

INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR LOS LICITADORES RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR, EN EL CONTRATO “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2024”

En sesión celebrada el día **21 de marzo de 2024** se procedió a la apertura del sobre nº1 que contenía la documentación administrativa y técnica relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor, aportada por la siguiente empresa que concurre a la licitación del contrato de servicios “Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2024”:

Licitador	NIF	Representante
CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.	A47461066	D. José Ramón Jiménez Iglesias

En este informe se presenta **la valoración técnica y puntuación de la documentación aportada** en orden a la aplicación de los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor, según las especificaciones y ponderaciones establecidas en el apartado 9 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Para ello se han considerado las especificaciones técnicas establecidas en las cláusulas 5, 6 y 7 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

VALORACIÓN TÉCNICA DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

A continuación, se relacionan los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor y se detalla la valoración de la documentación aportada por la empresa licitadora CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A., de acuerdo a dichos criterios.

1.- Modelo de análisis, revisión y validación de cuestionarios y diseño muestral. Trabajo de campo. Explotación estadística

Respecto a este criterio, los apartados 9 y 10 de la cláusula 1 del PCAP establecen que se incluirá una memoria en la que se detalle:

- El modelo de análisis
- La metodología de revisión y validación de cuestionarios
- El diseño muestral
- La planificación del trabajo de campo
- La descripción de técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis de resultados

Se valora de la siguiente forma:

A. Los apartados de la memoria referidos al modelo de análisis, la revisión y validación de cuestionarios y el diseño muestral , incluirán:	Valoración de la documentación aportada por la licitadora
I. Descripción del modelo de análisis de la satisfacción de los usuarios de los distintos segmentos asistenciales que se analizan en el estudio, teniendo en cuenta la representatividad de los datos en cada ámbito asistencial.	<p>En el apartado 2.2. “Objetivos de la investigación” se mencionan, entre otros, la evaluación de la calidad percibida en la prestación de los servicios de atención primaria, atención hospitalaria y SUMMA 112, así como examinar la satisfacción en estos ámbitos.</p> <p>En el apartado 2.3., sobre la metodología de trabajo, se concretan los segmentos y unidades de análisis del estudio (atención primaria, hospitalaria y SUMMA 112), y su representatividad a nivel de centro de salud, gerencia hospitalaria y unidades del SUMMA 112. También se indica, respecto al ámbito de atención primaria, la representatividad del tipo de atención (presencial y no presencial).</p> <p>Por tanto, el modelo de análisis propuesto contempla todos los ámbitos asistenciales del estudio, así como la representatividad de los datos a nivel de centro de salud, gerencia hospitalaria y unidades del SUMMA 112.</p>

<p>II. Descripción de la metodología para revisar y validar los cuestionarios, especificando el proceso de realización de pretest o pilotaje que incluya la realización de, al menos, 50 entrevistas por cada uno de los distintos cuestionarios del estudio.</p>	<p>En el apartado 3.2.2 “Cuestionario a emplear en la investigación” se citan los modelos de cuestionarios que se utilizarán para recabar información sobre cada segmento de análisis. Asimismo, se describe el esquema básico para el diseño y elaboración de cuestionarios, así como las características generales de su estructura. En el Anexo I se presentan los modelos iniciales de cuestionarios para cada segmento del estudio.</p> <p>Para la validación, en el apartado 3.2.3. “Prueba piloto del cuestionario” se describe la realización de un pretest (50 entrevistas por cada tipo de cuestionario), mediante un pilotaje de gabinete y un sondeo pretest. Se describen las funcionalidades del pretest, así como las medidas de control de calidad de esta prueba piloto. Se refiere la elaboración de informe de resultados del pilotaje</p> <p>Por tanto, el proceso de validación descrito garantiza la idoneidad de los cuestionarios y el proceso de realización del pilotaje es adecuado en cuanto al número de entrevistas.</p>
<p>III. Descripción del diseño muestral por cada unidad de análisis y segmento, especificando: la definición de las unidades de información; método de muestreo; cálculo del tamaño de la muestra y error muestral por cada unidad de análisis y segmento; número total de entrevistas válidas a realizar: 46.712; y número de entrevistas por unidad de análisis y segmento: 1.050 en el SUMMA 112 (350 por cada tipología de unidades), 26.664 en atención primaria (101 por centro de salud) y 18.998 en atención hospitalaria (161 por hospital en cada uno de los 4 segmentos).</p>	<p>En el apartado 3.1.2 “Diseño muestral” se describe el diseño muestral para cada uno de los ámbitos asistenciales de atención primaria, hospitalaria y SUMMA 112, especificando: universo, unidades de información, ámbito temporal de estudio, diseño o método de muestreo, cálculo del tamaño de la muestra y error muestral. También se refiere utilizar el sistema CATI en las entrevistas telefónicas como técnica de investigación.</p> <p>Respecto al error muestral en el ámbito del SUMMA 112 se especifica que su estimación será inferior al 3% en cada dispositivo/tipología de asistencia, conforme a lo exigido en el apartado 5.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas. No obstante, se especifica también una estimación del error muestral para el conjunto del SUMMA 112 ($\pm 3,02\%$), agregando los tres dispositivos de emergencias, estimando un error de muestreo global para este ámbito asistencial; este concepto no es correcto, puesto que el error de muestreo debe referirse a cada segmento de análisis y no se debe calcularse agregado por ámbito asistencial.</p> <p>En cuanto al número de entrevistas válidas a realizar se especifica nº entrevistas/unidad de análisis y segmento: 1.050 en el SUMMA 112 (350 por cada tipología de unidades); 26.664 en atención primaria (101 por centro de salud); y 18.998 en atención hospitalaria (161 por hospital en cada uno de los 4 segmentos), concretando nº entrevistas/segmento (4.669 en consultas externas; 4.347 en urgencias; 4.669 en cirugía ambulatoria; y 5.313</p>

