

EXPEDIENTE CONTRATACIÓN: CMAYOR/2022/03Y04/153

INFORME DE VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS DEL SOBRE 2 PRESENTADAS POR LOS LICITADORES EN EL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR DE VIAJEROS POR CARRETERA “CV-108, VALÈNCIA METROPOLITANA SUD” DE LA AUTORITAT DE TRANSPORT METROPOLITÀ DE VALÈNCIA (ATMV) MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

ASPECTOS TÉCNICOS VALORABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR – SOBRE Nº2

ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES	2
2.	OBJETO DEL CONTRATO	2
3.	PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	2
4.	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	3
5.	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	3
6.	OBJETO DEL PRESENTE INFORME SOBRE LAS OFERTAS PRESENTADAS	3
7.	METODOLOGÍA PARA DETERMINAR LAS PUNTUACIONES	3
8.	PUNTUACIONES.....	10
8.1.	BLAS	11
8.2.	SAMAR	17
8.3.	AGRUPACIÓN SUD 2023	22
8.4.	AVANZA	28
8.5.	HERCA	35
8.6.	RESUMEN	42

1. ANTECEDENTES

Con fecha 10 de octubre de 2022 se acordó por parte del director gerente de la ATMV, por delegación según resolución de 23 de septiembre de 2021, del presidente del Consejo de Administración de la Autoritat de Transport Metropolità de València, por la que se delegan determinadas competencias en órganos de este organismo público (DOGV NÚM. 9187, 04/10/2021) del Presidente del Consejo de Administración de la Autoritat de Transport Metropolità de València (ATMV), la iniciación del expediente de contratación administrativa de los servicios de transporte público regular de viajeros por carretera “CV-108, València Metropolitana Sud” de la Autoritat de Transport Metropolità de València (ATMV) mediante procedimiento abierto con pluralidad de criterios de adjudicación.

Posteriormente, el 5 de febrero de 2022, se publicó la documentación correspondiente en la licitación en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

2. OBJETO DEL CONTRATO

ATMV ha sacado a licitación un Contrato administrativo de servicios consiste en la prestación del servicio de transporte público regular de viajeros por carretera “CV-108, València Metropolitana Sud”, definido en el citado proyecto de servicio público de transporte de viajeros por carretera “CV-108, València Metropolitana Sud”.

Es objeto del presente contrato fijar los servicios a prestar, las obligaciones de servicio público, el ámbito de prestación de los servicios, las instalaciones a emplear, las condiciones técnicas de los vehículos y sistemas de información, así como los medios técnicos a emplear, entre otros aspectos, todo ello en el marco del mencionado contrato de servicios; de conformidad con lo estipulado en el Anexo I del Pliego de Características Particulares y el Prescripciones Técnicas Particulares a través del proyecto de servicio público (PSP) “CV-108, València Metropolitana Sud” que rigen el presente contrato.

3. PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación se llevará a cabo mediante la utilización de una pluralidad de criterios basados en el principio de mejor relación calidad-precio:

1. Criterios relacionados con la calidad cuya cuantificación depende de un juicio de valor (PCJ): hasta 40 puntos.
2. Criterios relacionados con la calidad evaluables de forma automática mediante aplicación de fórmulas (PCF): hasta 28 puntos.
3. Criterio precio (PCP): hasta 32 puntos.

4. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El presupuesto base de licitación del contrato es de 58.064.991,90 euros (no incluye IVA), siendo el importe total de 63.871.491,09 euros (incluyendo el 10% de IVA). El plazo de presentación de ofertas fue hasta las 13:59 horas del día 13 de marzo de 2023 y la apertura del sobre n.º 2 se llevó a cabo el 27 de marzo de 2023.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato es de **diez (10) años**. El plazo de duración del contrato comenzará a contar en el plazo de un mes contado a partir de la fecha de la aprobación del documento de condiciones concretas de prestación del servicio (DCCPS) por la dirección del servicio (responsable del contrato).

6. OBJETO DEL PRESENTE INFORME SOBRE LAS OFERTAS PRESENTADAS

El único objeto de este informe es **valorar las ofertas presentadas por los licitadores contenidas en el sobre 2**, relativas a los criterios de adjudicación relacionados con la calidad, cuya cuantificación depende de un juicio de valor.

RELACIÓN DE OFERTAS PRESENTADAS	
Nº	EMPRESA
1	EMPRESA DE BLAS Y CIA., S.A. (BLAS)
2	AUTOCARES SAMAR, S.A. (SAMAR)
3	AGRUPACION SUD 2023 (SUD 2023)
4	AVANZA MOVILIDAD LEVANTE, S.L. (AVANZA)
5	AUTOCARES HERCA, S.L. (HERCA)

7. METODOLOGÍA PARA DETERMINAR LAS PUNTUACIONES

Para determinar las puntuaciones de la documentación técnica presentada por los licitadores, se ha seguido literalmente lo indicado en el Apartado LL.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que detalla una valoración técnica, cuya cuantificación depende de un juicio de valor de hasta **40 puntos**.

Para la valoración de estas características técnicas se han considerado cuatro criterios, los aspectos que se desglosan en cada uno de ellos y las puntuaciones del cuadro que se recoge a continuación:

Criterio	Descripción	Puntuación Máxima	Nº máximo de páginas
1	Organización del servicio.	10	46
1.1	Provisión y organización de los recursos humanos	5	22
1.1.1	Funciones y categorías del personal	1	4
1.1.2	Organigrama y funciones de Tráfico y Operaciones	1	8
1.1.3	Interacción con el SAE y gestión del servicio	3	10
1.2	Plan de Contingencias	5	24
1.2.1	Plan de resolución de contingencias	3	20
1.2.2	Ubicación de las instalaciones fijas	2	4
2	Plan de Calidad	27	88
2.1	Gestión de usuarios	9	26
2.1.1	Atención e información a los usuarios y promoción del servicio.	3	10
2.1.2	Gestión de reclamaciones y quejas	6	16
2.2	Medios mecánicos (Flota) vinculados a la prestación del servicio	16	34
2.2.1	Seguridad	3	6
2.2.2	Accesibilidad	3	4
2.2.3	Confort	3	6
2.2.4	Equipamiento embarcado y herramientas de planificación	3	6
2.2.5	Plan de mantenimiento y limpieza de la flota	4	12
2.2.5.1	Plan de mantenimiento de la flota	2	6
2.2.5.2	Plan de limpieza de la flota	2	6
2.3	Explotación de datos y Calidad	2	28
2.3.1	Plan de Auditoría Interna	1	24
2.3.2	Sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción	1	4
3	Aspectos sociolaborales del servicio	3	6
3.1	Inclusión / Calidad del empleo	1	2
3.2	Integración de la perspectiva de género en la ejecución del contrato	1	2
3.3	Formación	1	2
TOTAL		40	140

Se ha solicitado a los licitadores que la Memoria Técnica a presentar esté compuesta por los apartados de la tabla superior cuyo contenido está limitado por un número máximo de páginas por apartado con el fin de conseguir ofertas homogéneas y contrastables entre sí.

La **puntuación inicial de la calidad técnica** de cada oferta (**PTI**) se obtendrá como el resultado de la suma de las puntuaciones obtenidas para cada uno de los criterios que figuran en los tres apartados en la que se **estructura la Memoria Técnica**, con un máximo de **40 puntos**, redondeada al segundo decimal, teniendo en cuenta que cada criterio y subcriterio se redondearán al segundo decimal, según se define a continuación:

1. Organización del servicio: se valorará hasta un máximo **10 puntos**, distribuida según se indica en los subapartados siguientes:

1.1. Provisión y organización de los recursos humanos: hasta un máximo de **5 puntos**.

1.1.1. Se describirá la asignación de funciones por puestos y categorías del conjunto de personal directo e indirecto asignado a este servicio, hasta un máximo de **1 punto**.

1.1.2. Incluirá el organigrama y funciones del área relacionada con la gestión directa de Tráfico y Operaciones, así como los procedimientos de trabajo ordinarios, hasta un máximo de **1 punto**.

1.1.3. Se considerará la explotación prevista por la ATMV, la conexión e interacción con el SAE suministrado por ATMV, el grado de respuesta ante incidencias, así como los recursos y su organización necesario para una correcta gestión y atención del servicio, hasta un máximo de **3 puntos**.

1.2. Plan de Contingencias: hasta un máximo de **5 puntos**.

1.2.1. Incluirá un plan de resolución de contingencias (por tipo de incidencias, regulaciones, cortes, alteraciones del servicio, imprevistos por condiciones meteorológicas, refuerzos...), evaluación de los tiempos de respuesta para cada línea, disposición de personal e información al público, hasta un máximo de **3 puntos**.

1.2.2. También se valorará la idoneidad y la ubicación de las instalaciones fijas propuestas en relación con la organización de los medios prevista para la resolución de contingencias, hasta un máximo de **2 puntos**.

2. Plan de Calidad: se valorará hasta un máximo **27 puntos**, distribuida según se indica a continuación:

2.1. Gestión de usuarios: hasta un máximo de **9 puntos**.

Se presentará aquella documentación que incida especialmente en las relaciones con las personas usuarias del servicio en relación con los sistemas de comunicación, información y comercialización que se pongan a su disposición, los protocolos de atención a los usuarios y la gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y objetos perdidos de los usuarios y afectados.

Se valorarán los siguientes aspectos que sean adicionales a los exigidos en el contrato:

2.1.1. Atención e información a los usuarios y promoción del servicio, hasta 3 puntos.

El licitador deberá desglosar las actuaciones que llevará a cabo relativas a la atención e información al usuario y promoción del servicio. Deberá cumplir con los requerimientos mínimos exigidos en el pliego y el **PSP**.

Se valorarán los procesos para su implementación, desarrollo, gestión y control, así como el plazo de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual.

Se valorarán también los siguientes aspectos:

- Canales de atención a la persona usuaria: información general, seguridad a bordo, atención telefónica, horarios y disponibilidad para servicios a demanda, personal para atención al público.

- Protocolos de atención a los usuarios en general, y en particular, los previstos para la accesibilidad de las personas con movilidad reducida. Pautas de atención a los usuarios y sistemas de información.
- Plan de Información: datos a facilitar a los usuarios, períodos de actualización y canales. Campañas periódicas y puntuales, en su caso.
- Canales de información: aplicación para móviles (al menos Android e IOS) e internet con acceso a información, alertas relacionadas con el servicio, conectividad e intermodalidad con otros servicios o medios de transporte.
- Plan de Promoción: volumen y tipología de campañas de promoción, contenido, alcance previsto y canales. Campañas periódicas y puntuales, en su caso.

*2.1.2. Gestión de las reclamaciones y quejas de los usuarios y afectados, hasta **6 puntos**.*

Según el artículo 89.4 del ROTT el adjudicatario de este contrato deberá disponer de aplicaciones informáticas que permitan a los usuarios acceder a un formulario en el que realizar las reclamaciones que estimen pertinentes por medios electrónicos.

Los referidos formularios electrónicos de reclamaciones deberán permitir que el usuario consigne su nombre, apellidos y número de documento nacional de identidad; la dirección postal o electrónica donde desea que se le comunique cualquier información o resolución adoptada en relación con su reclamación; los hechos objeto de la reclamación, con indicación, en su caso, de la expedición concreta en que tuvieron lugar; la fecha y, en su caso, la hora en que se produjeron los hechos objeto de la reclamación, y la fecha en que la formula.

El formulario deberá permitir al reclamante consignar, asimismo, cualesquiera otros datos que considere de interés para el mejor conocimiento de su reclamación, entre los que se podrá incluir la identificación de un testigo presencial de los hechos que dan lugar a aquella.

La aplicación informática a través de la que los usuarios puedan realizar sus reclamaciones deberá estar diseñada de tal forma que aquellos puedan conservar un justificante de haberlas formulado, con independencia de que lo hayan hecho utilizando los medios puestos a su disposición por el contratista o desde cualquier otro dispositivo electrónico.

Formulada una reclamación por un usuario, el contratista del servicio deberá contestarle en un plazo no superior a treinta días, informándole, en su caso, de las medidas adoptadas al respecto.

El adjudicatario desarrollará a su costa la interfaz de programación de aplicaciones (API) necesaria para conectar sus sistemas con los que indique ATMV.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Indicación de puntos y canales de recepción de reclamaciones, quejas y sugerencias.
 - Buzón web para reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Propuestas de procedimientos para la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias que permitan reducir plazos, así como indicación de tiempos de respuesta.

- Registro y estadísticas de quejas y sugerencias.
- Generación de indicadores para obtención de niveles de mejora.
- Propuesta de procedimientos y canales para la comunicación de la información relativa a reclamaciones, quejas y sugerencias con la Administración.
 - Aplicaciones informáticas para llevarlas a cabo.
 - Indicación de los mecanismos de comunicación con ATMV como puedan ser interfaces de programación de aplicaciones (APIs) a implementar.
- Procedimiento de devolución de objetos perdidos.
- Propuesta de generación de base de datos que incorpore toda la información necesaria.
- Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual.

2.2. Medios mecánicos (Flota) vinculados a la prestación del servicio: hasta un máximo de 16 puntos.

El licitador indicará el(los) modelo(s) de vehículos que serán empleados en la prestación del servicio. Sobre el mismo y de forma ordenada para cada una de las temáticas mostradas a continuación indicará las mejoras con respecto a los mínimos exigidos en el **PSP**. Para cada mejora indicará el grado de afección sobre la prestación.

2.2.1. Seguridad, hasta un máximo de 3 puntos.

El licitador expondrá los potenciales riesgos y las mejoras en materia de seguridad de la flota propuesta con respecto a las exigencias mínimas en dicha materia contenidas en el **PSP**.

Se valorarán los dispositivos de seguridad interna (vehículos y operativa) y los sistemas de seguridad activa y sistemas de seguridad post-accidente.

2.2.2. Accesibilidad, hasta un máximo de 3 puntos.

El licitador expondrá las mejoras en materia de accesibilidad de la flota propuesta con respecto a las exigencias mínimas en dicha materia contenidas en el **PSP**.

2.2.3. Confort de los viajeros y del conductor, hasta un máximo de 3 puntos.

El licitador expondrá las mejoras en materia de confort de la flota propuesta con respecto a las exigencias mínimas en dicha materia contenidas en el **PSP**. Se valorará:

- Confort en cabina (modelo de butaca, apoyabrazos, desfibrilador, aire acondicionado, otros).
- Amplitud y calidad del asiento, opciones de entretenimiento durante el viaje, equipamiento para el acceso durante el viaje a las nuevas tecnologías (WI-FI, puntos de recarga y otros).

2.2.4. Equipamiento embarcado propuesto y las herramientas de planificación a emplear, hasta un máximo de 3 puntos.

El licitador deberá incluir en el presente apartado la descripción de las herramientas embarcadas que prevé instalar a su cargo para la explotación de los servicios (tanto las obligatorias según el **PSP** como las adicionales), así como las características técnicas y dimensiones de la solución propuesta, las infraestructuras necesarias y equipamientos.

Se valorará la colocación de equipamiento embarcado adicional al establecido en el **PSP**, así como el plazo para su incorporación, como puedan ser cámaras de videovigilancia, sistemas de conteo de acceso y salida del autobús independientes al sistema de billeteaje y su comunicación a ATMV, televisiones para dar información del viaje al usuario (paso por parada, tiempos aproximados, temperatura exterior e interior, recorrido que va realizando el autobús), así como otras que pueda proponer el licitador en el ámbito de este contrato.

2.2.5. Plan de mantenimiento y limpieza de la flota hasta un máximo de 4 puntos:

2.2.5.1. Se incluirán los planes y medidas previstas para el **mantenimiento preventivo y correctivo ordinario y extraordinario** de los vehículos, determinando los talleres dónde se realizarán hasta un máximo de **2 puntos**.

2.2.5.2. Se incluirá un **plan de limpieza del material** que incluirá la limpieza diaria, limpieza periódica del interior de los autobuses, desinsectación y desinfección. Se determinará el lugar de realización de las limpiezas y su periodicidad. Hasta un máximo de **2 puntos**.

2.3. Explotación de datos y Calidad: hasta un máximo de **2 puntos**.

Se valorará y se presentará aquella documentación que incida especialmente en:

2.3.1. El Plan de Auditoría Interna, hasta un máximo de 1 punto.

Se definirán y desarrollarán, con un nivel de detalle suficiente, los métodos, sistemas, periodicidad de las medidas, y medios humanos y materiales asignados para la supervisión del cumplimiento del contrato. Incluirá las inspecciones a realizar y su periodicidad, así como las auditorías a realizar para el mantenimiento durante toda la vigencia del contrato de los planes y compromisos de la empresa presentados en su oferta.

2.3.2. El sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción, hasta un máximo de 1 punto.

Estarán orientados a evaluar la calidad percibida por los usuarios del servicio, percibida en sentido amplio, la periodicidad con que se vayan a efectuar, los recursos materiales y humanos empleados para hacerlas, metodologías, así justificación de que serán estadísticamente representativas.

Durante la vigencia del contrato los informes y su contenido se adecuará a los formatos que, en su caso, determine la Administración para el contrato.

3. Aspectos sociolaborales del servicio: se valorará hasta un máximo **3 puntos**, distribuidos según se indica en los subapartados siguientes:

3.1. Medidas de conciliación: hasta un máximo de **1 punto**.

Se presentará aquella documentación que especifique detalladamente las medidas concretas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar que el licitador se compromete a aplicar para la plantilla adscrita a la prestación del servicio.

Se valorarán las medidas de conciliación, siempre que sean adicionales a las mínimas exigidas por la legislación o convenio colectivo aplicable.

3.2. Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la ejecución del contrato: hasta un máximo de **1 punto**.

Se presentará aquella documentación que incida especialmente en las propuestas en materia igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para el personal adscrito al servicio.

Se valorará el compromiso de diseñar y aplicar un plan de medidas para la igualdad, específico en el marco de la prestación del servicio.

Sin menoscabo de las obligaciones que se deriven de los compromisos legales de subrogación de personal, se valorará el compromiso de emplear en la plantilla que ejecutará el contrato en puestos de conducción, en los casos de nuevas contrataciones, una mayor proporción de mujeres, indicando rango funcional, tipología de contrato, porcentajes e hitos previstos (plazos), etc.

No serán objeto de valoración los planes de igualdad de empresa.

3.3. Formación: hasta un máximo de **1 punto**.

Se presentará aquella documentación que recoja los compromisos que asume el licitador para mejorar la capacitación del personal adscrito a la prestación del servicio, en caso de resultar adjudicatario.

Se valorarán las propuestas de formación del personal adscrito al servicio en relación con la conducción eficiente desde el punto de vista energético y medioambiental, y con la atención y seguridad del usuario del servicio, particularizadas para los distintos puestos de trabajo, siempre que sean adicionales a las exigidas en el convenio colectivo de aplicación.

No serán objeto de valoración los procesos de formación o reciclaje necesarios para la adaptación de los trabajadores subrogados a los nuevos sistemas de organización del servicio o del uso de los vehículos, requeridos por el operador entrante (artículo 23 de la Resolución de 13 de febrero de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Acuerdo marco estatal sobre materias del transporte de viajeros por carretera, mediante vehículos de tracción mecánica de más de nueve plazas, incluido el conductor).

Para cada uno de los apartados que conforman los criterios de valoración se establecen cuatro niveles de calidad para asignar la valoración en función de la calidad de las ofertas presentadas para el presente contrato:

- **Notable:** Contempla todos los aspectos a valorar con un nivel de detalle completo con planteamientos que resultan notables para su aplicación al servicio objeto del contrato.
- **Buena:** Contempla los aspectos fundamentales a valorar con un nivel de detalle adecuado con planteamientos que resultan adecuados para su aplicación al servicio objeto del contrato.
- **Suficiente:** Contempla los aspectos fundamentales a valorar con un nivel de detalle suficiente con planteamientos que resultan aceptables para su aplicación al servicio objeto del contrato.
- **Inaceptable:** No contempla aspectos fundamentales a valorar y/o se explican con un nivel de detalle deficiente o insuficiente que no resultan adecuados para el servicio objeto del contrato.

Se establecen los siguientes intervalos de valoración en escala decimal, de cero (0) a diez (10), comunes para todos los criterios de valoración para cada nivel de calidad antes indicado:

	NIVELES DE CALIDAD			
	Inaceptable	Suficiente	Buena	Notable
Intervalo de puntuación	De 0,00 a 5,00	De 5,00 a 7,00	De 7,00 a 9,00	De 9,00 a 10,00

Una vez realizada la puntuación en la escala decimal, se transforma dentro del intervalo de puntuación de cada criterio descrito anteriormente.

