:	jK8FEepfkhbcsDJxenYa8A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Ignacio Fernandez Rodriguez - Jefe/a Servicio Tecnico de Gestion Y Control de Servicios Publicos	Firmado	14/06/2018 21:27:49
	Maria Flores Gonzalez-moro	Firmado	14/06/2018 16:46:17
	Dario Lopez Luis	Firmado	14/06/2018 12:14:26
Observaciones		Página	4/12
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/jK8FEepfkhbcsDJxenYa8A==		





Pronunciamiento Valoriza

Para el cumplimiento del indicador, no conformidades por debajo del 0,8% del total inspeccionado, VALORIZA propone que los servicios de barrido manual en su itinerario realicen el vaciado y cambio de bolsa. Propone además servicios cuya tarea es exclusivamente el vaciado de las papeleras en las zonas que por tratamientos de la zona no se puede realizar el vaciado mediante equipos ordinarios de barrido manual o en parque y jardines cuyo uso se realiza de manera más intensiva. Se define un servicio con 2 equipos 6 días a la semana.

Teniendo en cuenta que:

- los rendimientos propuestos para los equipos de barrido manual a los que se les da el cometido adicional de vaciado de papeleras son de entre 5.000 y 7.000 metros lineales por jornada.
- se incluye un servicio específico adicional para el vaciado de papeleras con actuación en zonas de uso más intensivo.

Se concluye que será posible alcanzar el nivel de calidad propuesto.

Estudiadas las medidas propuestas para el indicador de calidad vaciado de papeleras, se estima que la oferta puede ser cumplida siendo aplicable la reducción del 80% de disminución a aplicar a los valores de este indicador.

D. Desbordamiento de contenedores

El objetivo fundamental a obtener a través del servicio de recogida de residuos es el definido en el punto 7 del pliego de prescripciones técnicas, el diseño del sistema, los horarios y las frecuencias son determinantes para que en ningún caso se produzcan desbordamientos o el depósito de residuos en el entorno de los contenedores. En las muestras se considerarán como no conformidad en lo relativo a los desbordamientos, aquellos contenedores que presenten residuos visibles desde una distancia de 2 metros alejados del contenedor o directamente depositados alrededor de los mismos. Los pliegos prevén un estándar de calidad que admite hasta 4 no conformidades de contenedores desbordados de cada 100 unidades inspeccionadas, un incremento de esta exigencia de un 50 %, que es el máximo valor establecido en el pliego, daría lugar a un límite de hasta 2 no conformidades por cada 100 inspeccionadas, exigencias en porcentaje superiores a este valor se estiman anormales o desproporcionadas. **VALORIZA, al incrementar hasta un 80 % esa exigencia, ha ofertado que es capaz de conseguir 0,8 no conformidades por cada 100 unidades inspeccionadas.** O lo que es lo mismo 8 de cada 1.000.

Pronunciamiento Valoriza

Para el cumplimiento del indicador, no conformidades por debajo del 0,8% del total inspeccionado, VALORIZA alega haber dirigido su propuesta en diversas líneas estratégicas, que son:

- Incremento del volumen disponible para cada habitante.

No se prevé incremento de contenerización en toda la Zona III.

Como quedó recogido en el informe del sobre número 2 es la oferta con menor volumen de contenerización prevista.

- Servicio de recogida de la fracción resto a lo largo de 7 días a la semana y servicio de repaso de contenedores. El servicio de repaso se configura con: 2 equipos 7 días/semana para la fracción resto, 2 equipos 3 días/semana, 1 equipo 1 día/semana para fracciones envases y papel cartón)

No todos los contenedores de fracción resto se recogen los 7 días de la semana. En el nivel III, que propone el licitador en diferentes ubicaciones, la recogida es de 3 días a la semana alternos en turno de mañana. No se prevén Los equipos de repaso para zonas con Nivel III para la recogida de las fracciones resto, envases ni de papel-cartón.

- La inclusión de sensores volumétricos en los contenedores de fracción envases y resto.