	<p>en hospitalización). Supone un total de 46.712 entrevistas válidas a realizar.</p> <p>Por tanto, el diseño muestral descrito contiene la información exigida que asegura la representatividad de la muestra a nivel global, ya que se contempla un total de 46.712 entrevistas a realizar y el número de entrevistas por unidad de análisis y segmento. No obstante, respecto al ámbito del SUMMA 112 se facilita información incorrecta sobre el error muestral, lo cual genera confusión.</p>
--	---

B. El apartado de la memoria referido al trabajo de campo , incluirá:	Valoración de la documentación aportada por la licitadora
<p>Descripción de la planificación del trabajo de campo y el cronograma de actividades para su ejecución, detallando un período de trabajo de campo inferior o igual a 12 semanas, así como el proceso de realización de las entrevistas y de resolución de incidencias, la oferta horaria para realizar las entrevistas, el número de intentos de contacto telefónico y los motivos de los casos de exclusión o pérdida; la programación y contenidos de la formación previa del personal encuestador.</p>	<p>El apartado 2.3. “Metodología de trabajo propuesta” incluye una Fase 2: Trabajo de campo, mencionándose la planificación de actividades previstas para el desarrollo de este trabajo. Asimismo, estas tareas se contemplan en la fase 2 del esquema sobre la organización inicial del plan de trabajo del estudio, en el apartado 3.1.1.</p> <p>En el apartado 3.2.4. “Preparación del trabajo de campo” se refiere la preparación de materiales y documentos previos (listados muestrales, hoja de control, gestión del call center y documentos para incidencias).</p> <p>En “Formación del equipo de trabajo” se refiere contar con un plan de formación con actividades dirigidas a diferentes perfiles del equipo de trabajo. Se mencionan los principios de la formación del personal de campo y se detallan los aspectos teóricos y prácticos de programa (tanto para entrevistadores como jefes de equipo), incluyendo en el Anexo II el manual de encuestador a utilizar en la formación.</p> <p>Se describe en el apartado 3.2.5 el protocolo del trabajo de campo, incluyendo la organización y desarrollo de la jornada con la oferta horaria, la supervisión y el flujo de encuestación. Se detallan las actuaciones del encuestador, así como el registro y resolución de incidencias. Se fijan 12 intentos de llamada y se recogen los motivos de los casos de exclusión.</p> <p>El cronograma general de actividades se presenta en el apartado 6. “Plazo de ejecución de los trabajos”, incluyendo las actividades relacionadas con el trabajo de campo, a desarrollar a lo largo de 12 semanas hasta el 12 de diciembre-2024.</p> <p>Por tanto, la planificación y cronograma presentados están detallados, la duración del trabajo de campo es de 12 semanas y el personal encuestador cuenta con formación previa para las actividades a realizar.</p>