Considerando que la puntuación técnica inicial debe ser igual o superior a 20 puntos sobre 40 para que la oferta se considere que calidad suficiente, se establecen los siguientes intervalos de valoración en cada criterio de valoración para cada nivel de calidad antes indicado:

Criterio	Descripción	NIVELES DE CALIDAD			
		Inaceptable	Suficiente	Buena	Notable
1	Organización del servicio.	De 0,00 a 5,00	De 5,00 a 7,00	De 7,00 a 9,00	De 9,00 a 10,00
1.1	Provisión y organización de los recursos humanos	De 0,00 a 2,50	De 2,50 a 3,50	De 3,50 a 4,50	De 4,50 a 5,00
1.1.1	Funciones y categorías del personal	De 0,00 a 0,50	De 0,50 a 0,70	De 0,70 a 0,90	De 0,90 a 1,00
1.1.2	Organigrama y funciones de Tráfico y Operaciones	De 0,00 a 0,50	De 0,50 a 0,70	De 0,70 a 0,90	De 0,90 a 1,00
1.1.3	Interacción con el SAE y gestión del servicio	De 0,00 a 1,50	De 1,50 a 2,10	De 2,10 a 2,70	De 2,70 a 3,00
1.2	Plan de Contingencias	De 0,00 a 2,50	De 2,50 a 3,50	De 3,50 a 4,50	De 4,50 a 5,00
1.2.1	Plan de resolución de contingencias	De 0,00 a 1,50	De 1,50 a 2,10	De 2,10 a 2,70	De 2,70 a 3,00
1.2.2	Ubicación de las instalaciones fijas	De 0,00 a 1,00	De 1,00 a 1,40	De 1,40 a 1,80	De 1,80 a 2,00
2	Plan de Calidad	De 0,00 a 13,50	De 13,50 a 18,90	De 18,90 a 24,30	De 24,30 a 27,00
2.1	Gestión de usuarios	De 0,00 a 4,50	De 4,50 a 6,30	De 6,30 a 8,10	De 8,10 a 9,00
2.1.1	Atención e información a los usuarios y promoción del servicio.	De 0,00 a 1,50	De 1,50 a 2,10	De 2,10 a 2,70	De 2,70 a 3,00
2.1.2	Gestión de reclamaciones y quejas	De 0,00 a 3,00	De 3,00 a 4,20	De 4,20 a 5,40	De 5,40 a 6,00
2.2	Medios mecánicos (Flota) vinculados a la prestación del servicio	De 0,00 a 8,00	De 8,00 a 11,20	De 11,20 a 14,40	De 14,40 a 16,00
2.2.1	Seguridad	De 0,00 a 1,50	De 1,50 a 2,10	De 2,10 a 2,70	De 2,70 a 3,00
2.2.2	Accesibilidad	De 0,00 a 1,50	De 1,50 a 2,10	De 2,10 a 2,70	De 2,70 a 3,00
2.2.3	Confort	De 0,00 a 1,50	De 1,50 a 2,10	De 2,10 a 2,70	De 2,70 a 3,00
2.2.4	Equipamiento embarcado y herramientas de planificación	De 0,00 a 1,50	De 1,50 a 2,10	De 2,10 a 2,70	De 2,70 a 3,00
2.2.5	Plan de mantenimiento y limpieza de la flota	De 0,00 a 2,00	De 2,00 a 2,80	De 2,80 a 3,60	De 3,60 a 4,00
2.2.5.1	Plan de mantenimiento de la flota	De 0,00 a 1,00	De 1,00 a 1,40	De 1,40 a 1,80	De 1,80 a 2,00
2.2.5.2	Plan de limpieza de la flota	De 0,00 a 1,00	De 1,00 a 1,40	De 1,40 a 1,80	De 1,80 a 2,00
2.3	Explotación de datos y Calidad	De 0,00 a 1,00	De 1,00 a 1,40	De 1,40 a 1,80	De 1,80 a 2,00
2.3.1	Plan de Auditoría Interna	De 0,00 a 0,50	De 0,50 a 0,70	De 0,70 a 0,90	De 0,90 a 1,00
2.3.2	Sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción	De 0,00 a 0,50	De 0,50 a 0,70	De 0,70 a 0,90	De 0,90 a 1,00
3	Aspectos sociolaborales del servicio	De 0,00 a 1,50	De 1,50 a 2,10	De 2,10 a 2,70	De 2,70 a 3,00
3.1	Inclusión / Calidad del empleo	De 0,00 a 0,50	De 0,50 a 0,70	De 0,70 a 0,90	De 0,90 a 1,00
3.2	Integración de la perspectiva de género en la ejecución del contrato	De 0,00 a 0,50	De 0,50 a 0,70	De 0,70 a 0,90	De 0,90 a 1,00
3.3	Formación	De 0,00 a 0,50	De 0,50 a 0,70	De 0,70 a 0,90	De 0,90 a 1,00
TOTAL		De 0,00 a 20,00	De 20,00 a 28,00	De 28,00 a 36,00	De 36,00 a 40,00

8. PUNTUACIONES

En las tablas que a continuación se relacionan, se encuentran detalladas las puntuaciones que se consideran adecuadas para cada uno de los distintos licitadores en función de los criterios expuestos anteriormente.

8.1. BLAS

Licitador: EMPRESA DE BLAS Y CIA., S.A. (BLAS)					
Criteria	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
1	Organización del servicio.		10		9,95
1.1	Provisión y organización de los recursos humanos		5		5,00
1.1.1	Funciones y categorías del personal	La oferta presenta un organigrama detallado bajo el cual se organiza el personal adscrito al servicio, describiendo las responsabilidades y funciones de los puestos, tanto del personal directo e indirecto asignado al servicio. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es NOTABLE.	1	10,00	1,00
1.1.2	Organigrama y funciones de Tráfico y Operaciones	El licitador describe claramente el organigrama y funciones, así como las responsabilidades, del área relacionada con la gestión directa de Tráfico y Operaciones indicando, además, el número de trabajadores necesarios por tipología de puesto. Se detallan los procedimientos de trabajos ordinarios, haciendo una descripción exhaustiva desde el proceso de elaboración del calendario de trabajo y descanso de los conductores, la asignación del servicio, así como su gestión, control y regulación, contando para ello con diversas herramientas informáticas. Asimismo, se hace una mención expresa de los procedimientos ordinarios de los inspectores. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es NOTABLE.	1	10,00	1,00
1.1.3	Interacción con el SAE y gestión del servicio	El licitador propone también la solución aportada por el proveedor Etra, adjudicatario de la plataforma SAIP de ATMV, por lo que afirma que no sería necesaria tal integración al tratarse del mismo proveedor. Se describen claramente las funcionalidades del SAE de ATMV y del SAE que implementaría el licitador. Se muestra la arquitectura general tanto del centro de control como de los sistemas embarcados, apareciendo tanto lo que Etra incorpora a través del contrato licitado por la ATMV como lo que el licitador incorpora con Etra como proveedor. Se hace referencia al equipo de gestión y periféricos SAE a incorporar en cada vehículo. Asimismo, se expone la solución para el centro de control propuesta por el licitador del proveedor Etra, enunciando sus principales funcionalidades y haciendo hincapié en el valor añadido del SAE propuesto por el licitador. Por último, se mencionan otros sistemas embarcados con los que contará el SAE. Se contemplan las respuestas ante incidencias del SAE. Se describen los recursos y su organización necesario para una correcta gestión y atención del servicio (departamentos de atención al cliente, finanzas, ingeniería y mantenimiento, recursos humanos y operaciones y, además del software a emplear en cada departamento, se hace una referencia expresa al software de Business Intelligence). Además, se realizan una serie de propuestas de modificación/adequación del servicio. Se hace una mención expresa a la gestión de la operativa de los vehículos eléctricos. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es NOTABLE.	3	10,00	3,00
1.2	Plan de Contingencias		5		4,95
1.2.1	Plan de resolución de contingencias	El licitador comienza haciendo una distinción entre contingencias programadas y no programadas, mostrando un esquema de protocolo de actuación para la resolución de estas. Seguidamente se enumeran las funciones de cada uno de los departamentos o personas implicadas en la resolución de contingencias, de manera genérica. El licitador identifica tres niveles de alerta para clasificar las contingencias. En base a todo lo expuesto, en relación con los posibles niveles o el personal que puede llegar a estar implicado, el licitador expone 27 planes de contingencias, agrupados en 6 bloques, avalados por la obtención de certificaciones ISO, las cuales enumera. Uno de los planes es específico para la falta de carga en las baterías del vehículo eléctrico. Para cada plan se identifican a los intervinientes y cómo trasladar la información a los usuarios en aquellos casos que fuese necesario. Se realiza un estudio detallado de la evaluación de los tiempos de respuesta para cada línea. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es NOTABLE.	3	10,00	3,00
1.2.2	Ubicación de las instalaciones fijas	El licitador ubica la base principal, la cual está en un municipio del ámbito territorial del contrato, a través de imágenes y dirección concreta, indicando operará el servicio licitado desde dicha base principal bajo régimen de arrendamiento. Se exponen las dimensiones, así como el estado actual de la parcela y las actuaciones a realizar. También se muestran las imágenes de dos parkings, uno en el Polígono Industrial de un municipio del ámbito territorial del contrato y otro en el entorno de una de las cabeceras en uno de los municipios del ámbito territorial del contrato, aunque no se indica ubicación exacta y si son propiedad del licitador o las dispondrá por arrendamiento. El licitador hace una mención expresa a la electrificación en las instalaciones principales que propone. El licitador afirma que Iberdrola, empresa proveedora de la energía, ha sido la encargada de comprobar la viabilidad de implantar la infraestructura eléctrica en las instalaciones principales propuestas. Iberdrola, tras comprobar que existe la potencia y tensión suficientes para realizar un proyecto de electrificación para los vehículos, ha realizado el proyecto de electrificación de la instalación que se adjunta en el Anexo 1 a la Memoria. En la Memoria se muestra de forma esquemática cómo quedaría la configuración de las instalaciones del licitador para la carga de los vehículos eléctricos. El licitador, con el objetivo de poder acceder a cualquier cabecera del recorrido en menos de 30 minutos, propone una base principal y una cochera. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es NOTABLE.	2	9,75	1,95
2	Plan de Calidad		27		24,25
2.1	Gestión de usuarios		9		7,50

Licitador: EMPRESA DE BLAS Y CIA., S.A. (BLAS)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
2.1.1	Atención e información a los usuarios y promoción del servicio.	<p>El licitador empleará una herramienta para la gestión de usuarios, la cual identifica.</p> <p>En relación con la atención al cliente, el licitador se compromete a certificarse durante el primer año del servicio en el Modelo EFQM, certificación internacional, que reconoce la gestión excelente, innovadora y sostenible.</p> <p>El licitador expone el Plan de información en el marco de un despliegue “omnicanal” que va más allá del concepto de multicanalidad, integrando la información de los distintos canales, para ofrecer un servicio óptimo al usuario y garantizar la coordinación de la información de estos servicios con la ATMV.</p> <p>El licitador muestra una tabla con los canales distinguiendo entre de atención personal, medios de atención digitales y medios de atención en vehículos y paradas, identificando el horario e idiomas de atención.</p> <p>El operador afirma haber suscrito un acuerdo de colaboración con una empresa de interpretación telefónica y traducción, para trabajar conjuntamente y poder ofrecer a sus clientes atención telefónica en 51 idiomas y lenguaje de signos en algunos de los canales y medios mencionados.</p> <p>El licitador dispondrá de una oficina de información y atención al usuario, en las instalaciones donde se ubicará y que identifica. En ella se ofrecerá todo tipo de información con horario laboral de lunes a viernes de 9:00 h a 14:00 h y de 16:00 h a 19:00 h.</p> <p>Respecto a la atención telefónica el licitador facilitará una línea de atención telefónica 900 durante las 24 horas. Para las personas con problemas auditivos especiales, se facilitará una dirección de Skype, que podrán utilizar para realizar una videollamada, para ser atendidas por un operador titulado en lenguaje de signos, en horario laboral de 9:00 h a 14:00 h y 16:00 a 19:00 h.</p> <p>Se facilitarán folletos informativos, mapas, planos y otro tipo de información.</p> <p>Se podrá solicitar información o realizar cualquier otro comentario o consulta, escribiendo a una dirección de correo electrónico.</p> <p>Se dispondrán de los siguientes canales digitales: página web propia, presencia en redes sociales, Quiosco digital en Ayuntamientos y Google Transit, App, QR, RSS, Correo electrónico y plataformas MaaS.</p> <p>Se habilitará un chat vía web para contestar de forma rápida, concisa y detallada, así como web multilingüe (valenciano, castellano e inglés, opcionales francés y alemán). Tendrá asistencia por voz en español para posibilitar el acceso a la información a personas con discapacidad visual y con posibilidad de elegir idioma.</p> <p>El licitador empleará redes sociales. Se creará una línea de comunicación con el licitador a través de un chat de WhatsApp Business, Telegram y Twitter, con respuesta inmediata en horario comercial. Se mantendrá actualizado el perfil en Facebook, Instagram y LinkedIn, coordinadamente con la página Web, incluyendo los datos del servicio, promociones, descuentos y posibles incidencias. Se enumera la información que estará disponible en la página web.</p> <p>Se propone la integración del software Google Transit con la información característica del servicio prestado. Se contempla la intermodalidad tanto en la web como en la App, sin una mención detallada.</p> <p>El licitador implantará su app móvil que ya está presente en sus servicios de Galicia de transporte público.</p> <p>Se propone la instalación de oficinas de atención telemática en 4 ayuntamientos del ámbito, los cuales se identifican. Estos dispositivos no sólo contarán con toda la información disponible en la web, sino que además permitirá la conexión directa mediante voz y vídeo con la oficina de atención al cliente.</p> <p>Se describe la información dentro del vehículo: paneles informativos, sistema de información dinámica a través de pantallas TFT y servicio de información a bordo adaptado para personas con discapacidad visual.</p> <p>Se menciona la información en las paradas.</p> <p>El licitador menciona un Protocolo de Atención al Cliente (ATC), indicando que se elaborarán informes de seguimiento del protocolo de atención al cliente.</p> <p>No se hace una mención expresa respecto al personal destinado a la atención al cliente.</p> <p>El licitador describe una serie de protocolos específicos para atender las necesidades de las personas con diversidad funcional agrupando en: personas con discapacidad física (con problemas de movilidad funcional y con enfermedades cardíacas o respiratorias), usuarios de sillas de ruedas, personas con dificultades de tipo sensorial (ciegas o con dificultad de visión y con dificultades auditivas) y con discapacidades mentales (leves y graves y no acompañados).</p> <p>El licitador expone su plan de promoción. Se muestra una programación anual de las Campañas del Plan de Promoción, indicando y exponiendo la tipología de campaña, su periodicidad, canales de difusión e indicadores de impacto.</p> <p>Se muestra una planificación tipo anual que se integra dentro del Comité de Control y Seguimiento del Contrato para analizar y evaluar los indicadores de impacto de las campañas y acciones de promoción más adecuadas en cada momento. Se definen y exponen un total de siete campañas indicando el número de veces que se realizan durante el año, los canales de difusión a emplear y soportes propuestos, y los indicadores de impacto de estas.</p> <p>Respecto a los procesos de implantación, desarrollo, gestión y control, se indica que para el seguimiento del Plan de puesta en marcha del servicio y del Plan de Comunicación se pondrá en marcha en un comité de seguimiento formado por la Dirección del Servicio y su cuadro técnico de parte de la licitadora y por parte de ATMV los responsables de la organización designados a tal efecto. Las reuniones del comité serán semanales durante el primer mes, pasando a ser quincenales durante los tres primeros meses y mensuales a partir del cuarto como parte del seguimiento del contrato. Se indica que el personal del servicio será apoyado por un equipo multidisciplinar de los departamentos de Calidad, ATC, Comunicación y “Community Manager” del licitador y contará con el soporte de Agencia de comunicación externa para la implementación, desarrollo, gestión, control y seguimiento de los canales de información y las campañas de promoción.</p> <p>Se muestra un cronograma de la planificación de los distintos planes planteados para la implementación del Área TIC, del Plan y Canales de Información, Comunicación, Promoción.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es BUENA.</p>	3	9,50	2,85
2.1.2	Gestión de reclamaciones y quejas	<p>Las quejas y sugerencias recibidas serán tratadas por la Unidad de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias (URQS) del licitador.</p> <p>El licitador plantea las siguientes mejoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de certificación UNE 93200. • Compromiso de certificación en la ISO 10002 Satisfacción cliente y gestión de reclamaciones. • Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) con la ATMV para la resolución de RQS. • Establecimiento de la figura del Defensor del viajero. • Formación para el personal que actualmente trabaja en la unidad URQS. <p>El licitador expone las características de la URQS.</p> <p>Los canales que propone el licitador se agrupan en tres categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial o físico. <ul style="list-style-type: none"> ○ En persona de forma asistida, cumplimentando el personal de ATC en el formulario electrónico de RQS o mediante la entrega de un escrito o el formulario de RQS en la oficina de atención al cliente. ○ A bordo del autobús a través del libro de reclamaciones. ○ La oficina de atención al cliente, la cual identifica, con horario de lunes a viernes no festivos, de 9:00 h a 14:00 h y de 16:00 h a 19:00 h. • Medios Electrónicos <ul style="list-style-type: none"> ○ Página web. ○ Aplicación Móvil (APP). ○ Correo electrónico. ○ Redes sociales. 	6	7,75	4,65

Licitador: EMPRESA DE BLAS Y CIA., S.A. (BLAS)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono. <ul style="list-style-type: none"> ○ Estará soportado por una herramienta informática que identifica. ○ Se dispondrá de un teléfono 900 con un horario de atención de 24 h. ○ Aplicación móvil WhatsApp business. <p>Expone el proceso global de gestión de RQS mediante un diagrama, así como el protocolo de gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias que consta siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etapa 1: Recepción de la solicitud Las RQS podrán ser presentadas por los usuarios a través de los siguientes canales: buzón o formulario web, atención telefónica, presencialmente, correo electrónico, redes sociales (RRSS), Aplicación Móvil (App), libro y hojas de reclamaciones oficiales (también en autobús), además a través de WhatsApp Business, Telegram y el chat web. Las reclamaciones serán atendidas y contestadas en valenciano, castellano, inglés, opcionalmente en francés y alemán. En caso de llamada telefónica y atención presencial, el licitador indica que ha suscrito un acuerdo con una empresa, podrá responder a los usuarios en 51 idiomas diferentes y en idioma de signos. Las RQS serán registradas en un formulario digital (Sistema Centralizado) dentro de un plazo máximo de 48 horas desde el momento en que se formulen describiendo las características principales. ATMV tendrá acceso en cualquier momento tanto al panel de gestión y cuadro de mandos, como a las RQS formuladas, al estado de estas y a las contestaciones ofrecidas al usuario. Se muestra un ejemplo de formulario del servicio y se describe cómo se incorporan las RQS a la base de datos en función del canal a través del que se haya presentado. • Etapa 2: Tramitación. Revisión, clasificación y alta en la Plataforma de Gestión Se clasificarán las RQS de acuerdo con las categorías y tipologías de motivos establecidas por la UNE-EN 13816 (servicio ofertado, puntualidad, accesibilidad, información, atención al cliente...) a efectos estadísticos y de mejora continua del servicio. Se establecerán tres niveles de prioridad, gravedad o dificultad de la RQS: leve, media o grave. Se remitirá una comunicación al interesado informándole de que su queja o sugerencia ha sido registrada en el sistema, salvo cuando se inicie el procedimiento presencialmente. Las quejas y sugerencias se clasificarán por Departamentos en función del servicio afectado para agilizar su contestación y Atención al Cliente podrá solicitar aclaraciones o la emisión del correspondiente informe a otras áreas o servicios, estableciéndose para ello un plazo determinado para que, en ningún caso, la contestación final al interesado sobrepase el plazo comprometido dentro del Acuerdo de Nivel de Servicio. • Etapa 3: Respuesta al usuario El licitador se compromete a dar respuesta al usuario en los siguientes plazos cumpliendo el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS): Confirmar la recepción de su queja en menos de 48h, en caso de no recibirse presencialmente o por medios electrónicos. RQS Leves/Bajo: Respuesta de las RQS en un plazo máximo de 24 horas desde su registro en aquellas RQS que no requieran la intervención de los departamentos objeto de la queja. RQS Media: Respuesta en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su comunicación” en aquellas RQS que se requiera la intervención de los departamentos y no se requiera de información adicional. RQS Grave/Alta: Respuesta de las RQS en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su registro en aquellas RQS que se requiera la intervención de los departamentos o de un tercero y se requiera de información adicional. A efectos del cómputo de la gestión de las RQS los plazos se suspenden desde el requerimiento de información por parte ATC, hasta la recepción de la documentación adicional por parte del usuario o de un tercero. Atención al Cliente tendrá un plazo máximo de 7 días hábiles para para remitir la contestación al interesado. Si el interesado no hubiera recibido respuesta en el plazo legal máximo o que no esté conforme con la respuesta recibida, podrá dirigirse al Defensor del viajero, identificándose quién realizará ese rol. • Etapa 4: Control y seguimiento Para finalizar el proceso se debe consolidar toda la información disponible sobre la RQS para, posteriormente, poder transformar estos datos en información para la mejora del sistema. • Etapa 5: Evaluación y análisis El licitador indica que se pondrá en contacto por correo electrónico con las personas usuarias un mes después de la respuesta emitida para interesarse por el nivel de satisfacción del cliente, y para verificar si su queja o sugerencia ha persistido o no en el tiempo y realizar una encuesta de satisfacción sobre el servicio de RQS. En base a los resultados y estadísticas de RQS, elaborará un Plan de acción e innovación anual, para mejorar el servicio. • Etapa 6. Generación de indicadores de mejora Se propone la utilización de una serie clasificaciones y motivos de RQS, alineados con la UNE- EN 13816 de Transporte Público de Pasajeros. Además, se proponen indicadores específicos para el seguimiento del proceso. Mensualmente, se obtendrá un panel de indicadores que ofrezca una visión de la evolución temporal de las RQS y que ayude a identificar aquellos servicios que han de ser mejorados. Asimismo, el licitador enumera una serie de indicadores relacionados con el control de quejas y sugerencias que ya tiene definidos que aplicaría también tanto a nivel externo como interno, de los cuales también remitirá informe mensual. El licitador dotará a la Administración de un acceso directo en tiempo real a la base de datos de reclamaciones, quejas y sugerencias. <p>La aplicación de RQS y objetos perdidos dispondrá de un API o sistema “web service” para su integración en los procesos de información de la ATMV, pero sin concretar. Respecto a la gestión de los objetos perdidos, los usuarios podrán cumplimentar los formularios a través de la página web, App, chat de WhatsApp, teléfono de atención 24 horas o presencialmente en oficina de atención al cliente. Se expone detalladamente el protocolo, destacando que, una vez terminada la jornada, el conductor revisará minuciosamente el vehículo. En este caso cabe mencionar que sería más conveniente realizarlo al acabar cada expedición para evitar posibles hurtos. Si hubiese un objeto perdido se entregará en instalaciones a determinar y se le colocará una etiqueta identificativa con un código que servirá de localizador a través de la plataforma web de seguimiento.</p> <p>El sistema de gestión RQS dispondrá de una base de datos que incluirá la parte de objetos perdidos y estará integrada en la herramienta de Business Intelligence. No se definen campos ni el procedimiento concreto de creación de la base de datos a partir de aquellos datos/campos que se considerasen que debieran constar.</p> <p>El licitador se compromete a implantar todo lo correspondiente a la gestión de RQS al inicio del servicio y mantenerlo hasta el final del contrato. Ya que los indicadores han sido definidos previamente al comienzo de la prestación, éstos empezarán a ser medidos desde el inicio de su implantación. Se recoge una tabla con las actuaciones a implantar y mantener, así como con su puesta en funcionamiento o la periodicidad en su mantenimiento.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es BUENA.</p>			
2.2	Medios mecánicos (Flota) vinculados a la prestación del servicio		16		14,95
2.2.1	Seguridad	<p>El licitador no expone los potenciales riesgos.</p> <p>El licitador identifica las diferentes tipologías de vehículos que empleará en el contrato. Además de las mejoras que se incorporen en los vehículos, el licitador se compromete a obtener una serie de certificaciones, que enumera, en materia de Seguridad y Eficiencia Energética.</p> <p>El licitador muestra para cada tipología de vehículo una tabla resumen con las mejoras en materia de seguridad: suelo antideslizante, techo y paredes sin salientes sensibilidad cierre de puertas, mando para puertas, cinturones de 3 puntos, puertas con bordes blandos, bloqueo con puertas abiertas, señales/pegatinas de seguridad, frenos de disco, frenada de emergencia ente peatones, ayuda de frenado (BAS), limitador de retardador (DBL), retardador, freno de estacionamiento, ayuda de puesta en marcha en pendientes, vehículo detenido sin pisar el freno, freno de paradas automático con bloqueo de arranque, control de presión de neumáticos, control automático velocidad, asistente lateral en giros, asistente cambio involuntario de carril, asistencia de frenado preventivo, asistencia de frenado activo, aviso acústico de marcha atrás, CCTV, cámara de marcha atrás, sistema de extinción incendios compartimento motor, sensor de lluvia y luminosidad, limpiaparabrisas con rasqueta plana con suministro de agua a través de la rasqueta, luz de circulación diurna LED, bifaros xenón con sistema de limpieza, ventanillas laterales con cristal doble, ventanillas laterales tintadas en gris, estructura reforzada, luz de giro, protección contra colisiones frontales, visión</p>	3	9,50	2,85

