

INFORME DE VALORACIÓN DEL CRITERIO CUALITATIVO EVALUABLE MEDIANTE JUICIO DE VALOR PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DENOMINADO “ESTUDIO DE CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO Y URBANO POR CARRETERA DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2024 Y 2025”

1. INTRODUCCIÓN

Mediante la Resolución de la Dirección-Gerencia del Consorcio de Transportes de la Comunidad de Madrid (en adelante CRTM), de 15 de abril de 2024, se convocó el contrato “Estudio de Calidad Percibida del servicio de transporte interurbano y urbano por carretera de la Comunidad de Madrid en 2024 y 2025” (Expediente SG-1/2024).

El día 21/05/2024 se reunió la Mesa de contratación para proceder a la calificación de la documentación administrativa presentada en el Sobre 1 por los licitadores interesados, comprobando que todos ellos habían presentado su documentación correcta y completa, por lo que fueron admitidos. Concurren:

- IKERFEL, S.A.U.
- INSTITUTO DYM INVESTIGACIONES Y ASESORAMIENTO ECONÓMICO EN DISTRIBUCIÓN MERCADOS Y VENTAS S.A.
- ÁBACO ESTUDIOS DE MERCADO S.L.

El día 29/05/2024 se reunió la Mesa de contratación para proceder a la apertura de la proposición técnica presentada por los licitadores en el Sobre 2 y acordó solicitar informe sobre la misma a los servicios técnicos. Se indicó que, en caso de que dichas proposiciones contuvieran datos propios del sobre 3, se propondría su exclusión del procedimiento de contratación.

2. OBJETO

El presente informe tiene por objeto la valoración de las ofertas presentadas por las empresas admitidas en el proceso de licitación con respecto al criterio que depende de un juicio de valor y la comprobación de que dichas ofertas no contienen información correspondiente al sobre 3 (oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas).

3. COMPROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN APORTADA EN EL SOBRE 2

La vocal técnica ha comprobado que ninguna de las empresas admitidas en el proceso de licitación ha incluido en el sobre 2 su oferta económica ni su oferta respecto a los criterios evaluables de forma automática por la aplicación de fórmulas o información que pudiera revelar estos datos.

Por lo que concluye que la información del sobre 2 es correcta y procede a valorar cada oferta en relación al criterio que depende de un juicio de valor.



4. CRITERIO QUE DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) establece un único criterio cuya cuantificación depende de un juicio de valor, que aparece descrito como sigue:

Criterio B.3 Calidad de la memoria técnica de la oferta presentada

Tipo de relación: criterio relacionado con la calidad, dado que la memoria técnica deberá describir cómo el licitador afrontará los retos del contrato y en especial las cuestiones organizativas del mismo.

Tipo de método de obtención: mediante juicio de valor.

Ponderación: 10 puntos sobre 100.

Descripción: el licitador presentará una breve “memoria técnica” en la que describirá los siguientes aspectos:

-Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo, selección, formación y remuneración del personal de campo: 5 puntos. Se valorará la descripción detallada, clara y factible de la organización de los trabajos de recogida de información. Se valorará positivamente las ofertas que dimensionen y determinen el equipo de campo, la planificación de la fase de encuestación y el control de calidad de la misma. *Se valorará la descripción detallada, clara y factible del método de selección del personal de campo para este trabajo y de la preparación del mismo con objeto de garantizar una alta calidad en la recogida de datos. Se explicará el método de remuneración de los encuestadores y cómo se va a gestionar al personal a lo largo del contrato (refuerzos, resolución de dudas, incidencias, reemplazos...).* Se valorará con la máxima puntuación a las ofertas que realicen un estudio particularizado para el contrato y que propongan medidas adecuadas de cara a la calidad del contrato, aplicadas al servicio de transporte estudiado, precisas, bien definidas e innovadoras y que presente ejemplos de buenas prácticas de contratos ejecutados por la empresa. Se valorará con 0 puntos aquellas ofertas que no aporten información adicional a la establecida en el PPT, o que contengan errores conceptuales. La puntuación a otorgar entre la máxima y la mínima se establecerá en función de la concreción para el servicio de transporte estudiado, de su nivel de profundidad y de lo detallado de la propuesta.

