

ACTA DEL ÓRGANO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE GUAGUAS MUNICIPALES, S.A.

CA 18-2023: Contratación del servicio de asistencia técnica para el proyecto de experiencia del cliente (Customer Journey MAP) en el servicio de Guaguas Municipales, S.A.

Las Palmas de Gran Canaria, 21 de mayo de 2024.

ASUNTO: INFORME DE VALORACIÓN DE LAS MEMORIAS TÉCNICAS.

Al día de la fecha y siendo las **09:00 horas** y por medios telemáticos, se procede por el Órgano de Asistencia Técnica de Guaguas Municipales, S.A. a la valoración y puesta en conocimiento del informe emitido por el técnico responsable sobre las memorias técnicas presentadas por las empresas admitidas en la licitación convocada al objeto de la contratación del servicio de asistencia técnica para el proyecto de experiencia del cliente (Customer Journey MAP) en el servicio de Guaguas Municipales, S.A.

MIEMBROS DEL ÓRGANO DE ASISTENCIA TÉCNICA:

Presidenta: D. Jose Efigenio Hernández Cabrera (Director de Informática y TIC de Guaguas Municipales, S.A.)

Vocal: D. Jesús Jiménez Ariles (Director de Control Interno y Compras de Guaguas Municipales, S.A.)

Vocal: D. Eduardo García Suárez (Director de Prevención, Riesgos Laborales y Seguros de Guaguas Municipales, S.A.)

Secretario: D. Adrián Delgado Montesdeoca (Director de Servicios Jurídicos y Contratación de Guaguas Municipales, S.A.)

1. Aprobación del informe de valoración de las propuestas técnicas:

Una vez evaluadas las propuestas técnicas de las empresas que han concurrido a la licitación por el técnico responsable, por parte del Órgano de Asistencia Técnica se manifiesta su conformidad, por lo que procede su aprobación, quedando unido el citado informe como **ANEXO** a la presente acta.

De acuerdo con el informe de valoración de las propuestas técnicas, el resumen de puntuaciones obtenidas en los criterios sometidos a juicio de valor es el siguiente:



PUNTUACIÓN OBTENIDA DE LAS EMPRESAS LICITADORAS						
ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN	BRAINTRUST CONSULTING SERVICES, S.L.	GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L.	GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L.	KPMG ASESORES, S.L.	SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A.	USABGAMMA, S.L.
CRITERIO A.1 Plan de trabajo y metodología.	8	12	5	10	7	15
CRITERIO A.2 Medidas de control de calidad y seguimiento del servicio.	2,5	5	1	5	2,5	5
CRITERIO A.3 Medios materiales adscritos al contrato.	4	5	2	5	2,5	5
PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA	14,5	22	8	20	12	25

2. Puntuación mínima a alcanzar en la valoración técnica:

Se señala en el apartado J del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares lo siguiente:

*“La oferta técnica deberá obtener una calificación **MÍNIMA DE 12 PUNTOS** para pasar a la siguiente fase de valoración de los criterios automáticos y evaluables mediante fórmulas.”*

Tal y como se indica en el informe técnico de valoración de las propuestas técnicas, la oferta técnica presentada por el licitador **GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L.** **no ha obtenido la calificación mínima de 12 puntos**, por lo que de acuerdo con lo previsto en el apartado J del cuadro de características del PCAP, se ha incurrido en motivo de exclusión de la oferta, y, en consecuencia, no procederá la apertura de su archivo electrónico nº 2.

Y por cuanto antecede, el Órgano de Asistencia Técnica acuerda:

1º Aprobar el informe de valoración de las propuestas técnicas por los licitadores admitidos, con las puntuaciones contenidas en el informe que se adjunta como **ANEXO** a la presente acta.



2º Tras haber propuesto al órgano de contratación la adopción del acuerdo de exclusión de la oferta presentada por el licitador **GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L.** como consecuencia de no haber atendido el requerimiento de subsanación de la documentación relativa a los requisitos previos presentada en el archivo electrónico nº1 en tiempo y forma, tal y como consta en el acta de este órgano de asistencia de fecha 25 de abril de 2024, poner en conocimiento del órgano de contratación que la oferta técnica presentada por el referido licitador no obtuvo una calificación mínima de 12 puntos, incurriendo nuevamente, de acuerdo con lo previsto en el apartado J del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en causa de exclusión, por lo que habiendo incurrido en un doble motivo de exclusión no se procederá a la apertura de su archivo electrónico N.º 2.