Licitador: EMPRESA DE BLAS Y CIA., S.A. (BLAS)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		<p>perimetral 360º, alcoholock, botiquín a bordo, botón de emergencia puesto de conductor, chalecos reflectantes pasaje y conductor, sistema de indicador aflojamiento de tuercas en ruedas, E-Rescue. caja negra, sistema de detección fatiga, avisador de hielo, sistema de monitorización del vehículo en tiempo real., sujeción para niños y cinturón para embarazadas por vehículo</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es NOTABLE.</p>			
2.2.2	Accesibilidad	<p>El licitador indica que firmó en enero de 2023 un manifiesto, con otras organizaciones, con el foco puesto en la accesibilidad universal y la inclusión de personas con cualquier tipo de discapacidad para garantizar que el transporte público sea un derecho que todos puedan disfrutar por igual, es decir, una accesibilidad que contemple la inclusión de un amplio espectro de dificultades de todo tipo, ya sean visuales, auditivas o cognitivas que pueden tener cualquier usuario en el transporte público, no solo las personas con una discapacidad reconocida.</p> <p>El licitador se compromete, en el plazo de un año desde el comienzo del servicio, a obtener la certificación UNE EN ISO 170001-1 de Accesibilidad global.</p> <p>Se muestra, para cada tipología de vehículo, las mejoras en materia de accesibilidad. A destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piso bajo y low entry • Plataforma/rampa eléctrica y manual • Mejora en la altura de acceso máxima • Mejora en la anchura mínima de los huecos de las puertas. • Suspensión neumática con regulación eléctrica (kneeling). • Sistema de megafonía interior y exterior. • Sistema de inducción magnética (Modo T). • Despliegue de un sistema de guiado para personas invidentes en la red de transporte. <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es BUENA.</p>	3	8,00	2,40
2.2.3	Confort	<p>El licitador muestra en una tabla un listado de mejoras de en materia de confort respecto a las establecidas en el pliego por tipología de autobús y agrupándolas en categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puesto del conductor • Habitáculo usuarios • Resto del vehículo • Entretenimiento <p>Se desarrollan algunas de las medidas, a destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejoras del asiento de conductor • Purificador de aire • Sistema de climatización con desinfección por ozono • Gestión térmica inteligente • Mejoras en los asientos de los viajeros. • Desfibrilador • Kit de mareo • Reloj digital e indicador de temperatura interior y exterior • Enchufes • USB en todos los pares de asientos • Bandejas portaequipajes en los Clase B • Pantalla interior para información a los usuarios sobre el itinerario <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es NOTABLE.</p>	3	10,00	3,00
2.2.4	Equipamiento embarcado y herramientas de planificación	<p>El licitador indica que dispone de un software que monitoriza el estado de los vehículos en tiempo real. Este sistema se encarga de mejorar la conducción de los conductores y de, contribuir a la eficiencia energética de los vehículos.</p> <p>Respecto al equipamiento embarcado adicional se destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cámaras de videovigilancia • Sistema de Ayuda a la Explotación (Sistema de gestión y periféricos SAE) • Sistema multimedia de comunicación (VoIP) • Sistema de Información al Viajero • Sistema de conteo de pasajeros • Sistema de visión perimetral 360º • Conexión Wifi • Sistema de seguridad anticolidión (Azimut + Streamax) • Sistema de megafonía interior y exterior • Reloj e indicador de temperatura interior y exterior y hielo • Sistema de inducción-magnética (Modo T) para discapacitados auditivos • Software de gestión de personal y transporte. <p>No se hace una referencia expresa el plazo para la incorporación del equipamiento, ni dimensiones de la solución propuesta.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es NOTABLE.</p>	3	9,50	2,85
2.2.5	Plan de mantenimiento y limpieza de la flota		4		3,85

Licitador: EMPRESA DE BLAS Y CIA., S.A. (BLAS)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
2.2.5.1	Plan de mantenimiento de la flota	<p>El licitador contará para el desarrollo del plan de mantenimiento de sus vehículos con los talleres que dispondrá sus instalaciones adscritas al contrato. Adicionalmente, contará con el servicio de postventa de los fabricantes y sus talleres, los cuales serán quienes realicen la mayor parte del mantenimiento de los vehículos. Los fabricantes realizarán el denominado Mantenimiento Premium, si bien, el responsable de taller de la licitadora será el encargado de coordinar todas y cada una de las tareas de mantenimiento de los vehículos, utilizando para ello los sistemas y herramientas descritos en la Memoria. Los mantenimientos podrán realizarse indistintamente tanto en los talleres de la licitadora como en los de los fabricantes. Además, para pequeños mantenimientos o revisiones el responsable de taller tiene los conocimientos necesarios para realizarlo él mismo en las propias instalaciones del licitador.</p> <p>El plan de mantenimiento se adecuará a las características técnicas de cada tipo de vehículo ofertado.</p> <p>Respecto al mantenimiento predictivo se muestran ejemplos de parámetros o variables a medir. Se hace referencia a una actuación por ciclos de días. Los ciclos de mantenimiento a los que se compromete el licitador son más restrictivos que los del fabricante. Se enumeran las diferentes acciones llevadas a cabo en función de periodos temporales o de kilómetros recorridos. Asimismo, se muestran unas tablas con inspecciones y trabajos a realizar en cada vehículo e indicando la cadencia temporal.</p> <p>Cuando haya que realizar un mantenimiento correctivo, el Responsable de Taller valorará la posibilidad de realizar dichas labores en el taller de las instalaciones de la licitadora con ayuda del personal de los fabricantes o si por el contrario el vehículo debe desplazarse hasta los talleres de los fabricantes. La licitadora contará con el stock necesario para cubrir dichas reparaciones en plazos temporales reducidos. Además, el licitador dispone de dos vehículos taller en sus instalaciones para desplazarse con rapidez a cualquier punto del recorrido del servicio en menos de 30 minutos para atender las averías que pudieran producirse en ruta. Se exponen las inspecciones diarias a realizar, así como quiénes participan en las mismas.</p> <p>Se muestran ejemplos de algunas de las tablas de los mantenimientos preventivos de los fabricantes para las diferentes tipologías de vehículo.</p> <p>Se definen una inspección de seguridad de TIPO A que se realiza cada 6 semanas en todos los vehículos de la flota. Es llevada a cabo por personal cualificado y se registra en el documento Hoja de Inspección de Seguridad. Se hace una referencia expresa al mantenimiento de los vehículos eléctricos. También se realizarán las campañas especiales que el Responsable de taller considere necesarias en función de las condiciones de la flota, enunciando las que se ejecutarán como mínimo junto con su periodicidad. Se expone el plan de revisión pre-ITV.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es NOTABLE.</p>	2	10,00	2,00
2.2.5.2	Plan de limpieza de la flota	<p>Se muestra una tabla con la operativa programada para la limpieza de los vehículos según la hora de finalización de la prestación del servicio para cada uno de ellos. También se hace un análisis de los viernes y sábados en relación con los servicios nocturnos y la limpieza de los vehículos. Se explica el procedimiento de limpieza de los autobuses.</p> <p>Se muestra una tabla con las tareas de limpieza y desinfección y la frecuencia a realizarse. Las tareas de limpieza que se enumeran se agrupan y concretan en una serie de categorías, lo cual se expone en otra tabla, especifican las partes afectadas, las herramientas utilizadas, los trabajos y los equipos de protección individual que deben utilizar las personas encargadas de las mismas. Para la realización de estas tareas de limpieza, la licitadora contará con la empresa externa.</p> <p>Se relacionan los recursos personales y sus funciones para el cumplimiento del plan de limpieza, incluyendo a la empresa externa.</p> <p>El plan de limpieza del licitador incluye un plan de contingencias con limpiezas puntuales extraordinarias debido a diferentes sucesos, los cuales se exponen. No prevé la posibilidad de actuar sobre el vehículo en línea sin necesidad de sacarlo del servicio mediante un vehículo y equipo que se desplace, teniendo que sacar el vehículo y ubicar otro.</p> <p>El licitador expone un procedimiento de limpieza ante la COVID 19.</p> <p>Por último, se expone un procedimiento de seguimiento de las tareas de limpieza, así como de poner la información y partes de limpieza a bordo de los vehículos a disposición de los usuarios.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es NOTABLE.</p>	2	9,25	1,85
2.3	Explotación de datos y Calidad		2		1,80
2.3.1	Plan de Auditoría Interna	<p>El licitador afirma disponer de un Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud). También indica que dispone de un modo operativo para auditorías internas, el cual expone. Seguidamente se expone la estrategia de certificación del servicio, mostrándose compromisos de certificación: Normas, Periodicidad, Personal y Metodología, así como un cronograma.</p> <p>El Plan de Calidad del Servicio del licitador se fundamenta en una serie de indicadores establecidos para valorar la calidad del servicio de una red de transporte, concretándose los compromisos.</p> <p>Se menciona el Plan de Inspección y Control, exponiéndose detalladamente los procedimientos de inspección.</p> <p>Seguidamente se expone el sistema de control de calidad fundamentado en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inspección de la calidad del servicio 2. Auditorías "Mystery shopper" 3. Cuestionario de inspección <p>Se describen los medios humanos y materiales asignados para la supervisión del cumplimiento del contrato.</p> <p>Por último, se hace mención el Plan de Seguimiento y Control del Contrato, mostrando en una tabla los principales compromisos y mejoras identificando el área del contrato, los objetivos, el inicio y duración, la actuación y periodicidad, el método de comprobación, así como los medios humanos y materiales a emplear.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es NOTABLE.</p>	1	9,50	0,95

Licitador: EMPRESA DE BLAS Y CIA., S.A. (BLAS)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
2.3.2	Sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción	<p>El sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción están orientados a evaluar la calidad percibida por los usuarios del servicio, percibida en sentido amplio. El licitador enuncia una serie de contenidos que tendría la encuesta.</p> <p>El licitador propone realizar la campaña de encuestación, de forma anual, a través de diferentes canales. En este sentido, se concentra todo en un momento del año, sin disponer de una evaluación a lo largo del año o en varios momentos del año, distribuyendo la evaluación de las encuestas en diversos periodos del año.</p> <p>El licitador expone detalladamente las metodologías a emplear. Se justifica el tamaño de la encuesta a realizar para que sea estadísticamente representativa.</p> <p>Respecto a los recursos materiales y humanos empleados para hacerlas, el licitador indica que contará con una empresa especializada independiente con experiencia en trabajos similares.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es BUENA.</p>	1	8,50	0,85
3	Aspectos sociolaborales del servicio		3		1,75
3.1	Inclusión / Calidad del empleo	<p>El licitador afirma estar certificado como Empresa Familiarmente Responsable (EFR), como empresa saludable y materia de responsabilidad social corporativa (SGE21) desde 2018.</p> <p>La oferta incluye una relación de objetivos en materia de conciliación con medidas en materia de equiparación de responsabilidades laborales y familiares (adaptación de turnos, flexibilidad horaria, teletrabajo, cambios de vacaciones, días y turnos, retribución flexible) y ayudas económicas (transporte, pero sin especificar cuantía, 1.200 € para víctimas de violencia de género).</p> <p>Para facilitar la gestión de las medidas de conciliación se dispondrá de una serie de herramientas informáticas que enumera.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es SUFICIENTE.</p>	1	6,00	0,60
3.2	Integración de la perspectiva de género en la ejecución del contrato	<p>La licitadora intentará la contratación de mujeres en la categoría de conductoras en un 5 % anual, lo que no es un compromiso en sí mismo. A parte de esta medida, no constan otras medidas concretas en relación con una mayor proporción de mujeres, indicando rango funcional, tipología de contrato, porcentajes e hitos previstos (plazos). Se mencionan medidas que no son objeto de valoración en este apartado.</p> <p>No se indica expresamente el compromiso de diseñar y aplicar un plan de medidas para la igualdad, específico en el marco de la prestación del servicio.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es INSUFICIENTE.</p>	1	2,00	0,20
3.3	Formación	<p>El licitador se compromete al desarrollo de un Programa Integral de Formación para conductores, jefe de taller, personal tráfico y de estructura, acordos al Servicio y durante la vigencia de todo el Contrato.</p> <p>Los cursos de formación se realizarán tanto a través de formadores internos expertos en la materia, como de empresas certificadas y homologadas para la formación.</p> <p>El licitador incorpora la figura de un formador interno, orientado a cubrir las necesidades formativas de todo nuestro personal, haciendo hincapié en la formación en conducción eficiente.</p> <p>Se enumeran acciones formativas en función de las categorías profesionales que pueden englobar, indicando la modalidad (presencial, online o mixta), duración de la acción formativa, inicio de la acción formativa durante el contrato y periodicidad de esta.</p> <p>Entre dichas acciones se recogen las relacionadas con la formación del personal adscrito en conducción eficiente desde el punto de vista energético y medioambiental, así como la Formación en relación con la atención y seguridad del usuario.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por EMPRESA DE BLAS Y CIA. en este apartado es NOTABLE.</p>	1	9,50	0,95
TOTAL			40		35,95

8.2. SAMAR

Licitador: AUTOCARES SAMAR, S.A. (SAMAR)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
1	Organización del servicio.		10		4,00
1.1	Provisión y organización de los recursos humanos		5		1,60
1.1.1	Funciones y categorías del personal	La oferta presenta un organigrama detallado bajo el cual se organiza el personal adscrito al servicio incardinado en la estructura del grupo empresarial al que pertenece, describiendo las responsabilidades y funciones de los puestos, tanto del personal directo e indirecto asignado al servicio. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es NOTABLE.	1	10,00	1,00
1.1.2	Organigrama y funciones de Tráfico y Operaciones	El licitador únicamente muestra un diagrama sobre la "organización de los medios técnicos", el cual no va a acompañado de un texto explicativo. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es INSUFICIENTE.	1	0,00	0,00
1.1.3	Interacción con el SAE y gestión del servicio	El licitador emplea 12 páginas para este subcriterio, superando el número máximo de páginas establecido en el Anexo I del PCAP (10 páginas), por lo que únicamente se valoran las 10 primeras. El licitador define su SAE e indica que es un sistema versátil y escalable, pero no se hace un análisis de cómo se procederá a la interconexión del SAEIP que implantará ATMV con el SAE que pueda disponer el licitador. El licitador indica que contará con todos las herramientas y recursos necesarios para el corrector control operacional y organización de los servicios; pero no se hace una enumeración y definición expresa de la organización necesaria para una correcta gestión y atención del servicio. El licitador indica que el SAE que propone cuenta con un módulo de gestión de eventos e incidencias en tiempo real. Se enuncian eventos, incidencias, así como notificaciones y avisos importantes, todo ello gestionado a través de una herramienta informática que identifica. No detalla el grado de respuesta ante las incidencias. Tampoco detalla la organización necesaria para una correcta gestión y atención del servicio. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es INSUFICIENTE.	3	2,00	0,60
1.2	Plan de Contingencias		5		2,40
1.2.1	Plan de resolución de contingencias	El licitador describe siete fases, de manera escueta y poco detallada, para el desarrollo del plan de resolución de contingencias: Fase I: Identificación y clasificación de las alteraciones del servicio, Fase II: Definición de los protocolos y medios necesarios, Fase III: Formación, Fase IV: Gestión y resolución de las incidencias, Fase V: Registro y cierre de la contingencia, Fase VI: Evaluación y seguimiento del Plan de contingencias y Fase VII: Informe mensual a la ATMV. En la fase II se enumeran los protocolos de actuación particularizados, incluyendo una asignación de medios para cada contingencia. En la fase IV se menciona la información a transmitir a los usuarios a través de diversos canales en función del tipo de incidencia. No se mencionan tiempos de respuesta. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es INSUFICIENTE.	3	4,00	1,20
1.2.2	Ubicación de las instalaciones fijas	El licitador se compromete a disponer, por medio de un arrendamiento o adquisición, de unas instalaciones ubicadas cerca de la V-31, las cuales únicamente identifica mediante una imagen de un mapa, con una escala que no permite ubicarlas con precisión. Se describen brevemente las zonas que se dispondrán en las instalaciones. No se indica si se ha realizado alguna tramitación para disponer de suministro eléctrico para los autobuses eléctricos. El licitador afirma que ha realizado un estudio de isócronas desde la instalación mencionada y el análisis realizado sobre una base GIS que garantiza un tiempo de respuesta inferior a los 30 minutos para el 100% de las paradas de la concesión, un 60% estarían atendidas en tiempos de inferiores a 5 minutos y el 90% de ellas se encuentran en tiempos de respuesta inferiores a 15 minutos. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es SUFICIENTE.	2	6,00	1,20
2	Plan de Calidad		27		15,80
2.1	Gestión de usuarios		9		2,85
2.1.1	Atención e información a los usuarios y promoción del servicio.	El licitador emplea 12 páginas para este subcriterio, superando el número máximo de páginas establecido en el Anexo I del PCAP (10 páginas), por lo que únicamente se valoran las 10 primeras. Respecto a los canales de atención se dispondrán de forma física, telefónica y telemática. Toda la información proporcionada a través de los diferentes canales físicos de información estará disponible en castellano y valenciano. La información en medios telefónicos y telemáticos propios del licitador estarán disponibles, además de en las lenguas cooficiales, en inglés, francés y alemán. No se contempla la posibilidad de atención física en instalaciones del licitador. No se hace referencia a la seguridad a bordo. No se menciona la disponibilidad para servicios a demanda. Tampoco se hace una exposición expresa del personal para atención al público. Se dispondrán de folletos informativos en formato físico y disponibles en la oficina de atención al usuario y a bordo de los vehículos, con información de horarios, frecuencias, rutas, tarifas etc. Además, estos folletos estarán en formato digital disponible en la página web, redes sociales y aplicación móvil de la empresa. Se menciona la información en paradas y marquesinas. Se describe la información a disponer en los vehículos. Se menciona la disposición de un monitor para proporcionar información visual vinculada al SAE informando a los viajeros de las paradas de la línea, posición actual, próxima parada, enlaces con otras líneas, alertas, noticias de interés, información temperatura, fecha y hora, publicidad, etc. Además, se proyectarán videos informativos de elaboración propia sobre medidas de seguridad a bordo y actuación en caso de emergencia.	3	2,00	0,60

Licitador: AUTOCARES SAMAR, S.A. (SAMAR)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		<p>Se mencionan medidas de información específicas para PMR, a modo de garantizar una accesibilidad universal del servicio. Se integrará la información en Braille anuncios acústicos de parada solicitada y próxima parada, vinculado al SAE, e incorporación de sistemas de inducción magnética (Modo T) para personas con discapacidad auditiva.</p> <p>Respecto a la atención telefónica el licitador facilitar diversos números de teléfono gratuitos de información y atención al usuario con horarios de atención de 8:00 – 14:00 y 16:00 – 20:30 laborables y 9:00 – 13:30 sábados. No contempla atención 24 horas.</p> <p>El licitador se compromete a desarrollar una página web con la misma funcionalidad que el resto de los canales de información y atención al usuario.</p> <p>Se pondrá a disposición de los usuarios varias direcciones de correo electrónico que actuarán como un canal de interacción con las personas usuarias pudiendo remitir quejas o sugerencias o solicitar cualquier tipo de información del servicio.</p> <p>El licitador se compromete a desarrollar una aplicación móvil en las que los usuarios pueden acceder a información general del servicio.</p> <p>No se hace referencia a la conectividad e intermodalidad con otros servicios o medios de transporte.</p> <p>El licitador dispone de sus propios canales de Twitter, Facebook e Instagram (redes sociales) para contacto directo e inmediato con el usuario para información del servicio o atención de incidencias concretas.</p> <p>El licitador se compromete a integrarse con sistemas cartográficos para la inclusión de la red de transporte como Google Maps, Apple Maps, BingMaps, e integración con aplicaciones de terceros como Moovit, CityMapper, Nap o similares.</p> <p>Se mencionan medidas de atención a personas con movilidad reducida, pero no constan protocolos de atención ni a los usuarios en general, ni tampoco los previstos para la accesibilidad de las personas con movilidad reducida, así como pautas de atención a los usuarios.</p> <p>Respecto a las campañas periódicas y puntuales, únicamente se hace referencia a una de lanzamiento del servicio en dos fases. No existe un cronograma de campaña.</p> <p>No se exponen los procesos para la implementación, desarrollo, gestión y, sobre todo, el control de la atención e información a los usuarios, así como el plazo de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual. No se definen indicadores, ni seguimientos, ni controles.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es INSUFICIENTE.</p>			
2.1.2	Gestión de reclamaciones y quejas	<p>El licitador ofrece la implementación de un sistema digital específico basado en la plataforma web para gestionar las quejas, sugerencias y solicitudes. Pero esta plataforma es una página web con información comercial de diversas empresas y que permite comprar billetes, pero no contempla la posibilidad de reclamaciones, quejas y sugerencias.</p> <p>Los canales serán: página web, aplicación móvil, redes sociales, oficina de atención al usuario, teléfono de atención al público y libro de reclamaciones a bordo del autobús.</p> <p>Se explica el procedimiento para la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Recepción de las quejas, sugerencias y solicitudes El procedimiento de recepción se adapta al formato del canal empleado: <ul style="list-style-type: none"> Canales digitales (web y app): formulario digital. Si es a través de redes sociales entonces el responsable redirige al usuario al formulario digital, por lo que no se podría presentar una queja por redes sociales. Se describen los campos a cumplimentar en el formulario. A través del personal de atención al cliente: vía telefónica y en la oficina de atención al cliente, así como en el libro de reclamaciones disponible a bordo del autobús y en la oficina de atención al cliente. Recepción a través de ATMV. Registro en la base de datos Sea cual sea el canal de recepción se registran de forma automática en la base de datos. Si falta algún dato se le reclama al cliente. Con toda la información se da de alta en la base de datos y se inicia la tramitación emitiendo una notificación al cliente junto con un código de identificación para que pueda realizar un seguimiento. Emisión de justificante En caso de haberse empleado un canal digital, se comunica por correo electrónico. En otros casos se remitirá por el medio que haya solicitado el cliente. En el caso de realizarse a través del libro de reclamaciones se entrega en el momento. Dicho justificante podría remitirse también a la Administración para tener constancia y seguimiento de la queja. Análisis y resolución Las peticiones se clasifican en función de la naturaleza (queja/sugerencia/solicitud), del nivel de gravedad (muy grave/grave/leve) y del motivo de la petición. Una vez clasificada, el personal analiza las necesidades derivadas de la incidencia e inicia su resolución: Cierre de la petición Una vez resuelta, el personal de atención al cliente se encarga de registrar el cierre de la petición en la herramienta digital. Se emite de forma automática un correo electrónico en el que se informa a las personas usuarias del cierre de la petición y se adjunta una encuesta de valoración del servicio. Seguimiento e incorporación de mejoras Se comprueba mensualmente que las quejas y sugerencias en trámite hayan sido contestadas en el plazo previsto. En caso contrario, se plantearán medidas correctoras. Se controlan una serie de indicadores. Se remiten encuestas de satisfacción a los clientes. Se evalúan los tiempos de respuesta. En el caso de quejas, sugerencias o solicitudes que afecten directamente al licitador: En caso de recibir la petición de lunes a viernes antes de las 14h, se garantiza la respuesta a las personas usuarias en el mismo día hábil. En caso de recibir la petición de lunes a viernes a partir de las 14h, se compromete a enviar la respuesta antes de las 14h del siguiente día hábil. En caso de que la petición exceda las competencias del licitador, se procederá, según el caso, a contactar con el organismo correspondiente. En estos casos, siempre que la gestión a realizar por el organismo afectado sea compatible, el licitador se compromete a ofrecer una respuesta en un plazo máximo de 2 días hábiles. Los tiempos de respuesta parecen demasiado optimistas ya que, aunque dependan estrictamente del licitador, parece difícil que, aunque entrase antes de las 14:00 h se pueda clasificar, anotar, recabar informe de la unidad competente de la licitadora y proceder a la contestación de la queja. Hay que tener en cuenta, tal y como dice el licitador, que puede ser que haya que recabar más información del interesado, pero es que tampoco se valora la necesidad de acreditar que la queja sea veraz, lo cual conlleva un tiempo de indagación para vislumbrar si ha habido un error en el planteamiento de la queja o esta, en el fondo, no es veraz. Si, además, depende de otro organismo u administración, parece difícil que, aunque se 	6	3,75	2,25

