



Informe de valoración de las proposiciones técnicas para la adjudicación del contrato del servicio de información y atención a las personas usuarias del transporte público regular de viajeros de Mallorca (SIAU)

1. EMPRESAS LICITADORAS

Las empresas participantes en la licitación son:

- Eulen, SA; en adelante, **EULEN**.
- Nortex Outsourcing Global SL; en adelante, **NORTEX**.
- Opinòmetre, SL; en adelante, **OPINÒMETRE**.
- sm, sistemes medioambientales, SL; en adelante, **SM**.

2. VALORACIÓN DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS

- ✓ **2A: Propuestas de mejora del conocimiento y la evaluación de la calidad de la oferta de los servicios de transporte público de Mallorca. 10 puntos**

En la oferta técnica de **SM** no se ha identificado ninguna propuesta que permita al Consorcio de Transportes de Mallorca (en adelante, CTM) mejorar el conocimiento y la evaluación de la calidad de la oferta de los servicios de transporte público regular interurbano de Mallorca.

En cuanto al resto de licitadores, se pueden diferenciar tres tipologías de propuesta:

- **Encuestas presenciales** a personas usuarias del transporte público regular:
 - **EULEN** señala que en las propias oficinas de información “*se dispondrá de encuestas en papel físico que podrán ser contestadas por los usuarios que lo soliciten*”.
 - **NORTEX** propone hacer encuestas presenciales a través del propio personal de los puntos de información. Así, en su oferta, el licitador señala que “*realizará de manera regular rondas de encuestas presenciales*”, que “*no se puede concretar la valoración económica de esta mejora*”, y que “*es una mejora del servicio a implementar vía los propios –y actuales- trabajadores*”.



- **OPINÒMETRE** formula un compromiso cuantificado: 2.800 encuestas presenciales anuales (metodología CAPI), repartidas en 2 oleadas (1.800 en temporada alta y 1.000 en temporada baja), para cada uno de los dos años de contrato, con un error muestral del $\pm 1,85\%$ para un intervalo de confianza del 95,5%. Las encuestas se realizarían en, como mínimo, los siguientes nodos de transporte: Estación Intermodal de Palma, Inca, Manacor, Campos y Alcudia. El licitador hace una valoración económica de 32.000 euros para la realización del total de 5.600 encuestas y su posterior tratamiento estadístico y presentación de resultados.
- **Encuestas digitales** a personas usuarias del transporte público regular:
 - **EULEN**: Encuestas enviadas por mail; encuestas a través del escaneo de códigos QR dispuestos en las oficinas o en otros puntos de interés; encuestas telefónicas cuando las consultas de los usuarios del SIAU se realicen de forma telefónica.
 - **NORTEX**: Encuestas enviadas por mail; encuestas a través del escaneo de códigos QR dispuestos en las oficinas o en otros puntos de interés; encuestas mediante tabletas interactivas en las oficinas de información. El licitador efectúa una valoración económica para todo este conjunto de propuestas: 1.278,60 euros/año (esto es, 2.557,20 euros para los dos años de contrato).
- **Mystery Client. NORTEX** propone utilizar el sistema de cliente misterioso para evaluar la calidad de los servicios de transporte. Se compromete a un mínimo de 24 “visitas misteriosas” al año (y un máximo de 36). A diferencia de las encuestas, en este caso el licitador sí compromete la prestación de este servicio a través de “una tercera empresa (distinta de Nortex)”, con un coste total estimado para los dos años de contrato de 1.440 euros (mínimo de 48 “visitas misteriosas” totales, valoradas a 30 euros/visita).

Solamente **OPINÒMETRE** formula una propuesta (5.600 encuestas presenciales con metodología CAPI) que contiene un rigor estadístico que asegura una determinada consistencia y fiabilidad de los resultados. Por ello se le otorga la máxima puntuación, **10 puntos**.

