

INFORME DE VALORACIÓN DEL CRITERIO CUALITATIVO EVALUABLE MEDIANTE JUICIO DE VALOR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS OFICINAS DE GESTIÓN DE LA TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID MEDIANTE LA TÉCNICA DE CLIENTE MISTERIOSO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL CLIENTE”

1. INTRODUCCIÓN

Mediante la Resolución de la Dirección-Gerencia del Consorcio de Transportes de la Comunidad de Madrid (en adelante CRTM), de 16 de julio de 2024, se convocó el contrato “Medición de la calidad del servicio en las oficinas de gestión de la tarjeta transporte público de la Comunidad de Madrid mediante la técnica de cliente misterioso y evaluación de la calidad percibida por el cliente” (Expediente SG-4/2024).

El día 12/08/2024 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, excepto dos licitadores a los que se les requirió subsanación (IKERFEL, S.A.U y FIELD WORK & DATA S.L). El día 28/08/2024, se reunió la Mesa de contratación para calificar la documentación administrativa aportada para la subsanación por las empresas requeridas, comprobando que todas las empresas estaban admitidas. Concurren los siguientes licitadores:

- IKERFEL, S.A.U.
- INSTITUTO DYM INVESTIGACIONES Y ASESORAMIENTO ECONÓMICO EN DISTRIBUCIÓN DE MERCADOS Y VENTAS S.A.
- IDEARA, S.L.
- FIELD WORK & DATA S.L.

Además, en la misma mesa, se procedió 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 dos criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor, que aparece descrito como sigue:

Criterio B.3 “Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo”

Tipo de relación: Criterio relacionado con la planificación y organización de los trabajos.

Tipo de método de obtención: Mediante juicio de valor.

Ponderación: 10 puntos sobre 100.

Descripción: 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 los trabajos y el control de calidad de los mismos.

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 las OOGG estudiado, precisas, bien definidas e innovadoras.

Se valorará con 0 puntos aquellas ofertas que no aporten información adicional a la establecida en el PPTP, 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 OOGG estudiado, de su nivel de profundidad y de lo detallado de la propuesta.

Criterio B.4 “Herramienta de supervisión y seguimiento de los trabajos”

Tipo de relación: Criterio relacionado con la supervisión y seguimiento de los trabajos.

Tipo de método de obtención: Mediante juicio de valor.

Ponderación: 10 puntos sobre 100.



Descripción: Se valorará las prestaciones y la calidad de la herramienta ofertada por la empresa para posibilitar la correcta supervisión de los trabajos de campo por parte de la Administración.

Se valorará positivamente:

- Que la herramienta permita a la Administración consultar en tiempo real el nivel de cumplimiento de las cuotas establecidas en el PPT por sexo, edad, periodo horario y OOGG durante la ejecución de los trabajos de campo. **(hasta 3 puntos)**
- Que la herramienta provea un servicio de escucha de las visitas y encuestas. **(hasta 3 puntos)**
- Que la herramienta permita comprobar a la Administración la supervisión realizada por la empresa del trabajo de campo, así como las decisiones adoptadas por el contratista en base a esa supervisión para garantizar la calidad de los datos recopilados. **(hasta 2 puntos)**
- Otras prestaciones de la herramienta de supervisión (mejoras sobre los mínimos establecidos en el PPTP o los puntos anteriores). **(hasta 2 puntos)**

Las ofertas que no ofrezcan una herramienta de supervisión más allá de lo estipulado en el PPTP recibirán CERO PUNTOS. El resto de las puntuaciones hasta la puntuación máxima de cada apartado se otorgará en virtud de las prestaciones, innovación, seguridad, usabilidad, especificidad de la propuesta realizada y claridad en la exposición de la herramienta.

Además, se establecía como límite una extensión máxima de 20 hojas. La información contenida a partir de la página 20 no será tomada en cuenta para estos criterios.

5. VALORACIÓN DEL CRITERIO DE JUICIO DE VALOR

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

Criterio 1: Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo

Criterio 2: Herramienta de supervisión y seguimiento de los trabajos.

IKERFEL

18,75 puntos

Criterio 1: 9 puntos. En la memoria detallan de forma precisa la organización del trabajo en ambos servicios (CM y encuestas), estableciendo las mismas

fases para ambos. El control del trabajo de campo, las preguntas de control y validación y la seguridad en las encuestas se valora positivamente. En su explicación, se aprecia el conocimiento en servicios relacionados con el transporte y su aplicación en las oficinas de gestión. Respecto al dimensionamiento del equipo de trabajo, se detallan de forma clara y precisa todas las figuras del contrato. Además, la selección y formación del personal es correcta, dando muchos detalles del contenido de la formación y aclarando cómo se resolverán las incidencias que puedan surgir con el equipo de suplentes.

En el estudio del servicio a prestar realizan propuestas respecto a las cuotas de selección necesarias para realizar los estudios y también respecto al cuestionario a utilizar en cada uno de los servicios, proponiendo un cuestionario rápido y efectivo por el lugar en el que se realizan las visitas y las encuestas.