Los sensores de llenado no garantizan por si solos que no se vayan a producir desbordamientos y que puedan ser recogidos todos aquellos que se detecten desbordados. Tampoco detectar el llenado asegura que se identifique el depósito de basura fuera de los contenedores.

Código Seguro De Verificación:	jK8FEEpfkhhbcsDJxenYa8A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Ignacio Fernandez Rodriguez - Jefe/a Servicio Tecnico de Gestion Y Control de Servicios Publicos	Firmado	14/06/2018 21:27:49
	Maria Flores Gonzalez-moro	Firmado	14/06/2018 16:46:17
	Dario Lopez Luis	Firmado	14/06/2018 12:14:26
Observaciones		Página	5/12
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/jK8FEEpfkhhbcsDJxenYa8A==		





No existe pronunciamiento sobre la inclusión de sensores de llenado en los contenedores de papel cartón ni en los de materia orgánica. Para aproximarse al requerimiento de calidad que el propio ofertante se exige, debería contar con los sensores de llenado necesarios para cumplir el objetivo de que no se desborden 0,8 (vamos a entender que 1) de cada 100 contenedores. Por tanto, debería implementar sensores en el 99 % de los contenedores.

Los incrementos de volumen de contenerización y la inclusión de sensores volumétricos no garantizan el que no se produzcan depósitos de residuos en el entorno de los contenedores. Los servicios de repaso se prevén en las horas previas al inicio de la recogida ¿qué sucede en el resto de la jornada?

Estudiado el peso que tienen las medidas propuestas que se detallan sobre el indicador de calidad de desborde de contenedores, se estima que la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la reducción del 80% de disminución a aplicar a los valores de este indicador.

E. Limpieza y mantenimiento de contenedores y su entorno inmediato.

El objetivo fundamental a obtener en la limpieza y el mantenimiento de los contenedores es el definido en el punto 7.12 del pliego de prescripciones técnicas, conservando los contenedores en condiciones óptimas.

Limpieza: en las muestras se considerarán como no conformidad con la limpieza de los contenedores y su entorno la presencia de manchas y la presencia de olores que, por su intensidad y/o repulsión, dificulten el normal desarrollo de las actividades cotidianas.

Mantenimiento: en las muestras se considerarán como no conformidad con el mantenimiento de los contenedores aquellas roturas e incidencias en los sistemas y mecanismos de cierre y apertura, que afecten al normal uso de los mismos.

Los pliegos prevén un estándar de calidad que admite hasta 4 no conformidades de mantenimiento y limpieza de contenedores y su entorno inmediato de cada 100 unidades inspeccionadas, un incremento de esta exigencia de un 50 %, que es el máximo valor establecido en el pliego, daría lugar a un límite de hasta 2 no conformidades por cada 100 inspeccionadas, exigencias en porcentaje superiores a este valor se estiman anormales o desproporcionadas. **VALORIZA, al incrementar hasta un 80 % esa exigencia, ha ofertado que es capaz de conseguir 0,8 no conformidades por cada 100 unidades inspeccionadas.** O lo que es lo mismo 8 de cada 1.000.

Pronunciamiento Valoriza

Para el cumplimiento del indicador, no conformidades por debajo del 0,8% del total inspeccionado, VALORIZA alega que los servicios propuestos le permitirán dar respuesta a la conservación del óptimo estado de limpieza y mantenimiento de los contenedores. VALORIZA detalla los equipos de trabajo previstos, para las distintas fracciones, los sistemas de recogida y las frecuencias previstas para el lavado. Para el mantenimiento se propone 1 equipo a lo largo de 6 días / semana.

La empresa recoge en la justificación que de cara al óptimo mantenimiento de los contenedores se propone un ambicioso plan de renovación anual en función del material de cada contenedor y teniendo en cuenta la sustitución de los contenedores metálicos a polietileno, lo que supone mayor renovación al tener que ser sustituidos dos veces a lo largo del contrato.

Para la fracción resto, papel, cartón y envases las frecuencias ofertadas coinciden con las mínimas exigidas en el pliego.

No existen fichas ni pronunciamiento acerca del lavado de los contenedores destinados a la recogida de la materia orgánica, que es la que plantearía mayores problemas de suciedad y olores y por lo tanto, mayor afección al indicador de referencia.

