



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

Dirección General de Humanización, Atención
y Seguridad del Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR LOS LICITADORES RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR, EN EL CONTRATO “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2025”

En sesión celebrada el día **2 de abril de 2025** se procedió a la apertura del sobre **nº1** que contenía la documentación administrativa y técnica relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor, aportada por la siguiente empresa que concurre a la licitación del contrato de servicios “Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2025”:

Licitador	NIF	Representante
CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.	A47461066	D. José Roberto García García

En este informe se presenta **la valoración técnica y puntuación de la documentación aportada** en orden a la aplicación de los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor, según las especificaciones y ponderaciones establecidas en los apartados 9 y 10 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Para ello se han considerado las especificaciones técnicas establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

VALORACIÓN TÉCNICA DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

Respecto a los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor, los apartados 9 y 10 de la cláusula 1 del PCAP establecen que los licitadores presentarán una memoria que deberá ajustarse obligatoriamente a la siguiente estructura y contenido, conforme al modelo que figura como Anexo IV de ese pliego:

Criterio 1.- Modelo de análisis, revisión y validación de cuestionarios y diseño muestral. Trabajo de campo. Explotación estadística

1º. El modelo de análisis

2º. La metodología de revisión y validación de cuestionarios

3º. El diseño muestral

4º. La planificación del trabajo de campo

5º. La descripción de técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis de resultados

Criterio 2.- Control de calidad y seguridad de los trabajos y de la información

1º. Plan de seguimiento y control general del proyecto

2º. Tratamiento y seguridad de la información

La memoria deberá ceñirse estrictamente a los apartados referidos y su extensión será la necesaria para incluir la descripción de cada uno de ellos. No deberá contener información genérica sobre la empresa.

La memoria no deberá incluir datos o valores referidos a los criterios evaluables de forma automática por fórmulas ni información que permita deducir la puntuación a asignar en dichos criterios. De producirse esta circunstancia, la propuesta será excluida automáticamente del proceso de licitación.

A continuación, se detalla la valoración de la documentación aportada por la empresa licitadora CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A., de acuerdo a dichos requisitos, observándose que los epígrafes y distribución de contenidos de esta documentación no se ajustan al modelo de memoria del Anexo IV.

Asimismo, se observa que los apartados 1.4, 1.5, 1.6 y 1.7 de la documentación incluyen información genérica de la empresa, referida a su ubicación, a su ámbito general de trabajo y experiencia sobre servicios de consultoría y estudios para ejecutar proyectos de investigación de distintas áreas temáticas (consultoría del transporte, investigaciones sociodemográficas y económicas, investigaciones de mercado, captura y tratamiento de la información y consultoría informática). Entre estos trabajos, se mencionan servicios relacionados con el contrato (por temática de estudio y/o metodologías de trabajo empleadas), realizados por la empresa en los últimos años, detallando su beneficiario o cliente, fecha de ejecución e importe de los mismos.

No se incluyen datos referidos a los criterios evaluables por fórmulas que permitan deducir la puntuación a asignar en dichos criterios.

Los criterios se valoran de la siguiente forma:

1.- Modelo de análisis, revisión y validación de cuestionarios y diseño muestral. Trabajo de campo. Explotación estadística