Licitador: AUTOCARES SAMAR, S.A. (SAMAR)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		<p>remita la solicitud de informe en el mismo momento de recibir la queja, lo cual necesita un análisis de la misma, así como determinar el organismo competente, parece difícil que conteste a las 24 h, con tiempo suficiente para recibir y analizar ese informe y proceder a contestar al interesado en el plazo de 2 días hábiles.</p> <p>Se proponen una serie de indicadores, los cuales se definen.</p> <p>Se hace referencia a un protocolo para la gestión de incidencias en el servicio que no es objeto de valoración en este apartado.</p> <p>El licitador indica que emplea una herramienta digital con dos módulos principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plataforma web donde se aloja la base de datos y las aplicaciones encargadas de la recepción, gestión, comunicación y seguimiento de las distintas reclamaciones digitales, con distintos perfiles (viajero, administrador y administración pública). Consultada dicha plataforma no aparece disponible la gestión digital de reclamaciones a la que se hace referencia ni existe la posibilidad de acceder o darse de alta a perfil alguno. Servicio web de firma electrónica y comunicaciones. Se empleará un software para la explotación de los datos de las encuestas de satisfacción. <p>Además, empleará una aplicación para los objetos perdidos. Las aplicaciones no estarían interconectadas entre sí.</p> <p>Se indica que habrá una APP pero sin desarrollo alguno sobre la misma.</p> <p>No se hace una referencia expresa a las necesidades de APIs para conectar los sistemas del licitador con ATMV.</p> <p>El licitador implantará un sistema específico para la gestión de objetos perdidos a través de una herramienta informática que identifica. Los usuarios pueden solicitar la gestión de objetos perdidos a través de los canales digitales, mediante un formulario, o de los canales de atención personal, que serán los que registren e introduzcan la información en la plataforma. Los objetos perdidos y encontrados en los vehículos estarán a disposición de los viajeros en sus oficinas en horario de lunes a viernes laborales de 9:00h a 18:00h. No se define protocolo por parte de los conductores de revisión de los autobuses para localizar objetos perdidos, ni el tratamiento de los mismos cuando contienen datos personales, ni qué se hace con ellos si el interesado no se persona o nadie los reclama, etc.</p> <p>Se hace referencia a una plataforma para introducción y seguimiento de quejas que haría la función de base de datos pero sin indicar las funcionalidades de dicha base de datos.</p> <p>Se presenta un cronograma en relación con la implantación de las diversas acciones de los protocolos de gestión de quejas, sugerencias y solicitudes, y de los protocolos de gestión de incidencias y control de datos que comenzarán antes del inicio de servicio y se desarrollarán durante toda la vida del contrato.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es INSUFICIENTE.</p>			
2.2	Medios mecánicos (Flota) vinculados a la prestación del servicio		16		11,85
2.2.1	Seguridad	<p>El licitador no expone los potenciales riesgos.</p> <p>El licitador muestra una tabla resumen con los requisitos mínimos y las mejoras en materia de seguridad, destacando como mejoras: bloqueo de puertas con vehículo en movimiento y sistema anti-apertura con velocidad superior a 5 km/h, mando central de seguridad, botiquín y maletín de primeros auxilios, sistema de extinción de incendios, monitorización del comportamiento del vehículo, caja negra, sistema de control de presión de los neumáticos, faros de cruce y carretera en tecnología LED, equipos CCTV interiores, información de seguridad a bordo, sensibilidad en cierre de puertas para no atrapar al pasajero, bloqueo antiabandono de vehículo, sistema de bloqueo de cierre de puerta delantera, mientras no esté accionado el freno de mano, sistema de seguridad bloqueo vehículo con puerta abierta, sensores de aparcamiento traseros, avisador marcha atrás, limitador de velocidad integrado, sistema de visión indirecta perimetral a través de cámaras, sistema de prevención de colisiones, sistema de control de velocidad, detección de fatiga del conductor, freno de emergencia (BAS), suspensión delantera independiente, avisador de hielo, conexión FMS al CAN BUS del vehículo, plataforma digital de obtención de indicadores de seguridad y calidad en la conducción.</p> <p>A continuación, se aporta una descripción de algunas de las mejoras propuestas en materia de seguridad.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es BUENA.</p>	3	8,00	2,40
2.2.2	Accesibilidad	<p>El licitador muestra un resumen con los requerimientos mínimos establecidos en los pliegos y las mejoras propuestas en materia de accesibilidad. A destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad general <ul style="list-style-type: none"> Ancho libre de las puertas Códigos QR NaviLens para personas con discapacidades visual Configuración interior mínima con acceso bajo "low entry" Los vehículos cuentan con super low floor Marcado Braille en cartelería Accesibilidad PMR Y PMRSR <ul style="list-style-type: none"> Rampa PMR telescópicas Espacio entre butacas PMR Anclaje para perros guía Pavimento con logo en espacio silla de ruedas Tabla de apoyo isquiático tapizado y con cinturón Sistema de megafonía automático. Sistema de inducción magnética (Modo T) para personas con discapacidad auditiva Accesibilidad: Iluminación <ul style="list-style-type: none"> Iluminación LED sobre los accesos al vehículo Iluminación LED en el área de pasajeros <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es NOTABLE.</p>	3	9,50	2,85

Licitador: AUTOCARES SAMAR, S.A. (SAMAR)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
2.2.3	Confort	<p>El licitador muestra en una tabla un resumen de los requisitos mínimos exigidos en los pliegos y las mejoras propuestas en materia de confort. A destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confort para el conductor <ul style="list-style-type: none"> ○ Butaca ergonómica para el conductor ○ Mampara ○ Sistema anti-vaño para el parabrisas y las ventanas del conductor ○ Confort para el usuario • Usuario <ul style="list-style-type: none"> ○ Aislamiento térmico y acústico ○ Reproductor de control central bizona (conductor/pasajero) ○ Segundo monitor 28" ○ Lunas dobles tintadas ○ Mejora en el espacio entre butacas ○ Conectividad WiFi ○ Enchufes ○ 10 puertos USB ○ Intensidad de luz con 4 niveles ○ Mejoras en el de renovación de aire/climatización <p>El licitador propone mejoras en relación con el transporte de bicicletas.</p> <p>No se hace referencia al desfibrilador.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es BUENA.</p>	3	7,50	2,25
2.2.4	Equipamiento embarcado y herramientas de planificación	<p>El licitador emplea 8 páginas para este subcriterio, superando el número máximo de páginas establecido en el Anexo I del PCAP (6 páginas), por lo que únicamente se valoran las 6 primeras.</p> <p>El licitador incluye en el presente apartado la descripción de las herramientas embarcadas que prevé instalar a su cargo para la explotación de los servicios (tanto las obligatorias según el PSP como las adicionales), así como las características técnicas y dimensiones de la solución propuesta, las infraestructuras necesarias y equipamientos.</p> <p>El licitador se compromete a disponer del equipo central SAE desde el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>Respecto al equipamiento embarcado adicional se destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consola del personal de conducción • Gestor de audio • Micrófono y altavoz para el sistema de VoIP • Altavoz exterior • Pisón de emergencia • Equipos CCTV interiores • Cartelería electrónica interior del vehículo <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es SUFICIENTE.</p>	3	6,50	1,95
2.2.5	Plan de mantenimiento y limpieza de la flota		4		2,40
2.2.5.1	Plan de mantenimiento de la flota	<p>El licitador afirma tener implementado un Plan de Mantenimiento Integral que contempla todas aquellas actuaciones relacionadas con el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo, así como aquellas inspecciones de carácter adicional. Además, se dispone de un Plan de Formación del personal de mantenimiento.</p> <p>Respecto al plan de mantenimiento preventivo que se debe realizar en cada vehículo se establece que la periodicidad con que se realizarán, en función de la distancia recorrida y del tiempo transcurrido en servicio, sin fijar distancias ni tiempos. Las labores se establecen en función de las características de los vehículos y las especificaciones del fabricante. En el mantenimiento preventivo participará el encargado de taller con ayuda de herramientas de gestión, sin mencionar alguna. Se exponen las revisiones diarias, semanales, mensuales, trimestrales y anual.</p> <p>Se expone brevemente el mantenimiento predictivo.</p> <p>El licitador afirma disponer con un procedimiento normalizado para gestionar las acciones de mantenimiento correctivo en sus propios talleres, además, y con objeto de aumentar la garantía en la seguridad y calidad del servicio, se compromete una asistencia 24 horas del fabricante, cuando la situación recomiende un tratamiento externo. Se recoge esquemáticamente el proceso seguido en el mantenimiento correctivo. Asimismo, el licitador dispondrá de una unidad móvil taller propia para asistencia en carretera y de un vehículo taller 24/365 en el caso de que la avería requiera una actuación in situ asociado al fabricante.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es SUFICIENTE.</p>	2	6,00	1,20
2.2.5.2	Plan de limpieza de la flota	<p>Expone el plan de limpieza de los vehículos, indicando la periodicidad, vehículos, responsable y duración, distinguiendo entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de limpieza diario: Exterior, Interior y Tratamiento especial (prevé salida de un vehículo de talleres ante casos puntuales como eliminación de grafitis y pintadas). • Plan de limpieza integral periódico • Plan de desinsectación y desinfección <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es SUFICIENTE.</p>	2	6,00	1,20

Licitador: AUTOCARES SAMAR, S.A. (SAMAR)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
2.3	Explotación de datos y Calidad		2		1,10
2.3.1	Plan de Auditoría Interna	<p>El licitador expone el Plan de control e inspección del servicio. El Responsable de Calidad será el responsable de elaborar el Plan mensual de inspección y control del servicio. Para la realización de este Plan de inspección se contará con un inspector que llevará a cabo una serie de controles, indicando los medios que empleará. Se hace referencia a controles y supervisiones relacionadas con la prestación del servicio, vehículos, conductores...</p> <p>El licitador dispone de una herramienta para la gestión y control de datos para la generación y descarga de informes con los que se lleva a cabo el seguimiento de la explotación a través de los indicadores de calidad.</p> <p>Para efectuar la certificación, control y verificación de los servicios realizados, así como de todas las incidencias ocurridas durante el servicio, el licitador cuenta con la herramienta de generación de informes del SAE. Se procederá a la medición de los indicadores de gestión asociados a la norma de calidad UNE 13816.</p> <p>Se exponen una serie de informes a realizar relacionados con la explotación.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es SUFICIENTE.</p>	1	5,50	0,55
2.3.2	Sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción	<p>El sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción, propuesto por el licitador está orientado a evaluar la calidad percibida por los usuarios del servicio. De forma anual se analizan la satisfacción y las expectativas de los usuarios a través de las encuestas de satisfacción, de esta información se calcula el Índice de Calidad del Servicio (ICS). Además, se compromete a realizar mediciones sistemáticas cuyo alcance cubrirá los siguientes índices e indicadores: Índice general de calidad del servicio prestado a los viajeros; Índice de calidad percibida que defina el organismo público.</p> <p>Las encuestas se realizarán anualmente de una forma presencial en las principales paradas del recorrido, y también estarán disponibles en la oficina de atención al cliente y página web. En este sentido, se concentra todo en un momento del año, sin disponer de una evaluación a lo largo del año o en varios momentos del año, distribuyendo la evaluación de las encuestas en diversos periodos del año.</p> <p>Se justifica el tamaño de la encuesta a realizar para que sea estadísticamente representativa.</p> <p>Se muestra un ejemplo de cuestionario.</p> <p>Además, se ofrece la realización de (1) encuesta anual a los usuarios del servicio de información y atención al cliente (por teléfono, web, app y presencial), indicando la muestra a emplear, pero sin justificar su representatividad.</p> <p>Se compromete a obtener la Certificación de la Norma UNE 93200 Carta de Servicios, en un plazo de seis meses desde la fecha de adjudicación.</p> <p>Se exponen las metodologías, así como las herramientas informáticas que dispondrá y sus características.</p> <p>No se indica expresamente con qué medios humanos contará, ya sean propios o externos. Tampoco se hace una referencia expresa de los medios materiales a disponer para realizar las encuestas.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es SUFICIENTE.</p>	1	5,50	0,55
3	Aspectos sociolaborales del servicio		3		2,35
3.1	Inclusión / Calidad del empleo	<p>El licitador se compromete a llevar a cabo un plan de calidad del empleo que mejore las condiciones sociolaborales para los trabajadores adscritos al servicio siguiendo con las directrices y buenas prácticas del programa EFR – Empresa Familiarmente Responsable - y de la Iniciativa “Women in Transport”, aunque no hay compromiso expreso en obtener la certificación de, por lo menos, el EFR.</p> <p>La oferta incluye una relación de objetivos en materia de conciliación con medidas en materia de equiparación de responsabilidades laborales y familiares (bolsa de horas, posibilidad de jornada intensiva bajo ciertos condicionantes, teletrabajo en aquellos que sea posible) y protección de la maternidad y la paternidad (ampliaciones de permisos, vacaciones).</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es SUFICIENTE.</p>	1	6,00	0,60
3.2	Integración de la perspectiva de género en la ejecución del contrato	<p>No consta compromiso para diseñar y aplicar un plan de medidas para la igualdad, específico en el marco de la prestación del servicio.</p> <p>El licitador se compromete a que un 50% de las nuevas contrataciones de personal de conducción sean mujeres.</p> <p>El licitador enuncia varios compromisos de emplear en la plantilla que ejecutará el contrato, en los casos de nuevas contrataciones, una mayor proporción de mujeres, indicando rango funcional, tipología de contrato, porcentajes e hitos previstos (plazos).</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es NOTABLE.</p>	1	9,50	0,95
3.3	Formación	<p>El licitador indica que dispone de recursos propios para poder impartir formación, tanto a nivel de instalaciones como a nivel de formadores. Además, el licitador indica haber firmado convenios de colaboración con centros de formación de para impartir cursos sobre diversas materias.</p> <p>El licitador enumera cursos relacionados con conducción segura, preventiva y económica, y con la atención y seguridad del usuario del servicio.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por SAMAR en este apartado es BUENA.</p>	1	8,00	0,80
TOTAL			40		22,15

8.3. AGRUPACIÓN SUD 2023

Licitador: AGRUPACION SUD 2023					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
1	Organización del servicio.		10		7,65
1.1	Provisión y organización de los recursos humanos		5		4,50
1.1.1	Funciones y categorías del personal	El licitador describe los puestos, asignando y detallando las funciones, identificando claramente el personal directo e indirecto, pero no adjunta un organigrama en este apartado que clarifique su organización/estructura. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es BUENA.	1	8,50	0,85
1.1.2	Organigrama y funciones de Tráfico y Operaciones	El licitador presenta un organigrama detallado bajo el cual se organiza el personal adscrito "Tráfico y Operaciones" incardinado en la estructura del grupo empresarial al que pertenece. Respecto a las funciones, se enumeran agrupándolas por "Jefe de Tráfico, los Operadores de SAE, Inspectores y Conductores" y "Área de Tráfico y Jefe de Tráfico" sin que se recoja una asignación clara de funciones para cada uno de los componentes del organigrama. Respecto a los procedimientos de trabajos ordinarios, el licitador realiza una descripción comenzando por los trabajos previos y planificación, de inicio del servicio, pasando por el desarrollo del servicio y acabando en la finalización del servicio. También se recoge una descripción del procedimiento de trabajo ordinario de los conductores, los relacionados con las buenas prácticas ambientales en las oficinas y el procedimiento de selección de los conductores y del resto de personal. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es BUENA.	1	8,00	0,80
1.1.3	Interacción con el SAE y gestión del servicio	El licitador contempla la explotación prevista por ATMV, así como los desarrollos específicos a realizar para cumplir con las especificaciones requeridas, distinguiendo entre elementos embarcados y del centro de control. El licitador expone las principales características de la herramienta informática que empleará para la gestión de datos estructurales y de planificación, que estará conectada con el SAE, haciendo referencia, además, a diversos módulos y a la aplicación VoIP. El licitador describe la conexión e interacción con el SAE suministrado por ATMV, así como el plan de mantenimiento de los equipos suministrador e implantados por el ATMV y los equipos implantados por la licitadora en función de los distintos niveles (Nivel 1 y Nivel 2: preventivo, correctivo y evolutivo). Menciona los recursos y su organización necesario para una correcta gestión y atención del servicio. Establece dos tiempos de intervención en función de avería del software o sistema, así como un registro de incidencias. Hace mención expresa a un software de gestión para los vehículos eléctricos. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es NOTABLE.	3	9,50	2,85
1.2	Plan de Contingencias		5		3,15
1.2.1	Plan de resolución de contingencias	El licitador enumera las directrices entorno a las que se articularía el Plan de Contingencias. Dichas directrices se basan en diversas normas UNE y OHSAS. Se enumeran las instalaciones, recursos materiales y mecanismos de gestión disponibles para la resolución de incidencias. Seguidamente enuncia los actores participantes en el plan de contingencias y sus funciones a desarrollar. Se describen diversos protocolos de actuación en función de las situaciones que generen una incidencia concreta sobre la que actuar. Se incluye un diagrama de flujo que recoge los protocolos incluidos en el Plan de contingencias. El licitador describe los protocolos de información entre la licitadora y ATMV, mencionando los recursos disponibles para el correcto desarrollo del protocolo planteado, y entre el licitador con el usuario (a bordo del autobús, en las paradas, redes sociales y en la web del servicio, así como a través del personal de atención al usuario por teléfono, WhatsApp, Telegram, correo electrónico o de forma presencial. Se mencionan la realización de informes de seguimiento de las contingencias y que la licitadora facilitará a la ATMV un acceso web que posibilite la monitorización en tiempo real de un Cuadro de Mando Integral que permite de un vistazo hacer seguimiento de la evolución de cada contingencia, tanto de su impacto negativo sobre el servicio como de su mitigación. Además, define unos indicadores de control para el seguimiento de las contingencias. Por otro lado, como parte del proceso de mejora continua del plan de resolución de contingencias, una vez cada seis meses, el licitador establece que se llevarán a cabo varios tipos de simulacros operativos de los cuales se dará cuenta al ATMV. No se realiza una evaluación de los tiempos de respuesta para las líneas. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es SUFICIENTE.	3	6,50	1,95
1.2.2	Ubicación de las instalaciones fijas	El licitador únicamente contará como instalaciones unas ubicadas en un municipio del ámbito del contrato. Adicionalmente a estas instalaciones se contará con una base operativa en la Estación de Autobuses de Valencia. Entre ambas ubicaciones el licitador afirma garantizar un posicionamiento en cualquiera de las cabeceras en un tiempo inferior a 30 minutos. Se dan las coordenadas de la misma, se ubican en una imagen y se facilita una imagen aérea. Posteriormente el licitador muestra el tiempo medio de respuesta asociado a cada una de las cabeceras siendo el tiempo máximo de 29 minutos inferior a los 30 minutos indicados al principio. Se enuncian las instalaciones que habrá, como que tendrá zona de cocheras, pero sin indicar superficie ni espacio, aunque indica que tendrá espacio suficiente. Se menciona que en la zona de estacionamiento se instalarán puntos de recarga eléctrica de doble toma en las plazas de aparcamiento, lo que no se indica es de si ya se disponen en la instalación propuesta. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es SUFICIENTE.	2	6,00	1,20
2	Plan de Calidad		27		22,45
2.1	Gestión de usuarios		9		7,20
2.1.1	Atención e información a los usuarios y promoción del servicio.	El licitador afirma que todos los canales de comercialización, promoción y sistemas de información descritos estarán disponibles desde el primer día de servicio y se mantendrán durante todo el contrato, se gestionarán bajo los protocolos recogidos en la norma UNE 93200 en el plazo máximo de 12 meses, y estarán bajo la supervisión y control del Responsable del Servicio, de los técnicos de atención al cliente y del Departamento de Marketing y Atención al Cliente. Se enumeran y desarrollan los diferentes canales de atención e información que se pondrán a disposición del servicio. Se clasifican en función de si la atención es o no presencial, del horario de atención, de los idiomas disponibles (valenciano, castellano e inglés, además de francés para página web y App propias). Respecto a la seguridad a bordo únicamente se menciona en la información estática del Plan de información, como CPE, recogido como "Principales normas y consejos de seguridad".	3	8,50	2,55