-Sistema de supervisión y seguimiento de los trabajos: 5 puntos. Se valorará las prestaciones y la calidad del sistema expuesto por la empresa para supervisar y seguir los trabajos de campo. Se indicará la forma y el plazo para reportar al responsable del contrato sobre la marcha del contrato, y el seguimiento de cuotas establecidas en el PPT. Se indicará el control de calidad sobre las encuestas en base a la supervisión y el seguimiento realizado por la empresa. Se explicará la forma de abordar los ajustes de la planificación para alcanzar las cuotas previstas en el PPT. Se valorará con la máxima puntuación a las ofertas que realicen un estudio particularizado para el contrato y que propongan medidas adecuadas, aplicadas al servicio de transporte estudiado, precisas, bien definidas e innovadoras. Se valorará con 0 puntos aquellas ofertas que no aporten información adicional a la establecida en el PPT, o que contengan errores conceptuales. La puntuación a otorgar entre la máxima y la mínima se otorgará en virtud de las prestaciones, innovación, seguridad, usabilidad, especificidad de la propuesta realizada, claridad en la exposición de del sistema y las ventajas que supongan para el seguimiento por parte del responsable del contrato.

5. VALORACIÓN DEL CRITERIO DE JUICIO DE VALOR

A continuación se analizan los 2 aspectos valorables de cada una de las ofertas y la puntuación obtenida en cada uno de ellos. Estos aspectos son:

Aspecto 1: Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo, selección, formación y remuneración del personal de campo.

Aspecto 2: Sistema de supervisión y seguimiento de los trabajos.

IKERFEL

9 puntos

Aspecto 1: 4,5 puntos. En la memoria se describen brevemente, pero de forma precisa y adaptada al modo de transporte estudiado, los trabajos a realizar por la empresa para alcanzar los objetivos del contrato, lo que demuestra asimilación de los requisitos del pliego y se considera adecuado. Se incluyen aspectos novedosos e interesantes lo que se valora positivamente. Se incluye una calendarización teórica de las tareas, pero acorde con lo previsto en pliegos y coherente con el planteamiento propuesto por la empresa. Se plantea un rendimiento promedio por encuestador muy acertado como punto de partida de la dimensión del equipo de trabajo y la planificación del mismo. En función del plazo previsto en el pliego, dimensionan tanto el equipo inicial como el suplente lo que se considera muy adecuado. El software utilizado para la encuestación tiene prestaciones interesantes y novedosas, lo que se valora positivamente. Los controles de calidad quedan claramente expuestos en las distintas fases en las que transcurre el trabajo, lo que se considera muy adecuado. Se señala que el equipo de campo está en plantilla de la empresa y que cuenta con equipo especializado en transporte, declarando que pondrá a disposición de este estudio los que tengan más experiencia lo que redundará en la calidad de los datos. La empresa expresa cómo realizará la sustitución de personal en caso necesario y cómo puede redimensionar el equipo para lograr los objetivos del contrato. El único aspecto no explícitamente mencionado es la forma de remunerar a los encuestadores.

Aspecto 2: 4,5 puntos. Propone 2 herramientas para facilitar al CRTM el seguimiento de los trabajos de campo mediante acceso a las mismas, pero no queda recogido expresamente la forma en que la empresa va a hacer los reportes al CRTM ni el plazo. La memoria cuida la supervisión con una adecuada dimensión de este equipo y propone un porcentaje de supervisión presencial más alto que el establecido en el pliego, lo que redundará en la calidad de los datos y se valora positivamente. El sistema de control de calidad de las encuestas de la empresa se recoge de forma detallada y concreta, y se considera correcto. Se explican cómo se propone abordar los ajustes de la planificación para alcanzar las cuotas previstas en base al seguimiento continuo de los trabajos y al equipo propio, lo que se valora positivamente.