El pliego determina las exigencias de la renovación de contenedores en función de la antigüedad máxima de los mismos, por lo tanto la justificación del plan de renovación propuesto no supone una mejora respecto a las determinaciones del pliego.

En concreto, los contenedores metálicos suponen un 12 % de la totalidad del parque de contenedores. Su sustitución podría suponer una mejora inicial que no se puede trasladar en el tiempo. Una vez que se pongan en uso se verán

Código Seguro De Verificación:	jK8FEEpfkhhbcsDJxenYa8A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Ignacio Fernandez Rodriguez - Jefe/a Servicio Tecnico de Gestion Y Control de Servicios Publicos	Firmado	14/06/2018 21:27:49
	Maria Flores Gonzalez-moro	Firmado	14/06/2018 16:46:17
	Dario Lopez Luis	Firmado	14/06/2018 12:14:26
Observaciones		Página	6/12
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/jK8FEEpfkhhbcsDJxenYa8A==		





sometidos a la misma presión que el resto, en consecuencia, se incrementarán las necesidades de limpieza en la misma medida que los existentes sin suponer una mejora apreciable.

Estudiado el peso que tienen las medidas propuestas que se detallan sobre el indicador de calidad de Limpieza y mantenimiento de contenedores y su entorno inmediato, se estima que la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la reducción del 80% de disminución a aplicar a los valores de este indicador.

F. Residuos voluminosos y escombros

El objetivo fundamental a obtener en la recogida de voluminosos es el definido en el punto 7.6 del pliego de prescripciones técnicas, prestando especial atención a la gestión necesaria para que evitar la presencia en calle de cualquier tipo de voluminoso y/o escombros.

El número de vertido de enseres y/o escombros en calle, no conformidades, que se identifiquen nos dará el coeficiente deducción correspondiente.

Los pliegos prevén un estándar de calidad que admite hasta 5 vertidos de enseres y/o escombros totales en la inspección mensual y **VALORIZA, al incrementar hasta un 80 % esa exigencia, ha ofertado que es capaz de conseguir que no superará 1 vertido al mes.**

Pronunciamiento Valoriza

Para el cumplimiento del indicador, no conformidades por debajo de 1 elemento del total inspeccionado, VALORIZA alega la propuesta de los servicios específicos de recogida de muebles que se realizan previo aviso de los ciudadanos. Un (1) equipo, a media (50%) jornada (lo que supone 2,96 horas efectivas de trabajo diarias), de lunes a sábado.

Aunque en la justificación y definición del servicio lo describe como "1 equipo a media jornada de lunes a sábado, 298 jornadas al año en turno de mañana", en las fichas de la oferta se define un servicio de actuación 3 días a la semana de lunes a sábado. Esto supone una reducción del 50 % en los medios asignados y es una incongruencia manifiesta de su propia oferta.

Con los indicadores del servicio publicados, el mes de mayor recogida de enseres 2016 – último año de datos de indicadores conocidos por el licitador - fue de 113.710 kg/ mes. Para estimar la hipótesis de mayor aseguramiento de calidad. Se ha estimado un servicio de 6 días a la semana, usando la más favorable de las hipótesis que plantea el licitador. Cada día el servicio tendría que recoger y trasladar 4.373,46 kg. de enseres en media jornada. Esto supone la carga, transporte y descarga en punto de depósito de 1.477,52 kg por hora efectiva de trabajo, para un único operario que constituye el equipo que, además, es el conductor del vehículo de transporte.

En la ficha técnica no se pronuncian sobre la capacidad de carga del vehículo ofertado, que según el fabricante es de un máximo de 1.490 kg Sin atender al volumen, el servicio tendría que dar al menos 4 viajes para poder transportar estos kg. y los enseres tendrían que ser manejados y cargados por un solo operario/conductor.

El equipo de trabajo se define con solo un peón conductor y un vehículo caja abierta de 9m3. El dimensionamiento del equipo no es suficiente para cubrir la demanda ordinaria del servicio.