Las encuestas, presenciales y digitales, ofrecidas por **EULEN** y **NORTEX** también se puntúan, pero se debe tener en cuenta que los resultados de este tipo de encuestas adolecen de consistencia estadística, y que son los propios usuarios los que, de forma más o menos activa, deben buscar su cumplimentación. Además, la participación del propio personal del equipo de trabajo A es dudosamente valorable, porque, mientras atienden la realización de una encuesta presencial o telefónica, están desatendiendo otras tareas. En todo caso, y a pesar del escaso valor estadístico de las encuestas ofrecidas por **EULEN** y **NORTEX**, se otorgan **2 puntos** a ambos licitadores.



Finalmente, también se otorga **1 punto** a **NORTEX** por el servicio propuesto de *Mystery Client*.

✓ **2B: Propuestas sobre cursos de formación. 5 puntos**

En sus respectivas ofertas técnicas, los licitadores detallan un calendario de los cursos de formación propuestos, precisando el número de horas por curso y a qué personal va dirigido el curso. A continuación, se adjuntan unas tablas-resumen para cada empresa participante, en las que se totaliza el número de horas de formación para todo el periodo de contrato.

Se aplica una ponderación ("Pond.") según si el curso está más o menos relacionado con el objeto del servicio:

- Base de valor 1, si se trata de cursos de carácter más genérico (que podrían ser igual de aptos para otros perfiles de trabajadores): primeros auxilios, riesgos laborales, perspectiva de género, calidad y medio ambiente, trabajo en equipo, dirección empresarial...
- Valor doble, si se trata de cursos más directamente relacionados con el servicio a prestar: atención al cliente, comunicación, resolución de conflictos, idiomas, redes sociales...

EULEN

Tipo	Temática	Modalidad	Horas	Pond.	Horas ponder.
Inicial	Manual servicio	Presencial	6	2	12
Inicial	Primeros auxilios	Online	10	1	10
Inicial	Riesgos laborales	Online	6	1	6
Inicial	Atención al cliente	Online	10	2	20
Reciclaje	Atención público avanzado	?	16	2	32
Reciclaje	Perspectiva de género	?	16	1	16
Reciclaje	Encuestas	?	16	2	32
Reciclaje	Atención PMR	?	10	2	20
Reciclaje	PMR, normativa DALCO	?	20	2	40
Reciclaje	Resolución de conflictos	?	16	2	32
Reciclaje	Habilidades comunicación	?	16	2	32
Reciclaje	Trabajo en equipo	?	16	1	16
Reciclaje	Francés A2	Online	100	2	200
Reciclaje	Encargados	Online	16	2	32
Reciclaje	Calidad y medio ambiente	Online	6	1	6
Reciclaje	Igualdad género	Online	30	1	30
					536



NORTEX

Temática	Modalidad	Horas	Pond.	Horas ponder.
Atención al cliente	Online	120	2	240
Quejas y reclamaciones	Online	20	2	40
Resolución de conflictos	Online	40	2	80
Lenguaje corporal	Online	35	2	70
Lenguaje de signos	Online	30	2	60
Alemán	Online	60	2	120
Conocimiento turístico local	Online	25	2	50
Primeros auxilios	Online	30	1	30
Comunicación telefónica	Online	20	2	40
Análítica web	Online	30	2	60
Captación clientes en redes	Online	55	2	110
Community manager	Online	30	2	60
Dirección de equipos	Online	65	1	65
Scrum. Desarrollo proyectos	Online	25	1	25
Cert. Lean Yellow Belt	Online	40	1	40
Creatividad empresarial	Online	25	1	25
Branding y construcción marca	Online	30	2	60
Planif y gestión del tiempo	Online	60	1	60
Posicionamiento SEO/SEM	Online	30	2	60
Igualdad género	Online	150	1	150
				1.445

OPINÒMETRE

Temática	Modalidad	Horas	Pond.	Horas ponder.
Habilidades comunicación	Presencial	16	2	32
Orientación cliente, quejas	Presencial	16	2	32
Marketing y redes sociales	Online	200	2	400
				464

SM

Tipo	Temática	Modalidad	Horas (*)	Pond.	Horas ponder.
Inicial	General y específica	Presencial	15	2	30
Continua	Según calendario > 11 sesiones	Pres./online	No define >55	2	110
Reciclaje	Según calendario > 6 sesiones	?	No define >30	2	60
					200

(*) Para la formación inicial se programan 3 sesiones de 5 horas (total, 15 horas). Por ello, se adopta la hipótesis de 5 horas/sesión para las jornadas de formación continua y de reciclaje.

