

MEMORIA ECONÓMICA DE “LA 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.”

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



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO.....	4
3.	TIPO DE PRESUPUESTO	4
4.	PRESUPUESTO DEL GASTO	4
4.1	ELEMENTOS DE LA PRESTACIÓN	4
4.1.1	Capítulo Encuesta de Opinión (EO).....	4
4.1.2	Capítulo Calidad del Servicio por Cliente Misterioso (CM)	5
4.2	MEDICIONES.....	5
4.3	PRECIOS	5
4.3.1	Precios de los elementos a suministrar	5
4.3.2	Justificación de los precios	5
4.3.3	Precios simples	7
5.	PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN MATERIAL	8
6.	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.....	8
7.	VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.....	8

1. INTRODUCCIÓN

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de la Comunidad de Madrid (en adelante CRTM), conforme a la Ley 5/1985, de Creación del CRTM, es la autoridad única encargada de coordinar a todas las empresas que forman el Sistema de Transporte Público Regular de la Comunidad de Madrid y establecer las condiciones en las que debe prestarse el servicio.

El CRTM garantiza la plena integración de la red de transporte público regular en la región, gracias al sistema de tarifas y títulos de transporte propios que dan acceso a cualquiera de los modos. El mecanismo fundamental de esta intermodalidad son sus tarjetas de transporte público (TTP) sobre la que se cargan los distintos títulos.

Todo este sistema supone una extraordinaria mejora respecto a la alternativa de billetes independientes por operadores, facilitando el acceso a los usuarios de transporte y haciendo transparente para ellos el complejo sistema comercial que se requiere para garantizar la intermodalidad pretendida. Asimismo, implica unos niveles muy altos de eficiencia en el sistema de comercialización y validación de los títulos, evitando la intervención humana en el proceso de compra y validación de títulos.

Si bien el sistema es altamente eficaz y eficiente, permitiendo como se viene demostrando, el acceso al transporte público de millones de usuarios que en 2023 llegaron a contabilizar 1.600 millones de viajes, no elimina por completo las gestiones. Es necesario personalizar y entregar las TTP-personal, atender las incidencias que puedan generarse tanto de la TTP-personal como de las TTP-multi, informar a los usuarios sobre sus posibilidades y su uso, atender sus reclamaciones, facilitar las facturas que precisen sobre sus cargas, etc. Para ello, el CRTM dispone de una red de 23 oficinas en las que se realizan nuevas tarjetas y se resuelven las incidencias y gestiones inherentes a la misma.

Este contrato tiene por objeto realizar un estudio anual de la calidad percibida por los clientes en la red de oficinas y evaluar trimestralmente la atención realizada por los agentes que prestan servicio en las 23 oficinas mediante la técnica de cliente misterioso. Procede estimar el importe de licitación de dicho contrato. Asimismo, resulta necesario establecer el precio de las diferentes unidades que componen el servicio, de forma que pueda medirse y abonarse, en función de su efectiva ejecución.

El artículo 100 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos de Sector Público (en adelante LCSP), establece que, en el momento de elaborarlo, los órganos de contratación cuidarán de que el presupuesto base de licitación sea adecuado a los precios del mercado. A tal efecto, el presupuesto base de licitación se desglosará indicando en el pliego de cláusulas administrativas particulares o documento regulador de la licitación los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación. En los contratos en que los costes de los salarios de las personas empleadas para su ejecución formen parte del precio total del contrato, el presupuesto base de licitación indicará de forma desglosada y con desagregación de género y categoría profesional los costes salariales estimados a partir del convenio laboral de referencia.

El artículo 309 de la LCSP, precisa que el sistema de determinación del precio de los contratos de servicios, podrá estar referido a componentes de la prestación, unidades



de ejecución o unidades de tiempo, o fijarse en un tanto alzado cuando no sea posible o conveniente su descomposición, o resultar de la aplicación de honorarios por tarifas o de una combinación de varias de estas modalidades. En la confección del presupuesto se han estimado las unidades de ejecución necesarias para llevar a cabo la prestación objeto del contrato y su precio, obteniéndose a través de su producto un precio estimado de ejecución material. A este precio se ha incorporado el importe correspondiente a los gastos generales y al beneficio industrial.

El precio de cada elemento se ha estimado, asimismo, en función de sus componentes y rendimientos previsibles. Para la estimación de los salarios se ha tenido en cuenta el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, aprobado mediante Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo.

2. OBJETO

La presente memoria se redacta con objeto de determinar el presupuesto base de licitación del contrato, justificando el mismo en base a la estimación de los distintos elementos del servicio y el precio de los mismos.