Licitador: AGRUPACION SUD 2023					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		<p>Se ofrece una atención las 24 horas en la Oficina de Atención al Cliente, así como atención con cita previa presencial o mediante vídeo conferencia todos los días de 8:00 h a 20:00 h. En relación con la atención telefónica, consta que habrá un teléfono gratuito 24 horas.</p> <p>Sobre el Sistema de atención para servicios a la demanda, el licitador indica que se habilitarán los siguientes canales para la recepción de solicitudes de transporte a la demanda en caso de que éste se habilite durante la ejecución del contrato: Teléfono, WhatsApp y Telegram, Correo electrónico, Formulario en la página web del servicio y Formulario en la App servicio pudiendo solicitar la reserva hasta las 20:30 horas del día anterior al servicio. Se confirmarán los servicios al cliente a través de WhatsApp y Telegram, Correo electrónico, SMS o notificación en la App, siendo el horario de atención y confirmación de los servicios 24 h los 365 días al año. Además, también se menciona dentro de la información estática del Plan de Información, se menciona la disponibilidad de servicios a demanda: Canales para realizar las reservas. Paradas o tramos de línea con servicio a la demanda habilitado.</p> <p>No se hace mención expresa en relación con el personal para la atención de los usuarios.</p> <p>Se expone el Plan de información definiendo datos a facilitar, periodos de actualización y canales disponibles. En relación con la información, será objeto de campaña periódica [CPE] aquella que se da manera regular (información general, seguridad a bordo, líneas, horarios, recorridos, frecuencias, títulos, tarifas, correspondencia con otras líneas y servicios, disponibilidad de servicios a demanda si los hubiere, etc.) o cómo formular reclamaciones o sugerencias, y campaña puntual [CPU] cuando se da a razón de un acontecimiento concreto sin una regularidad fija, en el caso de incidencias y alteraciones del servicio, ya sea en forma de avisos en parada y autobuses o bien a través de mensajes mediante los canales digitales propuestos, así como a campañas de promoción.</p> <p>El licitador hace referencia a una plataforma virtual de atención a las personas usuarias. La comunicación se realizará mediante cualquier dispositivo móvil y a través del sitio web y App propios. Durante la navegación por el sitio web propio o durante el uso de la App del servicio, un icono en la parte inferior de la pantalla muestra al usuario un acceso a un chat en vivo a través del cual se podrán hacer las consultas o quejas correspondientes a la operadora en tiempo real. La App enviará notificaciones de alertas e incidencias relacionadas con el servicio, y permitirá visualizar la conectividad e intermodalidad de las líneas con otros servicios o modos de transporte.</p> <p>Respecto a la página web, el licitador menciona que el servicio dispondrá de un espacio propio, dentro de la página web del grupo del licitador, y disfrutará de una serie de funcionalidades que garantizarán el principio de accesibilidad universal. Será compatible con los principales navegadores utilizados y describe los contenidos y características.</p> <p>En relación con la App para móviles, el licitador tendrá operativa una aplicación para dispositivos móviles (App) gratuita multilingüaje. El viajero tendrá a su alcance toda la información relativa al viaje que pueda ser de su interés: líneas y paradas georreferenciadas, indicaciones para llegar a destino, etc.</p> <p>Se expone el Protocolo de atención a las personas usuarias, indicando que es de obligado conocimiento y cumplimiento para todos los trabajadores, basado en los parámetros de calidad de la norma ISO 13.816 relativos a la atención al cliente. Este protocolo está integrado en el Plan de Formación de la licitadora mediante un curso bianual obligatorio.</p> <p>El licitador afirma disponer de protocolos específicos para la atención a las personas con capacidades diversas, PMR o con especial vulnerabilidad, exponiendo las principales características.</p> <p>Se expone el Plan de Promoción del servicio y propuestas de comercialización y fidelización. Dado que el servicio es tanto diurno como nocturno, se tendrá en cuenta en términos comunicativos la distinción de estas dos franjas horarias y por públicos. Se integrarán también acciones pensadas para fomentar su uso a estudiantes y habitantes de municipios cercanos a Valencia. El plan pretende llegar a nuevos públicos, ampliando el abanico de edades y los estratos sociales que serán objetivo de las campañas, y fomentará el transporte público en todas las áreas donde opera con contenidos y mensajes personalizados.</p> <p>Se definen 8 campañas anuales de carácter periódico y 6 campañas anuales de carácter puntual. También se mencionan otras acciones de promoción como campañas de promoción específicas de los cambios en la red del servicio, incorporación de una nueva flota de autobuses y promoción del transporte público para personas mayores o de edad avanzada</p> <p>El licitador menciona medidas de Fidelización y Comercialización.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es BUENA.</p>			
2.1.2	Gestión de reclamaciones y quejas	<p>El licitador contará con un procedimiento basado en las directrices contenidas en la UNE-ISO 10002:2018 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.</p> <p>Los puntos y canales de recepción de reclamaciones, quejas y sugerencias que estarán disponibles desde el inicio del servicio son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Cliente: situada en las instalaciones del licitador y atendida por una persona todos los días durante el horario de prestación del servicio, sin indicar las franjas horarias y días en que se atendería. El personal de atención recogerá las reclamaciones de los usuarios, tanto presencialmente como por correo convencional y electrónico, disponiendo en su caso de Libro de Reclamaciones. El personal presente se encargará de atender estas quejas, registrarlas en la base de datos, tramitarlas y resolverlas según las directrices de la UNE - ISO 10002. Taquilla en la Estación de Autobuses de Valencia. Disponible de lunes a viernes laborables de 8:00 h a 20:00 h y de 09:00 h a 14:00 h los sábados y domingos, para la recepción de sugerencias y reclamaciones. Atención telefónica gratuita las 24h. Un teleoperador las recogerá y se encargará de transcribirlas e incluirlas en la base de datos correspondiente para su posterior tramitación en los términos y plazos establecidos, durante las 24 horas del día/365 días al año. La página Web, Apps, el correo electrónico, WhatsApp y Telegram y redes sociales. Las reclamaciones introducidas vía web o APP serán tramitadas por los operadores dedicados a la atención telefónica. Las recibidas en redes sociales serán tramitadas por el Community Manager. En ambos casos, la información se trasladará al responsable del expediente en el plazo establecido. Libro de reclamaciones: Existirán libros de reclamación oficiales disponibles para los usuarios a bordo de los vehículos, en la Oficina de Atención al Cliente y en la taquilla de la Estación de Autobuses de Valencia. Quejas recibidas desde la ATMV. Con el fin de dar respuesta a las quejas y sugerencias que la ATMV reciba a través de sus propios canales, la licitadora se integrará en el sistema de gestión de quejas de la ATMV. <p>Todo el procedimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias se gestionará según la UNE-ISO 10002:2018 "Directrices para el tratamiento de las quejas a las organizaciones" mediante un equipo cualificado disponible las 24h. Un usuario o cliente podrá, no sólo comunicar una queja, sino también estar informado en todo momento del estado de su reclamación y hacer seguimiento de ésta. Se garantiza la atención como mínimo de valenciano, castellano e inglés.</p> <p>Se expone todo el procedimiento, desde la presentación que abarca el registro, siguiendo por la posterior tramitación y priorización, así como su evaluación y actuaciones de averiguación, finalizando en su contestación, junto con una encuesta de satisfacción del usuario con el proceso y análisis de medidas correctoras a implementar o implementadas.</p> <p>El licitador, en base al procedimiento establecido, se compromete a dar respuesta completa a todas las reclamaciones, quejas y sugerencias que requieran recabar información de terceros en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, exponiendo claramente la distribución de plazos entre cada gestión para llegar al plazo máximo de 5 días hábiles. Asimismo, afirma que los plazos anteriores se reducirán en 36 h en caso de quejas que no requieran recabar información de terceros. Por otra parte, en caso de que una queja o sugerencia no haga referencia al servicio que le corresponde a la operadora, se dará respuesta a la ATMV y al reclamante en un plazo máximo de un (1) día.</p> <p>El licitador se compromete a elaborar informes mensuales y anuales estadísticos, y facilitárselos a la Administración, en los que se recojan todas las incidencias gestionadas en relación con la quejas y sugerencias, además de una comparativa respecto a los periodos anteriores, de forma que se pueda observar la evolución en el tiempo. Los informes constarán de tablas y gráficos. Se detallan los contenidos principales del informe mensual.</p>	6	7,75	4,65

Licitador: AGRUPACION SUD 2023					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		<p>Se incluirán las actividades relacionadas con la gestión de los objetos perdidos y los indicadores de niveles de mejora.</p> <p>La medición del nivel de calidad de la gestión de las quejas y reclamaciones se realizará según los criterios de calidad de la norma UNE-EN 13.816, como norma de referencia, a los que tendrá acceso la ATMV mediante un acceso intraweb personalizado y que podrá visualizar en Cuadro de Mando Integral.</p> <p>El licitador se compromete a aplicar, desde el inicio del servicio, una serie mecanismos de control, seguimiento y evaluación del sistema de quejas y reclamaciones para la obtención de los niveles de mejora propuestos, los cuales expone, definiendo algunos indicadores.</p> <p>Se muestran varios ejemplos de formularios, en función del canal en el que se presente la reclamación, queja, sugerencia u objeto perdido.</p> <p>Se exponen las herramientas informáticas de la licitadora para la gestión de reclamaciones y quejas. A destacar que dispondrá de una herramienta específica para la gestión de la relación con los clientes que permite un registro unificado multicanal de cualquier comunicación bidireccional entre usuario y operador durante todo el proceso de gestión de la reclamación, queja, sugerencia u objeto perdido. Dicha herramienta podrá consultar al SAE datos de relevancia. Se exponen algunas de las características y funciones de dicha herramienta informática.</p> <p>Dispondrá de una herramienta de análisis de datos que permitirá analizar los datos de las quejas y reclamaciones para identificar patrones y tendencias que pueden indicar problemas sistémicos, así como medir la eficacia de sus respuestas a los usuarios. También empleará una herramienta de gestión de proyectos para abordar las quejas y reclamaciones que requieren una investigación y solución de problemas más exhaustiva.</p> <p>El licitador muestra un diagrama con las diversas APIs a desarrollar para conectar los diferentes elementos descritos por el licitador con los de la ATMV.</p> <p>En la Oficina de Atención al Cliente de la licitadora se contará con una dependencia para la gestión de objetos perdidos, cuyo horario de atención se realizará todos los días coincidiendo con el horario del servicio, los cuales no se especifican.</p> <p>Para la gestión de objetos perdidos será de aplicación los mismos procedimientos que la gestión de quejas y reclamaciones con una serie particularidades que se exponen con detalle. A destacar que, al finalizar cada expedición, el conductor/a realiza una revisión visual del interior del vehículo en busca de objetos que hayan sido descuidados por los usuarios. En caso de haberlos, al finalizar la jornada los entrega al personal situado en la Oficina de Atención al Cliente.</p> <p>La licitadora hará uso de un software específico para la gestión de objetos perdidos, exponiendo sus principales características.</p> <p>Los usuarios podrán calificar la calidad de la atención recibida por cada operador a través de un software integrado en la centralita, que permitirá aplicar un plan formativo específico para los operadores menos valorados. Existirá un Canal de Denuncias gestionado por una empresa independiente para velar por el Cumplimiento Normativo.</p> <p>Se adjunta la descripción del tratamiento de las quejas y reclamaciones a través del software especializado en gestión de tickets de atención al cliente.</p> <p>El software vinculado a la gestión de quejas y reclamaciones utiliza una base de datos relacional para almacenar y gestionar los datos de sus proyectos, siendo compatible con una gran cantidad de tipos bases de datos que se enumeran.</p> <p>No se definen campos ni el procedimiento concreto de creación de la base de datos a partir de aquellos datos/campos que se considerasen que debieran constar.</p> <p>El licitador se compromete a que todo lo relativo a la gestión de quejas y reclamaciones esté implantado y en funcionamiento desde el inicio del servicio, quedando integrado en el Plan de Calidad y estando vigente durante todo el contrato. En relación con la implantación del plano, se muestra un cronograma con las tareas, responsables, medios disponibles y plazos estimados.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es BUENA.</p>			
2.2	Medios mecánicos (Flota) vinculados a la prestación del servicio		16		13,45
2.2.1	Seguridad	<p>Se enuncian los sistemas de seguridad comunes a todos los tipos de vehículos que dispondrá el licitador destacando: sistema mobileye, sistema de detección de vehículos, carriles, señales de limitación de velocidad y peatones mediante avisos sonoros, alerta de colisión frontal, alerta de salida de carril, alerta de colisión de peatones y ciclistas, alerta y monitorización de la distancia de seguridad, indicación de límite de velocidad, sistemas avanzados de asistencia a la conducción (ADAS), alertas en tiempo real, solución de puntos muertos, detección de puntos ciegos para peatones y ciclistas, sistema de detección facial de conductor, sistema alcolock, sistema de detector y supresión de incendios, caja negra, sistema E-Call, extintores, sistema de video vigilancia, control digital de neumáticos, sistema antivaho independiente en el puesto de conductor, persiana eléctrica antideslumbrante frontal y lateral, volante regulable, retrovisores eléctricos calefactados, desfibrilador, kit de atención sanitaria de primer nivel, etiquetado europeo de neumáticos en la categoría de “agarre en superficie mojada”, sistema de fonía de emergencia con el centro de control y pisón de emergencia, sistema de refrigeración de las baterías del vehículo eléctrico.</p> <p>Seguidamente se distinguen medidas en función de la Clase del vehículo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clase I: Zona reservada para maletas y mampara de seguridad. • Clase II: Sistema de frenado BAS o similar. Sillas y adaptadores para bebés, Cinturones BeSafe para embarazadas, plazas con isofix... • Clase B: plazas con isofix. <p>Además se hace referencia a la realización de una campaña anual para concienciar de los riesgos y efectos del consumo de alcohol en la conducción, se reforzará la formación de los conductores que no alcancen los niveles mínimos establecidos en conducción segura y anualmente se publica y distribuye a todos los conductores/as un dossier con la identificación de puntos negros de las líneas del contrato e información sobre el procedimiento de actuación en cada caso, para su conocimiento y prevención de accidentes potenciales.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es BUENA.</p>	3	8,00	2,40
2.2.2	Accesibilidad	<p>El licitador enumera diversos colectivos, identificando las dificultades que pueden presentar y, sobre las cuales, se establecen los protocolos de actuación o las diferentes soluciones de accesibilidad en los vehículos.</p> <p>La licitadora enumera diversas mejoras en relación con la accesibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información para pasajeros con discapacidad sensorial (exterior e interior). • Sistema de inclinación, reduciendo la altura que una persona tiene que superar para acceder al autobús. • Pictogramas visuales dentro y fuera del vehículo, destinados a PMR y su correcto uso. • Información en materia de accesibilidad disponible en los vehículos y en los diversos canales de información que dispondrá el licitador. • Marcado en braille. • Pulsadores de parada y puertos de recarga USB en todas las plazas PMR. • Ciberpass. • Iluminación led. 	3	8,50	2,55

Licitador: AGRUPACION SUD 2023					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		<ul style="list-style-type: none"> Información en braille. Sistema de información Navilens en las paradas. <p>Medidas de accesibilidad específicas de vehículos clase I:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rampa de acceso para usuarios de silla de ruedas manual y eléctrica. Altura desde la calzada al piso del autobús inferior a la máxima establecida en los diferentes reglamentos y directivas. Asiento para personas con obesidad mórbida, de mayor anchura que los habituales. Reserva de 8 asientos para PMR. Pulsador exterior fácil de solicitud de despliegue la rampa de acceso. Acceso y espacio para bicicletas plegables. Espacio para maletas, carros de compra, etc. sujetos mediante un cinturón. <p>Medidas de accesibilidad específicas de vehículos clase II:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plataforma elevadora para facilitar el acceso a las personas con movilidad reducida. La altura del primer escalón, el estribo, desde el pavimento a una de las puertas de servicio, será inferior a la establecida en los diferentes reglamentos y directivas. Reserva 4 asientos para PMR. Barras para facilitar el ascenso y descenso del vehículo. Vehículos con sistema de suspensión que incluye la función de descenso en las cuatro ruedas. Bandas con contraste de guiado. <p>Medidas de accesibilidad específicas de vehículos clase B:</p> <ul style="list-style-type: none"> Información en braille. <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es BUENA.</p>			
2.2.3	Confort	<p>El licitador describe las medidas de confort que mejoran las contenidas en los pliegos. Las comunes a todos los vehículos serían:</p> <ul style="list-style-type: none"> WiFi gratuito. Lunas tintadas. Sistema de purificación de aire. Lámparas ultravioletas antibacterianas. Enchufes de recarga USB. Sistema de climatización independiente para el conductor. Neumáticos con nivel de sonoridad bajo. Bajo nivel de ruido dentro del vehículo, aunque no se especifica cómo se pretende conseguir ni valores de decibelios de referencia. Mejoras en el puesto del conductor y su butaca. Monitor de entretenimiento a bordo, sin indicar si es individual por butaca o común para todo el pasaje. Vehículos con suspensión independiente en las dos ruedas delanteras y ECAS. <p>Medidas de accesibilidad específicas de vehículos clase II:</p> <ul style="list-style-type: none"> Punto de alimentación 220V con preferencia de uso para personas con respirador artificial o concentrador de oxígeno. <p>Las mejoras recogidas para los de clase B coinciden con las de las propuestas para todos los vehículos.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es SUFICIENTE.</p>	3	6,00	1,80
2.2.4	Equipamiento embarcado y herramientas de planificación	<p>El licitador describe las herramientas embarcadas que prevé instalar a su cargo para la explotación de los servicios (tanto las obligatorias según el PSP como las adicionales), así como las características técnicas y dimensiones de la solución propuesta, las infraestructuras necesarias y equipamientos.</p> <p>La solución adoptada es la de instalar equipos de ETRA o similar ya integrados con el SAE de ATMV. Estos equipos se instalarán a la par o inmediatamente después del SAE de la ATMV con lo cual la entrada en servicio será simultánea a la del SAE de la ATMV.</p> <p>Respecto al equipamiento embarcado adicional se destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipamiento de Sistema de gestión y periféricos SAE. Pantalla de conductor 8". Paneles interiores y exteriores. Sistema información a viajeros. Videovigilancia. Sistema de conteo de pasajeros. Información Can Bus. Sensores de Temperatura ambiental y humedad. Equipamiento manos libres conductor. Sensores de apertura y cierre de puertas. Dispositivos de geoposicionamiento y telemetría. Router servicio wifi. Centro de control. Herramientas de planificación <p>Se muestra un cronograma de plazos de implantación de los distintos equipos propuestos.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es NOTABLE.</p>	3	10	3,00

Licitador: AGRUPACION SUD 2023					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
2.2.5	Plan de mantenimiento y limpieza de la flota		4		3,70
2.2.5.1	Plan de mantenimiento de la flota	<p>Las tareas del plan de mantenimiento y limpieza de la flota se llevarán a cabo siguiendo las recomendaciones de las normas ISO 45001 de Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 14001 Gestión Ambiental y UNE-EN 13816 de Calidad en el Transporte Público, entre otras, y serán controladas por el Jefe de Taller a través de una herramienta informática dónde se registra una ficha para cada vehículo, con un histórico de todas las tareas de mantenimiento y de limpieza efectuadas, tanto del propio vehículo como de los sistemas que incorpora. Mensualmente se enviará a la ATMV un informe sobre todas las tareas efectuadas en este ámbito.</p> <p>El licitador afirma contar con un Plan de Mantenimiento al que se ajustarán los servicios de mantenimiento contratados con los fabricantes, terceros o propios. Tendrá cobertura de asistencia 24h los 365 días del año.</p> <p>Enuncia las tareas que conforman el mantenimiento preventivo ordinario (o programado), así como sus objetivos y definiéndose una serie de niveles de revisión. Los trabajos asignados a cada nivel se ajustarán a las recomendaciones de los fabricantes de los vehículos. Se incluye en el mantenimiento preventivo ordinario las revisiones Pre-ITV o campañas específicas según la época del año, entre otros aspectos. Se expone detalladamente el mantenimiento a realizar según diversos niveles. Se muestra una plantilla tipo para las revisiones preventivas con su contenido, individualizadas por vehículo. Se hace referencia a campañas específicas según la época del año (verano e invierno). Se expone la planificación de las revisiones relacionadas con los mantenimientos preventivos ordinarios, así como el control final efectuada la revisión o reparación preventiva y otras actuaciones que se realizarán diariamente.</p> <p>Se hace referencia al mantenimiento de los vehículos eléctricos y los puntos de recarga, aunque los puntos de recarga no son objeto de valoración en este apartado.</p> <p>Se exponen de manera escueta algunas de las actuaciones relacionadas con el mantenimiento preventivo extraordinario.</p> <p>En cuanto al mantenimiento correctivo se establecen diferentes protocolos de actuación en función del tipo de avería, y de quién y cuándo la detecta, los cuales se describen. El licitador también hace referencia a un mantenimiento correctivo extraordinario referido a las reparaciones que se realizan en situaciones inesperadas o de emergencia, como un accidente, un fallo importante o una avería grave. Se exponen diversos tipos, así como las actuaciones a realizar.</p> <p>Se hace referencia a que ciertas actuaciones se realizarán a través de acuerdos con las marcas fabricantes y talleres oficiales.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es NOTABLE.</p>	2	9,25	1,85
2.2.5.2	Plan de limpieza de la flota	<p>El licitador indica que se el plan de limpieza se realizará conforme a la ISO 14001 de Gestión Ambiental y bajo las estrictas exigencias de calidad y UNE-EN 13816.</p> <p>Se distingue entre limpieza exterior y limpieza interior de los vehículos.</p> <p>Todo vehículo asignado al servicio deberá pasar por el protocolo de limpieza exterior diaria exponiendo en qué consiste, mencionando los productos que se emplearán y sus características.</p> <p>Se llevarán a cabo dos tipos de limpieza interior: ordinaria y general, las cuales, a su vez, se estructurarán en diferentes niveles en función de la periodicidad utilizada la cual se expone a través de una tabla.</p> <p>Se indican los equipos y medios materiales que se emplearán en este tipo de limpieza.</p> <p>La limpieza ordinaria se llevará a cabo con una periodicidad no superior a la semana, y estará compuesta por una serie de operaciones que se agrupan en tres niveles (1-2-3), los cuales se exponen, indicando su duración diaria.</p> <p>La limpieza general será la que se lleve a cabo en periodos superiores a la semana, y tendrán un efecto acumulativo con las de nivel inferior (1-2-3). La limpieza general, a su vez, se divide en diferentes niveles y categorías de intervenciones, las cuales se exponen.</p> <p>Se menciona un protocolo específico de limpieza por el COVID-19.</p> <p>También se hace referencia a un protocolo de actuación por una incidencia del servicio relacionada con la limpieza de la flota. Se enviará a un equipo de limpieza, el cual se define, a la terminal de línea que corresponda donde resolverá la incidencia durante el tiempo de regulación previsto, equipado con los medios necesarios.</p> <p>Se enuncian otros protocolos especiales de limpieza como limpieza especial salida de taller y limpieza en línea en días de lluvia.</p> <p>El licitador indica que podrá contar con la colaboración de empresas externas con el fin de llevar a cabo las campañas anuales de desinfección y desinsectación de los vehículos.</p> <p>Por último, se hace una mención expresa a la selección de los productos de limpieza.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es NOTABLE.</p>	2	9,25	1,85
2.3	Explotación de datos y Calidad		2		1,80
2.3.1	Plan de Auditoría Interna	<p>El licitador afirma disponer de un Plan de Inspección y Control del servicio en el que se definen y desarrollan los métodos, sistemas, periodicidad de las medidas, y medios humanos y materiales asignados para la supervisión del cumplimiento del contrato, incluyendo las inspecciones a realizar y su periodicidad para el mantenimiento durante toda la vigencia del contrato de los distintos planes y compromisos ofertados por el licitador.</p> <p>Se enuncian los aspectos que serán objeto de seguimiento.</p> <p>La licitadora dispone un sistema integrado de gestión (SIG) que engloba la gestión de la calidad, de la seguridad y la salud en el trabajo y de la gestión medioambiental de forma unificada. La licitadora afirma estar certificada según las normas UNE-EN-ISO 9001 (Sistemas de Gestión de la Calidad), UNE-EN-ISO 14001 (Sistemas de Gestión Ambiental) e ISO 45001 (Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo). La licitadora se compromete en dos certificaciones más no recogidas en los pliegos (ISO 13816 y UNE-ISO 14064). Asimismo, muestra en una tabla una serie de certificaciones que afirma disponer.</p> <p>La licitadora dispone de un Programa de Cumplimiento Normativo Compliance que será de aplicación al servicio.</p> <p>El licitador afirma que aplica anualmente una auditoría de su propio sistema de gestión según los criterios incluidos en las normas de calidad de aplicación.</p> <p>Se describen detalladamente algunas de las actuaciones inspección internas propuestas</p> <p>Se expone detalladamente el modelo de control y seguimiento de la calidad del servicio.</p> <p>Se expone la planificación y ejecución de los métodos de medida, bajo la responsabilidad y supervisión del técnico de calidad y de su departamento.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es NOTABLE.</p>	1	9,50	0,95
2.3.2	Sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción	<p>El licitador propone la determinación de un Índice de calidad percibida (ICP) del servicio, que se reflejará a su vez a través del indicador de Nivel I ISC – Índice de Satisfacción al Cliente.</p> <p>El sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción están orientados a evaluar la calidad percibida por los usuarios del servicio, percibida en sentido amplio. Se adjunta un modelo de cuestionario, el cual, estaría disponible en la página web del licitador para ampliar la muestra durante todo el año. Además, a todas las personas que usen el Servicio de Información y Atención al Cliente disponible se les hará una encuesta de satisfacción que también se incluirá en los informes anuales.</p>	1	8,50	0,85