A. Los apartados de la memoria referidos al modelo de análisis, la revisión y validación de cuestionarios y el diseño muestral , incluirán:	Valoración de la documentación aportada por la licitadora
<p>I. Descripción del modelo de análisis de la satisfacción de los usuarios en todos los segmentos asistenciales que se analizan en el estudio, teniendo en cuenta la representatividad de los datos en cada ámbito asistencial.</p>	<p>En el apartado 2.2. “Objetivos de la investigación” se menciona que la finalidad del trabajo es “conocer y evaluar la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios públicos de la Comunidad de Madrid”, y se especifica, entre otros objetivos, la evaluación de la calidad percibida en la prestación de los servicios de atención primaria, atención hospitalaria y SUMMA 112, así como examinar la satisfacción en estos ámbitos.</p> <p>En el apartado 2.3., sobre la metodología de trabajo, se concretan los segmentos y unidades de análisis del estudio (atención primaria, hospitalaria y SUMMA 112), y su representatividad a nivel de centro de salud en atención primaria, de segmentos asistenciales en gerencia de hospital y de tipología de unidades del SUMMA 112. También se indica, respecto al ámbito de atención primaria, la representatividad del tipo de atención (presencial y no presencial).</p> <p>Por tanto, el modelo propuesto es idóneo para el análisis de la satisfacción en todos los ámbitos asistenciales del estudio, así como para la adecuada representatividad de los datos a nivel de centro de salud, segmentos asistenciales en gerencia de hospital y de tipología de unidades del SUMMA 112.</p>
<p>II. Descripción de la metodología para revisar y validar los cuestionarios, especificando el proceso de realización de pretest o pilotaje y su alcance por cada uno de los distintos cuestionarios del estudio.</p>	<p>En el apartado 3.2.2 “Cuestionario a emplear en la investigación” se citan los modelos de cuestionarios que se utilizarán para recabar información sobre cada segmento de análisis. Asimismo, se describe el esquema básico para el diseño y elaboración de cuestionarios, así como las características generales de su estructura. En el Anexo I se presentan los modelos iniciales de cuestionarios para cada segmento del estudio.</p> <p>Para la validación, en el apartado 3.2.3. “Prueba piloto del cuestionario” se describe la realización de un pretest (50 entrevistas por cada tipo de cuestionario), mediante un pilotaje de gabinete y un sondeo pretest. Se describen las funcionalidades del pretest, así como las medidas de control</p>

	<p>de calidad de esta prueba piloto. Se refiere la elaboración de informe de resultados del pilotaje.</p> <p>Por tanto, el proceso descrito para revisión y validación de los cuestionarios es idóneo y el proceso de realización del pilotaje es adecuado y su alcance suficiente.</p>
<p>III. Descripción del diseño muestral por cada unidad de análisis y segmento, especificando: la definición de las unidades de información; método de muestreo; cálculo del tamaño de la muestra; error muestral por cada unidad de análisis; y número total de entrevistas válidas a realizar y por segmentos.</p>	<p>En el apartado 3.1.2 “Diseño muestral” se describe el diseño muestral para cada uno de los ámbitos asistenciales de atención primaria, hospitalaria y SUMMA 112, especificando: universo, unidades de información, ámbito temporal de estudio, diseño o método de muestreo, cálculo del tamaño de la muestra y error muestral, así como el número total de entrevistas a realizar por segmento. También se refiere utilizar el sistema CATI en las entrevistas telefónicas como técnica de investigación.</p> <p>Respecto al error muestral en el ámbito del SUMMA 112 se detalla una estimación inferior al 5,5% en cada tipología de asistencia, conforme a lo exigido en el apartado 5.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas. No obstante, se especifica también una estimación del error muestral para el conjunto del SUMMA 112 ($\pm 3,02\%$), agregando las tres tipologías de asistencia, estimando un error de muestreo global para este ámbito asistencial; este concepto no es correcto, puesto que el error de muestreo debe referirse a cada segmento de análisis y no debe calcularse agregado por ámbito asistencial.</p> <p>En cuanto al número de entrevistas válidas a realizar se especifica nº entrevistas/unidad de análisis y segmento: 1.050 en el SUMMA 112 (350 por cada tipología de unidades); 26.664 en atención primaria (101 por centro de salud); y 18.998 en atención hospitalaria (161 por hospital en cada uno de los 4 segmentos), concretando nº entrevistas/segmento (4.669 en consultas externas; 4.347 en urgencias; 4.669 en cirugía ambulatoria; y 5.313 en hospitalización). Supone un total de 46.712 entrevistas válidas a realizar.</p> <p>Por tanto, el diseño muestral descrito contiene de forma idónea la información exigida para una adecuada representatividad de la muestra a nivel global, por segmentos y por unidad de análisis, incluyendo la realización del total de entrevistas válidas exigidas.</p> <p>Respecto al error muestral, se facilita información adecuada de los ámbitos de atención primaria y de cada uno de los segmentos de atención hospitalaria. Sobre el ámbito del SUMMA 112, aunque la estimación del error por tipología de asistencia es correcta, es inadecuada la estimación de un error de muestreo global agregado para este ámbito asistencial.</p>