INSTITUTO DYM

7 puntos

Aspecto 1: 4 puntos. En la memoria se esquematizan las distintas fases en las que la empresa organiza el trabajo objeto del contrato considerándose correcto. El equipo de campo queda correctamente dimensionado, estimando un rendimiento medio por encuestador adecuado. Se valora positivamente la propuesta dinámica de turnos para mayor movilidad de los encuestadores lo que permitirá replanificar si es necesario para alcanzar la muestra prevista. Se explica el reparto de la muestra bajando a un nivel superior a lo que establece el pliego, lo que se valora positivamente. Se explica brevemente los controles de calidad sobre el trabajo de campo, pero con poco detalle. El proceso de selección y formación de los encuestadores que plantea la empresa se considera correcto. Se explica la vinculación de los encuestadores a la empresa, pero no se especifica su remuneración. Se trata de forma detallada la resolución de incidencias en la fase de campo, lo que se valora positivamente.

Aspecto 2: 3 puntos. La herramienta para el seguimiento de trabajo de campo es visualmente atractiva y parece sencilla y útil para tomar decisiones y se ofrece un aplicativo para consulta del CRTM visual y aparentemente fácil de usar, lo que se valora positivamente. Se enumeran los materiales para el control del trabajo de campo, lo que se considera correcto. El sistema de supervisión de la empresa sobre el trabajo de campo queda claramente expuesto, pero recoge porcentajes de supervisión inferiores a los establecidos en el pliego. La forma de reportar al responsable del contrato queda bien definida, si bien es convencional.

ÁBACO

8,5 puntos

Aspecto 1: 4,5 puntos. Se describen muy detalladamente y de forma aplicada al modo de transporte objeto del estudio, las actividades a llevar a cabo, denotando comprensión de los trabajos y realizando aportaciones interesantes, que redundarán en la calidad del estudio. Se plantean sugerencias innovadoras en el cuestionario para mejorar el ritmo de la encuesta y reducir el cansancio del encuestado lo que se valora positivamente. Presenta una propuesta de programación y calendario con mucho detalle y aplicado al modo de transporte estudiado. Se describe el sistema que llevará a cabo la empresa para garantizar la calidad de los trabajos de encuestación, controlando el rendimiento de cada agente y reprogramando el trabajo de campo en caso necesario. Las características del personal de campo de la empresa y su método de selección y formación quedan claramente expuestas en la oferta y se consideran muy adecuadas. La empresa realiza tareas para la motivación del personal a lo largo de todo el trabajo de campo, lo que se valora positivamente. La organización de las jornadas formativas se considera adecuada y se proponen grupos pequeños, lo que se considera muy positivo. Se valora positivamente la descripción del manual de encuestador, cuyo contenido se considera adecuado. La vinculación laboral de los encuestadores a la empresa y la remuneración de los mismos quedan perfectamente definidas y se consideran muy adecuadas, redundando en la calidad de la recogida de datos. Se describe el sistema de comunicación



continúa con el equipo de encuestadores y jefes de equipo a fin de poder responder a incidencias y el sistema de sustituciones que se considera adecuado. El equipo de campo se presenta bien determinado, aunque se justifica en base a un rendimiento que parece demasiado alto.

Aspecto 2: 4 puntos. Se afirma que tienen procedimientos basados en las certificaciones de la empresa donde se especifican los pasos a seguir para que los trabajos se realicen de acuerdo con las normas en las que están certificadas, lo que se considera correcto, pero queda genérico al no detallarse en la oferta. Se proponen reportes a la Administración en una frecuencia que se considera muy adecuada. La oferta describe pormenorizadamente el sistema de control de calidad sobre las encuestas basado en 3 controles que se considera adecuada y adaptada a los trabajos a realizar. En la memoria queda muy bien explicado cómo el seguimiento diario del campo y el rendimiento real de la encuestación permitirá a la empresa planificar jornadas para alcanzar la muestra, lo que se valora positivamente.

6. RESULTADO DE LA VALORACIÓN

Se incluye a continuación un cuadro resumen con la puntuación recibida por cada oferta en el criterio de juicio de valor:

Aspectos a valorar (0 a 5 puntos)	IKERFEL	INSTITUTO DYM	ÁBACO
1. Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo, selección, formación y remuneración del personal de campo	4,5	4	4,5
2. Sistema de supervisión y seguimiento de los trabajos	4,5	3	4
TOTAL PUNTOS	9	7	8,5

En Madrid, a fecha de firma,
La vocal técnica,

Firmado digitalmente por: GONZALEZ HUERTAS GEMA
Fecha: 2024.06.20 10:28

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación:

