

INFORME DE VALORACIÓN DEL CRITERIO CUALITATIVO EVALUABLE MEDIANTE JUICIO DE VALOR PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DENOMINADO “ESTUDIO DE CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO Y URBANO POR CARRETERA DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2026 Y 2027”

1. INTRODUCCIÓN

Mediante la Resolución de la Dirección-Gerencia del Consorcio de Transportes de la Comunidad de Madrid (en adelante CRTM), de 20 de marzo de 2026, se convocó el contrato “Estudio de Calidad Percibida del servicio de transporte interurbano y urbano por carretera de la Comunidad de Madrid en 2026 y 2027” (Expediente SG-1/2026).

El día 28/04/2026 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, por lo que fueron admitidos. Concurren:

- IDEARA, S.L.
- SIGMADOS, S.L.
- ÁBACO ESTUDIOS DE MERCADO S.L.

El día 07/05/2026 se reunió la Mesa de contratación para proceder 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

El vocal técnico 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 un único criterio cuya cuantificación depende de un juicio de valor, que aparece descrito como sigue:

Criterio B.2.: Calidad de la memoria técnica de la oferta presentada

Tipo de relación: Criterio relacionado con la calidad, dado que la memoria técnica deberá describir cómo el licitador afrontará los retos del contrato y en especial las cuestiones organizativas del mismo.

Tipo de método de obtención: Mediante juicio de valor.

Ponderación: 15 puntos sobre 100.

Descripción: El licitador presentará una breve “memoria técnica” en la que describirá los siguientes aspectos:

- **Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo, selección, formación y remuneración del personal de campo: 5 puntos.** 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 la fase de encuestación y el control de calidad de la misma. Se valorará la descripción detallada, clara y factible del método de selección del personal de campo para este trabajo y de la preparación del mismo con objeto de garantizar una alta calidad en la recogida de datos. Se explicará el método de remuneración de los encuestadores y cómo se va a gestionar al personal a lo largo del contrato (refuerzos, resolución de dudas, incidencias, reemplazos...). Se valorará con la máxima puntuación a las ofertas que realicen un estudio particularizado para el contrato y que propongan medidas adecuadas de cara a la calidad del contrato, aplicadas al servicio de transporte estudiado, precisas, bien definidas e innovadoras y que presente ejemplos de buenas prácticas de contratos ejecutados por la empresa. Se valorará con 0 puntos aquellas ofertas que no aporten información adicional a la establecida en el PPT, 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 transporte estudiado, de su nivel de profundidad y de lo detallado de la propuesta.
- **Enfoque metodológico para la reducción del tiempo de entrevista: 5 puntos.** Se evaluará la solidez metodológica y la calidad técnica del sistema propuesto para la ejecución de la encuesta de calidad percibida del transporte del CRTM. El diseño y la administración del cuestionario

deberán basarse en la aplicación del método de muestreo matricial por bloques incompletos (matrix sampling). Este enfoque permite optimizar la carga de respuesta y reducir significativamente la duración media de la entrevista sin incrementos en el esfuerzo cognitivo requerido al encuestado.

El diseño estadístico propuesto deberá garantizar que la implementación de este método no incremente el error muestral, tanto a nivel de concesión como en términos globales. A tal efecto, será necesario especificar detalladamente los supuestos estadísticos, el plan de estimación y los procedimientos de imputación o ajuste necesarios para mantener la precisión, consistencia y representatividad de los indicadores definidos por el CRTM.

El contratista deberá documentar la estructura y justificación de los bloques de ítems, los mecanismos de asignación aleatoria a las submuestras, las propiedades inferenciales del diseño (varianzas, covarianzas, ponderación, métodos de estimación) y las garantías metodológicas que aseguren la coherencia y estabilidad de los resultados agregados.

La puntuación final, dentro del rango establecido entre el valor mínimo y máximo, se determinará en función del nivel de especificidad técnica, la profundidad metodológica y el grado de detalle alcanzado en la propuesta.