3. TIPO DE PRESUPUESTO

Habida cuenta de que los servicios a prestar se refieren a la actividad comercial del organismo, procede la aplicación de los costes al Presupuesto Comercial (estimativo) del CRTM.

4. PRESUPUESTO DEL GASTO

El contrato incluye dos servicios:

- La medición de la calidad del servicio se realizará mediante la técnica de Cliente Misterioso en las OO.GG TTP (23 actualmente) ubicadas en intercambiadores, estaciones de Metro, Renfe y en municipios de la Comunidad de Madrid.
- Estudio de opinión: se realizará una encuesta anual a una muestra de usuarios que hayan sido atendidos en las OOGG TTP a la salida de las mismas.

4.1 ELEMENTOS DE LA PRESTACIÓN

El Pliego de Condiciones Técnicas Particulares identifica los siguientes capítulos y elementos de la prestación:

4.1.1 Capítulo Encuesta de Opinión (EO)

Dentro de este capítulo, se incluye la siguiente unidad de medición:

EP: ud *Encuesta Presencial*: Corresponde a la realización de encuestas presenciales a la salida de las oficinas, en horario diurno y de lunes a domingo.



4.1.2 Capítulo Calidad del Servicio por Cliente Misterioso (CM)

Dentro de este capítulo, se incluye la siguiente unidad de medición:

VCM: ud Visita Cliente Misterioso. Corresponde a la visita del cliente misterioso a las oficinas de gestión en horario diurno de lunes a domingo.

4.2 MEDICIONES

En los siguientes cuadros se indica, la cantidad estimada de cada uno de elementos del servicio a lo largo del contrato y su desglose por anualidades.

Código	Unidad	Nombre	ud 2024	ud 2025	ud 2026	Total
EP	ud	Encuestas presenciales	1150	1150	1150	3450
VCM	ud	Visita Cliente Misterioso	115	430	325	870

Según el PPTP, se han considerado 1.100 encuestas y 420 visitas de cliente misterioso, al que se han sumado las 50 encuestas Pre-test y las 10 visitas Pretest cada año.

4.3 PRECIOS

4.3.1 Precios de los elementos a suministrar

En el siguiente cuadro se indican los precios estimados de cada elemento del servicio.

Código	Unidad	Nombre	Descripción	€
EP	ud	Encuestas presenciales	Corresponde a las encuestas presenciales realizadas según el PPTP en el estudio de opinión anual	13,45
VCM	ud	Visita Cliente Misterioso	Corresponde a las visitas realizadas según el PPTP mediante la técnica de cliente misterioso para valorar la calidad del servicio de las OOGG con periodicidad trimestral	47,43

La justificación de estos precios se presenta en el epígrafe siguiente, en base a la descomposición estimada y los precios simples considerados.

4.3.2 Justificación de los precios

4.3.2.1 Precios descompuestos

Capítulo Estudio de Opinión (EO)

EP: ud Encuesta presencial

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
EP	h	Encuestador	Hora efectiva de trabajo de un encuestador	0,33	11,53	3,84	13,45
	h	Jefe de campo	Repercusión del jefe de campo en formación	0,000909091	15,30	0,01	
	h	Encuestador	Hora de encuestador en formación	0,004545455	11,53	0,05	
	h	Supervisión	Repercusión de la supervisión de encuestadores	0,109090909	12,28	1,34	
	h	Programador	Repercusión del programador en la programación	0,072727273	13,87	1,01	
	h	Responsable tratamiento de datos	Repercusión del responsable del tratamiento de datos en la depuración y análisis de datos	0,130909091	15,30	2,00	
	h	Jefe de campo	Repercusión del jefe de campo en control de calidad	0,012	15,30	0,18	
	h	Responsable tratamiento de datos	Repercusión del responsable del tratamiento de datos en el control de calidad	0,012	15,30	0,18	
	h	Técnico auxiliar	Repercusión del técnico auxiliar en el control de calidad	0,012	12,67	0,15	
	h	Programador	Repercusión del programador en la elaboración de informes	0,014545455	13,87	0,20	
	h	Técnico auxiliar	Repercusión del técnico auxiliar en la elaboración de informes	0,058181818	12,67	0,74	
	h	Jefe del estudio	Hora efectiva del jefe de estudio en la dirección y coordinación	0,2	16,71	3,34	
	%	Otros gastos indirectos	Tanto alzado del 3% del coste (precio parcial) de la encuesta	13,06	0,03	0,39	

Para calcular este precio descompuesto, se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se ha considerado un rendimiento de 0,33, es decir, en 1 hora de trabajo se realizan 3 encuestas.
- Cada curso de formación tiene una duración de 1 hora, siendo el formador el jefe de campo.
- Se ha estimado que cada hora de control de calidad se reparte a 1/3 entre el jefe de campo, el responsable de tratamiento de datos y un técnico auxiliar.
- Se ha estimado que cada hora de elaboración de informes supone un 20% de trabajo del programador (Power Bi o similar) y 80% de trabajo de un técnico auxiliar.
- Se ha estimado una dedicación de un 20% del jefe del estudio.
- Se han considerados unos costes indirectos del 3%.