Se pronuncia VALORIZA en que se favorece el rendimiento porque en su mayoría, este tipo de residuos son depositados en lugar, día y hora indicada, disminuyendo con ello la disposición incontrolada en vía pública debido a la demanda previa por parte de los ciudadanos.

No se detallan las medidas orientadas para conseguir el correcto depósito de residuos por parte de vecinos.

La realidad del servicio nos indica que no siempre es posible organizar este servicio mediante el aviso previo de los ciudadanos. La media durante 2017 fue de 90 incidencias al mes de la inspección municipal por enseres en vía pública.

Argumenta que los servicios de repaso podrán asegurar los niveles de calidad que se pronuncian.

En las fichas de los servicios no se especifica la previsión del trabajo de los vehículos de repaso específicamente para enseres y voluminosos.

Los equipos de repaso no se prevén para la Zona III en la recogida de ninguna de las fracciones por lo que no contribuirán para asegurar los niveles de calidad ofertados para esta zona.

Código Seguro De Verificación:	jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Ignacio Fernandez Rodriguez - Jefe/a Servicio Tecnico de Gestion Y Control de Servicios Publicos	Firmado	14/06/2018 21:27:49
	Maria Flores Gonzalez-moro	Firmado	14/06/2018 16:46:17
	Dario Lopez Luis	Firmado	14/06/2018 12:14:26
Observaciones		Página	7/12
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==		





Los equipos de repaso se dimensionan con vehículos eléctricos, sin plataforma elevadora, de baja capacidad de carga y con un solo operario.

No se realiza mención alguna respecto a los escombros.

Sirva de referencia comparativa con la oferta con mejor valoración en los criterios no valorables en cifras y porcentajes y con una ofertada del 50% de porcentaje de disminución a aplicar a los valores de los intervalos de los indicadores de calidad.

Valoriza

Servicios de 1 equipo a media jornada de lunes a sábado 298 jornadas al año (según ficha 3 días a la semana), con vehículo de 9m3. 1 operario por equipo.

Empresa mejor valorada

Servicios de 3 equipos a jornada completa; 365 jornadas/año, 248 jornadas/año y 99 jornadas/año, con vehículo de 16 m3 y 3 ejes. 2 operarios por equipo.

Estudiado el peso que tienen las medidas propuestas que se detallan sobre el indicador de calidad de Residuos voluminosos y escombros, se estima que la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la reducción del 80% de disminución a aplicar a los valores de este indicador.

G. Número de incidencias del servicio.

Las comunicaciones entre el Adjudicatario y el Ayuntamiento se regulan en el punto 3.1 del pliego de prescripciones técnicas. Entre estas comunicaciones el número de incidencias reflejadas en el programa municipal para el registro de las mismas servirán como indicador de calidad del servicio. Las incidencias que tengan como origen una reclamación ciudadana comunicada sobre el servicio por cualquier medio, escrito, comunicación, correo electrónico, aplicación móvil, medios de comunicación, etc., se contabilizarán con valor doble. Los pliegos prevén un estándar de calidad que admite hasta 200 incidencias totales al mes y la empresa ha ofertado no alcanzar 40 incidencias al mes.

Pronunciamento Valoriza

Para el cumplimiento del indicador, no conformidades por debajo de 40 incidencias mensuales, VALORIZA alega que el número de incidencias del servicio es una consecuencia del nivel de prestación del mismo. Entiende que si se consiguen los objetivos marcados en el resto de indicadores, las incidencias serán mínimas y en consecuencia también se cumplirá este indicador.

Como se ha puesto de manifiesto, para los indicadores de limpieza de calzadas y aceras, limpieza de hierbas, desbordamiento de contenedores, limpieza y mantenimiento de contenedores y su entorno inmediato y residuos voluminosos y escombros no es posible evidenciar que la reducción ofertada pueda ser cumplida.

De los indicadores del servicio publicados se calculan para el año 2016 una media mensual de 299 incidencias del servicio. Datos en el que no se contabilizan con valor doble las incidencias que tienen como origen una reclamación ciudadana comunicada sobre el servicio por cualquier medio.