Licitador: AGRUPACION SUD 2023					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		Respecto a la periodicidad, recursos materiales y humanos empleados para hacerlas, la licitador indica que anualmente encargará a una empresa externa especializada la realización de una encuesta de calidad entre los usuarios que contará con los medios humanos (encuestadores especializados y personal de tratamiento de datos en oficina y generación de informes) y materiales (Tablets para encuestas y ordenadores en oficina) necesarios para que los trabajos de campo y de gabinete se lleven a cabo de manera óptima. En este sentido, se concentra todo en un momento del año, sin disponer de una evaluación a lo largo del año o en varios momentos del año, distribuyendo la evaluación de las encuestas en diversos periodos del año. Se justifica el tamaño de la encuesta a realizar para que sea estadísticamente representativa. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es BUENA.			
3	Aspectos sociolaborales del servicio		3		2,50
3.1	Inclusión / Calidad del empleo	El licitador se compromete a obtener las siguientes certificaciones relativas a promover una política conciliadora entre la vida personal y familiar y la vida laboral: <ul style="list-style-type: none"> • EFR. Empresa familiarmente responsable. Fundación Más familia. Implantación en 12 meses tras la adjudicación. • IQNET-SR10 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social. Implantación en 12 meses tras la adjudicación. • Guía de responsabilidad social UNE-ISO 26000. Implantación en 12 meses tras la adjudicación. La oferta incluye una relación de objetivos en materia de conciliación con medidas en materia de equiparación de responsabilidades laborales y familiares (creación de la figura de Delegado de Igualdad, creación de plazas de conciliación, reducción de jornada optativa a progenitores con hijos menores de 14 años a su cargo y para el cuidado de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad que, por edad, accidente o enfermedad no puedan valerse por sí mismos y no desempeñen actividad retribuida, reservar un % de plazas en los diferentes turnos -mañana, tarde, noche- para los empleados con hijos menores de 12 años, cambios de turnos y vacaciones, prioridad de elección de turno y vacaciones para empleados que integran familias monoparentales, bolsas de horas, flexibilidad horaria), protección de la maternidad y la paternidad (ampliaciones de permisos, excedencias), implementación de un servicio de asesoramiento y asistencia familiar y psicológica a los empleados y sus familiares y ayudas económicas (becas de hasta el 50% del coste en una estancia para cada unidad familiar en una casa de colonias de la licitadora en el ámbito del servicio donde los niños y niñas podrán disfrutar de unos días descanso. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es NOTABLE.	1	9,50	0,95
3.2	Integración de la perspectiva de género en la ejecución del contrato	El licitador se compromete desarrollar un Plan de Igualdad (PDI) específico para el servicio durante el primer año del contrato, para posteriormente exponerlo de cara a la obtención del Distintivo Nacional de Igualdad durante el segundo año de la ejecución del contrato. Dicho plan se revisará anualmente. El licitador se adherirá al Programa "Women in Transport". El licitador se compromete a que las nuevas contrataciones de conductores adscritos al servicio sean mujeres, hasta completar la equidad en la plantilla, con contratos indefinidos ordinarios a tiempo completo (100) y categoría profesional de oficiales de primera. A parte de esta medida, no constan otras medidas concretas en relación con una mayor proporción de mujeres, indicando rango funcional, tipología de contrato, porcentajes e hitos previstos (plazos). En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es SUFICIENTE.	1	6,00	0,60
3.3	Formación	El licitador indica que los cursos serán impartidos o bien por una entidad homologada o bien por las marcas fabricantes de los productos (en el caso del SAE, los autobuses de nueva tecnología, etc.), y estará bajo la responsabilidad y supervisión de la Directora de recursos humanos del licitador. El licitador muestra diversas acciones agrupadas en función de las categorías profesionales que pueden englobar, indicando la modalidad (presencial, online o mixta), duración de la acción formativa, inicio de la acción formativa durante el contrato y periodicidad de la misma. Entre dichas acciones se recogen las relacionadas con la Formación del personal adscrito en conducción eficiente desde el punto de vista energético y medioambiental, así como la Formación en relación con la atención y seguridad del usuario. Se detallan las características del Plan de Formación y los contenidos de los cursos del personal de conducción. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AGRUPACION SUD 2023 en este apartado es NOTABLE.	1	9,50	0,95
TOTAL			40		32,60

8.4. AVANZA

Licitador: AVANZA MOVILIDAD LEVANTE, S.L. (AVANZA)					
Criteria	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
1	Organización del servicio.		10		8,55
1.1	Provisión y organización de los recursos humanos		5		5,00
1.1.1	Funciones y categorías del personal	La oferta presenta un organigrama detallado bajo el cual se organiza el personal adscrito al servicio, describiendo las responsabilidades y funciones de los puestos, tanto del personal directo e indirecto asignado al servicio. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE.	1	10,00	1,00
1.1.2	Organigrama y funciones de Tráfico y Operaciones	El licitador describe claramente el organigrama y funciones del área relacionada con la gestión directa de Tráfico y Operaciones. Respecto a los procedimientos de trabajos ordinarios, el licitador comienza describiendo las actividades organizativas previas al servicio, explicando el control de salidas de cochera, la toma del servicio por parte del conductor y el control de llegadas, así como el deje del servicio. También se hace mención expresa a las actuaciones de preparación del autobús para la jornada siguiente, la gestión ordinaria de la explotación y situaciones operativas especiales a través del SAE, así como reuniones de coordinación entre diferentes áreas y el control y seguimiento de la demanda del servicio y grado de ocupación. Asimismo, se describen los medios dispuestos, en relación con los aspectos tratados en este apartado, incluso haciendo mención expresa a un portal web que permitirá a la Administración acceder desde cualquier dispositivo (ordenador de sobremesa, portátil, tablet o smartphone) a información del servicio y el contrato. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE	1	10,00	1,00
1.1.3	Interacción con el SAE y gestión del servicio	El licitador se compromete a la implantación de la solución de SAE de la empresa ETRA, la cual ha sido también adjudicataria del contrato para la plataforma SAEIP de ATMV. Se muestra la arquitectura funcional de la solución SAEI conjunta (SAEIP del contrato de ATMV + SAEI comprometido por el licitador para el contrato) distinguiendo entre los módulos que se incluyen dentro del alcance del proyecto de la ATMV relativo a la plataforma SAEIP y los módulos cuyo suministro está incluido dentro de la oferta del licitador. Además, se muestra gráficamente la arquitectura de la solución de ETRA propuesta para el contrato, incluyendo los distintos sistemas que la componen y las interacciones previstas con los distintos elementos de la plataforma SAEIP incluidos en el contrato independiente de la ATMV. Se indica además para cada elemento si este supone una mejora con respecto a los requerimientos incluidos en los Pliegos. La solución propuesta por el licitador se integra con el SAEIP de ATMV disponiendo de interfaces similares a las que opera el SAEIP de ATMV e incorporando todas las funcionalidades adicionales comprometidas en la oferta. La integración completa entre la solución SAE propuesta y el SAEIP de ATMV automatiza completamente el intercambio de datos entre el SAE del licitador y el SAEIP de ATMV permitiendo con ello que cualquier modificación realizada por el operador del Centro de control SAE del licitador como operador del servicio sea comunicada automáticamente a la plataforma SAEIP de la ATMV y viceversa. Al ser el SAEIP de ATMV y el SAE propuesto por el licitador del mismo proveedor, esta integración completa entre ambos sistemas permite minimizar el tiempo de implantación del SAE del licitador. Se detalla un cronograma de tareas y subtareas necesarias para el desarrollo, implantación de la solución propuesta y su integración con la plataforma SAEIP del contrato de ATMV. Se menciona el grado de respuesta ante incidencias, distinguiendo entre el mantenimiento preventivo y correctivo (paliativo y resolutorio), así como diversas acciones para minimizar el tiempo de afección al servicio. Se describen las gestiones de incidencias en el sistema del puesto del operador del centro de control del SAE y en el sistema/equipo de embarcado. Se recogen los tiempos de intervención/respuesta comprometidos (ante averías del software/sistema y consultas) y los horarios de atención. Se describen los recursos y su organización necesario para una correcta gestión y atención del servicio. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE.	3	10,00	3,00
1.2	Plan de Contingencias		5		3,55
1.2.1	Plan de resolución de contingencias	El licitador comienza enunciando lo que entiende como tres categorías de herramientas que integran un plan de resolución de contingencias: 1. Procedimientos y herramientas de tipo predictivo/preventivo 2. Herramientas de Implementación 3. Herramientas para la comunicación a todos los agentes sociales implicados. El licitador afirma que todos los manuales, procedimientos y políticas que forman parte del Plan se encuentran integrados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) que cumple un total de 34 normas ISO o similares, incluyendo 9 certificaciones que tienen una incidencia directa en la resolución de contingencias. Se describen los medios que involucran al SIG, de los que se dispondrá según la gravedad y alcance de la incidencia. Seguidamente se describen varios protocolos de actuación. En varios protocolos de actuación se realiza una evaluación de los tiempos de respuesta por línea. En el caso de "regulaciones", además, se hace un análisis del ruido de los vehículos adoptando diversas medidas en función de la distancia a fachada. En función del protocolo se mencionan las comunicaciones a emplear para notificar incidencias a los usuarios. Se hace mención expresa a los protocolos de comunicación con usuarios, ATMV y otras partes interesadas en relación con la comunicación de incidencias. A través de una tabla se muestran las casuísticas relativas a regulaciones contempladas en el plan de resolución de contingencias, indicando el nivel de alerta y probabilidad asociados, actuaciones de comunicación operativa (interna al personal propio y externa a otros agentes), medios materiales necesarios y la recomendación de comunicación a usuarios por los canales del contrato. Se hace referencia a los medios materiales y recursos humanos que actuarían en función del protocolo. Se ha realizado una evaluación de los tiempos de respuesta para cada línea. Además de las referencias anteriores se hace una identificación expresa del personal a disponer en relación con la atención de ciertas incidencias, así como la comunicación derivada de las acciones del Plan de Respuestas de Contingencias, basada en un contacto permanente y bidireccional con los agentes sociales implicados, divididos en cuatro grupos: (1) usuarios; (2) ATMV; (3) recursos externos; y (4) otras partes interesadas. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE.	3	10,00	3,00
1.2.2	Ubicación de las instalaciones fijas	El licitador se compromete a disponer para la prestación del servicio de una instalación ubicada en el entorno de la zona de actuación del contrato, identificándola. No indica si dispone de contrato de arrendamiento o algún tipo de pre-contrato. El licitador adquiere el compromiso formal de realizar todas las actuaciones necesarias tanto administrativas como de ejecución de las obras de adecuación en la parcela prevista para poder disponer de una instalación plenamente operativa desde inicio del servicio. Se facilita la dirección de la instalación, así como sus coordenadas y un enlace de Google Maps. En cualquier caso, el licitador afirma que las instalaciones se ubicarán en el entorno descrito en caso de que la ubicación anterior no estuviera disponible, por cualquier demora relevante en la adjudicación del contrato, a la fecha de formalización. Según el licitador la ubicación de las instalaciones garantiza que, en caso de tener que poner en servicio un vehículo de sustitución o de refuerzo, el tiempo de afección será inferior a 20 minutos para un 99% de los usuarios del servicio.	2	2,75	0,55

Licitador: AVANZA MOVILIDAD LEVANTE, S.L. (AVANZA)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		<p>Se indica que se dispondrá de una única instalación en la que se llevarán a cabo todas las funcionales esenciales de gestión del contrato (tráfico y operaciones, mantenimiento, recursos humanos y calidad, medioambiente y relación con el cliente y administración y finanzas).</p> <p>Se analizan las distancias entre esta y las cabeceras de salida o terminales de llegada de las distintas líneas del contrato, pero no se añade un estudio/análisis de tiempos de respuesta.</p> <p>Se muestra un plano e imagen en 3D de las instalaciones, adjuntando la distribución de usos de la instalación indicando las distintas zonas que compondrán las oficinas (hall de entrada, taquillas, aseos, vestuarios, sala de formación, despachos de trabajo de las distintas áreas), almacén y taller de reparaciones y la zona de aparcamiento de la flota del contrato indicando la ubicación de la zona de repostaje, instalaciones de recarga de los vehículos eléctricos y la zona de lavado.</p> <p>Está previsto realizar todo el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de la flota y las revisiones pre-ITV de los vehículos con personal y medios propios y en el taller de la instalación; únicamente, se realizarán externamente las tareas legales (ITV, tacógrafos, etc.) y aquellas derivadas de las garantías de los fabricantes que no se puedan realizar en las instalaciones o aquellas excepcionales que pueda ser necesario externalizar puntualmente debido a picos de trabajo.</p> <p>Se describen la parte de instalaciones relacionada con la recarga de vehículos eléctricos. Lo que no se indica es de si se dispone proyecto de esta y si se ha realizado alguna tramitación para su puesta en servicio.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es INSUFICIENTE.</p>			
2	Plan de Calidad		27		25,40
2.1	Gestión de usuarios		9		8,85
2.1.1	Atención e información a los usuarios y promoción del servicio.	<p>El licitador se compromete a implantar un Plan de Información a Usuarios (PIU) integral, que incluye un diagnóstico inicial, la definición de objetivos, canales y medios adaptados a los usuarios del servicio y potenciales, campañas periódicas y puntuales, y protocolos de control y seguimiento que permitan proponer acciones correctoras para fomentar la mejora continua y retroalimentación del plan.</p> <p>El PIU comprometido parte del análisis del diagnóstico inicial de usuarios (actualizado anualmente), sus necesidades de información y sus hábitos de uso, para determinar los targets de usuario, definir los Objetivos Estratégicos de Información (OE-I) y, finalmente, desarrollar las campañas de información con Planes de Acción concretos. Se definen 4 targets de usuario: P1: estudiantes; P2: trabajadores; P3: jubilados; P4: turistas. Se definen 5 OE-I: 1. Facilitar el uso del servicio, 2 Incrementar la difusión de comunicación de mejoras, cambios o novedades del servicio, 3 Promover y mejorar la experiencia de los usuarios, 4 Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios y 5 Fidelizar a los usuarios actuales del servicio, en especial a PMR.</p> <p>Se muestran los recursos humanos comprometidos para la ejecución del PIU, PPR y PGRQS. Se detalla su dedicación, misión y funciones. Asimismo, se detallan los medios materiales relacionados con el PIU.</p> <p>El licitador afirma disponer de acuerdos de intermodalidad con el contrato Madrid-Valencia y otros servicios de empresas operadoras en la Comunitat Valenciana.</p> <p>Respecto a los sistemas de seguridad a bordo se indica que se informará de manera presencial (a bordo y en paradas) según el R107 de la UE.</p> <p>Sobre los servicios a demanda, únicamente se hace referencia a servicio de paradas a demanda en horario nocturno para aumentar la seguridad de mujeres, menores de 16 años no acompañados, mayores de 65 años y personas con capacidades diferentes (condicionado a la autorización previa de la ATMV).</p> <p>El licitador enumera los canales de información que dispondrá, cinco de ellos de atención interconectados (entre sí y con canales de terceros) y con datos de servicio (líneas, horarios, etc.), y con un PIU integrado en el Sistema Integral de Gestión. Además de las lenguas cooficiales (valenciano y castellano), se informará en inglés y francés. El PIU incluye multitud de canales complementarios entre sí para asegurar un horario ininterrumpido de atención al usuario. El horario de atención presencial se complementa con canales digitales autónomos y autosuficientes. En una tabla se recoge cada canal con el horario de atención, idiomas en que se atiende y el contenido de la información.</p> <p>Los conductores e inspectores informarán a los usuarios a bordo del autobús y en las paradas a los usuarios de las últimas novedades del servicio.</p> <p>Se dará información en tiempo real por pantallas TFT y megafonía a bordo del autobús. Los paneles LED exteriores del autobús (frontal, lateral y trasero) indicarán la ruta y el destino de la expedición.</p> <p>Se menciona un Punto Atención Usuario (PAU), como punto personalizado de información, en las oficinas del licitador, en horario de 8:00 a 18:00 h los días laborables.</p> <p>Se dispondrá de Información estática en la flota a través de cartelería con toda la información del servicio (recorrido y paradas de la línea, correspondencia con otras líneas, itinerario esquemático de todas las líneas, cuadros tarifarios, etc.). Se incluirán códigos QR para acceder a la web/app, con información en tiempo real de la ubicación de la flota, tiempo de llegada a paradas, etc. Además, se dispondrán de folletos impresos, digitales y en Braille.</p> <p>El licitador se compromete a instalar etiquetas ddTAG del sistema Navilens en todas las paradas y autobuses, con información del servicio (horarios, rutas, información en tiempo real, normativa, etc.) y traducción a más de 30 idiomas.</p> <p>El licitador expone los canales comprometidos, su horario de funcionamiento y disponibilidad, idiomas de cada canal, el tipo (atención y/o información), y la información ofrecida por cada canal. El operador facilitará un teléfono gratuito 900 en horario de 8:00 a 18:00 h los días laborables.</p> <p>Se facilitará un correo electrónico y una dirección postal.</p> <p>El licitador indica disponer de un acuerdo con Ikea para instalar un panel en su interior con información en tiempo real de tiempo de paso por la parada más cercana y promoción del servicio.</p> <p>Se dispondrá de una APP (para Android, iOS y Windows Phone) de nuevo desarrollo, así como una página web. El licitador indica que la información del servicio se incluirá en Google Transit (Google Maps), Moovit y Bing Maps, y en otros de interés que surjan durante el contrato. Además, el usuario podrá visualizar en Google Maps puntos de interés en el ámbito del contrato.</p> <p>Se emplearán redes sociales (LinkedIn, Facebook, Twitter e Instagram) con el objetivo de informar sobre el servicio y promocionar el transporte sostenible mediante concursos y sorteos. Además, se empleará un canal TV en Youtube a través del cual se difundirán videos informativos y promocionales.</p> <p>Se ofrecerá información del servicio en tiempo real por Telegram, mediante la automatización de respuestas, y otra información mediante un canal de difusión.</p> <p>El licitador se compromete a certificar al contrato en la UNE 93200:2008 Carta de Servicios en un plazo máximo de 12 meses desde el inicio del servicio, manteniéndose durante todo el contrato.</p> <p>El licitador se compromete a un tiempo de respuesta de 24 horas para: (1) actualizar la información del servicio en la página web y app; y (2) proveer al contratista de mantenimiento de paradas de ATMV de la información necesaria para actualizar la información en paradas.</p> <p>Respecto a los Protocolos de atención a los usuarios en general, y en particular, los previstos para la accesibilidad de las personas con movilidad reducida, el licitador se compromete a emplear un Manual de usuario con normas del servicio y un Manual de estilo, que incluye pautas de cómo hablar y escribir, entre otros. El personal de atención al usuario responderá en el idioma en que se dirija inicialmente el usuario (valenciano, castellano, inglés o francés).</p> <p>El licitador se compromete un Plan de Accesibilidad para PMR. En ese sentido, el licitador enuncia cuatro grandes bloques de medida: accesibilidad total de la cadena de transporte, antes del viaje, durante el viaje y después del viaje.</p> <p>En relación con las campañas periódicas y puntuales, el licitador, en función de los 4 targets de usuario y los Objetivos Estratégicos de Información (OE-I), definidos en el PIU, se diseñan un total de 7 campañas periódicas y puntuales de información. Se muestra, para cada tipo de campaña de información, la periodicidad durante el contrato, los targets de usuario a las que se dirige, los OE-I a los que contribuye, y la dotación de recursos y medios.</p>	3	10,00	3,00

