

Segunda Memoria Justificativa de Contratación donde se incluye las consideraciones del Informe Jurídico del Servicio Jurídico Provincial de 24 de septiembre de 2021.

Asunto: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS, DE CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES Y TRABAJOS DE CAMPO, DE LÍNEAS Y MODOS E INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE PERTENECIENTES AL CONSORCIO METROPOLITANO DE TRANSPORTES DE LA BAHÍA DE CÁDIZ.

1. Introducción

Se redacta el presente documento, con objeto de establecer las necesidades para contratar los trabajos para la realización de **estudios de satisfacción de usuarios, de calidad de servicios de transportes, de líneas, modos e infraestructuras de transporte pertenecientes al Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz** (CMTBC en adelante).

2. Justificación del gasto

El Consorcio de Transportes. Bahía de Cádiz (CMTBC en adelante) acoge, como uno de sus objetivos de mayor interés, el conocimiento de la situación y evolución de la opinión de los usuarios con respecto a la calidad del servicio en la red de líneas interurbanas con servicio en su ámbito de competencia, tanto desde el punto de vista derivado de su responsabilidad en la gestión de las diferentes concesiones como de la importancia socioeconómica que ésta representa.

Una de las estrategias para lograr este objetivo, consiste en la implantación de procedimientos orientados a la detección de causas de no-calidad y la programación de medidas de actuación encaminadas a su eliminación.

Es práctica habitual, en las instituciones prestadoras de servicios, y en el marco de esta iniciativa, proceder a medir la valoración de la calidad del servicio percibido por sus usuarios (calidad subjetiva) y analizar la evolución temporal de los índices utilizados al efecto. Este proceso entraña una línea de acción en la que el usuario ocupa una posición preeminente, desplazando el centro de gravedad hacia la percepción subjetiva, y en último término, a la satisfacción de éste.

Esta acción de seguimiento de la calidad del servicio prestado debe anticipar la evaluación de las carencias de calidad, proporcionando información en una doble vertiente: De una parte, la determinación de los puntos fuertes y débiles del servicio y sus posiciones respectivas; y de otra parte, la decisión de los aspectos sobre los que se establecerán las prioridades de acción (y por supuesto, de inversión), de mejora de la calidad.

Desde la puesta en marcha en 2004, se hacen encuestas periódicas, para obtener el pulso de la percepción de la calidad del servicio de transporte público terrestre, marítimo y en los últimos años también, de infraestructuras propias de CMTBC, como es el caso de las terminales marítimas y la estación de autobuses de Cádiz, apreciado por los usuarios del mismo, y a la calidad percibida por encuestadores que trabajen de forma anónima, estando prestándose el servicio de modo ininterrumpido hasta la fecha, con la excepción del servicio marítimo en el periodo comprendido entre el 24 de marzo y el 5 de junio de 2020, debido a la declaración del estado de alarma por la crisis sanitaria de la COVID-19.

Desde el inicio de la prestación del servicio marítimo regular de pasajeros y en las licitaciones posteriores, se establecen una serie de parámetros en función de los resultados de la medición de la calidad subjetiva y la calidad objetiva antes mencionada.

La prestación del servicio de realización de estudios de satisfacción, encuestas de calidad de los servicios de transportes, estudios de calidad reservada (cliente misterioso), se ha adjudicado mediante procedimiento abierto, desde que el CMTBC iniciaron su realización en 2005.

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:48	PÁGINA: 1 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGwZGw99DNOe3emj208KE4Y1gSy1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Está próxima a su finalización, el contrato vigente de servicios para la realización de estudios de satisfacción de usuarios, de calidad de servicios de transportes, y trabajos de campo, de líneas, y modos e infraestructuras de transporte pertenecientes al Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz, estando afectado por prórrogas y suspensión por el estado de alarma decretado por el Gobierno de España, por lo que procede su renovación mediante un nuevo proceso de licitación para su contratación.

3. Objeto de la contratación

3.1 Expediente de contratación

CONTR 2021 583811

3.2 Denominación del expediente

Contratación de servicios para la realización de estudios de satisfacción de usuarios, de calidad de servicios de transportes, de líneas, modos e infraestructuras de transporte pertenecientes al Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz.

3.3 Tipo de contrato

Contrato de servicios que se adjudicará mediante procedimiento abierto.