Estudiado el peso que tienen las medidas propuestas que se detallan sobre el indicador de calidad de número de incidencias del servicio, se estima que la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la reducción del 80% de disminución a aplicar a los valores de este indicador.

H. Herramientas de seguimiento, control y gestión de los trabajos

Las herramientas de seguimiento, control y gestión de los trabajos se regulan en el punto 3 del pliego de prescripciones técnicas. La posibilidad de acceso y la información actualizada de cada una de las herramientas de control servirán como indicador de la calidad del servicio. Los pliegos prevén un estándar de calidad que no admite ningún día en el que no sea posible acceder a las herramientas o que la información esté actualizada y la detección máxima para este indicador se produciría si dicha

Código Seguro De Verificación:	jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Ignacio Fernandez Rodriguez - Jefe/a Servicio Tecnico de Gestion Y Control de Servicios Publicos	Firmado	14/06/2018 21:27:49
	Maria Flores Gonzalez-moro	Firmado	14/06/2018 16:46:17
	Dario Lopez Luis	Firmado	14/06/2018 12:14:26
Observaciones		Página	8/12
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==		





circunstancia se produjera en 4 ocasiones al mes, y la empresa ha ofertado que con un valor de 0.8 ocasiones se produciría esa detracción máxima.

Pronunciamento Valoriza

Para el cumplimiento del indicador, no conformidades por debajo de 0 incidencias mensuales, VALORIZA alega como suficiente el empleo del sistema informático de gestión desarrollado por la empresa Movisat para lo cual se adjuntó en la oferta el compromiso de mantenimiento y funcionamiento del sistema a lo largo de la duración del contrato.

Estudiado el peso que tienen las medidas propuestas que se detallan sobre el indicador de calidad de Herramientas de seguimiento, control y gestión de los trabajos, se estima que la oferta puede ser cumplida a pesar de la reducción del 80% de disminución a aplicar a los valores de este indicador.

Sirva de referencia la comparativa con la oferta con mejor valoración en los criterios no valorables en cifras y porcentajes y que ha ofertado el 50% de disminución a aplicar a los valores de los intervalos de los indicadores de calidad.

	VALORIZA	E. mejor valorada
Trabajadores Limpieza	256,30	305,03
Horas trabajos de limpieza	311.851,36	359.448,00
Trabajadores Recogida	134,33	165,34
Horas de trabajos de recogida	111.212,00	185.261,83

IV.- En el escrito de justificación de la oferta relativa al contrato VALORIZA aborda otro apartado de argumentaciones que denomina "Mejora de inspección y mejora continua".

En su contenido VALORIZA detalla que para el aseguramiento de la calidad de los servicios y el cumplimiento de los valores límite de los indicadores ofertados, sus servicios de inspección tendrán como objetivo detectar anomalías para su resolución en la búsqueda de garantizar niveles óptimos de calidad.

Se reproduce la parte de la oferta en la que se describen los equipos, responsables, técnicos, inspectores y capataces tanto para los servicios de limpieza como para los de recogida.

El servicio de inspección se trata de uno de los servicios exigidos en pliegos a todos los licitadores como servicios de inspección para detectar anomalías relacionadas con la limpieza viaria y orientado a optimizar la prestación del servicio (SL24)

Valoriza se pronuncia en que "mediante el personal ofertado se establece un servicio de control y optimización del servicio de 365 días del año en todos los turnos"

La descripción que se hace del servicio para establecer que éste se pueda estar activo los 365 día al año en todos los turnos y áreas incluyen a todo el personal de estructura sin discriminar añadiéndolo al que se dedica exclusivamente a inspección.

Inspeccionar todo no asegura que se pueda dar una adecuada respuesta a las necesidades detectadas con el nivel de calidad que exige la propia empresa en su oferta, entendiendo que, además, parte de las funciones de gestión se detraen en beneficio de las de inspección.

No es tarea fácil valorar la propuesta del ofertante, en la medida en la que extiende las tareas de inspección a todos sus cuadros de mando. Pero no explica que funciones se detraen a cada uno por tenerlas que compatibilizar con las propias de la gestión cotidiana del servicio al que se deben. Aparentemente, sólo se definen tareas concretas de inspección a un Inspector Jefe, un inspector de servicio, inspectores de distrito, capataces de día y capataces de noche, sin que sus funciones concretas queden descritas en la ficha correspondiente. Por lo que no es posible entrar a valorarlas.