3º Convocar la apertura del archivo electrónico nº 2 con la proposición de las ofertas económicas presentadas por los licitadores admitidos, en la fecha que se anuncie con la suficiente antelación en la Plataforma a Contratación del Sector Público.

Una vez redactada la presente acta se ha procedido a su firma en la fecha de la firma electrónica indicada al margen, quedando aprobada sin ninguna reserva ni oposición.

(Firmado electrónicamente)





GUAGUAS

PARA TODO. PARA TODOS.

INFORME SOBRE LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR “PROGRAMA DE TRABAJO”, DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL PROYECTO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CUSTOMER JOURNEY MAP) EN EL SERVICIO DE GUAGUAS MUNICIPALES, S.A. (EXPTE. CA 18-23)



ÍNDICE

1. EMPRESAS LICITADORAS.....	3
2. CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR, CONTENIDO Y ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN.....	3
3. VALORACIÓN DE LAS MEMORIAS TÉCNICAS.....	4
4. RESUMEN DE VALORACIÓN	13



1. EMPRESAS LICITADORAS

A la licitación de la contratación del servicio de asistencia técnica para el proyecto de experiencia del cliente (CUSTOMER JOURNEY MAP) en el servicio de Guaguas Municipales, S.A., Expediente CA 18-23, se han presentado las siguientes empresas:

- Braintrust Consulting Services, S.L
- GfK Emer Ad Hoc Research, S.L.
- Gonzalez Kleber And Partners, S.L.
- KPMG Asesores, S.L.
- Sistemas Avanzados de Tecnología, S.A.
- Usabgamma, S.L

2. CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR, CONTENIDO Y ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN.

El apartado J “CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN” del Cuadro de Características del PCAP, dispone lo siguiente: A. “CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR. PROGRAMA DE TRABAJO (hasta 25 puntos)”.

En este apartado se valorará, hasta un máximo de VEINTE (25) PUNTOS, el Programa de Trabajo que se pretende, que será sometido a un juicio de valor.

De la documentación técnica presentada habrá que concluirse que existe un conocimiento adecuado de los objetivos perseguidos y una correcta comprensión de los trabajos que comprenderá el contrato. En este sentido, las propuestas deben tener un carácter personalizado a las prestaciones que demanda Guaguas Municipales, S.A. y estar dirigidas a garantizar una calidad óptima de los servicios, evitando remitirse a una mera información genérica.

El licitador aportará en su oferta técnica un Programa de Trabajo en el cual se describa el alcance de todos los trabajos que pretenda realizar para cumplir los objetivos del estudio y un borrador del Programa de Trabajo previsto. Dicha memoria podrá tener hasta un máximo de 30 páginas.

Serán objeto de valoración mediante juicio de valor la calidad en la ejecución del servicio contratado por los licitadores, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **A1. Plan de trabajo y metodología (hasta un máximo de 15 puntos).** *Se valorará la coherencia y viabilidad del plan de trabajo propuesto. La metodología debe garantizar una correcta y rigurosa recogida de datos a fin de permitir la significatividad de los mismos.*



- **A2. Medidas de control de calidad y seguimiento del servicio (hasta un máximo de 5 puntos).** Se valorará las metodologías de control establecidas a fin de garantizar una correcta interpretación de los resultados obtenidos en las distintas fases del proyecto.
- **A3. Medidas materiales adscritos al contrato (hasta un máximo de 5 puntos).** Se valorará la existencia de material suficiente para poder garantizar la correcta prestación del servicio tales como recursos tecnológicos adscritos al trabajo de campo como a la depuración y obtención de resultados finales.

La baremación de la propuesta permitirá obtener hasta un máximo de 25 puntos. La puntuación final de cada oferta técnica evaluable mediante juicio de valor (A), será igual a la suma de las puntuaciones obtenidas en cada criterio (A1+A2+A3). Para pasar a la siguiente fase de valoración de los criterios automáticos y evaluables mediante fórmulas, las ofertas deberán obtener una calificación mínima de 12 puntos.

3. VALORACIÓN DE LAS MEMORIAS TÉCNICAS

- Braintrust Consulting Services, S.L

- **A1. Plan de trabajo y metodología (hasta un máximo de 15 puntos).**

Se establecen tres fases en la metodología: Comprender, diagnosticar y mejorar.

Se contempla una investigación cualitativa y cuantitativa en la fase de diagnosticar. Se prevé establecer focus con empleados, aunque no con clientes.