Licitador: AVANZA MOVILIDAD LEVANTE, S.L. (AVANZA)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		<p>Se incluye la definición de indicadores de información que se emplearán para evaluar su cumplimiento. Se muestran los indicadores (con los valores mínimo y objetivo, y su relación con los objetivos del plan) y las medidas correctoras en caso de que alguno no supere el valor mínimo. Asimismo, se mencionan las reuniones entre los distintos actores para analizar los indicadores y una breve mención a las situaciones en que algún indicador se encontrase por debajo del valor mínimo.</p> <p>El licitador compromete un Plan de Promoción (PPR) integral, que incluye un diagnóstico inicial, la definición de objetivos, canales y medios adaptados a los usuarios del servicio y potenciales, campañas periódicas y puntuales, y protocolos de control y seguimiento que permitan proponer acciones correctoras para fomentar la mejora continua y retroalimentación del plan. Se identifica al responsable. Se definen una serie de objetivos estratégicos de promoción y, finalmente, se desarrollan las campañas de promoción con planes de acción concretos. Se definen 4 targets de población (iguales a los del PIU para facilitar la gestión de ambos planes). Se definen los medios humanos y materiales necesarios para llevar a cabo el PPR.</p> <p>El licitador indica que el diseño de las campañas periódicas y puntuales de promoción de ha realizado en base al perfil de usuario y al análisis de los medios publicitarios del último informe (3ª ola en 2022) de Avante. De esta forma, una vez se conocen los canales más efectivos para lanzar campañas de promoción (mayor difusión y posibilidad de llegar a más personas), se puede enfocar el diseño de estas para maximizar su efectividad. Se definen 6 campañas en total entre periódicas y puntuales, dentro de las cuales se recoge un programa de fidelización, el cual se subdivide en 5. Se presenta un cronograma en el que se muestra la calendarización de acciones en un año tipo. Se muestran los indicadores (con los valores mínimo y objetivo, y su relación con los objetivos del plan) y las medidas correctoras en caso de que alguno no supere el valor mínimo. Asimismo, se hace mención a las reuniones entre los distintos actores para analizar los indicadores y una breve mención a las situaciones en que algún indicador se encontrase por debajo del valor mínimo.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE.</p>			
2.1.2	Gestión de reclamaciones y quejas	<p>El licitador identifica al responsable del Plan de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias (PGRQS) y se compromete a certificarse en la norma ISO 10002 Gestión de Reclamaciones y Quejas y a realizar un seguimiento de las quejas en redes sociales, exponiendo cómo haría este seguimiento. Junto con el responsable se identifica la totalidad de medios humanos adscritos al contrato y su dedicación, así como los medios materiales (informáticos) comprometidos. Los canales disponibles serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libro de reclamaciones a bordo del autobús. • Libro de reclamaciones en el punto de atención al usuario situado en las oficinas de la licitadora (horario de atención será de 08:00 h a 18:00 h, sin indicar expresamente que es de lunes a viernes). • Teléfono (no se indica disponibilidad). • Correo electrónico. • Correo ordinario. • Redes sociales. • Página web. • App (se adjunta enlace de descarga) <p>Las respuestas, con carácter general, se realizarán por el mismo canal de recepción. Se resume en una tabla, para cada canal, qué tipo de canal es (físico o digital), cómo se produce la entrada de la queja, reclamación o sugerencia (RQS), si es necesaria la digitalización de la RQS, el tipo de justificante de registro y la forma de contestación.</p> <p>Se recogen los requerimientos del Pliego y las mejoras ofertadas.</p> <p>El tiempo de respuesta general a cualquier RQS será igual o inferior a 3 días hábiles y el tiempo de respuesta a RQS con importancia alta será igual o inferior a 2 días hábiles. Para cumplir dichos tiempos se detallan los procedimientos y herramientas ofertados.</p> <p>El proceso del registro de RQS se realizará a través de una aplicación informática. El usuario introduce una serie de datos y si faltasen se le reclaman. Cada RQS se clasificará, ya sea por el usuario o por el personal de atención, en uno de los tipos que se tienen predefinidos. Si el personal de atención al usuario dispone de toda la información contesta directamente al cliente y, en caso contrario, se remitirá una consulta interna a través de la plataforma informática a los responsables del área afectada. Una vez se disponga de toda la información se contestará y, además, se remitirá una encuesta de satisfacción al cliente. Mensualmente se analizarán las encuestas. Se expone el procedimiento junto con un diagrama.</p> <p>Se enuncian los indicadores de RQS para evaluar su cumplimiento, con los valores mínimo y objetivo, y su relación con los objetivos del plan y las medidas correctoras en caso de que alguno no supere el valor mínimo. Se organizarán reuniones cuatrimestrales entre el Responsable del PGRQS, el Responsable del Contrato y el equipo de Atención al Cliente de los Servicios Corporativos del licitador para analizar estos indicadores. En caso de que uno se encuentre por debajo del valor mínimo, se creará una "no conformidad" y un Plan de Acción asociado con medidas correctoras concretas para solucionarlas, las cuales se enumeran.</p> <p>Se empleará un software que funciona como herramienta omnicanal, basada en una solución en la nube, que no precisa de la instalación de software y que permite el acceso desde cualquier dispositivo con internet. Se describen las principales características.</p> <p>El software que se pretende emplear dispone actualmente de una API que permite interconectar diferentes sistemas entre sí, y compartir información estandarizada, facilitando la integración y la interoperabilidad de diferentes plataformas. El licitador afirma disponer de un gestor especializado en el software ofertado, experto en la integración de sistemas a través de la API. Se enuncian las interconexiones a realizar.</p> <p>Las intercomunicaciones de la licitadora con la Administración se dividirán en tres tipos de acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso a las estadísticas de gestión de RQS. 2. Acceso a las métricas de información y promoción. 3. Acceso a las estadísticas relativas a objetos perdidos. 7. Se exponen los contenidos a los que tendrá acceso ATMV. <p>El licitador dispone de un procedimiento de gestión y devolución de objetos perdidos integrado con la herramienta informática encargada de las RQS. Los canales para reclamar objetos perdidos son los mismos que para recepción de RQS, a excepción del presencial a bordo. Se expone el diagrama de flujo del ciclo de vida de un objeto perdido a aplicar y el de devolución. Se indica claramente los plazos de entrega, así como tratar documentos y dispositivos con datos personales y los casos en los que no son reclamados. El licitador se compromete a devolver los objetos perdidos a los 3 días desde la recepción de la reclamación de estos. Se da la opción a enviar el objeto a la dirección que se indique a través de mensajería, a precios inferiores a los de mercado y gratuito para personas con una discapacidad superior al 66%. Se muestran los hitos y mejoras de los compromisos ofertados y su realización en un año tipo, válido para todo el contrato. El sistema de RQS centralizado en la plataforma informática, y el resto de software comprometido estarán disponibles desde el inicio del contrato.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE.</p>	6	9,75	5,85

Licitador: AVANZA MOVILIDAD LEVANTE, S.L. (AVANZA)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
2.2	Medios mecánicos (Flota) vinculados a la prestación del servicio		16		14,60
2.2.1	Seguridad	<p>El licitador identifica las tipologías de vehículos que empleará en el contrato. Realiza un análisis de riesgo distinguiendo entre conductor y vehículo.</p> <p>Se recogen las medidas comprometidas en materia de seguridad, que ayudan a mitigar los riesgos analizados, en una tabla resumen en la que se incluye la descripción de la mejora y el grado de afección a cada una de las tipologías de vehículos propuestos para el contrato. Las mejoras se subdividen en: (1) sistemas de seguridad activa; (2) sistemas de seguridad post-accidente; (3) normas / sellos / protocolos del SIG ofertado relacionados con seguridad; y (4) cumplimiento de normativas de seguridad más relevantes.</p> <p>De las medidas comunes a todos las tipologías de vehículos propuestos se destacan: eje propulsor, sistema de frenos electroneumático (EBS), sistema de frenos con ayuda de arranque en pendiente (hill hold), control periódico de presión de neumáticos, ruedas de primera categoría (principales fabricantes), MobilEye (sistema seguridad activa avanzada - visión perimetral 360º), sistema ecodriving (conducción segura y eficiente), sensor de luminosidad para ajustar automáticamente la luz de cruce, sensor de lluvia para activar los limpiaparabrisas, mando interior de apertura de puertas exteriores (en caso de avería), detector de humos, Ventana de conductor calefactable (garantiza la visibilidad del espejo), sistema anti-vaho: frío / calor, filtros de aire (purificador), uniones redondeadas evitando esquinas vivas, suelo PVC antideslizante, butaca de conducción con mampara con protección antivandálica, sensor de proximidad marcha atrás, cámara de proximidad marcha atrás, avisador acústico marcha atrás, monitor para visualizar la cámara marcha atrás en puesto de conductor, monitor para vigilar la salida de usuarios en puertas de salida, señales luminosas y sonoras interiores y exteriores en despliegue y repliegue de rampa eléctrica para PMRSR, espacios para PMRSR con cinturones de seguridad, caja negra, cinturón de seguridad para embarazadas (tipo BeSafe), mejoras en la estructura, sistema anti atrapamiento en puertas y rampas, sistema detección y autoextinción de incendios en el motor Fogmaker, videovigilancia CCTV (cámaras + videograbador), pisón de emergencias con sistema e-call / e-alarma, botiquín de primeros auxilios.</p> <p>Seguidamente se exponen algunos de ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bloqueo de marcha y apertura de puertas • Sistema autónomo de frenada de emergencia ante peatones y obstáculos • Sistema de control de fatiga del conductor (anti fatiga) • Alcolock (sistema de bloqueo ante consumo de alcohol) <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE.</p>	3	10,00	3,00
2.2.2	Accesibilidad	<p>El licitador muestra una tabla que recoge las medidas comprometidas en materia de accesibilidad, e incluye, en columnas: el número de la mejora, la descripción de la mejora y el grado de afección a cada uno de los modelos de vehículos comprometidos. También se incluyen las normas / sellos / protocolos del SIG ofertado relacionados con accesibilidad.</p> <p>Entre las mejoras comprometidas, cabe diferenciar entre las destinadas a PMRSR (personas con movilidad reducida en silla de ruedas, o con carritos de bebé), y PMR (personas con movilidad reducida, incluyendo a personas con discapacidad visual y auditiva, embarazadas, personas mayores, etc.). A destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampas manuales y eléctricas de acceso PMRSR. • Espacios interiores para PMRSR. • Equipamiento embarcado compatible con CIBERPASS. • Sistema de guiado óptico-acústico interior • Pictogramas de acceso al autobús y normas de comportamiento en la flota para personas con autismo y/o alzhéimer. • Sistema de etiquetas Navilens en todos los autobuses y paradas del contrato. • Asientos con preferencia para PMR cercanos a la puerta de entrada. • Butacas con cabezal y tapizadas. • Mejoras en la butaca del conductor. <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE.</p>	3	9,50	2,85
2.2.3	Confort	<p>El licitador muestra una tabla que recoge las medidas comprometidas en materia de accesibilidad, agrupándolas en confort en cabina, prestaciones del maletero, amplitud y calidad del asiento de los pasajeros, amplitud y calidad del asiento del conductor y entretenimiento durante el viaje. Asimismo, incluye, en columnas: el número de la mejora, la descripción de la mejora y el grado de afección a cada uno de los 6 modelos de vehículos comprometidos. También se incluyen las normas / sellos / protocolos del SIG ofertado relacionados con el confort.</p> <p>Algunas de las mejoras ofertadas en materia de confort corresponden a mejoras en materia de seguridad y accesibilidad, por lo que no son objeto de valoración en este apartado.</p> <p>Entre las medidas comunes a todos los vehículos a destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acristalamiento tintado de puertas y ventanas • Preacondicionamiento de la temperatura interior en cocheras • Mejoras en sistema de climatización • Habitáculo de viajeros aislado de ruidos y temperatura del motor • Desfibriladores a bordo de la flota • Volante multifunción con altura e inclinación variable • Puesto de conducción con micrófono y radio • Puesto de conducción con iluminación independiente LED • Puesto de conducción con percha y papelera • Wifi • Tomas USB <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es BUENA.</p>	3	8,00	2,40

Licitador: AVANZA MOVILIDAD LEVANTE, S.L. (AVANZA)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
2.2.4	Equipamiento embarcado y herramientas de planificación	<p>El licitador describe las herramientas embarcadas que prevé instalar a su cargo para la explotación de los servicios (tanto las obligatorias según el PSP como las adicionales), así como las características técnicas y dimensiones de la solución propuesta, las infraestructuras necesarias y equipamientos.</p> <p>El licitador se compromete a tener instalados y plenamente operativos todos los equipos y sistemas embarcados (incluyendo la solución base y las mejoras ofertadas) a los 6 meses desde inicio del contrato.</p> <p>Respecto al equipamiento embarcado adicional se destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de comunicaciones de voz sobre IP (VoIP) • Equipo de gestión y periféricos SAE • Sistema de videovigilancia • Sistema de información al usuario • Módulo de conducción eficiente • Sistema de conteo de viajeros • Wifi <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es BUENA.</p>	3	8,50	2,55
2.2.5	Plan de mantenimiento y limpieza de la flota		4		3,80
2.2.5.1	Plan de mantenimiento de la flota	<p>El licitador dispone de un plan de mantenimiento conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El mantenimiento preventivo, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> (1) Niveles de mantenimiento en función del kilometraje del vehículo; (2) Campañas de mantenimiento, en función de la época del año, fecha o en función de eventos de mantenimiento legales (ITV, aire acondicionado, etc.). • El mantenimiento correctivo, que tiene como finalidad devolver a la flota a unas condiciones de salud óptimas solventando las averías, comprometiendo un tiempo de respuesta inmediato, asistencia 24 horas y vehículo de asistencia. Los canales de comunicación de averías son: parte de incidencias, comunicación del operador del SAE, teléfono, informe negativo de una ITV o detección en un mantenimiento preventivo. • El mantenimiento predictivo que se basa en la medición, seguimiento y monitoreo de parámetros y condiciones operativas de los vehículos, pero sobre todo en las estadísticas de falla (rotura) particularizadas a la explotación y vehículos del contrato, proporcionadas por el sistema ERP con el fin de anticipar averías con tiempo suficiente, y así poder programar intervenciones correctivas, evitando averías en calle. <p>Se incorpora una tabla que incluye las horas de mantenimiento por tipo de vehículo y tipo de mantenimiento.</p> <p>Se describen los medios humanos que participarán en el mantenimiento.</p> <p>El licitador se compromete conforme a la aplicación de los procedimientos de la norma ISO 9004. Así mismo, el Plan de Mantenimiento estará integrado en el SIG ofertado, por lo que auditará y homologará con carácter anual durante todo el contrato.</p> <p>El Plan de Mantenimiento Predictivo estará coordinado y controlado por el Departamento Corporativo de Mantenimiento, que dispondrá de alarmas en tiempo real para ejecutar las tareas predictivas, enunciando las acciones más relevantes. Se expone en base a qué se realiza el mantenimiento preventivo, así como los compromisos ofertados en relación con la dedicación a cada vehículo.</p> <p>El Mantenimiento Correctivo está liderado por el Gerente de Mantenimiento y El Jefe de Mantenimiento lo ejecuta y documenta, apoyándose en un software que identifica, estableciendo la programación de tareas, priorizando y generando órdenes de trabajo.</p> <p>Se expone el procedimiento del plan de mantenimiento correctivo. Se muestra en una tabla las averías más frecuentes sobre las que se actuará, asegurando disponer de stock de repuestos.</p> <p>se exponen los medios humanos que participarán, con su jornada y horarios, así como funciones del personal de taller.</p> <p>Se expone la herramienta de planificación que se empleará.</p> <p>Los trabajos de mantenimiento de toda índole se realizarán en las instalaciones que ubica el licitador. Asimismo, las revisiones de flota legales, específicas (ITV, tacógrafo, etc.) u otras con una complejidad técnica elevada se realizarán en proveedores externos especializados. El licitador cuenta con el compromiso de disponibilidad 24 horas de los fabricantes de flota para resolver cualquier avería, incluyendo los casos en que los medios propios fueran insuficientes para acometer el plan de mantenimiento por simultaneidad de un número elevado de averías.</p> <p>También se expone el dimensionamiento de los equipos y herramientas necesarios en base al plan de mantenimiento.</p> <p>El licitador se compromete a disponer de un vehículo de asistencia para asistir averías de la flota. Mediante una tabla muestra las operaciones de mantenimiento y conservación de los equipos y herramientas principales, indicando quién las realiza, las periodicidades y el tipo de requerimiento.</p> <p>Por último, el licitador muestra en una tabla el seguimiento de la efectividad del mantenimiento.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE.</p>	2	9,75	1,95
2.2.5.2	Plan de limpieza de la flota	<p>El Plan de limpieza del licitador incluye las siguientes tareas específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tareas de limpieza, desinfección y desinsectación convencionales. • Tareas de limpieza y desinfección específicas en alertas sanitarias. <p>El responsable de la elaboración de la programación, los cuadrantes y del seguimiento del Plan será el Jefe de Mantenimiento.</p> <p>El plan de limpieza, desinfección y desinsectación quedará definido en el Manual de servicio que será entregado al equipo de limpieza y que contendrá la siguiente información, que se desarrolla en la Memoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de tareas y frecuencias <p>Se menciona al responsable de la elaboración de la programación, los cuadrantes y del seguimiento del Plan.</p> <p>Se distingue entre limpieza interior y exterior, indicando periodicidades, tiempos estimados, etc.</p>	2	9,25	1,85

Licitador: AVANZA MOVILIDAD LEVANTE, S.L. (AVANZA)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		<p>Se muestra en una tabla las tareas de limpieza interior y exterior, desinfección y desinsectación, indicando la periodicidad. Asimismo, se indican el tiempo estimado para completar cada tarea y el total de horas necesarias al año, con el fin de dimensionar el personal de limpieza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de trabajo Se exponen detalladamente los procedimientos de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Limpieza y desinfección interior del vehículo. ○ Limpieza interior y exterior de cristales. ○ Aplicación de la solución desinfectante. ○ Precauciones y pautas a seguir en materia de PRL durante la aplicación del virucida. • Medios humanos Se define la organización del personal de limpieza que llevará a cabo el Plan de limpieza, así como sus turnos y horarios. • Uniformes de trabajo Se define el uniforme de trabajo a utilizar por el personal de limpieza. • Utensilios, materiales y herramientas Se enumeran los utensilios, materiales y herramientas a emplear. • Productos Se enumeran y exponen los productos utilizados durante las operaciones de limpieza, desinfección y desinsectación. • Uniformes de trabajo Se exponen los uniformes de trabajo a utilizar por el personal de limpieza. • Control y seguimiento del Plan. Se muestra un ejemplo de formulario como documento de control de la ejecución del plan, que será de obligatoria cumplimentación diaria por parte del equipo de limpieza. Se expone el procedimiento de control y seguimiento del Plan de limpieza y desinfección. <p>Se detallan las tareas y frecuencias de limpieza de oficinas, taller y campa, que no son objeto de valoración.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE.</p>			
2.3	Explotación de datos y Calidad		2		1,95
2.3.1	Plan de Auditoría Interna	<p>El licitador describe detalladamente los medios humanos y materiales asignados para la supervisión del cumplimiento del contrato.</p> <p>El licitador dispondrá de un Sistema Integrado de Gestión (SIG), haciendo referencia a las certificaciones y sellos promovidos por la Administración con los que se alinea el SIG. A través de una tabla se recogen los compromisos de tareas de inspección y control que realizará la licitadora (con personal interno –auditorías internas– y externo –auditorías externas–), detallando los medios y su periodicidad.</p> <p>Se detallan las auditorías internas realizadas por el personal de calidad. Se externalizarán aquellas auditorías en las que, por su especificidad técnica, se considere que puedan aportar mayor valor añadido que realizarlas internamente. El licitador dispone de un protocolo interno documentado de Auditorías Internas en el que se establece la metodología para la realización de auditorías internas de los sistemas implantados en las diferentes redes del licitador. En ese sentido se detallan una serie de medidas para garantizar la calidad del SIG.</p> <p>Se exponen los procesos que conforma el plan de auditorías internas, así como la definición de indicadores de calidad que van a permitir evaluar el cumplimiento del contrato, estableciendo el tipo de medición, responsable, periodicidad, valor mínimo y valor objetivo, así como el origen de los datos a emplear.</p> <p>Se establecen una serie de reuniones, indicando el contenido, periodicidad e integrantes, en relación con el seguimiento y control de indicadores. Asimismo, se establecen medidas correctoras a implementar en el caso de no alcanzar el valor mínimo de los indicadores de calidad, estableciéndose una reunión anual para la revisión de dichas medidas correctoras.</p> <p>Por último, se muestra un cronograma del plan de implantación y mantenimiento a lo largo del contrato.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE.</p>	1	10,00	1,00
2.3.2	Sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción	<p>El sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción, propuesto por la licitadora estará orientado a evaluar la calidad percibida por los usuarios del servicio. También propone valorar la satisfacción de la administración.</p> <p>Se exponen las metodologías que empleará.</p> <p>Se justifica el tamaño de la encuesta a realizar para que sea estadísticamente representativa.</p> <p>Las encuestas las realizará una empresa especializada externa, sin identificar cuál.</p> <p>Establece las campañas de encuestas que se realizarán según la estructura de la UNE-EN 13816, destacando que se comprometen dos olas de encuestas al año.</p> <p>El licitador se promete a las siguientes encuestas de satisfacción adicionales cada año: (1) a todos los usuarios que hayan presentado una reclamación, queja o sugerencia (2) promedio de 1.000 encuestas post-viaje ante aspectos concretos (cambios en el servicio propio o de modos competidores, etc.) a través de códigos QR en página web, app, a bordo de la flota y en paradas del servicio.</p> <p>Se muestra un ejemplo de encuesta y una tabla con cada uno de los atributos que se encuestan.</p> <p>El licitador propone, además, realizar unas reuniones en diversos periodos del contrato con clientes para evaluar la calidad del servicio.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE.</p>	1	9,50	0,95

Licitador: AVANZA MOVILIDAD LEVANTE, S.L. (AVANZA)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
3	Aspectos sociolaborales del servicio		3		2,30
3.1	Inclusión / Calidad del empleo	<p>El licitador se compromete a que las medidas concretas en materia de conciliación tengan en cuenta una consulta participativa al personal de la licitadora en la Comunitat Valenciana, el seguimiento de indicadores internos y una mesa de trabajo con la Representación Legal de Trabajadores y Trabajadoras.</p> <p>La oferta incluye una relación de objetivos en materia de conciliación con medidas en materia de equiparación de responsabilidades laborales y familiares (cambios de turno) y relacionadas con la protección de la maternidad y la paternidad (ampliaciones de permisos, excedencias).</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es SUFICIENTE.</p>	1	5,50	0,55
3.2	Integración de la perspectiva de género en la ejecución del contrato	<p>No consta el compromiso de diseñar y aplicar un plan de medidas para la igualdad, específico en el marco de la prestación del servicio.</p> <p>El licitador se compromete a que, para todas las nuevas contrataciones, se fija un objetivo de incorporar un 50% de mujeres, y de que un 50% de la bolsa de conductores para cubrir nuevas contrataciones sean mujeres. Se incluye el escenario previsto de contrataciones.</p> <p>Para el colectivo de dirección se contará en el año 1 con un 40% de puestos ocupados por mujeres.</p> <p>Además, se muestran otra serie de medidas.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es BUENA</p>	1	7,50	0,75
3.3	Formación	<p>El licitador enumera diversas acciones formativas en relación con la conducción eficiente desde el punto de vista energético y medioambiental, y con la atención y seguridad del usuario del servicio, particularizadas para los distintos puestos de trabajo, indicando las horas, objetivos, contenido, periodicidad, modalidad (presencial, on-line o mixta) y quién lo imparte.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por AVANZA en este apartado es NOTABLE.</p>	1	10,00	1,00
TOTAL			40		36,25