En consecuencia, no se puede establecer el nivel de inspección porque no se aclara el grado de dedicación de cada uno de los empleados a los que se les atribuye estas funciones.

Código Seguro De Verificación:	jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Ignacio Fernandez Rodriguez - Jefe/a Servicio Tecnico de Gestion Y Control de Servicios Publicos	Firmado	14/06/2018 21:27:49
	Maria Flores Gonzalez-moro	Firmado	14/06/2018 16:46:17
	Dario Lopez Luis	Firmado	14/06/2018 12:14:26
Observaciones		Página	9/12
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==		





Desarrollo de un Plan de Mejora Continua, basado en el autocontrol del servicio mediante unos indicadores internos. Se detallan algunos indicadores que Valoriza argumenta que utilizará para controlar los aspectos relacionados con los indicadores concretos de la justificación:

- Índice de reparación y limpieza: suficiencia de medios para la limpieza de las vías por medios manuales.
- Índice de reparación y limpieza: limpieza de alcorques y jardineras.

Se utiliza este índice para el indicador de "limpieza de hierbas". No se considera correcto dado que el pliego establece que la eliminación de hierbas de los alcorques y los jardines no es objeto de este contrato.

- Índice de reparación y limpieza: suficiencia de medios para la recogida de papeleras
- Indicador de pre recogida y limpieza. Suficiencia de la contenerización instalada para la fracción resto.

Sin pronunciamiento para el resto de fracciones del contrato.

- Indicador de pre recogida y limpieza. Estado de limpieza interior y exterior de los contenedores.
- Indicador de pre recogida y limpieza. Estado de los buzones soterrados y puntos de aporte.
- Índice de Calidad general. Índice de prestación del servicio de recogidas especiales (voluminosos)

Supeditado a tiempos de respuesta desde el recibo de solicitud de recogida.

- Índice de Calidad general. Índice de satisfacción ciudadana.

Independiente de las incidencias directas del servicio municipal de inspección.

- Indicador de imagen. Prestación del personal en sus puestos según programación.
- Índice de Calidad general. Índice de funcionamiento de los sistemas de gestión informática.

Se comprueba por lo tanto que no todos los indicadores internos tienen relación con los establecidos en los pliegos y que incluso los relacionados, no abarcan todos los conceptos que recogen los de los pliegos.

También es importante destacar, con respecto al Plan de Mejora Continua, que en la valoración del sobre Nº2, Valoriza, en relación con los sistemas de control y evaluación de los servicios, resolución de incidencias y mejora continua no alcanzó la máxima puntuación para el criterio.

Visto lo anterior se entiende que las herramientas de inspección y de mejora continua, prevista en las exigencias de los pliegos, van dirigidas hacia una mejora constante de los servicios, si bien no es posible evidenciar que las ofertadas por la empresa permitan garantizar una reducción del 80% de porcentaje de disminución a aplicar a los valores de los intervalos de los indicadores del servicio y por lo tanto que lo ofertado pueda ser cumplido de manera ordinaria por el licitador.

V.- En el escrito de justificación de la oferta relativa al contrato VALORIZA aborda otro apartado de argumentaciones que denomina "*Dotación presupuestaria para la colaboración ciudadana*".

Con respecto a ello, La empresa VALORIZA argumenta que además de los aspectos detallados en los apartados anteriores, oferta un importe para el Proyecto de comunicación, información, concienciación y formación consistente en 210.000 €/año. La empresa expone que la citada cifra supone un 700% de incremento sobre los 30.000 €/año exigidos en los pliegos e indica que este importe es muy superior al ofertado por licitadores como FCC o la UTE Ascan-Acciona que proponen un aseguramiento de la calidad del 50%.

