

MEMORIA JUSTIFICATIVA RELATIVA A

“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. Objeto del contrato (art. 99 lcsp); naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato PROYECTADO, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas (art. 28.1 lcsp). La necesidad de la administración a la que se pretende dar satisfacción; relación con el objeto del contrato.	2
2. Valor estimado del contrato (iva no incluido), indicación de los conceptos que lo integran, con inclusión de los costes laborales (art. 101 y 116.4 d lcsp).	3
3. Naturaleza del contrato	3
4. Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato (art. 62.1 lcsp). ...	3
5. Responsable del contrato (art. 62.1.1lcsp).....	3
6. Informe de insuficiencia de medios en el caso de contratos de servicios (art. 116.4 f lcsp). 3	
7. Elección del procedimiento de licitación (art. 131.2 y 116.4 a lcsp)	4
8. Criterios de solvencia. clasificación del contratista. adscripción de medios.....	4
9. Criterios de adjudicación. explicación de su contenido	4
10. Justificación no división en lotes	6
11. Condiciones especiales de ejecución.....	6
12. Subcontratación.....	6



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO

TÍTULO DEL CONTRATO: “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.”

En la presente memoria justificativa del contrato se analizan las siguientes cuestiones:

1. OBJETO DEL CONTRATO (ART. 99 LCSP); NATURALEZA Y EXTENSIÓN DE LAS NECESIDADES QUE PRETENDEN CUBRIRSE MEDIANTE EL CONTRATO PROYECTADO, ASÍ COMO LA IDONEIDAD DE SU OBJETO Y CONTENIDO PARA SATISFACERLAS (ART. 28.1 LCSP). LA NECESIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE PRETENDE DAR SATISFACCIÓN; RELACIÓN CON EL OBJETO DEL CONTRATO.

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid (CRTM), en virtud de su Ley de Creación, ostenta las competencias en materia de política tarifaria en los servicios públicos de transporte dependientes del mismo. En el ejercicio de estas competencias, el marco tarifario general en vigor se compone básicamente de títulos de transporte multimodales, cuya propiedad y emisión corresponden al CRTM, quien tiene asimismo la obligación de establecer la normativa de uso de los mismos y atender y solucionar las incidencias que se producen en el sistema.

Desde al año 2015, todos los títulos personales del sistema tarifario del servicio de transporte público de la Comunidad de Madrid se encuentran soportados en una tarjeta sin contacto. Por otra parte, durante el año 2017 se realizó la sustitución de la tecnología magnética que aún estaba vigente por los títulos no personales, soportados también en una tarjeta sin contacto.

A lo largo del tiempo transcurrido desde la puesta en marcha del proyecto hasta la actualidad, el CRTM ha requerido la dotación de una red de oficinas de gestión de la Tarjeta Transporte Público, con dimensiones que han ido evolucionando en la medida en que el proyecto se ha ido completando. Los criterios considerados por el CRTM en el momento de abrir las instalaciones han tenido muy en cuenta aspectos relacionados con el nivel de servicio, con la accesibilidad espacial y temporal, frecuencia de uso de las instalaciones por los usuarios, espacio disponible, etc.

En la actualidad, el servicio de atención al cliente del CRTM es multicanal, centrándose especialmente en la venta y post-venta de la Tarjeta Transporte Público y en la Información General del Transporte de la Comunidad de Madrid.

El objeto del contrato es valorar la atención prestada por los agentes en el canal presencial, que supone un volumen de 2.000.000 de atenciones al año. Los agentes que prestan servicio



Además, con este contrato se va a realizar un estudio de opinión anual sobre la calidad de la atención percibida por los usuarios. Siempre centrado en el canal presencial.

En la determinación del valor estimado se han tenido en cuenta los costes derivados de la aplicación de las normativas laborales vigentes, otros costes que se derivan de la ejecución material de los servicios, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial, así como las demás previsiones contenidas en el art. 101.2 de la LCSP.

En la memoria económica se detalla la justificación de cada uno de los precios de los elementos necesarios para la prestación del servicio.

En todo caso, el contrato debe ser considerado como un contrato de servicios porque las prestaciones que en él se desarrollan corresponden fundamentalmente a dicha categoría, de conformidad con el artículo 17 de la LCSP, dado que están dirigidas a la obtención de un resultado distinto a una obra o suministro.

La unidad encargada del seguimiento y ejecución de este contrato es el Área de Calidad y Atención al Cliente del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, perteneciente a la Secretaría General de dicho Organismo.

El responsable del contrato será el Jefe del Área de Calidad y Atención al Cliente, o la persona que designe el Órgano de contratación a propuesta de éste.

El organismo CRTM, no dispone actualmente de medios humanos ni materiales para el desempeño y desarrollo del objeto del contrato. La actividad, por otra parte, es contratada por prácticamente todos los organismos públicos al estar en análoga situación de insuficiencia de medios. Debe tenerse en cuenta que el servicio requiere la disponibilidad de un número.



aunque variable, de personas altamente preparadas en la técnica de cliente misterioso y en los estudios de opinión, con la capacidad para la recepción y análisis de los resultados obtenidos en las distintas visitas y encuestas.

7. ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN (ART. 131.2 Y 116.4 A LCSP)

En base al valor estimado del contrato y con la pretensión de recibir el mayor número de proposiciones, se propone su **tramitación ordinaria mediante el procedimiento abierto**, realizándose la adjudicación utilizando **pluralidad de criterios** basados en el principio de mejor relación calidad-precio. La elección del procedimiento abierto viene determinada, asimismo, por no constituir ninguno de los supuestos de servicio especial que aconsejaría un procedimiento restringido.