B. El apartado de la memoria referido al trabajo de campo , incluirá:	Valoración de la documentación aportada por la licitadora
<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de la planificación del trabajo de campo y el cronograma de actividades para su ejecución, así como el proceso de realización de las entrevistas y de resolución de incidencias, la oferta horaria para realizar las entrevistas, el número de intentos de contacto telefónico y los motivos de los casos de exclusión o pérdida. - Descripción de la programación y contenido de la formación previa del personal encuestador. 	<p>El apartado 2.3. “Metodología de trabajo propuesta” incluye una “Fase 2: Trabajo de campo”, mencionándose la planificación de actividades previstas para el desarrollo de este trabajo. Asimismo, estas tareas se contemplan en la fase 2 del esquema sobre la organización inicial del plan de trabajo del estudio, en el apartado 3.1.1.</p> <p>En el apartado 3.2.4. “Preparación del trabajo de campo” se refiere la preparación de materiales y documentos previos (listados muestrales, hoja de control, gestión del call center y documentos para incidencias).</p> <p>En el apartado 3.2.4.2. “Formación del equipo de trabajo” se refiere contar con un plan de formación con actividades dirigidas a diferentes perfiles del equipo de trabajo. Se mencionan los principios de la formación del personal de campo y se detallan los aspectos teóricos y prácticos de programa (tanto para entrevistadores como jefes de equipo), incluyendo en el Anexo II un ejemplo del modelo de manual del encuestador a utilizar en la formación. También se refiere que el plan de formación se presentará antes del inicio de las tareas de pretest (para que éste pueda ser llevado a cabo en óptimas condiciones), siendo completado con los resultados y modificaciones pertinentes de manera previa al proceso de recogida de información.</p> <p>Se describe en el apartado 3.2.5 “Recogida de información: Trabajo de campo” el protocolo del trabajo de campo, incluyendo la organización y desarrollo de la jornada con la oferta horaria, la supervisión, el flujo de encuestación y las medidas de control. Se detallan las actuaciones del encuestador, así como el registro y resolución de incidencias. Se fijan 12 intentos de llamada para cada unidad muestral y se recogen los motivos de los casos de exclusión.</p> <p>El cronograma general de actividades se presenta en el apartado 6. “Plazo de ejecución de los trabajos”, considerando como fecha de comienzo del proyecto la de la firma del contrato. El cronograma especifica las actividades relacionadas con el trabajo de campo, a desarrollar a lo largo de 9 semanas hasta el 12 de diciembre. A este respecto, las cláusulas 5.5 y 8. del pliego de prescripciones técnicas, establecen una duración del trabajo de campo inferior o igual a 9 semanas y que debe estar realizado a fecha de 5 de diciembre de 2025; por tanto, la fecha de finalización</p>

	<p>reflejada en el cronograma no se ajusta al plazo indicado en este pliego. Por otra parte, en el ámbito temporal del estudio de todos los segmentos de análisis, especificado en el apartado 3.1.2 “Diseño muestral”, se menciona que las encuestas se llevarán a cabo ajustándose a la fecha límite del 5 de diciembre de 2025. De este modo, la información aportada sobre la finalización del trabajo de campo genera confusión.</p> <p>Por tanto, si bien la planificación y cronograma presentados detallan todos los contenidos del proceso para el desarrollo del trabajo de campo, no es adecuado el cronograma en cuanto a la fecha de finalización del trabajo de campo. La programación y contenido de la formación previa del personal encuestador son idóneos.</p>
--	---