Además de la revisión documental ya contemplada en el pliego técnico se prevé localizar fuentes externas que permitan alcanzar una mejor comprensión de la compañía.

Se prevén 200 entrevistas a usuarios in situ en la fase cualitativa e investigación cuantitativa en remoto a los residentes (200 entrevistas). Se contempla en la fase de diagnóstico un análisis de los canales remotos.

En la fase de mejorar se prevé focus group con empleados, con un máximo de 4 grupos. Esta fase contempla también un taller de creación (se prevé 2 talleres con una participación de 8 usuarios en cada uno).

Se prevé el desarrollo del proyecto en 26 semanas (6 meses) desde la formalización del contrato.

La propuesta contempla además de los entregables para cada fase del proyecto unos entregables de apoyo y una propuesta de informes complementarios (Kano model, informe por atributo analizado).

La propuesta técnica presentada se considera viable si bien la coherencia interna de la propuesta no es mejora que la de otras presentadas.

Puntuación obtenida por el licitador: 8 puntos



- **A2. Medidas de control de calidad y seguimiento del servicio (hasta un máximo de 5 puntos).**

Se establecen controles de calidad para la recogida de la información, el tratamiento de los datos y la tabulación de resultados.

Se establece una gestión del proyecto que contempla entre otras acciones un plan de calidad del proyecto, auditorías internas, herramientas de trabajo colaborativo y un sistema de gobernanza. Teniendo en cuenta la descripción y las acciones presentadas se consideran las medidas suficientes.

Puntuación obtenida por el licitador: 2,5 puntos

- **A3. Medidos materiales adscritos al contrato (hasta un máximo de 5 puntos).**

Los medios materiales asignados para el contrato se consideran adecuados para la prestación del servicio.

Puntuación obtenida por el licitador: 4 puntos

PUNTUACIÓN OBTENIDA POR EL LICITADOR

ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN	BRAINTRUST CONSULTING SERVICES, S.L.
CRITERIO A.1	8
CRITERIO A.2	2,5
CRITERIO A.3	4
PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA	14,5

- **GFK Emer Ad Hoc Research, S.L.**

- **A1. Plan de trabajo y metodología (hasta un máximo de 15 puntos).**

Se prevé una primera aproximación inicial cualitativa mediante observación y actividades etnográficas para perfilar a las personas usuarias de Guaguas. Todos los hallazgos de la fase cualitativa serán ponderados y medidos a través de una fase cuantitativa de dimensionamiento y segmentación. A partir de los datos validados y según el nivel de relevancia se realizará una nueva fase cualitativa en la que cualificar los resultados e idear las mejores soluciones para cada grupo de usuarios.

Se prevé una propuesta comunicativa que acompañe los resultados de la investigación.

Se establecen 3 fases: documentación y campo, diagnóstico y definición.



En la fase de documentación y campo se prevé además de las fuentes contempladas en el pliego una inmersión cualitativa mediante observaciones no participantes en las estaciones, paradas y líneas de Guaguas con un equipo experto involucrado en la investigación (2 días). Se llevarán a cabo también 2 viajes acompañados con personas con discapacidad diagnosticada.

La fase de exploración etnográfica se realiza a través de una app MyInsights en donde cada participante puede postear textos, notas de audio, fotos y vídeos. El planteamiento muestral para esta fase contempla la definición de 6 perfiles de viajeros en las que se contempla que haya personas con discapacidad.

Se realizan análisis cuantitativos (800 entrevistas a usuarios de guaguas en la calle) y cualitativos (para cada perfil que se establezca con un total de 6 grupos de discusión). Se prevé también grupos de discusión con empleados (4 sesiones en diferentes días y horarios).

La propuesta presentada garantiza una correcta recogida de datos, de forma que el plan de trabajo presentado se considera viable y la propuesta coherente con el objeto de la asistencia técnica licitada.

Puntuación obtenida por el licitador: 12 puntos

- **A2. Medidas de control de calidad y seguimiento del servicio (hasta un máximo de 5 puntos).**

Se aplican procedimientos de control en cada una de las fases de desarrollo de la investigación.

Se establecen controles de calidad en la planificación y ejecución de la investigación, en la gestión de los recursos de la investigación, en la recogida de datos, procesamiento de datos, seguimiento del servicio de trabajo de campo, captaciones cualitativas y confidencialidad. Atendiendo a la propuesta presentada en cuanto a las medidas de control de calidad y seguimiento del servicio éstas se consideran muy adecuadas.