8. CRITERIOS DE SOLVENCIA. CLASIFICACIÓN DEL CONTRATISTA. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS.

En la determinación de los criterios de solvencia se ha perseguido un equilibrio entre garantizar una solvencia (tanto económica como técnica) adecuada a la especialización del servicio, y facilitar la libre concurrencia que debe presidir la licitación pública.

Por tanto, dada la cuantía del contrato, en la propuesta de contratación se permite acreditar la solvencia económica, financiera y técnica o bien mediante la clasificación o alternativamente mediante los requisitos exigidos en el procedimiento de licitación.

En este sentido se aplica por un lado el artículo 87.1.a) de la LCSP para determinar la solvencia económica y financiera, exigiendo un volumen de negocios acorde con el presupuesto del contrato. Asimismo, se siguen los criterios del artículo 90 de la LCSP para determinar los medios de acreditación de la solvencia técnica y profesional de los empresarios que, según indica dicho artículo, deberá apreciarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad.

En virtud de lo anterior, se propone que la solvencia técnica se realice en función de la naturaleza de la actividad del contrato de trabajo (CPV 79300000-7) y la cuantía del mismo (104.261,59 €). Art 90.1.a).

En consecuencia, dada la naturaleza y volumen de la operación es apropiado requerir al licitador experiencia previa de trabajos de un orden de magnitud mínimo que permita garantizar la capacidad tanto del jefe del estudio como del resto de responsables de la organización de los trabajos, es decir, el jefe del trabajo de campo y el responsable del tratamiento de datos.

9. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN. EXPLICACIÓN DE SU CONTENIDO



De conformidad con el artículo 145 de la LCSP la adjudicación del presente contrato se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor calidad-precio. Más allá de la eficiencia en la planificación y ejecución del contrato, que tendrá su reflejo en la oferta del precio, hay que garantizar que dicha oferta no suponga un riesgo sobre la calidad del servicio; objetivo este fundamental. Por todo lo anterior, se asigna el 70% de la puntuación al precio y el 30% restante se divide en 4 criterios que atienden a la calidad, 2 de ellos puntuables mediante fórmulas y 2 que depende de un juicio de valor.

El criterio “Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo” se puntúa mediante juicio de valor, al no contener conceptos medibles mediante fórmulas. En su selección ha sido determinante el hecho de que el trabajo de recogida y tratamiento de la información supone cerca de un 65% de los costes de licitación por lo que es la fase crucial para la buena marcha del contrato. Además, la calidad de los datos recogidos determina directamente la calidad del estudio final.

El criterio “Herramienta de supervisión y seguimiento de los trabajos”, también se puntúa mediante un juicio de valor. Se ha seleccionado ante la necesidad de permitir al responsable del contrato realizar la supervisión de los trabajos, especialmente los de campo, posibilitando que las empresas puedan ofertar herramientas de distinta naturaleza y mejorar las prestaciones esenciales que se recogen en el PPTP para la misma sin que con ello este Organismo incurra en costes adicionales. Para su valoración se tendrán en cuenta tanto las prestaciones como la innovación, seguridad, usabilidad, especificidad de la propuesta realizada y claridad en la exposición de la herramienta.

El resto de criterios objetivos: el número de visitas y encuestas ofertadas por el licitador se puntúan mediante fórmulas. Estos criterios se han escogido para poder seleccionar la mejor oferta no sólo en cuanto a precio, sino también en cuanto a calidad atendiendo al punto crítico del estudio que es el trabajo de campo.

Para ello se establecen los siguientes categorías y criterios:

- Criterios relacionados con los costes: 70 puntos sobre 100
 - A. “Precio ofertado”: 70
- Criterios cualitativos: 30 puntos sobre 100
 - Evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas (10)
 - B.1 “Visitas Cliente Misterioso”: 5
 - B.2 “Encuestas presenciales”: 5
 - Cuya cualificación depende de un juicio de valor (20)
 - B.3 “Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo”: 10
 - B.4 “Herramienta de supervisión y seguimiento de los trabajos”: 10



10. JUSTIFICACIÓN NO DIVISIÓN EN LOTES

El contrato no se divide en lotes porque los indicadores tienen que obtenerse con los mismos criterios, procedimientos y en las mismas condiciones en ambos servicios.

Ambos indicadores están íntimamente relacionados para obtener el objetivo final que es valorar la calidad del servicio de la atención en las Oficinas de Gestión de la Tarjeta Transporte público, tanto en la atención prestada por los agentes como en la valoración que los ciudadanos tienen con el servicio que han recibido. Por ese motivo, no se pueden dividir en lotes.

11. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

Se ha incorporado una condición especial de ejecución de tipo social que se ha seleccionado atendiendo a la naturaleza del contrato. Así, se exige a la empresa adjudicataria que realice durante la ejecución del contrato, como mínimo, dos acciones de sensibilización y formación de una duración mínima de tres horas cada una de ellas acerca de los derechos en materia de igualdad y conciliación de la vida laboral y familiar recogidos en la normativa vigente o en el convenio de empresa o convenio colectivo vigente.

Se ha elegido esta condición especial de ejecución porque se trata de un servicio en el que el trabajo de campo será desempeñado por personas y es relevante que reciban estas acciones de sensibilización y formación.

12. SUBCONTRATACIÓN

No se permite la subcontratación.

En Madrid, a fecha de la firma

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

El Jefe de Área de Calidad

Fdo.: Juan Antonio Maqueda Burgos

VºBº

El Secretario General

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

Fdo.: Pablo Bodega Herráez