No se puntúa con la máxima puntuación porque en el cronograma que presentan para la planificación de los trabajos hay errores en las fechas.

Criterio 2: 9,75 puntos. Estos puntos se reparten entre los siguientes aspectos:

- **Consultar en tiempo real el nivel de cumplimiento de las cuotas establecidas en el PPT: 3 puntos.** Las visitas y las encuestas están disponibles en tiempo real en la aplicación web que habilitan a CRTM para su consulta.
- **Servicio de escucha de las visitas y encuestas: 2,75 puntos.** Indican que se grabarán el 95% de las visitas y encuestas. No se valora con la totalidad de la puntuación porque no indican que sea el 100%.
- **Supervisión realizada por la empresa del trabajo de campo, así como las decisiones adoptadas por el contratista para garantizar la calidad de los datos recopilados: 2 puntos.** La supervisión del trabajo de campo será realizada por los supervisores y coordinadores que la empresa pone a disposición del servicio, por lo que el control de las encuestas y visitas es el óptimo, realizando las correcciones en el momento y re-planificando la programación en caso de encontrar alguna desviación.
- **Mejoras sobre los mínimos establecidos en el PPTP: 2 puntos.** Incluyen mejoras sobre los mínimos exigidos porque el sistema de control de calidad incluye más controles de los exigidos, ya que incluyen validaciones sistemáticas de las visitas y encuestas, un control remoto e in situ de los encuestadores y un control informático de los resultados que se vayan generando. Además, la herramienta de gestión a disposición del CRTM permite realizar informes a demanda, sin tener que esperar a los entregables finales por trimestre.

INSTITUTO DYM

16,5 puntos

Criterio 1: 9 puntos. En la memoria detallan la organización del trabajo de manera muy específica para ambos servicios. Tanto las visitas de cliente misterioso como las encuestas tienen sus propias fases y sus métodos de supervisión. Aplican sus conocimientos al servicio concreto que se demanda en las oficinas de gestión. Además, tienen en cuenta incidencias que se pueden dar en la ejecución del trabajo de campo e indican medidas de contingencia adecuadas. El dimensionamiento del equipo de trabajo se detalla de forma precisa, indican cómo van a realizar la selección de los auditores y la distribución de los mismos por las distintas oficinas. La formación también es correcta y aplicada al servicio, pero no se detalla de manera precisa para cada uno de los servicios, por lo que no se valora con la máxima puntuación.

Estudia de manera muy detallada cada uno de los servicios, indicando una planificación de los trabajos de cada uno de ellos. Además, incluyen un ejemplo de la distribución de las visitas o encuestas en función del peso de cada oficina y de la importancia de cada una de ellas, lo que se valora positivamente.

Criterio 2: 7,5 puntos. Estos puntos se reparten entre los siguientes aspectos:

- **Consultar en tiempo real el nivel de cumplimiento de las cuotas establecidas en el PPT: 3 puntos.** Las visitas y las encuestas están disponibles en tiempo real en la aplicación web que habilitan a CRTM para su consulta.
- **Servicio de escucha de las visitas y encuestas: 2,5 puntos.** Las visitas y encuestas se pueden escuchar en la herramienta 24 horas después de la realización, también las visitas de supervisión. No se valora con la máxima puntuación porque las grabaciones no están disponibles en tiempo real, si no 24 horas después, con el riesgo de pérdida de información o alteración de la misma.
- **Supervisión realizada por la empresa del trabajo de campo, así como las decisiones adoptadas por el contratista para garantizar la calidad de los datos recopilados: 2 puntos.** La supervisión del trabajo de campo es tanto presencial como remota. Además, incluyen la novedad de realizar llamadas de re-contacto de las entrevistas personales para confirmar que el cuestionario se ha realizado correctamente, lo que se valora positivamente.
- **Mejoras sobre los mínimos establecidos en el PPTP: 0 puntos.** No incluye mejoras sobre los mínimos exigidos en el PPTP.

IDEARA

17,5 puntos

Criterio 1: 8 puntos. La organización del trabajo se detalla de manera precisa, identificando las fases del estudio y estableciendo un cronograma que incluye el tiempo de dedicación a cada una de las fases. Es positivo que distingan los dos

servicios y aporten información sobre las fases de cada uno de ellos, porque, aunque tienen cosas en común, cada servicio solicitado necesita de una organización y planificación específica. El dimensionamiento del equipo de trabajo es adecuado, tanto de los encuestadores y clientes misteriosos como de los puestos de control y supervisión. Las características del personal de campo de la empresa quedan claramente expuestas en la oferta y se consideran adecuadas, pero su método de formación está explicado de una manera muy general, sin entrar al detalle del contenido. Es por ese motivo por el que no se valora con la máxima puntuación, ya que es un requisito muy importante para la prestación del servicio.