Puntuación obtenida por el licitador: 5 puntos

- **A3. Medios materiales adscritos al contrato (hasta un máximo de 5 puntos).**

La propuesta contempla medios de hardware y software. Se dispone de un software para la realización de encuestas, así como para la moderación de las dinámicas cualitativas on line.

Se dispone de instalaciones para las sesiones presenciales en caso de ser necesario.

Los medios materiales asignados para el contrato se consideran óptimos para la prestación del servicio.

Puntuación obtenida por el licitador: 5 puntos



PUNTUACIÓN OBTENIDA POR EL LICITADOR

ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN	GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L.
CRITERIO A.1	12
CRITERIO A.2	5
CRITERIO A.3	5
PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA	22

- Gonzalez Kleber And Partners, S.L

• **A1. Plan de trabajo y metodología (hasta un máximo de 15 puntos).**

La propuesta técnica propone 4 áreas de especialidad: customer experience, narrativa de marca, inbound marketing y campañas digitales.

Se establecen 3 fases: análisis y diseño del plan, desarrollo del Business plan e implementación del business plan.

Se prevé análisis cuantitativos (encuestas a viajeros) como cualitativos (entrevistas a empleados, focus group de clientes y empleados).

La propuesta técnica no presenta de forma clara el plan de trabajo, no quedan claras las fases y se establecen acciones basadas en narrativa de marca análisis de canales de conversión que no se alinean de forma adecuada con los objetivos que persigue el proyecto.

Puntuación obtenida por el licitador: 5 puntos

• **A2. Medidas de control de calidad y seguimiento del servicio (hasta un máximo de 5 puntos).**

La propuesta técnica contempla un comité de gobernanza y un comité editorial pero no se especifican las medidas de control de calidad y seguimiento durante la realización de las fases y acciones de la propuesta presentada. Teniendo en cuenta la descripción y las acciones presentadas para el control de calidad y seguimiento del servicio se considera la propuesta insuficiente.

Puntuación obtenida por el licitador: 1 puntos



- **A3. Medios materiales adscritos al contrato (hasta un máximo de 5 puntos).**

Los medios materiales adscritos al proyecto se centran en herramientas de marketing de contenidos, de social listening así como herramientas de gestión de proyectos, sin especificar herramientas de software, por lo que no es posible valorar este criterio de forma completa, siendo los medios que se presentan insuficientes.

Puntuación obtenida por el licitador: 2 puntos

PUNTUACIÓN OBTENIDA POR EL LICITADOR

ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN	GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L.
CRITERIO A.1	5
CRITERIO A.2	1
CRITERIO A.3	2
PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA	8

- KPMG Asesores, S.L.

- **A1. Plan de trabajo y metodología (hasta un máximo de 15 puntos).**

Se propone un enfoque en 3 fases: investigación interna y externa, diagnóstico y hora de ruta de iniciativas.

En la investigación interna se realizarán entrevistas y sesiones de entendimiento con personal de la empresa. En el área externa se prevé encuestas online así como entrevistas en profundidad con una muestra de usuarios reales. Las entrevistas en profundidad se complementan con mystery shopping. En la visión externa también se contemplan 5 workshops con expertos sectoriales de KPMG asociados al sector transporte e innovación y la recopilación de 15-20 casos de mejoras prácticas en el sector transporte.

En la fase de diseño de iniciativas se realizarán focus group con el personal de Guaguas involucrado en el proyecto. Co-creación de iniciativas. Además de la ficha para cada iniciativa se establecerán una serie de indicadores para la medición del impacto de la experiencia de cliente.

La planificación abarca 8 meses (32 semanas).

Cada fase de la propuesta está debidamente comentada si bien en este caso no se detalla el número de entrevistas que se realizarán a nivel interno y externo ni las encuestas externas.



Puntuación obtenida por el licitador: 10 puntos

La propuesta presentada permite garantizar una correcta recogida de datos, si bien carece de suficientes detalles en algunas partes del estudio que le merman coherencia al plan de trabajo presentado.

- **A2. Medidas de control de calidad y seguimiento del servicio (hasta un máximo de 5 puntos).**

La propuesta contempla un plan de seguimiento del proyecto que contempla la gestión de expectativas, gestión de relaciones, gestión de personal, de la calidad del proyecto, proceso de mejora continua t verificación y control de la calidad.

Se implantará para la garantizar la calidad del servicio una auditoría interna, formación específica para los miembros del equipo relativa a la gestión de la configuración, gestión de requerimientos y métricas del proyecto. Se prevé la utilización de un checklist para evaluar los objetivos de calidad.