<p>C. El apartado de la memoria referido a técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis, incluirá:</p>	<p>Valoración de la documentación aportada por la licitadora</p>
<p>Estudio estadístico descriptivo (análisis univariante y bivalente), la metodología para la comparación y análisis evolutivo de resultados y estudio estadístico analítico (análisis multivariante).</p>	<p>En el apartado 3.4.1. “Explotación estadística de la información” se describe de forma detallada los estadísticos a emplear en técnicas descriptivas univariantes y bivariantes, así como las representaciones gráficas. Asimismo, se describe la metodología para el análisis comparativo y evolutivo de resultados, en el análisis descriptivo bivalente.</p> <p>Se detallan los análisis multivariantes: análisis de la varianza, matrices de importancia-valoración, análisis de cluster, regresión lineal múltiple y factorial. También se describe el análisis evolutivo de resultados y se muestra un ejemplo de tablas de comparación de resultados.</p> <p>Por tanto, la descripción detalla toda la información exigida para la adecuada realización del estudio: análisis descriptivo, comparativo, evolutivo y analítico.</p>

2.- Control de calidad y seguridad de los trabajos y de la información

A.- El apartado de la memoria referido al plan de seguimiento y control general del proyecto , incluirá:	Valoración de la documentación aportada por la licitadora
<p>La organización del trabajo en las distintas fases del proyecto, concretando la asignación de recursos materiales y humanos, así como la temporalidad de su ejecución; y las medidas de control previstas a lo largo de su desarrollo, así como la asignación de los responsables técnicos encargados del seguimiento y control.</p>	<p>En los apartados 4.2, 4.3 y 4.4 se describen los siguientes controles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de incidencias; se mencionan acciones para su minimización en las 5 fases del proyecto (definición de plan de trabajo; trabajo de campo; depuración, codificación y control; análisis de la información; y elaboración de informes). - Controles de planificación; se citan aspectos para el seguimiento y control general del proyecto (reuniones y revisiones técnicas): revisión documental, revisión del avance del proyecto, entregables y seguimiento de acciones correctivas. - Controles de seguimiento; se especifican: medidas para garantizar cobertura de las muestras; pilotaje de los cuestionarios; aplicaciones de grabación de datos y de tratamiento de información; briefing del equipo de trabajo de campo y plan de formación; supervisión y control de campo; e interpretación de resultados para controlar su coherencia. Asimismo, se refiere que se facilitará la verificación de la calidad de las entrevistas en todos los segmentos mediante escuchas en tiempo real. <p>En diversos apartados se hace referencia a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El proceso metodológico planteado para la ejecución, que comprende las 5 fases del proyecto y las actividades a desarrollar en cada una de ellas, así como el equipo de trabajo asociado en cada fase del estudio. - Los “medios técnicos y materiales”: instalaciones (60 puestos en call center), equipos informáticos y periféricos, software, plataforma telefónica CATI y otros medios materiales. - La asignación del equipo de trabajo a las diferentes tareas del proyecto. Se muestra de forma gráfica en organigrama y se detallan las funciones principales del equipo de trabajo, especificando los distintos perfiles de trabajo establecidos para la investigación. Se detalla la relación del personal del equipo de trabajo, señalando su área de responsabilidad. - La planificación temporal de las distintas tareas enmarcadas en cada una de las fases del proyecto.

	Por tanto, la planificación y las medidas de control descritas son adecuadas para la idónea organización del trabajo en todas las fases del proyecto.
--	--