C. El apartado de la memoria referido a técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis, incluirá:	Valoración de la documentación aportada por la licitadora
<p>Estudio estadístico descriptivo (análisis univariante y bivalente), la metodología para la comparación y análisis evolutivo de resultados y estudio estadístico analítico (análisis multivariante).</p>	<p>En el apartado 3.4.1. “Explotación estadística de la información” se describe de forma detallada los estadísticos a emplear en técnicas descriptivas univariantes y bivariantes, así como las representaciones gráficas.</p> <p>Se detallan los análisis multivariantes: análisis de la varianza, matrices de importancia-valoración, análisis de cluster, regresión lineal múltiple y factorial. También se describe el análisis evolutivo de resultados y se muestra un ejemplo de tablas de comparación de resultados.</p> <p>Por tanto, la descripción estadística contiene toda la información exigida: análisis descriptivo, analítico, comparación y evolutivo.</p>

2.- Control de calidad y seguridad de los trabajos y de la información

Respecto a este criterio, los apartados 9 y 10 de la cláusula 1 del PCAP establecen que la memoria incluirá la planificación del seguimiento y control general del proyecto, así como información detallada sobre el tratamiento y seguridad de la información.

Se valora de la siguiente forma:

A.- El apartado de la memoria referido al plan de seguimiento y control general del proyecto , incluirá:	Valoración de la documentación aportada por la licitadora
<p>La organización del trabajo en las distintas fases del proyecto, concretando la asignación de recursos materiales y humanos, así como la temporalidad de su ejecución; y las medidas de control previstas a lo largo de su desarrollo, así como los responsables técnicos encargados del seguimiento y control.</p>	<p>En los apartados 4.2, 4.3 y 4.4 se describen los siguientes controles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de incidencias; se mencionan acciones para su minimización en las 5 fases del proyecto (definición de plan de trabajo; trabajo de campo; depuración, codificación y control; análisis de la información; y elaboración de informes). - Controles de planificación; se citan aspectos para el seguimiento y control general del proyecto (reuniones y revisiones técnicas): revisión documental, revisión del avance del proyecto, entregables y seguimiento de acciones correctivas. - Controles de seguimiento; se especifican: medidas para garantizar cobertura de las muestras; pilotaje de los cuestionarios; aplicaciones de grabación de datos y de tratamiento de información; briefing del equipo de trabajo de campo y plan de formación; supervisión y control de campo; e interpretación de resultados para controlar su coherencia. Asimismo, se refiere que se facilitará la verificación de la calidad de las entrevistas en todos los segmentos mediante escuchas en tiempo real. <p>En diversos apartados se hace referencia a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El proceso metodológico planteado para la ejecución, que comprende las 5 fases del proyecto y las actividades a desarrollar en cada una de ellas, así como el equipo de trabajo asociado en cada fase del estudio. - Los “medios técnicos y materiales”: instalaciones (60 puestos en call center), equipos informáticos y periféricos, software, plataforma telefónica CATI y otros medios materiales. - La asignación del equipo de trabajo a las diferentes tareas del proyecto y resultados a obtener. Se muestra de forma gráfica en organigrama y se detallan las funciones principales del equipo de trabajo.

	<p>- La planificación temporal de las distintas tareas enmarcadas en cada una de las fases del proyecto.</p> <p>Por tanto, la planificación de los trabajos y las medidas de control propuestas se describen de forma completa y detallada.</p>
--	--

B. El apartado de la memoria referido al tratamiento y seguridad de la información , incluirá:	Valoración de la documentación aportada por la licitadora
Descripción de las medidas técnicas y organizativas a establecer para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información en las distintas fases del estudio de evaluación, referenciando la normativa vigente, especialmente respecto a la recogida y tratamiento de datos personales y la información estadística durante el trabajo de campo y la explotación estadística.	<p>En el apartado 4.5. “Seguridad de los trabajos” y en el 5.1 “Plan de contingencias técnico” se describe el compromiso de privacidad y confidencialidad de la información del estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se señala el compromiso del equipo consultor a la estricta observancia de la privacidad y confidencialidad de todo tipo de información manejada o generada a lo largo del desarrollo completo de los trabajos. A este respecto, se referencia normativa vigente relacionada con la protección de datos de carácter personal y seguridad de la información. - Se refiere que las bases de datos que se elaboren se tratarán de manera seudonimizada y acorde con la normativa vigente en materia de protección de datos y seguridad de la información de carácter personal, de forma que quede garantizada la integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad de los datos. - Se refiere establecer medidas para garantizar seguridad de la información, plasmadas en un “Documento de Seguridad” de ficheros del proyecto, en relación con: envío de datos personales, manejo de la información, medidas en el puesto de trabajo, formatos y soportes, accesos autorizados, ficheros temporales y registro de incidencias. - En el plan de contingencias se menciona la metodología a seguir para realizar copias de seguridad y se describen medidas para evitar fugas de información, para el control de la vulnerabilidad técnica de equipos y sistemas operativos, así como para la protección de los sistemas de procesamiento contra código malicioso y descargables. <p>Por tanto, las medidas descritas están detalladas respecto a la confidencialidad y seguridad de la información en todas las fases del estudio y se referencia la normativa vigente.</p>

PUNTUACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

En la siguiente tabla 1 se hace constar la puntuación obtenida por cada uno de los referidos criterios, así como la puntuación total alcanzada, tras la valoración técnica de la documentación aportada por la empresa licitadora CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A

Tabla 1: Puntuación de criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor

CRITERIO		VALORACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA	PUNTUACIÓN MÁXIMA	
1. Modelo de análisis. Revisión y validación de cuestionarios y Diseño muestral. Trabajo de campo. Explotación estadística	A. Modelo de análisis. Revisión y validación de cuestionarios. Diseño muestral	I. Descripción del modelo de análisis de la satisfacción de los usuarios de los distintos segmentos asistenciales que se analizan en el estudio, teniendo en cuenta la representatividad de los datos en cada ámbito asistencial.	1	1	5
		II. Descripción de la metodología para revisar y validar los cuestionarios, especificando el proceso de realización de pretest o pilotaje que incluya la realización de, al menos, 50 entrevistas por cada uno de los distintos cuestionarios del estudio.	2	2	
		III. Descripción del diseño muestral por cada unidad de análisis y segmento, especificando: la definición de las unidades de información; método de muestreo; cálculo del tamaño de la muestra y error muestral por cada unidad de análisis y segmento; número total de entrevistas válidas a realizar: 46.712; y número de entrevistas por unidad de análisis y segmento: 1.050 en el SUMMA 112 (350 por cada tipología de unidades), 26.664 en atención primaria (101 por centro de salud) y 18.998 en atención hospitalaria (161 por hospital en cada uno de los 4 segmentos).	1	2	
	B. Trabajo de campo	Descripción de la planificación del trabajo de campo y el cronograma de actividades para su ejecución, detallando un período de trabajo de campo inferior o igual a 12 semanas, así como el proceso de realización de las entrevistas y de resolución de incidencias, la oferta horaria para realizar las entrevistas, el número de intentos de contacto telefónico y los motivos de los casos de exclusión o pérdida; la programación y contenidos de la formación previa del personal encuestador.	4	4	
	C. Técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis	Descripción de técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis, especificando: Estudio estadístico descriptivo (análisis univariante y bivalente), la metodología para la comparación y análisis evolutivo de resultados y estudio estadístico analítico (análisis multivariante).	4	4	
PUNTUACIÓN TOTAL DEL CRITERIO 1			12,00	13,00	

CRITERIO		VALORACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA	PUNTUACIÓN MÁXIMA
2. Control de calidad y seguridad de los trabajos y de la información	A. Plan de seguimiento y control general de proyecto	Descripción del plan de seguimiento y control general del proyecto, especificando: La organización del trabajo en las distintas fases del proyecto, concretando la asignación de recursos materiales y humanos, así como la temporalidad de su ejecución; y las medidas de control previstas a lo largo de su desarrollo, así como los responsables técnicos encargados del seguimiento y control.	6,5	6,5
	B. Tratamiento y seguridad de la información	Descripción de las medidas técnicas y organizativas a establecer para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información en las distintas fases del estudio de evaluación, referenciando la normativa vigente, especialmente respecto a la recogida y tratamiento de datos personales y la información estadística durante el trabajo de campo y la explotación estadística.	6,5	6,5
PUNTUACIÓN TOTAL DEL CRITERIO 2			13,00	13,00
PUNTUACIÓN TOTAL			25,00	26,00

Documento firmado digitalmente por:FERNÁNDEZ DELGADO ADELA ÁNGELES
Fecha:2024.03.22 14:19
Verificación y validez por [REDACTED]
La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv

Fdo: Adela Fernández Delgado
Técnico. Subdirección General de Calidad Asistencial
y Seguridad del Paciente