



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



MEMORIA RESPUESTA AL INFORME DE LA DG DE PRESUPUESTOS SOBRE EL EXPEDIENTE DE GASTO PLURIANUAL RELATIVO AL CONTRATO DE SERVICIOS DE “ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID (EMT) EN 2020 Y 2021”

Con fecha 21 de mayo de 2020 se recibe en esta Área el informe de la DG de Presupuestos en el que se solicita una memoria complementaria para atender a las siguientes consideraciones:

- Justificación de la inclusión de criterios de calidad evaluables mediante juicios de valor y establecimiento de un umbral técnico.
- Justificación del incremento del coste y las nuevas actuaciones del contrato actual con su antecedente (contrato menor).
- Subsanación del error material en apartado 24 de la cláusula primera del PCAP y el 22 de la PC.

Se ha procedido a la corrección del error señalado en los documentos correspondientes y en respuesta a las dos primeras consideraciones se redacta la memoria que se incluye a continuación.

Madrid, a fecha de firma

Fdo. Juan Antonio Maqueda Burgos
Jefe del Área de Calidad y Atención al Cliente



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258071885300032028723**





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



MEMORIA COMPLEMENTARIA DEL “ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID (EMT) EN 2020 Y 2021.

Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor

Siguiendo las directrices de la *Circular por la que se establecen criterios de homogeneización de la actividad contractual de la Comunidad de Madrid*, se determinó un peso del criterio precio del 70%. El restante 30% de la puntuación se repartió en tres criterios cualitativos que, aunque la citada circular recomienda que sean preferentemente evaluables mediante fórmulas matemáticas, ante la imposibilidad de diseñar estas fórmulas ajustadas a los criterios seleccionados, se puntúan mediante juicio de valor.

La naturaleza de la prestación a realizar mediante este contrato ha determinado la selección de estos criterios cualitativos y no otros. En primer lugar, cabe señalar que, aunque los Pliegos de Prescripciones Técnicas dejan bien definidas las actividades a realizar y recogen una metodología muy detallada, se estimó trascendental evaluar las distintas ofertas en cuanto a la organización de los trabajos, los informes y análisis. No se han podido determinar fórmulas para medir estos criterios ya que se pretende mantener una cierta libertad de licitador en su planteamiento y dejar la posibilidad de que puedan amparar en las ofertas que pudieran diseñar los licitadores, un margen de maniobra en su exposición, de modo que su exposición y presentación no queden sujetos a la necesaria limitación de los criterios evaluables mediante fórmulas.

El primer criterio, la organización de los trabajos no tiene un objetivo cuantificable, como pudiera ser la reducción de los plazos de entrega, sino que pretende que el licitador haga una reflexión sobre la prestación a realizar y plantee una organización de los trabajos, de los medios personales, de las distintas fases, de los mecanismos de supervisión, etc., de forma que se obtenga un estudio de calidad.

El segundo y tercer criterio, los análisis adicionales y las propuestas de informes complementarios, tampoco se dirigen a un objetivo cuantificable a priori, ya que no se trata de realizar una mayor cantidad de análisis o informes sino de que éstos sean innovadores, profundos, significativos y adaptados al medio de transporte que nos ocupa y se detalle mediante que forma se llega a ese resultado en cada oferta.

El objetivo último de establecer un balance 70 precio / 30 criterios cualitativos para la valoración de las ofertas, no es otro que seleccionar la oferta más ventajosa en cuanto a calidad-precio. La elección de estos criterios cualitativos



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1258071885300032028723





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



evaluables mediante juicio de valor permitirá valorar la que contenga los aspectos técnicos más ventajosos, es decir, aquella que mejor satisfaga las necesidades que se pretenden cubrir con la contratación lo que aportará garantías de una adecuada ejecución del contrato que se aproxime a la realidad, especialmente en el trabajo de planificación y estadístico en el que se enmarca este contrato.

En otro orden de cosas, y de forma adicional a esta memoria explicativa, con el objetivo de mejorar la valoración de los criterios cualitativos seleccionados, se ha incluido un baremo en la propuesta de contratación y el PCAP que se incluye a continuación:

9. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Criterios que dependen de un juicio de valor:

Al no ser posible la utilización de fórmulas, estos criterios cualitativos se puntúan mediante juicio de valor que dependerá de la concreción para el servicio de transporte estudiado, de su nivel de profundidad, de la innovación y de lo detallado de la propuesta. La distribución de la puntuación se hará de manera proporcional en todos los aspectos de valoración enunciados, atribuyéndole la calificación de:

- *Muy buena: cuando se realice un estudio detallado, y se propongan medidas adecuadas, aplicadas al servicio de transporte estudiado, precisas, bien definidas e innovadoras.*
- *Buena: cuando el estudio y propuesta en relación con el elemento a valorar sea detallado y se propongan algunas medidas de actuación precisas y/o innovadoras*
- *Regular: cuando se limite a un somero estudio y se realicen aportaciones de actuación escasas y/o poco precisas.*
- *Mala: cuando se mejoren muy escasamente los aspectos a valorar por encima de los mínimos exigidos en la documentación técnica que define el objeto del contrato*
- *Muy mala: cuando no se mejoren ninguno de los aspectos a valorar por encima de los mínimos exigidos en la documentación técnica del contrato.*

Corresponderá la máxima puntuación en la valoración de cada criterio a la oferta que reciba la calificación de “muy buena”, de la máxima a $\frac{3}{4}$ de





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



la puntuación a la calificada como “buena”, de $\frac{3}{4}$ a $\frac{1}{2}$ de la puntuación a la calificada como “regular”, de $\frac{1}{2}$ a $\frac{1}{4}$ a la calificada como “mala” y cero puntos a la calificada como “muy mala”.

