

## RESOLUCIÓN

Exp. Nº: **SG-4/2024**

En virtud de lo que establece el artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas por las disposiciones vigentes,

### RESUELVO

Acordar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación de servicios por procedimiento abierto, denominado **“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”**, promovido por el Área de Calidad y Atención al Cliente, perteneciente a la Secretaría General del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, cuyo presupuesto base de licitación asciende a **126.156,53 euros**, IVA incluido.

El objeto de contrato consiste en la medición de indicadores de calidad del servicio prestado por las Oficinas de Gestión de la Tarjeta Transporte Público (en adelante OO.GG TTP) a los usuarios mediante la técnica de cliente misterioso. Además, en el contrato se incluirá un estudio de opinión a través de encuestas a la salida de las OOGG TTP a los usuarios que han sido atendidos. Concretamente se ha de evaluar la calidad de la atención recibida en las OOGG, así como la valoración global de las oficinas en cuanto a localización, limpieza, seguridad, etc. Adicionalmente, se desea conocer el estado y la evolución de la opinión de los usuarios de las OOGG respecto a la calidad de servicios en la red de transporte público de la Comunidad de Madrid.

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. La encuesta de opinión se realizará una vez al año, en las mismas ubicaciones citadas anteriormente.

Madrid, a fecha de firma.

EL DIRECTOR GERENTE,

Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ SARDINERO PABLO JOSE  
Fecha: 2024.06.19 12:57

Pablo Rodríguez Sardinero