3.4 Objeto de la contratación

Elaboración de estudios de satisfacción, encuestas de calidad percibida por los usuarios de los servicios de transportes, estudios de calidad reservada (cliente misterioso), los trabajos de campo que sean preciso realizar, en líneas y modos de transporte e infraestructuras pertenecientes al CMTBC, y la elaboración de informes anuales de recopilación de resultados del año, y variación y tendencia según los valores obtenidos en los años anteriores.

Los trabajos de campo serán de dos tipos:

- Estudios de calidad reservada (cliente "misterioso"), a realizar en estación de autobuses de Cádiz y en el servicio marítimo, mediante personal anónimo de la empresa adjudicataria.
- Estudios a partir de encuestación directa a usuarios, tanto del servicio marítimo como de las líneas de autobuses metropolitanas, y de la estación de autobuses de Cádiz.

3.5 Código CPV

79320000-3 Servicios de encuestas de opinión pública.

3.6 Plazo de Ejecución

El plazo de ejecución del contrato principal es de 36 meses, con la posibilidad de una prórroga de doce meses más.

3.7 Presupuesto estimado de licitación del contrato:

Plazo principal:

Importe (IVA excluido): 120.000 euros.

Importe del IVA: 25.200 euros.

Importe total (IVA incluido) siendo el 21%: euros. 145.200 euros

Presupuesto posible prórroga (1año):

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:48	PÁGINA: 2 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGwZGw99DNOe3emj208KE4Y1gSy1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Importe (IVA excluido): 40.000 euros.

Importe del IVA: 8.400 euros.

Importe total (IVA incluido) siendo el 21%: 48.400 euros.

Valor estimado del contrato: (IVA no incluido), incluye posible prórroga: 160.000 euros, IVA no incluido.

Distribución estimada de Anualidades (plazo principal de ejecución de 3 años):

Año	Importe (IVA Excl.)	IVA (21%)	Partida presupuestaria
2021	13.000 €	2730€	17.48.51B.226.09
2022	40.000 €	8400€	17.48.51B.226.09
2023	40.000 €	8400€	17.48.51B.226.09
2024	27.000 €	5670 €	17.48.51B.226.09
Suma	120.000 €	25.200 €	17.48.51B.226.09

4. Condiciones generales

4.1 Causas de resolución

Según contempla el PCAP.

4.2 Penalizaciones

Según contempla el PCAP y PPT.

4.3 Valoración de ofertas

4.3.1 Criterios Objetivos: Máximo 65 puntos. (Proposición económica y mejoras).

4.3.1.1 Proposición Económica. (Máximo 60 puntos).

Las personas físicas o jurídicas interesadas en esta contratación, deberán incluir en el sobre 3 de su oferta, atendiendo a los modelos que recoge el Anexo IX del PCAP, el contenido ofertado, para el plazo de ejecución principal, sin incluir posible prórroga.

El importe total ofertado no podrá ser superior a **120.000 €, IVA excluido**.

Se valorará **entre cero (0) y sesenta (60) puntos**, redondeando a dos decimales, a las proposiciones que han sido admitidas por la Mesa de Contratación, de forma que se le asignará la máxima puntuación a la oferta económica que fuere la de menor importe y por tanto más ventajosa para la Administración, correspondiente al importe total de los trabajos a realizar IVA excluido recogido en el sobre nº3, según modelo indicado en el Anexo Proposición Económica. En caso de empate para las ofertas económicas de

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:48	PÁGINA: 3 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGwZGw99DNOe3emj208KE4Y1gSy1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



varias proposiciones, igualmente se le asignará a cada proposición la máxima puntuación si fueran las de menor importe económico.

A estos efectos se considera la “oferta más económica” a la oferta más baja de las presentadas no incurso definitivamente en temeridad por su bajo importe, una vez aplicados los criterios establecidos en el PCAP, y según los valores indicados en el Anexo I – Cuadro Resumen de las características del contrato.