Los criterios que dependen de un juicio de valor (criterios a, b y c) se valorarán en una primera fase. Será necesario, para que la proposición pueda ser valorada en la fase decisoria, una puntuación mínima de 15 puntos. La máxima puntuación de los 3 criterios cualitativos en su conjunto es de 30 puntos.

Establecimiento de un umbral técnico

La experiencia administrativa de este organismo revela que, con relativa frecuencia, las ofertas de los licitadores se elaboran con referencias generales, sin atender a las particularidades del contrato y desconociendo e incluso ignorando el funcionamiento del mercado del servicio o producto que se pretende contratar, incluso presentan una oferta tipo de la que no puede deducirse que la empresa ha entendido las peculiaridades y características de la prestación que se exige a través de los Pliegos.

Por otro lado, es posible que, dado el alto peso del criterio precio, una oferta que no atendiera a los criterios cualitativos pero que incluyera la mejor oferta económica fuera seleccionada, siendo sólo la mejor en cuanto a precio, pero no en cuanto a la relación calidad-precio.

Por ello se decidió introducir un umbral técnico que establezca un nivel mínimo de exigencia para que los licitadores diseñen una memoria “ad hoc” que sea garantía de que la prestación se realizará con la mejor relación calidad-precio, prestando especial atención a los criterios cualitativos seleccionados.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258071885300032028723**





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL INCREMENTO DE COSTE Y NUEVAS ACTUACIONES RESPECTO A LOS CONTRATOS MENORES ANTECEDENTES.

Esta memoria es complementaria al Anexo de la Memoria económica ya entregada junto a la documentación del contrato.

Para responder a la consideración realizada por la DG de Presupuestos se ha establecido como base comparativa la primera anualidad (2020) del contrato “Estudio de opinión sobre la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) en 2020 y 2021” y se compara con el contrato menor inmediatamente anterior “Estudio de opinión sobre la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) en 2019”. Esto es así porque las anualidades 2020 y 2021 del contrato que nos ocupa son similares en costes y prestaciones y de igual forma que lo son los contratos menores de 2019 y 2018.

Prestaciones	Anualidad 2020	Contrato menor 2019
Nº de encuestas diurnas	2.000	1.035
Nº de encuestas nocturnas	400	0
Supervisión presencial	2 personas (día y noche)	1 persona
Campañas/año	2	1
Informe trabajo campo/año	2	1

Los incrementos de costes entre 2019 y 2020 se justifican en buena parte en los datos expuestos en la tabla anterior, ya que el aumento de unidades eleva el coste de forma directa pero también indirecta al elevar los gastos de desplazamiento, coordinación, supervisión, revisión, depuración y tratamiento de datos, así como los de dirección y coordinación técnica. También cabe destacar el incremento del salario mínimo interprofesional en 2020.

Además, el contrato de 2020-2021 incluye prestaciones nuevas que elevan el coste de la prestación:

- Herramienta de supervisión web
- Estudio conjunto de los datos recabados en las dos anualidades del contrato
- Informe conjunto de los datos recabados en las dos anualidades del contrato.

El desglose de costes de la anualidad 2020 y el contrato menor anterior de 2019 se incluye a continuación:





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



Contrato: Estudio de opinión sobre la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) en 2020 y 2021. Anualidad 2020

Fase	Actividad	Año 2020
Recogida de información	Realización de un pretest	300,00
	Realización de 2400 entrevistas CAPI 2000 diurnas + 400 nocturnas	14.000,00
	Supervisión presencial (2 personas)	1.600,00
	Coordinación (planificación trabajo campo, seguimiento y realización de informes de campo)	3.500,00
	Supervisión telefónica (360 entrevistas)	510,00
	Programación tablets	400,00
	Gastos de desplazamiento	400,00
	Subtotal	20.710,00
Tratamiento de la información	Revisión, depuración y codificación de cuestionarios	1.200,00
	Ponderación y tabulación	2.500,00
	Subtotal	3.700,00
Dirección del estudio	Elaboración de informes	3.500,00
	Dirección y coordinación técnica	1.500,00
	Subtotal	5.000,00
TOTAL COSTES		29.410,00
Gastos generales (13%)		3.823,30
Beneficio industrial (6%)		1.764,60
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (UNA ANUALIDAD)		34.997,90

Contrato menor: Estudio de opinión sobre la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) en 2019

Fase	Actividad	Año 2019
Recogida de información	Realización de un pretest	200,00
	Realización de 1035 entrevistas CAPI diurnas	6.500,00
	Supervisión presencial (1 persona)	685,00
	Coordinación (planificación trabajo campo, seguimiento y realización de informes de campo)	1.200,00
	Supervisión telefónica (300 entrevistas)	425,00
	Programación tablets	300,00
	Gastos de desplazamiento	100,00
	Subtotal	9.410,00
Tratamiento de la información	Revisión, depuración y codificación de cuestionarios	700,00
	Ponderación y tabulación	500,00
	Subtotal	1.200,00
Dirección del estudio	Elaboración de informes	1.000,00
	Dirección y coordinación técnica	700,00
	Subtotal	1.700,00
TOTAL COSTES		12.310,00
Gastos generales (13%)		1.600,30
Beneficio industrial (6%)		738,60
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO		14.648,90
VALOR REDONDEADO EN LA LICITACIÓN COMO CONTRATO MENOR		14.700,00





**Comunidad
de Madrid**

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



Madrid, a fecha de firma

Fdo. Juan Antonio Maqueda Burgos
Jefe de Área de Calidad y Atención al Cliente



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258071885300032028723**