VALORIZA expone que en la dotación económica para campañas de concienciación es coherente con los ambiciosos objetivos propuestos en el criterio de aseguramiento de la calidad y argumenta que dichos objetivos van acompañados,

Código Seguro De Verificación:	jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Ignacio Fernandez Rodriguez - Jefe/a Servicio Tecnico de Gestion Y Control de Servicios Publicos	Firmado	14/06/2018 21:27:49
	Maria Flores Gonzalez-moro	Firmado	14/06/2018 16:46:17
	Dario Lopez Luis	Firmado	14/06/2018 12:14:26
Observaciones		Página	10/12
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==		





además de unos medios y organización adecuados como ha expuesto en los apartados anteriores, de una dotación económica destinada a la colaboración ciudadana, de forma que la estrategia de VALORIZA se centra en dos puntos (apuestas) fundamentales:

- Poner a disposición de la ciudad los más modernos medios tecnológicos y la organización que permita la limpieza y la recogida de la ciudad.

- Pedir la colaboración del ciudadano para que el esfuerzo realizado no sea en balde y nos ayude a mantener el estado de limpieza alcanzado.

La empresa expone que entre otros aspectos incluidos en el Proyecto Técnico se incluían planes de actuación ad hoc para el servicio de limpieza viaria y concretamente acciones para fomentar comportamientos que incidan positivamente en el estado de limpieza de vías, aceras y zonas peatonales y permitan dar a conocer los distintos aspectos de los servicios desde el criterio de sostenibilidad, mejorando de manera directa los índices de calidad de la limpieza y con ello la posibilidad de disminuir los intervalos para las no conformidades de los indicadores relativos a la limpieza de calzadas y aceras.

Lo expuesto por la empresa en relación a los planes de actuación es lo que queda recogido, como exigencia, en los pliegos de la licitación, con la salvedad de que ellos incrementan notablemente su presupuesto.

Se considera que los planes de concienciación pueden tener gran trascendencia sobre la mejora de los hábitos de la ciudadanía, pero se trata de un proceso lento, como se ha podido evidenciar con el importante plan de formación, información y comunicación y concienciación que se ha venido desarrollando en Santa Cruz, desde hace más de 10 años, con una cuantía anual de 120.000 €.

Respecto a la colaboración ciudadana para ayudar a mantener el estado de limpieza alcanzado, el proyecto de comunicación, información, concienciación y formación presentado detalla, para la limpieza viaria, que la campaña de concienciación ciudadana se articulará en base a cartelería en exteriores en la capital aprovechando el alcance que permite la publicidad en mobiliario urbano y vehículos públicos. Detalla, también, que el lanzamiento de esta campaña puede servir además para que el alcalde emita un bando dirigido a los ciudadanos para presentar esta campaña y llamar así a la concienciación en favor de la limpieza de la capital.

El trabajo que se oferta en materia de recogida de residuos, no afecta directamente a los indicadores de aseguramiento de calidad que se definen. Van más dirigidos al cumplimiento de la mejora de la recogida separada de residuos y tiene resultados poco previsible como para poder relacionarlos directamente con los objetivos de calidad.

Visto lo anterior se entiende que el Proyecto de comunicación, información, concienciación y formación, previsto en las exigencias de los pliegos, va dirigido hacia una mejora de los servicios, pero no es posible evidenciar que el mismo permita garantizar una reducción del 80% de porcentaje de disminución a aplicar a los valores de los intervalos de los indicadores del servicio y por lo tanto que tal oferta pueda ser cumplida de manera ordinaria por el licitador.

VI.- En el escrito de justificación de la oferta relativa al contrato VALORIZA aborda otro apartado de argumentaciones que denomina "Asunción del riesgo concesional".


A lo largo de todo el informe se ha demostrado que la justificación presentada por la empresa Valoriza no evidencia que el aseguramiento de la calidad ofertado pueda ser cumplido.

No obstante, en el último apartado del informe de justificación del cumplimiento del **80%** ofertado, la empresa pasa a exponer que su oferta es económicamente ejecutable y que en el improbable caso de que se le aplicaran los valores máximos de detracción, 9%, por no cumplir con la calidad, garantiza la prestación, siendo a su riesgo y ventura las pérdidas ocasionadas.