Los licitadores describen, con mayor o menor detalle, su estrategia de formación, los contenidos de los cursos, los entes encargados de impartirlos, etc. Se trata de elementos que, por su nivel de



subjetividad, no se estima que deban ser comparados y valorados. Es por ello que, en este bloque 2B, se ha optado por otorgar las puntuaciones en base al compromiso en horas totales de formación asumido por las empresas participantes. De este modo, se concede a **NORTEX** la máxima puntuación, **5 puntos**, y al resto de licitadores, una puntuación directamente proporcional al número de horas de formación comprometidas (con redondeo a 2 decimales): **EULEN, 1,85 puntos**; **OPINÒMETRE, 1,61 puntos**; y **SM, 0,69 puntos**.

✓ **2C: Propuestas sobre recursos materiales. 5 puntos**

El apartado 2.4.2 del Pliego de prescripciones técnicas fija muy claramente las obligaciones mínimas de la empresa adjudicataria en relación con los recursos materiales:

- Los gastos de material de oficina.
- Los gastos de vestuario del equipo de trabajo A. En este sentido, cabe apuntar lo señalado en el artículo 53 del Convenio colectivo sectorial de referencia, que establece la dotación mínima de prendas de trabajo que deberá proveer la empresa prestataria del servicio “*en caso de no existir acuerdo con la representación de los trabajadores*”. Ninguna de las empresas licitadoras ha formulado una propuesta de vestuario más favorable que la descrita en el referido artículo 53.
- Los gastos por desplazamiento. En este caso, solamente **NORTEX** ha formulado una ligera mejora con respecto a los requerimientos mínimos del Pliego técnico: pone a disposición del contrato un vehículo eléctrico enchufable nuevo.

EULEN y **SM** se limitan a proponer los tres tipos de recursos materiales que ya están referidos como obligación en el Pliego de prescripciones técnicas, sin ofrecer ninguna mejora adicional; por ello, **no reciben ningún punto** en este bloque 2C.

NORTEX ofrece:

- Una tableta en cada punto de información (Palma, Inca, Manacor y el Aeropuerto), para distintos usos. Cabe recordar que esta licitación está inicialmente circunscrita a la oficina de la Estación Intermodal de Palma (único punto actualmente abierto con personal del contrato que se licita). El Pliego técnico (en su apartado 2.1) simplemente deja abierta la posibilidad de que el CTM, llegado el caso, pudiera reabrir alguno de los puntos de información que en su momento tuvo operativos (Inca, Manacor y el Aeropuerto), pero que a día de hoy, o bien están atendidos por personal de las empresas concesionarias de autobús de las respectivas



áreas territoriales de prestación (puntos de Inca y Manacor), o bien están cerrados (punto del Aeropuerto).

- Una pantalla LED en cada punto de información, si bien:
 - En Palma no se requiere (o resultaría irrelevante), pues ya hay 20 pantallas operativas en la Estación Intermodal para información al usuario.
 - En Manacor no sería instalable. El punto es una caseta-quiosco de pequeñas dimensiones con un único informador que atiende a los usuarios que están de pie en el exterior. Además, cerca de la caseta ya existe un poste con doble pantalla de información dinámica.
 - En la estación de Inca existe también un poste con doble pantalla de información dinámica.
 - En el Aeropuerto, el punto de información era, en realidad, una persona itinerante.
- Un smartphone en cada punto de información. No se requiere, pues el CTM ya dispone de comunicación directa telefónica con los puntos de Palma, Inca y Manacor (estos dos últimos atendidos, además, por personal de las empresas concesionarias de autobús, y no por personal adscrito al contrato que se licita).