Todo ello repercutido al número de encuestas (1.100).

Capítulo Calidad del Servicio por Cliente Misterioso (CM)

VCM: ud Visita Cliente Misterioso

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
VCM	h	Cliente Misterioso	Hora efectiva de trabajo de un cliente misterioso	0,50	11,53	5,77	47,43
	h	Jefe de campo	Repercusión del jefe de campo en formación	0,002380952	15,30	0,04	
	h	Cliente Misterioso	Hora de cliente misterioso en formación	0,023809524	11,53	0,27	
	h	Supervisión	Repercusión de la supervisión de clientes misteriosos	0,321428571	12,28	3,95	
	h	Programador	Repercusión del programador en la programación	0,19047619	13,87	2,64	
	h	Responsable tratamiento de datos	Repercusión del responsable del tratamiento de datos en la depuración y análisis de datos	0,60952381	15,30	9,33	
	h	Jefe de campo	Repercusión del jefe de campo en control de calidad	0,251428571	15,30	3,85	
	h	Responsable tratamiento de datos	Repercusión del responsable del tratamiento de datos en el control de calidad	0,251428571	15,30	3,85	
	h	Técnico auxiliar	Repercusión del técnico auxiliar en el control de calidad	0,251428571	12,67	3,18	
	h	Programador	Repercusión del programador en la elaboración de informes	0,152380952	13,87	2,11	
	h	Técnico auxiliar	Repercusión del técnico auxiliar en la elaboración de informes	0,60952381	12,67	7,72	
	h	Jefe del estudio	Hora efectiva del jefe de estudio en la dirección y coordinación	0,2	16,71	3,34	
	%	Otros gastos indirectos	Tanto alzado del 3% del coste (precio parcial) de la visita de cliente misterioso	46,05	0,03	1,38	

Para calcular este precio descompuesto, se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se ha considerado un rendimiento de 0,5, es decir, en 1 hora de trabajo se



realizan 2 visitas.

- Cada curso de formación tiene una duración de 1 hora, siendo el formador el jefe de campo.
- Se ha estimado que cada hora de control de calidad se reparte a 1/3 entre el jefe de campo, el responsable de tratamiento de datos y un técnico auxiliar.
- Se ha estimado que cada hora de elaboración de informes supone un 20% de trabajo del programador (Power Bi o similar) y 80% de trabajo de un técnico auxiliar.
- Se ha estimado una dedicación de un 20% del jefe del estudio.
- Se han considerados unos costes indirectos del 3%.

Todo ello repercutido al número de visitas (420).

4.3.3 Precios simples

En el siguiente cuadro se presenta la estimación de los precios simples que se han tenido en cuenta para estimar los precios de los distintos elementos de la prestación, en función de sus respectivas descomposiciones.

Código	Nombre	Descripción	ud	Precio simple
P1	Jefe del estudio	precio/hora del jefe de estudio incluidos gastos sociales	€	16,71
P2	Jefe de campo	precio/hora del jefe de campo incluidos gastos sociales	€	15,30
P3	Responsable tratamiento de datos	precio/hora del responsable tratamiento de datos incluidos gastos sociales	€	15,30
P4	Encuestador diurno	precio/hora del encuestador diurno incluidos gastos sociales	€	11,53
P5	Supervisor diurno	precio/hora del supervisor diurno presencial incluidos gastos sociales	€	12,28
P6	Cliente Misterioso	precio/hora del cliente misterioso	€	11,53
P7	Programador	precio/hora del programador incluidos los gastos sociales	€	13,87
P8	Técnico auxiliar	precio/hora del técnico auxiliar incluidos los gastos sociales	€	12,67

Para la estimación de los precios relativos a los distintos elementos de la prestación, se ha tomado como referencia el Convenio Colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y la opinión pública.