Además se plantea varios escenarios posibles de detracciones: el de un 7,2% y otro menos pesimista de una detracción del 6,24%. Indica que en cualquier caso son valores que estarían por debajo del 8% ofertado para gastos generales y beneficio industrial.

La empresa asegura que ha ofertado el valor del **80%** no solo para obtener la puntuación correspondiente, "sino para mejorar la calidad del servicio".

Código Seguro De Verificación:	jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Ignacio Fernandez Rodriguez - Jefe/a Servicio Tecnico de Gestion Y Control de Servicios Publicos	Firmado	14/06/2018 21:27:49
	Maria Flores Gonzalez-moro	Firmado	14/06/2018 16:46:17
	Dario Lopez Luis	Firmado	14/06/2018 12:14:26
Observaciones		Página	11/12
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==		





La empresa expone, que en todo caso, la oferta es ejecutable en el precio presentado y conforme a lo establecido en los pliegos y alude a la jurisprudencia de los Tribunales destacando por su relevancia la Resolución 379/2014, la cual establece que “no vulnera las normas sobre temeridad el que se adjudique el contrato a una empresa que va a ejecutarlo disminuyendo sus beneficios por debajo de lo que sería esperable o incluso a pérdidas porque pueden existir muchas y muy diferentes motivaciones para ejecutar el contrato en esas condiciones”.

Con respecto a las alegaciones expuestas por la empresa en el presente apartado, se considera relevante poner de manifiesto que la propuesta presentada por VALORIZA, con una baja del 10,01 % sobre el precio base de licitación, es la de menor importe económico.

Presupuesto licitación	Precio anual ofertado	% Baja ofertado
19.722.662,85 €	17.748.424,30 €	10,01

Si al importe ofertado se le añadieran las deducciones que se derivan de no alcanzar el nivel de calidad ofertado en las cuantías que se plantea la propia empresa, del 9%, o del 7,2% o incluso el que determina para el mejor de los escenarios, 6,24%, el importe que percibiría la empresa estaría superando el valor del 15% que los pliegos determinan como valor de baja económica anormal o desproporcionada.

Escenarios de deducciones planteados por Valoriza	Precios anuales en función de cada escenario	Baja acumulada sobre presupuesto de licitación
9,00%	16.151.066,11 €	18,11 %
7,20%	16.470.537,75 €	16,49 %
6,24%	16.640.922,62 €	15,63 %

También es importante tener en cuenta que el coste del personal en este contrato supone, algo más del 80% del coste total, sometido a convenio.

Finalmente como conclusión previa y decisiva debe ponerse de manifiesto que los argumentos expresados en este apartado no se relacionan con la justificación de que VALORIZA puede, por sus medios, asegurar la excelencia en la calidad que dice ser capaz de conseguir. Se entiende que el pronunciamiento sobre su capacidad de asunción del riesgo concesional, al contrario de evidenciar la posibilidad de garantizar una reducción del 80% de porcentaje de disminución a aplicar a los valores de los intervalos de los indicadores del servicio, pone de manifiesto la consideración por parte de la empresa de un escenario de incumplimiento como posible.

VII.- Conclusiones

En atención a lo expuesto a lo largo de los diferentes apartados de este informe se concluye que:

Estudiada la totalidad de la justificación se ha puesto de manifiesto que con la propuesta del licitador no es posible alcanzar el nivel de aseguramiento de la calidad a la que se obliga en su propia oferta. Se estima, como consecuencia de la reducción del 80% a aplicar a los valores de los intervalos de los indicadores del servicio, que el aseguramiento de la calidad no puede ser cumplido.

Es todo cuanto procede informar.

Código Seguro De Verificación:	jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Ignacio Fernandez Rodriguez - Jefe/a Servicio Tecnico de Gestion Y Control de Servicios Publicos	Firmado	14/06/2018 21:27:49
	Maria Flores Gonzalez-moro	Firmado	14/06/2018 16:46:17
	Dario Lopez Luis	Firmado	14/06/2018 12:14:26
Observaciones		Página	12/12
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/jK8FEEpfkhbcsDJxenYa8A==		