La propuesta contempla un plan de gestión de riesgos.

Atendiendo a la propuesta presentada en cuanto a las medidas de control de calidad y seguimiento del servicio éstas se consideran muy adecuadas.

Puntuación obtenida por el licitador: 5 puntos

- **A3. Medidos materiales adscritos al contrato (hasta un máximo de 5 puntos).**

La propuesta contempla una serie de herramientas asociadas a cada etapa del proyecto definido que se consideran óptimas para la realización del contrato.

Puntuación obtenida por el licitador: 5 puntos

PUNTUACIÓN OBTENIDA POR EL LICITADOR

ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN	KPMG ASESORES, S.L.
CRITERIO A.1	10
CRITERIO A.2	5
CRITERIO A.3	5
PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA	20



- Sistemas Avanzados de Tecnología, S.A (SATEC)**• A1. Plan de trabajo y metodología (hasta un máximo de 15 puntos).**

La propuesta contempla 3 fases, una de estudio documental e investigación, otra de diagnóstico y una última de definición de la hora de ruta e iniciativas. Se enumeran las principales acciones que se realizarán en cada fase de forma enunciativa y se prevé calendario aproximado de realización. Se establece un periodo total de 7 meses para la realización del servicio (28 semanas).

En la fase inicial de estudio documental e investigación se prevén workshops con empleados de atención directa (vía online), se partirá de 3 arquetipos y realización de estudios de usuarios (1 focus group con personas mayores y 6 entrevistas etnográficas del perfil de personas con discapacidad).

El equipo de trabajo adscrito al proyecto se constituye en un modelo matricial en donde se prevén 4 personas, de los cuales hay una responsable de proyecto y otros 3 sénior.

La metodología presentada así como la exposición de las distintas fases que presenta esta propuesta técnica carecen de suficiente coherencia interna para garantizar los objetivos del proyecto de asistencia técnica.

Puntuación obtenida por el licitador: 7 puntos

• A2. Medidas de control de calidad y seguimiento del servicio (hasta un máximo de 5 puntos).

Las metodologías de control que prevé la propuesta se centran en indicadores de desempeño, encuestas y retroalimentación continua, análisis de datos continuo, reuniones de revisión periódicas, mapeo y visualización del customer journey e iteración y mejora continua.

Se establece un seguimiento del servicio basado en indicadores de experiencia de cliente como grado de recomendación, de esfuerzo del cliente y de satisfacción del cliente con el producto/servicio. Asimismo se prevé identificar las áreas críticas, los criterios de calidad y estándares, asignar responsabilidades y roles a las personas que forman parte del proyecto, a establecer procedimientos de revisión y reporte, implementar acciones correctivas y documentar y comunicar los resultados.

Atendiendo a la propuesta presentada en cuanto a las medidas de control de calidad y seguimiento del servicio éstas se consideran suficientes.

Puntuación obtenida por el licitador: 2,5 puntos



- **A3. Medidos materiales adscritos al contrato (hasta un máximo de 5 puntos).**

Los medios materiales asignados al contrato se consideran suficientes si bien no se dispone de ninguna herramienta específica de gestión de customer journeys.

Puntuación obtenida por el licitador: 2,5 puntos

PUNTUACIÓN OBTENIDA POR EL LICITADOR

ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN	SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A.
CRITERIO A.1	7
CRITERIO A.2	2,5
CRITERIO A.3	2,5
PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA	12

- Usabgamma, S.L

- **A1. Plan de trabajo y metodología (hasta un máximo de 15 puntos).**

La propuesta técnica contempla 4 fases: una inicial de estudio de documentación, una segunda de captación entrevistas, workshops grupales y encuestas, una tercera de caracterización y arquetipado de usuarios, descripción de customer journey de cada arquetipo y una última de trabajo sobre las iniciativas, roadmap estratégico y mejora de la medición de la experiencia.

En cada fase de la propuesta se detallan las actividades clave, el equipo y el plazo asignado.

En la investigación cualitativa destaca en la fase de captación y entrevistas la previsión de trabajar con 6 grupos de clientes (estudiantes, personas mayores y con movilidad reducida, turistas, viajeros en familia, viajeros multimodal y viajeros frecuentes). En esta fase se contempla la realización de 24 entrevistas en profundidad y al menos 2 días de entrevistas a pie de calle para recoger las opiniones de usuarios en su contexto habitual. Se pone especial atención en la captación de participantes en todo el proceso, teniendo en cuenta incluso la representación geográfica de los distintos barrios o zonas de servicio de Guaguas Municipales, grupos de diversidad funcional además de características demográficas. La propuesta detalla los proveedores de servicios de captación.