OPINÒMETRE ofrece el suministro, la reposición (en caso de necesidad) y el mantenimiento de los siguientes recursos materiales:

- Kit completo “su turno” (pantalla LED de 2 dígitos, expendedor de tickets, pulsador y mando inalámbrico para avanzar turno) para el área de emisión de tarjetas intermodales de la Estación Intermodal de Palma.
- Los intercomunicadores (micrófono de sobremesa y altavoz exterior) de ventanilla para la atención al cliente en la Estación Intermodal.
- Una nevera y un microondas en la oficina de la Estación Intermodal.
- Un aparato contador de monedas.

En este bloque 2C se otorga la máxima puntuación, **5 puntos**, a **OPINÒMETRE**, pues los recursos materiales propuestos son de clara utilidad para el buen desarrollo del servicio, a diferencia de los ofrecidos por **NORTEX**, que adolecen de aplicabilidad práctica. En todo caso, se otorgan **1,2 puntos**



a **NORTEX**: 1 punto por la mejora del tipo de vehículo (eléctrico enchufable nuevo) y 0,2 puntos por la tableta para la oficina de Palma.

✓ **2D: Propuestas de mejora sobre la gestión operativa del servicio. 5 puntos**

Los licitadores, con mayor o menor detalle, describen aspectos relacionados sobre el funcionamiento general de su organización y su posible beneficio en el contrato que se licita, proponen auditorías de calidad o informes de resultados, y comprometen visitas o reuniones de seguimiento. Se trata de propuestas que no se estima que deban ser comparadas y valoradas, tanto por su nivel de subjetividad, como por su dudoso y difícilmente medible impacto en el servicio a prestar. Es por ello que se van a comparar y valorar exclusivamente aquellas propuestas cuyo beneficio y repercusión en la gestión operativa del servicio se puede apreciar de un modo más claro:

- Sistemas de control de presencia del personal y de gestión laboral. **NORTEX** y **OPINÒMETRE** comprometen sendas soluciones tecnológicas para este cometido. Se otorga **1 punto** a ambos licitadores. **EULEN** propone establecer este control mediante un sistema de llamada telefónica: **0,5 puntos**.
- Sistemas de retén para cobertura de bajas. **EULEN**, **NORTEX** y **OPINÒMETRE** describen protocolos para este cometido. Se otorga **1 punto** a cada uno de los tres licitadores.
- Sistemas tecnológicos para medir la satisfacción de los usuarios del SIAU. **EULEN** (a través del mismo sistema de encuestas digitales referido en el bloque 2A), **NORTEX** (mediante el uso de tabletas interactivas) y **OPINÒMETRE** (con el sistema "Happy or not") describen distintas tecnologías que permiten medir la satisfacción de las personas atendidas en las oficinas o puntos de información. Se otorga **1 punto** a cada uno de los tres licitadores.
- Encuestas presenciales para medir la satisfacción de los usuarios del SIAU. Únicamente **SM** propone medir la calidad del SIAU a través de la realización de encuestas presenciales en la oficina de información (mensualmente, una jornada de un mínimo 5 horas de encuestas hechas por personal del propio licitador ajeno a la prestación del servicio). Se le otorga **1 punto**.
- **OPINÒMETRE** ofrece un desarrollo informático para la gestión de los distintos servicios de transporte a la demanda de la red de autobuses interurbanos de Mallorca, que automatiza la consignación y el registro de los datos de las reservas de los usuarios, y su envío a las empresas concesionarias de autobús (que prestan estos servicios a la demanda) y al CTM. Se le otorga **1 punto**.



Recogiendo los puntos otorgados a cada empresa participante, se obtiene la puntuación para este bloque 2D:

- **EULEN, 2,5 puntos.**
- **NORTEX, 3 puntos.**
- **OPINÒMETRE, 4 puntos.**
- **SM, 1 punto.**

3. PUNTUACIÓN TOTAL DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS

		EULEN	NORTEX	OPINÒMETRE	SM
2A	Eval. calidad servicios transporte	2,00	3,00	10,00	0,00
2B	Cursos de formación	1,85	5,00	1,61	0,69
2C	Recursos materiales	0,00	1,20	5,00	0,00
2D	Gestión operativa SIAU	2,50	3,00	4,00	1,00
Total Proposición técnica		6,35	12,20	20,61	1,69

Jordi Sansó Florit
Jefe del Área de Operaciones del CTM