B. El apartado de la memoria referido al tratamiento y seguridad de la información , incluirá:	Valoración de la documentación aportada por la licitadora
Descripción de las medidas técnicas y organizativas a establecer para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información en las distintas fases del estudio de evaluación.	<p>En el apartado 4.5. “Seguridad de los trabajos” y en el 5.1 “Plan de contingencias técnico” se describe el compromiso de privacidad y confidencialidad de la información del estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se señala el compromiso del equipo consultor a la estricta observancia de la privacidad y confidencialidad de todo tipo de información manejada o generada a lo largo del desarrollo completo de los trabajos, haciendo referencia al cumplimiento de normativa relacionada con la protección de datos de carácter personal y seguridad de la información. - Se refiere que las bases de datos que se elaboren con las respuestas obtenidas al realizar la encuesta, se tratarán de manera seudonimizada y acorde con la normativa vigente en materia de protección de datos y seguridad de la información de carácter personal, de forma que quede garantizada la integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad de los datos. - Se refiere establecer medidas para garantizar seguridad de la información, plasmadas en un “Documento de Seguridad” de ficheros del proyecto, en relación con: envío de datos personales, manejo de la información, medidas en el puesto de trabajo, envío de datos individualizados, formatos y soportes, accesos autorizados, ficheros temporales y registro de incidencias. - En el plan de contingencias se menciona la metodología a seguir para realizar copias de seguridad y se describen medidas para evitar fugas de información, para el control de la vulnerabilidad técnica de equipos y sistemas operativos, así como para la protección de los sistemas de procesamiento contra código malicioso y descargables. - Se destaca que la empresa cuenta con personal técnico dedicado en exclusiva a garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos. <p>Por tanto, las medidas técnicas y organizativas descritas son idóneas para mantener la confidencialidad y seguridad de la información en todas las fases del estudio.</p>

PUNTUACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

En la siguiente tabla 1 se hace constar la puntuación obtenida por cada uno de los referidos criterios, así como la puntuación total alcanzada, tras la valoración técnica de la documentación aportada por la empresa licitadora CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A

Tabla 1: Puntuación de criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor

CRITERIO		VALORACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA	PUNTUACIÓN MÁXIMA	
1. Modelo de análisis. Revisión y validación de cuestionarios y Diseño muestral. Trabajo de campo. Explotación estadística	A. Modelo de análisis. Revisión y validación de cuestionarios. Diseño muestral	I. Descripción del modelo de análisis de la satisfacción de los usuarios en todos los segmentos asistenciales que se analizan en el estudio, teniendo en cuenta la representatividad de los datos en cada ámbito asistencial.	1	1	5
		II. Descripción de la metodología para revisar y validar los cuestionarios, especificando el proceso de realización de pretest o pilotaje y su alcance por cada uno de los distintos cuestionarios del estudio.	2	2	
		Descripción del diseño muestral por cada unidad de análisis y segmento, especificando: la definición de las unidades de información; método de muestreo; cálculo del tamaño de la muestra; error muestral por cada unidad de análisis; y número total de entrevistas válidas a realizar y por segmentos.	0	2	
	B. Trabajo de campo	- Descripción de la planificación del trabajo de campo y el cronograma de actividades para su ejecución , así como el proceso de realización de las entrevistas y de resolución de incidencias, la oferta horaria para realizar las entrevistas, el número de intentos de contacto telefónico y los motivos de los casos de exclusión o pérdida. - Descripción de la programación y contenido de la formación previa del personal encuestador .	2	4	
	C. Técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis	Descripción de técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis, especificando: Estudio estadístico descriptivo (análisis univariante y bivalente), la metodología para la comparación y análisis evolutivo de resultados y estudio estadístico analítico (análisis multivariante).	4	4	
PUNTUACIÓN TOTAL DEL CRITERIO 1			9	13,00	

CRITERIO		VALORACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA	PUNTUACIÓN MÁXIMA
2. Control de calidad y seguridad de los trabajos y de la información	A. Plan de seguimiento y control general de proyecto	Descripción del plan de seguimiento y control general del proyecto, especificando: La organización del trabajo en las distintas fases del proyecto, concretando la asignación de recursos materiales y humanos, así como la temporalidad de su ejecución; y las medidas de control previstas a lo largo de su desarrollo, así como los responsables técnicos encargados del seguimiento y control.	6,5	6,5
	B. Tratamiento y seguridad de la información	Descripción de las medidas técnicas y organizativas a establecer para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información en las distintas fases del estudio de evaluación	6,5	6,5
PUNTUACIÓN TOTAL DEL CRITERIO 2			13	13,00
PUNTUACIÓN TOTAL			22,00	26,00

Fdo: Cristina Navarro Royo
Jefe de Área de Calidad Sanitaria
Subdirección General de Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente

Documento firmado digitalmente por: NAVARRO ROYO CRISTINA
Fecha: 2025.04.03 15:22