- **Sistema de supervisión y seguimiento de los trabajos: 5 puntos.** Se valorará las prestaciones y la calidad del sistema expuesto por la empresa para supervisar y seguir los trabajos de campo. Se indicará la forma y el plazo para reportar al responsable del contrato sobre la marcha del contrato, y el seguimiento de cuotas establecidas en el PPT. Se indicará el control de calidad sobre las encuestas en base a la supervisión y el seguimiento realizado por la empresa. Se explicará la forma de abordar los ajustes de la planificación para alcanzar las cuotas previstas en el PPT. 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 transporte estudiado, precisas, bien definidas e innovadoras. Se valorará con 0 puntos aquellas ofertas que no aporten información adicional a la establecida en el PPT, o que contengan errores conceptuales. La puntuación a otorgar entre la máxima y la mínima se otorgará en virtud de las prestaciones, innovación, seguridad, usabilidad, especificidad de la propuesta realizada, claridad en la

exposición del sistema y las ventajas que supongan para el seguimiento por parte del responsable del contrato.

5. VALORACIÓN DEL CRITERIO DE JUICIO DE VALOR

A continuación, se analizan los 3 aspectos valorables de cada una de las ofertas y la puntuación obtenida en cada uno de ellos. Estos aspectos son:

Aspecto 1: Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo, selección, formación y remuneración del personal de campo.

Aspecto 2: Enfoque metodológico para la reducción del tiempo de entrevista.

Aspecto 3: Sistema de supervisión y seguimiento de los trabajos.

IDEARA

13,5 puntos

La oferta destaca por un elevado grado de equilibrio en todos los aspectos evaluados, coherencia interna, claridad expositiva y aplicabilidad operativa, resultando especialmente sólida en los aspectos relacionados con la planificación, ejecución y control del trabajo de campo.

Aspecto 1: 4,5 puntos. En relación con el dimensionamiento y planificación, la propuesta incorpora un nivel de detalle muy bueno, estructurando el trabajo en fases claramente definidas (preparación, ejecución y control), con una adecuada traducción del diseño metodológico a la operativa diaria. Resulta particularmente relevante e innovador la inclusión de sistemas concretos y herramientas tecnológicas de planificación a nivel de agente (hojas de ruta individualizadas), lo que permite garantizar la trazabilidad entre la muestra teórica y la ejecución real. Asimismo, se observa un conocimiento preciso del territorio, de las líneas de transporte y de la distribución espacial del trabajo, lo que refuerza la viabilidad de la propuesta. El sistema de selección, formación y gestión del personal es uno de los elementos más destacados de la oferta, incluyendo procesos estructurados con evaluación objetiva, formación completa y mecanismos de seguimiento continuo, lo que podría apoyar significativamente a la calidad del dato.

Aspecto 2: 4,5 puntos. En cuanto a la metodología de reducción del tiempo de entrevista, la propuesta presenta un diseño claro, estructurado y alineado con las exigencias del pliego. Si bien no detalla las soluciones y herramientas técnicas que se van a emplear, sí ofrece una formulación completa, comprensible y suficiente, incluyendo criterios de estimación, control de error y mecanismos de ajuste, lo que resulta especialmente valorable en términos de transparencia y aplicabilidad.

Aspecto 3: 4,5 puntos. Respecto al sistema de supervisión y seguimiento, la propuesta combina adecuadamente herramientas tecnológicas con control operativo real, destacando el seguimiento continuo de la producción, el ajuste

dinámico de cuotas y la gestión efectiva de incidencias mediante procesos definidos y ejecutables.

SIGMADOS**11,0 puntos**

La oferta se caracteriza por un buen nivel de desarrollo técnico y conceptual, especialmente en los apartados metodológicos y de tratamiento de la información. No obstante, del análisis detallado de la propuesta se aprecia cierta indefinición en la operativa y en la claridad de la ejecución del trabajo de campo.

Aspecto 1: 3,5 puntos. En relación con el dimensionamiento y planificación, la propuesta incorpora modelos teóricos elaborados (asignación ponderada, gestión dinámica de recursos, planificación por células territoriales), si bien no se observa una traslación organizada de estos modelos a la operativa real. En particular, la propuesta presenta cierta falta de claridad en la exposición relativa a la asignación de agentes por franjas horarias, la distribución por concesiones y la planificación por tramos temporales, no resultando del todo fácil comprender la relación entre estos elementos ni los criterios aplicados para su aplicación en campo. Asimismo, la definición de los mecanismos de ajuste durante el trabajo de campo (reasignaciones, refuerzos, gestión de incidencias) resulta muy general, no se concretan procedimientos claros, responsables ni tiempos de actuación, y no se describe su aplicabilidad efectiva.