Se prevé la realización de 300 entrevistas en la investigación cuantitativa. En esta fase también se contempla una captación de participantes determinado.



La propuesta contempla al menos la creación de 6 arquetipos para caracterizar claramente los distintos tipos de usuarios que se plasmarán en 6 distintos journey, uno propio para cada arquetipo definido.

En la fase de definición de la hoja d ruta de iniciativas se prevé la participación de 2 expertos en el ámbito de transporte de viajeros con el fin de conocer posibles tendencias e ideas de solución para los puntos de dolor detectados. Se establecerá un roadmap en donde se mostrará una planificación temporal de los proyectos para implementar y cada proyecto contendrá una ficha descriptiva indicando la descripción, los objetivos y la manera de medios los objetivos contemplados. Asimismo se diseñará un cuadro de mando que recoja las distintas métricas asociadas al proyecto.

La propuesta pone el acento en la accesibilidad en el transporte público por lo que se incluye un grupo de personas con diversidad funcional en cada una de las fases con participación de usuarios.

El calendario de la propuesta abarca 6 meses.

La propuesta técnica se expone de forma clara y ordenada en las distintas fases y objetivos definidos en el pliego técnico por lo que la coherencia y viabilidad del plan de trabajo es máxima.

Puntuación obtenida por el licitador: 15 puntos

- **A2. Medidas de control de calidad y seguimiento del servicio (hasta un máximo de 5 puntos).**

La propuesta contempla medidas de la calidad y seguimiento en el proyecto que contempla el control y calidad de los entregables generados, en su recepción, mantenimiento y acceso.

Se prevén actas de seguimiento y coordinación de proyecto y reuniones periódicas de seguimiento y coordinación para la gestión del proyecto.

La propuesta contempla una categorización de cada medida de seguimiento y control según el tipo de reuniones y periodicidad, según las fases de la propuesta presentada, los asistentes y objetivos definidos de cada una de ellas.

Atendiendo a la propuesta presentada en cuanto a las medidas de control de calidad y seguimiento del servicio éstas se consideran muy adecuadas.

Puntuación obtenida por el licitador: 5 puntos

- **A3. Medidos materiales adscritos al contrato (hasta un máximo de 5 puntos).**

Los medios materiales adscritos al proyecto contemplan instalaciones con sede permanente en Las Palmas de Gran Canaria para la realización de las distintas entrevistas y grupos de trabajo, así como software específicos en gestión de customer



journey, trabajo colaborativo, herramientas de creación, publicación y gestión de encuestas y gestión documental entre otras,

Se contemplan medios materiales como hardware y equipamiento óptimo para la realización del servicio.

Los medios materiales que contempla esta propuesta se consideran muy adecuados y coherentes tanto con el plan de trabajo presentado como con las medidas de control de la calidad y el seguimiento del proyecto.

Puntuación obtenida por el licitador: 5 puntos

PUNTUACIÓN OBTENIDA POR EL LICITADOR

ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN	USABGAMMA, S.L
CRITERIO A.1	15
CRITERIO A.2	5
CRITERIO A.3	5
PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA	25

4. RESUMEN DE VALORACIÓN

Vistos todos los aspectos objeto de valoración, la puntuación final queda del siguiente modo:

PUNTUACIÓN OBTENIDA DE LAS EMPRESAS LICITADORAS						
ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN	BRAINTRUST CONSULTING SERVICES,S.L	GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L.	GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L.	KPMG ASESORES, S.L.	SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A	USABGAMMA, S.L
CRITERIO A.1	8	12	5	10	7	15
CRITERIO A.2	2,5	5	1	5	2,5	5
CRITERIO A.3	4	5	2	5	2,5	5
PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA	14,5	22	8	20	12	25

De conformidad con lo previsto en el apartado J del cuadro de características que acompaña el PCAP, para pasar a la siguiente fase de valoración de los criterios automáticos y evaluables mediante fórmulas, las ofertas deberán obtener una calificación mínima de 12 puntos.



La oferta de la empresa licitadora GONZALEZ KLEBER AND PARTNERS, S.L. no ha alcanzado el umbral mínimo de 12 puntos, por lo que se propone su exclusión.

En Las Palmas de Gran Canaria, a la fecha de la firma electrónica

Gemma Tor Visús
Directora de Calidad y Comercial
Documento firmado electrónicamente