Realizan un estudio particularizado del servicio y las medidas propuestas para que el contrato se ejecute de manera correcta son adecuadas. Realizan un estudio de los dos servicios, con una supervisión del trabajo de campo correcta y un control de calidad de todas las fases muy eficaz, lo que se valora positivamente.

Criterio 2: 9,5 puntos. Estos puntos se reparten entre los siguientes aspectos:

- **Consultar en tiempo real el nivel de cumplimiento de las cuotas establecidas en el PPT: 3 puntos.** La herramienta de seguimiento de datos estará a disposición de la Administración en tiempo real, con los niveles de seguridad exigidos y respetando la LOPD. Además, incluyen Dashboards para la consulta de los datos de manera agrupada.
- **Servicio de escucha de las visitas y encuestas: 3 puntos.** En la herramienta se podrán escuchar todas las visitas y encuestas, incluso las de supervisión. También se pueden incluir fotos y vídeos que podrán visualizar las personas que tengan acceso a la herramienta. Las encuestas y visitas se pueden registrar con conexión a internet o sin ella, lo que es muy importante porque en algunas estaciones de Metro donde se encuentran las oficinas no hay cobertura.
- **Supervisión realizada por la empresa del trabajo de campo, así como las decisiones adoptadas por el contratista para garantizar la calidad de los datos recopilados: 2 puntos.** La supervisión del trabajo de campo se realiza de manera presencial y remota a través de la herramienta habilitada para ello. La supervisión, los resultados y las medidas adoptadas en caso de incidencia quedarán reflejadas en la herramienta para el control del responsable del contrato.
- **Mejoras sobre los mínimos establecidos en el PPTP: 1,5 puntos.** Incluye mejoras sobre el número de encuestadores y evaluadores (8-9 entrevistadores sobre los 5 exigidos y 11-12 evaluadores sobre los 10 exigidos). Esto se valora positivamente porque favorece la rotación de los mismos entre las distintas oficinas. No se valora con la máxima puntuación porque solo se incluye esta mejora en el número de encuestadores y evaluadores, pero no incluye mejoras en el proceso de evaluación distintas a las exigidas en el PPTP.

FIELD WORK & DATA

6 puntos

En este caso, antes de entrar a valorar cada uno de los criterios, hay que destacar que la memoria tenía un total de 54 páginas, pero no se ha valorado de la página 20 en adelante.

Criterio 1: 5 puntos. Describen detalladamente la organización del trabajo, especialmente del servicio de cliente misterioso. El servicio de encuestas está menos desarrollado. Se penaliza que, aunque hace referencia a las oficinas de gestión objeto del contrato, en muchas ocasiones en el texto indica ejemplos de un servicio de Metro, respecto a trenes, estaciones, etc. (por ejemplo, en la página 8, punto 3). El dimensionamiento del equipo de trabajo del servicio de cliente misterioso se detalla de manera precisa, pero no hace referencia al servicio de encuestas, por lo que no se ha podido valorar ni puntuar. El punto concreto de la formación a los agentes es muy extenso y oportuno para el servicio que se solicita, lo que se valora positivamente.

No realizan un estudio particularizado del contrato, sino que describen una visión general del servicio de cliente misterioso por oficina y tipo de cuestionario, pero sin entrar en detalle del servicio a realizar. Al servicio de encuestas no le hacen alusión, por lo que no se puede valorar ni puntuar.

Criterio 2: 1 punto. Estos puntos se reparten entre los siguientes aspectos:

- **Consultar en tiempo real el nivel de cumplimiento de las cuotas establecidas en el PPT: 0 punto.** En la memoria hacen referencia a la herramienta que van a poner a disposición del CRTM, pero no especifican si será en tiempo real ni la manera de disponer de esa información
- **Servicio de escucha de las visitas y encuestas: 0 puntos.** No hacen referencia.
- **Supervisión realizada por la empresa del trabajo de campo, así como las decisiones adoptadas por el contratista para garantizar la calidad de los datos recopilados: 1 punto.** Indican que habrá un supervisor del trabajo de campo que se encargue de velar por la fiabilidad de las encuestas y visitas de cliente misterioso, realizando las correcciones necesarias en caso de deficiencias. El control de calidad está explicado de manera general, pero no se valora con la máxima puntuación porque ni la supervisión ni el control de calidad se detallan de manera precisa ni adaptado al servicio concreto de las oficinas de gestión.
- **Mejoras sobre los mínimos establecidos en el PPTP: 0 puntos.** No incluyen mejoras respecto al PPTP.

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 10 puntos)	IKERFEL	INSTITUTO DYM	IDEARA	FIELD WORK DATA
1. Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo	9	9	8	5
2. Herramienta de supervisión y seguimiento de los trabajos	9,75	7,5	9,5	1
TOTAL	18,75	16,5	17,5	6

En Madrid, a fecha de firma,

Firmado digitalmente por: DIAZ BLAZQUEZ PATRICIA
Fecha: 2024.10.17 13:12

La vocal técnica
Patricia Díaz Blázquez