Aspecto 2: 3,5 puntos. En cuanto al enfoque metodológico para reducir el tiempo de la entrevista, la propuesta incorpora elementos avanzados de análisis estadístico, lo que evidencia un alto nivel técnico. Sin embargo, estos elementos se presentan de forma algo dispersa, sin constituir un plan de estimación estructurado y claramente identificable. No se describe una sistematización clara de los supuestos, procedimientos y modelos de estimación.

Aspecto 3: 4,0 puntos. El sistema de supervisión y seguimiento presenta un alto grado de desarrollo tecnológico, incorporando herramientas avanzadas de monitorización en tiempo real, control de indicadores y trazabilidad del dato. No obstante, esta fortaleza se ve parcialmente penalizada por la falta de integración entre el sistema tecnológico y la gestión operativa del trabajo de campo.

ÁBACO**9,5 puntos**

La propuesta presentada se caracteriza por un enfoque tradicional y alineado con experiencias previas en estudios similares, destacando su conocimiento del objeto del contrato. No obstante, el documento evidencia un desarrollo técnico limitado, junto con la utilización de referencias no actualizadas y un nivel de detalle con margen de mejora en todos los apartados evaluados.

Aspecto 1: 2,5 puntos. En el apartado de dimensionamiento y planificación, la propuesta resulta adecuada en términos generales, pero presenta un nivel de detalle limitado, sin desarrollos específicos que permitan evaluar con precisión

la ejecución real del trabajo de campo. No se observan detalles de la planificación operativa (especialmente en la asignación de cuotas por agente y prevención de desviaciones), así como un desarrollo escaso de los mecanismos de control de calidad. El sistema de selección y formación del personal se presenta de forma general, sin detallar criterios objetivos, procesos de evaluación ni mecanismos de validación. En el apartado de remuneración, se detecta una referencia a un convenio colectivo no actualizado, lo cual constituye una deficiencia relevante desde el punto de vista técnico y de adecuación normativa.

Aspecto 2: 3,5 puntos. Respecto al enfoque metodológico para la reducción del tiempo de la entrevista, la propuesta cumple formalmente con los requisitos del pliego en cuanto a la aplicación del muestreo matricial, pero presenta un desarrollo limitado del plan de estimación y los procedimientos estadísticos, sin aportar un marco metodológico suficientemente detallado.

Aspecto 3: 3,5 puntos. Finalmente, en cuanto al sistema de supervisión, la propuesta incorpora herramientas adecuadas, pero con un nivel de desarrollo insuficiente en relación con la definición de procedimientos, plazos y acciones correctoras. Se detectan incoherencias en el tratamiento de las grabaciones de audio de las entrevistas, por un lado, en el apartado de supervisión en oficina se propone la eliminación de encuestas sin audio para evitar solicitar al encuestado su número de teléfono y, sin embargo, en el apartado de depuración de datos se contempla su inclusión en los listados diarios, indicando la ausencia de grabación y la posibilidad de verificación mediante contacto telefónico.

Se incluye a continuación un cuadro resumen con la puntuación recibida por cada oferta en el criterio de juicio de valor:

Aspectos a valorar	IDEARA	SIGMADOS	ÁBACO
Aspecto 1: Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo, selección, formación y remuneración del personal de campo.	4,5	3,5	2,5
Aspecto 2: Enfoque metodológico para la reducción del tiempo de entrevista.	4,5	3,5	3,5
Aspecto 3: Sistema de supervisión y seguimiento de los trabajos	4,5	4,0	3,5
TOTAL	13,5	11,0	9,5

En Madrid, a fecha de firma,
El vocal técnico,

ALEJANDRO
BENITO
BARBA -

Firmado
digitalmente por
ALEJANDRO BENITO
BARBA - [REDACTED]
Fecha: 2026.06.02
10:05:27 +02'00'