La puntuación del resto de ofertas, redondeadas al segundo decimal, se evaluará con la puntuación obtenida mediante las siguientes consideraciones:

A) Para un número **N** de ofertas económicamente admitidas menor o igual a **cinco (5)**:

PE = 60 x Precio de la oferta más económica / Precio de la oferta Valorada

B) Para un número **N** de ofertas económicamente admitidas mayor a **cinco (5)**, según los siguientes casos:

B.1.) Para **BO = 0**

PE = 0

B.2.) Para una oferta: **0 < BO ≤ Bmedia**

PE = variación lineal entre 0 y 40 puntos, siendo sus valores extremos respectivamente:

BO= 0 y BO= Bmedia, es decir aplicación de la siguiente fórmula:

PE = BO x 40 / Bmedia

B.3.) Para una oferta: **Bmedia < BO ≤ Bmax**

PE = variación lineal entre 40 y 60 puntos, siendo sus valores extremos respectivamente:

BO= Media aritmética de las bajas admitidas, y BO=Bmáx, es decir aplicación de la siguiente fórmula:

$$PE = 40 + 20 \frac{BO - Bmed}{Bmax - Bmed}$$

B.4.) Para **BO = Bmax**

PE = 60

Donde se denominan:

PE = Puntuación Económica de la oferta valorada

BO= Valor absoluto de Baja de la Oferta valorada, respecto al Presupuesto Base de Licitación, y expresado en tanto por uno:

$$BO = \frac{|\text{Precio de la oferta Valorada} - \text{Presupuesto Base de Licitación}|}{\text{Presupuesto Base de Licitación}}$$

Bmax= Mayor BO de los licitadores admitidos.

Bmed= Media aritmética de todos los BO de los N licitadores admitidos, calculada como la suma de todas las BO admitidas dividido por N, es decir aplicación de la siguiente fórmula:

$$Bmed = \frac{\sum_1^N BO_i}{N}$$

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:48	PÁGINA: 4 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGwZGw99DNOe3emj208KE4Y1gSy1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.3.1.2. Propuesta de mejoras (Máximo 5 puntos):

Los licitadores podrán realizar propuesta de mejoras en relación a los siguientes aspectos, sin que supongan una variación de las condiciones económicas de su oferta:

- Consulta remota por parte del CMTBC, de base de datos del adjudicatario, inclusive formularios con resultados de encuestas. Puntuación máxima dos (2) puntos.
- Consulta remota por parte del CMTC, del aplicativo del adjudicatario, para elaboración de estadísticas, gráficos y otros resultados. Puntuación máxima tres (3) puntos.

Total puntuación máxima propuesta de mejoras: cinco (5) puntos.

4.3.2 Criterios subjetivos (Máximo 35 puntos):

Se valorará **entre cero (0) y cuarenta (35) puntos**, redondeando a dos decimales, como suma de las siguientes, siempre que la puntuación de cada una de ellas sea igual o superior al veinte por ciento (20%) de su puntuación máxima: en caso contrario el licitador obtendrá como puntuación de la oferta técnica cero (0) puntos.

Metodología propuesta: Descripción de la metodología que propone el licitador, y soluciones técnicas que empleará durante la redacción del estudio. Puntuación máxima **veinte (20) puntos**.

Estructura del equipo del consultor: Se valorará la estructura, medios materiales y equipos informáticos (software y hardware), y organización del equipo de trabajo, los conocimientos mínimos con los que deberá contar el personal encargado de realizar las encuestas y el estudio de calidad reservada (cliente misterioso), y la formación propia que se realizará al personal encargado de la realización de las encuestas

Deberá realizarse mención expresa en la oferta que los programas informáticos puestos a disposición cuenta con licencia, y en caso contrario carta de compromiso de su adquisición, siendo requisito para su puntuación. Puntuación máxima **diez (10) puntos**.

Programa de trabajos y plazo propuesto: Cronograma de trabajos, incluidos plazos parciales, coherente con la metodología propuesta. Puntuación máxima **cinco (5) puntos**.

4.4 Propuesta económica

Las personas físicas o jurídicas interesadas en esta contratación, deberán incluir en el sobre 3 de su oferta, atendiendo al modelos que recoge el Anexo del PCAP correspondiente, el contenido ofertado, para el plazo de ejecución principal, sin incluir posible prórroga.

El importe total ofertado no podrá ser superior a **120.000 € IVA excluido**, para 36 meses.

4.5 Liquidación de la prestación

El adjudicatario tendrá derecho a percibir el precio mediante facturación, previa presentación de Informe relativo a los servicios contratados en formato electrónico, todo ello según lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas de plazo de ejecución, presupuesto y forma de abono.

Fecha la de la firma

Fdo. Teresa Rovayo Díaz. Jefa de Calidad y Atención al Usuarios.

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:48	PÁGINA: 5 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGwZGw99DNOe3emj208KE4Y1gSy1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	