Código	Unidad	Nombre	Clasificación según XVIII CConvenio Colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y la opinión pública.	h/año	Salario bruto €/año	% SS empresa	Coste SS empresa	Coste empresa €/año	Coste €/h
P1	h	Jefe del estudio	Área 5 Grupo A Nivel 1 con 5 años de experiencia (1 trienio, cumpliría 2 el segundo año del contrato)	1.800	22.971,43	30,90%	7.098	30.069,60	16,71
P2	h	Jefe de campo	Área 5 Grupo B Nivel 1 con al menos 5 años de experiencia (1 trienio, cumpliría 2 el segundo año)	1.800	21.039,31	30,90%	6.501	27.540,45	15,30
P3	h	Responsable tratamiento de datos	Área 5 Grupo B Nivel 1 con al menos 5 años de experiencia (1 trienio, cumpliría 2 el segundo año)	1.800	21.039,31	30,90%	6.501	27.540,45	15,30
P4	h	Encuestador	Área 5 Grupo E Nivel 2	1.800	15.422,40	34,60%	5.336	20.758,55	11,53
P5	h	Supervisor presencial	Área 5 Grupo D Nivel 1 con 3 años de experiencia (1 trienio)	1.800	16.420,35	34,60%	5.681	22.101,79	12,28
P6	h	Cliente Misterioso	Área 5 Grupo E Nivel 2	1.800	15.422,40	34,60%	5.336	20.758,55	11,53
P7	h	Programador	Área 3 Grupo D Nivel 1 con experiencia menor a un trienio	1.800	19.077,68	30,90%	5.895	24.972,68	13,87
P8	h	Técnico auxiliar	Área 5 Grupo B Nivel 2 con experiencia menor a un trienio	1.800	17.418,71	30,90%	5.382	22.801,09	12,67

Se ha estimado un % de coste empresa por trabajador de:

Tipo de vinculación a la empresa	% Costes empresariales
Trabajador fijo en campo	33,40%
Trabajador fijo en oficina	30,90%
Trabajador eventual en campo	34,60%
Trabajador eventual en oficina	32,10%

5. PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN MATERIAL

En los siguientes cuadros se presenta el Presupuesto de Ejecución Material del contrato, resultante de aplicar los precios de cada elemento de la prestación a su correspondiente medición. Se expresa el valor total y su descomposición por anualidades.

Código	Unidad	Nombre	Precio/unidad	Mediciones				Presupuesto			
				2024	2025	2026	Total	2024	2025	2026	Total
EP	ud	Encuestas Presenciales	13,45	1.150	1.150	1.150	3.450	15.467,50 €	15.467,50 €	15.467,50 €	46.402,50 €
VCM	ud	Visita Cliente Misterioso	47,43	115	430	325	870	5.454,45 €	20.394,90 €	15.414,75 €	41.264,10 €
								20.921,95 €	35.862,40 €	30.882,25 €	87.666,60 €

Agrupado por capítulos (referencia de pesos):

Código	Nombre	Mediciones				Presupuesto				% respecto total
		2024	2025	2026	Total	2024	2025	2026	Total	
EO	Capítulo "Estudio de Opinión"	1.150	1.150	1.150	3.450	15.467,50	15.467,50	15.467,50	46.402,50	52,95%
CM	Capítulo "Calidad del servicio por Cliente Misterioso"	115	430	325	870	5.454,45	20.394,90	15.414,75	41.264,10	47,07%
TOTAL						22.945,95	37.887,40	32.908,25	87.666,60	100,00%

6. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto de licitación se ha obtenido aplicando al presupuesto de Ejecución Material un 6% en concepto de gastos generales y un 6% de beneficio industrial.

En el siguiente cuadro se indican los cálculos y la descomposición estimada de anualidades, así como la repercusión del IVA aplicable.

	2024	2025	2026	Total
Presupuesto de Ejecución Material	20.921,95 €	35.862,40 €	30.882,25 €	87.666,60 €
Gastos Generales (6%)	1.255,32	2.151,74	1.852,94	5.260,00 €
Beneficio Industrial (6%)	1.255,32	2.151,74	1.852,94	5.260,00 €
Presupuesto de licitación (sin IVA)	25.456,58	42.190,89	36.614,12	104.261,59 €
IVA (21%)	5.345,88	8.860,09	7.688,97	21.894,93 €
Presupuesto de licitación (con IVA)	30.802,47	51.050,97	44.303,09	126.156,53 €

El presupuesto de licitación para este contrato es de **104.261,59€** más el IVA correspondiente hacen que el total del presupuesto calculado ascienda a **126.156,53€**.

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El valor estimado del contrato se calcula con el presupuesto base de licitación (sin IVA) y la prórroga prevista de dos años.

Base imponible del presupuesto de licitación	104.261,59 €
Prórroga (2 años)	104.261,59 €
Total valor estimado del contrato	208.523,18 €

Estos valores son IVA excluido.

En Madrid, a fecha de la firma

El Jefe de Área de Calidad

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO
Fecha: 2024.06.14 14:48

Fdo.: Juan Antonio Maqueda Burgos

VºBº

Firmado digitalmente por: PABLO BODEGA HERRÁEZ
Fecha: 2024.06.17 12:29

El Secretario General

Fdo.: Pablo Bodega Herráez