8.5. HERCA

Licitador: AUTOCARES HERCA, S.L. (HERCA)					
Criteria	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
1	Organización del servicio.		10		9,85
1.1	Provisión y organización de los recursos humanos		5		4,85
1.1.1	Funciones y categorías del personal	La oferta presenta un organigrama detallado bajo el cual se organiza el personal adscrito al servicio incardinado en la estructura del grupo empresarial al que pertenece, describiendo las responsabilidades y funciones de los puestos, tanto del personal directo e indirecto asignado al servicio. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.	1	10,00	1,00
1.1.2	Organigrama y funciones de Tráfico y Operaciones	El licitador describe claramente el organigrama y funciones del área relacionada con la gestión directa de Tráfico y Operaciones. Se detallan los procedimientos de trabajos ordinarios, centrándolos en el área de operaciones, haciendo una descripción exhaustiva desde el proceso de elaboración del calendario de trabajo y descanso de los conductores, la asignación del servicio, así como su gestión, control y regulación, contando para ello con diversas herramientas informáticas. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.	1	10,00	1,00
1.1.3	Interacción con el SAE y gestión del servicio	Se considera la explotación prevista por ATMV. El licitador menciona que el sistema de ATMV se integrará con los sistemas de planificación que dispondrá, identificándolos, y la interacción entre la planificación y la explotación de datos con el SAE. El licitador indica que la empresa acordará con la ATMV la configuración y gestión de los accesos y perfiles de usuario para el acceso a las funcionalidades de su plataforma. Se realiza una exposición completa del grado de respuesta ante incidencias detectadas en el SAE, distinguiendo varias situaciones y las operaciones realizadas según el procedimiento, describiendo las medidas desarrolladas durante la operación. Para la gestión del servicio diario, el SAE se integrará con los sistemas de planificación del licitador, de donde se importará la configuración diaria de los horarios, servicios y conductores que los ejecutan. Con los datos reales del SAE, se modificarán los horarios de paso por cada una de las paradas para que el cliente tenga información más ajustada y se mejore el grado de puntualidad. Se describen claramente los recursos y organización del SAE para una correcta gestión y atención del servicio. En particular, se describe la distribución del centro de control y del puesto de operador del SAE. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.	3	9,50	2,85
1.2	Plan de Contingencias		5		5,00
1.2.1	Plan de resolución de contingencias	El licitador afirma tener establecido, documentado, implementado y actualizado un Sistema Integrado de Gestión que contempla una serie de certificaciones cuyo alcance es el transporte de viajeros por carretera, de uso especial y discrecional. El licitador realiza una buena exposición del procedimiento general. El licitador comienza estableciendo el alcance y objetivos, así como los propósitos específicos del Plan de resolución de contingencias. Establece un procedimiento general del Plan de Contingencias donde se identifican los diferentes niveles de intervención internos y se muestra, de una forma general, el procedimiento de actuación desde que se detecta una contingencia. Se establecen diversos niveles de la gravedad de la contingencia, identificando tanto qué o quiénes se ven afectados como qué personas del organigrama de la empresa participan/tienen algún tipo de responsabilidad en dicho nivel de contingencia. En ese sentido se establece que el equipo humano dedicado a la gestión y resolución de contingencias lo constituyen los asociados a los diferentes niveles de intervención, más otros dos grupos relacionados con la intervención, uno formado por los equipos de intervención por zonas y otro formado por el equipo de retén de conducción, realizándose una explicación detallada de la composición y funciones de cada nivel. Seguidamente se presentan las contingencias que entiende el licitador que pueden ocurrir, clasificadas según su impacto sobre el servicio, esto es, interrupciones de los itinerarios habituales, eventos excepcionales o afectaciones que impliquen una elevada demanda o incidencias que provoquen una inmovilización temporal del vehículo. También se menciona un segundo grupo de afectaciones que, según el licitador, serían aquellas que no alteran el servicio pero que pueden tener impacto sobre la atención a las personas o las instalaciones. El licitador muestra un mapa de riesgos en función de los niveles de gravedad y la probabilidad de ocurrencia de las contingencias. Asimismo, se exponen diversos de procedimientos gestión en según el caso de alteraciones del servicio recogiendo, entre otros, los casos por agresiones y acoso dentro del autobús. Se desarrolla un Plan de Comunicación de Contingencias para dar respuesta a la necesidad de informar, a través del medio más rápido y eficiente, de cualquier incidencia en las condiciones del servicio. Se realiza una mención al seguimiento de las contingencias, proponiendo una serie de indicadores de seguimiento para evaluar la eficacia de los procedimientos de gestión de la gestión de alteraciones. El licitador indica que con la flota de vehículos de reserva que dispondrá, junto con la ubicación de sus instalaciones y cocheras, junto con la existencia de conductores de retén, le permitirá poder restablecer el servicio, tras cualquier contingencia que se produzca, en menos de 20 minutos. Hace referencia a la localización concreta de recursos adscritos al servicio para determinar los tiempos de respuesta, indicando, además, que dispondrá de servicio de emergencias mecánicas las 24 horas, los 365 días del año, así como de un vehículo de taller y un convenio con empresa de grúas para remolcar autobuses en la vía pública, con un tiempo de máximo de respuesta de 30 minutos desde que se solicitan sus servicios. Hace referencia al suministro eléctrico en cocheras así como respuesta ante averías en la red eléctrica. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.	3	10,00	3,00
1.2.2	Ubicación de las instalaciones fijas	El licitador afirma que pone a disposición del contrato cocheras en un municipio, ubicado dentro del ámbito de aplicación del contrato, que se utilizará de depósito de vehículos y para realizar las tareas de mantenimiento, reparación y limpieza. La instalación se encuentra siempre operativa, 365 días del año y 24 horas al día, y cumple con toda la normativa vigente en relación con instalaciones y prevención de riesgos y es propiedad del grupo al que pertenece. Además, en dicha instalación, en cuanto a contingencias se refiere, se instalará el centro de control del SAE para todas las operaciones del ámbito ATMV gestionadas por las empresas del grupo empresarial al que pertenece. También estarán a disposición otras tres instalaciones, en municipios fuera del ámbito del contrato, que son también propiedad del grupo empresarial al que pertenece. Se identifica con dirección y coordenadas cada una de las ubicaciones mencionadas. Se identifica la localización de los cargadores en las instalaciones. Se muestran los tiempos de respuesta para cada línea y variante, tanto a cabecera como a cualquier otra ubicación, identificando la base desde la que se movilizarían los recursos para atender una posible contingencia. El licitador ha elaborado mapas de isócronas y analizado cortes habituales e itinerarios alternativos. Además, identifica la ubicación del aula de formación para la realización los cursos de formación al personal, tanto de administración, como mecánicos y conductores, como los talleres, describiendo los recursos de los que se dispone. Se acredita que se dispone de espacio suficiente para el estacionamiento de los autobuses y que en dichas instalaciones cuentan con su propio túnel de lavado para la limpieza exterior de la carrocería. Dos de las cocheras cuentan con depósitos de gasoil y zonas de repostaje con surtidores de combustible y Adblue, todos ellos gestionados informáticamente, registrando parámetros de consumo por vehículo, kilometrajes, etc., permitiendo disponer de información para la gestión eficiente de la flota. Por último, se describen las oficinas que se utilizarán para atender los trabajos administrativos del contrato y desde dónde se tratarán las contingencias relacionadas con asuntos informáticos. En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.	2	10,00	2,00

Licitador: AUTOCARES HERCA, S.L. (HERCA)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
2	Plan de Calidad		27		26,15
2.1	Gestión de usuarios		9		8,55
2.1.1	Atención e información a los usuarios y promoción del servicio.	<p>El licitador indica que para la correcta comunicación de las circunstancias del servicio se ha establecido la canalización de la información a través del Departamento de Marketing y Comunicación de la central del grupo empresarial al que pertenece, el cual, será el encargado de hacerlas llegar a los usuarios, a los responsables de la ATMV y de los Ayuntamientos que conforman el ámbito territorial del contrato y a los agentes relacionados. Estará en contacto permanente con el Responsable de Operaciones. Tanto el personal propio del licitador, como el personal del Departamento de Marketing y Comunicación estará formado en políticas de igualdad de género y normalización del colectivo LGTBI+.</p> <p>Se enumeran y desarrollan los diferentes canales de atención e información que se pondrán a disposición del servicio. Se clasifican en función de si la atención es o no presencial, indicando el horario de atención, los idiomas disponibles (valenciano, castellano e inglés) y de si el usuario puede recibir información exclusivamente o también atención personalizada.</p> <p>El licitador se compromete a ofrecer un servicio de teléfono gratuito las 24 horas donde, como mínimo, siempre habrá una persona en servicio. El servicio permitirá la atención en castellano, valenciano e inglés.</p> <p>El licitador dispondrá de correo electrónico y postal y se compromete a responder en un plazo máximo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 días para aquellos escritos que tengan la condición de reclamaciones o quejas. • 7 días para cualquier otro tipo de escrito. <p>Dentro de los canales de atención e información no presenciales se define la página web con acceso a información y accesible, así como una APP para móviles, también accesible. También dispondrán de y mensajería instantánea, diferenciando entre su uso para la atención e información.</p> <p>Dentro de los canales de atención e información no presenciales se mencionan folletos y material informativo, indicando el contenido, el formato y la cantidad a emitir, en su caso, y los idiomas en que se facilitarán.</p> <p>Se hace también referencia a la información en paradas. El licitador se coordinará con la empresa encargada del mantenimiento de estas para tener siempre la información del servicio actualizada. La información podría verse a través de documentos gráficos, así como código QR y Navilens.</p> <p>Se menciona con detalle la información a mostrar en los vehículos. Los autobuses contarán con toda la información necesaria en lo referente a la seguridad a bordo. Respecto a la información estática se incluirán vinilos en las zonas más visibles del interior del autobús indicando las medidas de seguridad a bordo mediante pictogramas y texto explicativo. Dispondrán también de códigos Navilens. El licitador instalará un sistema antiacoso en la flota de autobuses, junto con un proceso de seguridad para responder al acoso, sexual, escolar o contra la libertad de género. Se hace referencia al sistema de megafonía interior para emitir mensajes informativos, así como de los letreros exteriores que ofrecerán información sobre el número y recorrido de la línea que realiza el autobús y también de la información dinámica visual, todos ellos conectados e integrados al SAE.</p> <p>Se ofrece atención e información presencial en la red oficinas (15) de Atención e Información a la persona usuaria, atendiendo en valenciano, español e inglés.</p> <p>El licitador se compromete a la creación de un dispositivo especial informativo para las Fallas.</p> <p>El licitador afirma contar con la norma de calidad del transporte UNE EN 13816: 2003 que entre otros regula los criterios de atención a las personas usuarias. Expone los protocolos de atención específica a personas con diversidad funcional y otras necesidades especiales, así como las acciones a implementar.</p> <p>El licitador afirma que cuenta con un software elaborado por una empresa del grupo empresarial al que pertenece para la realización de servicios a demanda.</p> <p>Se nombra todo el personal que va a participar de forma directa o indirecta en la atención a las personas usuarias. El personal de atención de la empresa cuenta con la formación necesaria para desarrollar sus funciones de manera óptima y cumpliendo con los requisitos de Calidad requeridos por la UNE EN 13816:2003. El personal de atención está capacitado en la resolución de incidencias y reclamaciones, en el uso del SAC, en la atención específica de personas de diversidad funcional y PMR, y en inclusión de género y normalización del colectivo LGTBI+.</p> <p>El licitador se compromete a incorporar a personal auxiliar para situaciones excepcionales, programadas o no (cambios de horarios, modificaciones de itinerarios, creación de nuevas líneas, alteraciones del servicio, etc.), para mejorar la información a las personas usuarias a bordo de los autobuses o en paradas de la red.</p> <p>Se muestra un resumen de los principales medios humanos que participarán en la elaboración y desarrollo del Plan de Atención e Información y al de Promoción. Se hace una distinción entre el personal propio del licitador y el personal externo que colaborará principalmente en la producción, en la comunicación y en la distribución. Se fijan los principios y objetivos del Plan.</p> <p>Se diseñarán folletos informativos, que se podrán descargar mediante código QR o adquiríroslos físicamente, en los que se explicarán las modificaciones producidas en las líneas, los horarios y frecuencias y la forma de conectar a los principales monumentos que se encuentren en el entorno de la red. Se expone detalladamente la información que recibirán los usuarios por parte de los autobuses, ya sea interior o exterior.</p> <p>El licitador ofrece ubicar una oficina situada en la Estación del Norte de València (situado en fachada principal calle Xàtiva), cuyo objetivo sería proporcionar a la ciudadanía no sólo información de los servicios del contrato sino información relativa a todos los servicios competentes de ATMV (Metrobus), así como de MetroValencia (Metro y Tranvía) y EMT-Valencia. Además del Hub intermodal, también favorecen la intermodalidad las Oficinas de Atención de Av. Menéndez Pidal (con Estación de Autobuses) y la de C/Maestro Sosa (con Estación Joaquín Sorolla) que dispone el grupo al que pertenece. Además, muestra acuerdos de colaboración e intermodalidad con otros servicios de transporte público.</p> <p>Las campañas informativas y de promoción serán preferentemente "0 residuos", si bien, con el fin de no excluir a las personas que no dispongan de tecnología o no sepan usarla, también se procederá a imprimir el material informativo de la forma más sostenible posible. El material digital se encontrará disponible en la web y, mediante la lectura de un código QR personalizado, se podrá descargar desde, por ejemplo, la página web.</p> <p>Se desarrolla un Plan de Promoción con 13 campañas, indicando: nombre, ámbito que abarca, programa, campaña, target, descripción, canales y tipología de la campaña, KPIs para el seguimiento de la misma y calendario anual. Se identifican campañas específicas o puntuales, además de las periódicas.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>	3	10,00	3,00
2.1.2	Gestión de reclamaciones y quejas	<p>Los puntos y canales principales para la recepción de reclamaciones, quejas, sugerencias y comentarios que indica el licitador serán: las Oficinas de Atención que dispone el licitador, el correo electrónico y postal, la atención telefónica, la web (formulario y ChatBot) y la APP móvil, así como desde las redes sociales. Todos los canales se les dará a las personas usuarias conocer a través de material impreso en valenciano, castellano e inglés en los soportes de los autobuses destinados a ello, así como en las oficinas.</p> <p>Se dispondrán de canales de recepción físicos:</p> <p>a) Oficinas de Atención y hub intermodal</p> <p>Todas las quejas y reclamaciones que se hagan presencialmente en las Oficinas se incluirán en el software de gestión para tener un registro de ellas en la base de datos (BBDD) y solucionarlas en el plazo establecido.</p> <p>Las Oficinas de Atención serán accesibles para PMR.</p> <p>Se cuenta con 15 Oficinas de Atención a la persona usuaria ubicadas a lo largo de la provincia. Identifica en una tabla y mapa las oficinas y del hub intermodal (municipio, dirección, coordenadas, horario e idiomas de atención). En tres instalaciones la atención presencial serán las 24 horas del día todos los días del año.</p>	6	9,25	5,55

Licitador: AUTOCARES HERCA, S.L. (HERCA)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		<p>b) Correo postal Incluyen una dirección postal, que será visible en todo el material informativo, tanto físico como digital. La dirección es la de Oficina de Atención central que será la encargada de recoger todo el correo postal que se reciba e introducirlo en el software de gestión. Asimismo, se expone el procedimiento.</p> <p>También se dispondrán de canales de recepción digital, que incluyen la atención telefónica, el formulario web y APP, el correo electrónico y las redes sociales.</p> <p>a) Atención telefónica La empresa se compromete a ofrecer un servicio de teléfono gratuito las 24 horas donde, como mínimo, siempre habrá una persona en servicio. Asimismo, se expone el procedimiento.</p> <p>b) Formulario web, APP y ChatBot Desde la página web se podrá interactuar con la empresa a través de un ChatBot y también desde diferentes formularios de contacto, los cuales se exponen. Todos formularios se podrán completar online o descargar (para completar de forma manual y enviar por correo postal). Se muestra un ejemplo del formulario web sobre incidencias. Como se ha comentado, desde la web se podrá acceder a un ChatBot que ayudará a las personas usuarias y que remitirá a un agente en el caso de que el bot de inteligencia artificial no le haya aclarado sus dudas o necesite la intervención de un agente. Se expone el procedimiento.</p> <p>c) Correo electrónico y redes sociales Se creará una cuenta de correo electrónico específica. Se exponen diversas redes sociales, así como el procedimiento de actuación.</p> <p>Se hace referencia al canal de recepción cuando se produce a través de ATMV u otras Administraciones.</p> <p>Respecto al procedimiento para la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias de las personas usuarias el licitador buscará cumplir con los estándares de calidad exigidos en las normas EN-UNE 13816 e ISO 9001 y en concreto los de la norma ISO 10002:2014 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. Para la recepción, control, gestión y seguimiento de las incidencias y su resolución el licitador contará con un software específico, que integrará todo lo necesario para ello.</p> <p>Se expone detalladamente el protocolo para la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias. En base al protocolo establecido, los medios humanos y las herramientas informáticas que se emplearán, el licitador indica que se responderá a la persona usuaria con las decisiones tomadas antes de 5 días naturales, si es una incidencia, queja o reclamación; o, como máximo en 7 días, si es una sugerencia, agradecimiento u otro tipo de escrito. Independientemente de los plazos mencionados, en cada caso se incluirá una prioridad de respuesta y resolución que puede ser incluso de horas. La respuesta se le dará a la persona usuaria prioritariamente por el mismo canal en el que ha hecho el escrito y en el mismo idioma. En algunos casos, como redes sociales, se puede optar por un canal distinto. En el caso de que la persona usuaria no esté conforme con la resolución realizada o la respuesta recibida, se volverá a iniciar el procedimiento. Con una periodicidad mensual, el departamento de atención al cliente de la empresa realizará un informe de seguimiento de los escritos presentados. También se proveerá a la ATMV de una plataforma informática para poder llevar un seguimiento en tiempo real.</p> <p>El licitador considera que puede reducir los plazos actuales y los tiempos de resolución contando con personal altamente formado, con un software de atención al usuario alimentado con toda la información del servicio, con un buen filtrado y caracterización de todos los casos, mediante un apartado de FAQs en la web y la APP muy completo y potenciando, tanto por teléfono, como en el Chatbot y la mensajería instantánea, las respuestas automáticas e interactivas. Finalmente, el licitador vuelve a indicar que los tiempos máximos de respuesta serán de 120 horas (5 días) para incidencias, quejas o reclamaciones y de 168 horas (7 días) para sugerencias, consultas u otras interacciones.</p> <p>Respecto al registro y estadísticas de quejas y sugerencias el licitador indica que este aspecto está directamente relacionado con el software de gestión que emplearán, el cual identifica y expone sus funcionalidades y procesos principales.</p> <p>Para la elaboración de indicadores de seguimiento para obtener los niveles de mejora en el procedimiento de resolución de incidencias, quejas y reclamaciones, el licitador indica que se basa en la norma UNE-EN 13816, exponiéndose los indicadores, su cálculo, frecuencia y nivel de exigencia. Se adjuntan imágenes de ejemplos de informes para el control del servicio e ir mejorando en los niveles de calidad.</p> <p>El procedimiento para la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias con la Administración será similar al que se produce con las personas usuarias. Se dotará a ATMV de una plataforma informática para acceder y gestionar todas las comunicaciones que se hayan producido entre las personas usuarias y la licitadora, y también entre ATMV y la licitadora. El software de la licitadora dispondrá de una API que permitirá obtener toda la información requerida mediante la aplicación de diversos filtros. Se adaptará esta API a las necesidades y requerimiento de datos solicitados por la administración para conectar los sistemas de la licitadora con los que indique la ATMV. La plataforma también permitirá la ATMV pueda ver y descargar informes y KPIs.</p> <p>Para la gestión de objetos perdidos la empresa hará uso de una base de datos en la que se introducirá la incidencia desde que la persona usuaria comunica la pérdida o bien cuando algún empleado de la compañía encuentre el objeto. La base de datos permitirá garantizar la trazabilidad de los objetos en todas sus fases, indicando el contenido que tendrá. El depósito de objetos perdidos se ubicará en el Hub Intermodal situado en la Estación del Norte de València, pero la persona usuaria podrá solicitar que se traslade a cualquiera de las 15 oficinas de atención a las personas usuarias puestas a disposición por la empresa, que se compromete a trasladar el objeto en un tiempo máximo de 48 horas. Existirán armarios y taquillas con cierre numérico que impedirá el acceso a los objetos a toda persona que no esté autorizada. Todos los canales de atención y recepción puestos a disposición del licitador son susceptibles de poder ser usados por las personas usuarias para informar a la empresa de la pérdida de algún objeto personal a bordo de un autobús o en una parada de la red. En la página web se incluirá una lista con los objetos perdidos, con la información estrictamente necesaria. Asimismo, se expone el procedimiento de devolución de objetos perdidos.</p> <p>En relación con la propuesta de generación de base de datos que incorpore toda la información necesaria el software que se pretende implementar permitirá almacenar todos los datos (llamadas, emails, usuarios, etc.) en una base global y extraer la información necesaria, la cual será alimentada con la información que incorporen los técnicos de atención.</p> <p>Respecto al plan de implantación y mantenimiento el licitador indica qué software de gestión del servicio de atención de la persona usuaria empleará. Respecto a los plazos de implantación, desde la adjudicación provisional del contrato se formará al personal en el uso del software y se configurará el mismo para adaptarlo a las necesidades del servicio. De esta forma, al inicio del contrato el software será completamente operativo. Los 6 primeros meses del contrato servirán de “piloto” para modificar y actualizar el software una vez se hayan detectado fallos y se haya recibido el feedback de los técnicos de atención. Después, durante los 10 años del contrato, se harán revisiones mensuales para analizar cómo mejorar las funcionalidades. Respecto a la plataforma de la ATMV, la implantación final será un mes después de la firma del contrato. Durante ese mes se tendrá reuniones con los responsables del contrato en la ATMV para acordar con ellos el contenido de la plataforma.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>			

Licitador: AUTOCARES HERCA, S.L. (HERCA)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
2.2	Medios mecánicos (Flota) vinculados a la prestación del servicio		16		15,60
2.2.1	Seguridad	<p>El licitador no expone los potenciales riesgos.</p> <p>El licitador identifica las tipologías de vehículos que se van a emplear en el contrato. Se enuncian los sistemas de seguridad comunes a todos los tipos de vehículos que dispondrá el licitador destacando: sistema alcoclock, medidas de mejora en la estructura y el chasis, vinilo protección antigraivilla, sistemas de control y limitación de velocidad, cámara trasera, caja negra, sistema de detección de fatiga, sistema control y alerta de cambio de carril con frenado automático, sistema de asistencia a frenado y emergencia (ADAS), señales de ángulo muerto, sistema de servofreno de emergencia (BAS), freno de parada e inhabilitación de acelerador, suspensión delantera y trasera independientes, sistema antiacoso Wings, luces diurnas LED, visión perimetral 360º, sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), sensores de aparcamiento, mejoras en el acristalamiento, medición de temperatura exterior e interior, sensor de humedad y avisador de hielo, Sistema de monitorización de la conducción ecológica y eficiente (EDF), control de cruceo con predicción activa, radar de señales de tráfico, sistemas sujeción especial para niños homologados, cinturón de seguridad especial para embarazadas homologado, botiquín, Kit de atención sanitaria de primer nivel, chaleco reflectante para todo el pasaje, sistema antivaho independiente, Persiana eléctrica antideslumbrante frontal y lateral, Parasol frontal eléctrico, luna calefactada, Volante regulable, Butaca de conductor calefactada con cinturón tres puntos regulables en altura, diseño ergonómico del puesto del conductor, sistema de gestión remota o telemetría conectado al FMS-CAN del vehículo, mejoras en el limpiaparabrisas, Espejos retrovisores exteriores con control remoto, eléctricos y calefactados, sistema de alerta antipánico, mando central de seguridad, mampara de protección del conductor integral, micrófono integrado en el respaldo del asiento del conductor, sistema acústico de alerta a quienes están en las proximidades del vehículo, Sistema acústico de seguridad de alerta a personas de su entorno para que puedan detectar y reconocer los autobuses que se acerquen a baja velocidad, e-call, mejoras en los neumáticos y llantas, Sistema de asistencia al conductor en la realización de giros, Servofreno de emergencia que advierte al conductor en caso de colisión con un obstáculo, sistema tempomat con regulación de distancia, sistema anti-aprisionamiento en puertas traseras, Iluminación LED perimetral, Retro-reflectantes perimetrales, Sistema de extinción de incendio Fog Maker/DAFO y detección de humo en compartimento motor, filtros y purificador de aire, sistema antibacteriano de higienización, sistema de monitorización de los parámetros del aire, emisora de radiofrecuencia, conexión en tiempo real, sistema de ayuda de arranque en pendiente.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>	3	9,50	2,85
2.2.2	Accesibilidad	<p>Las medidas que propone el licitador alcanzan no sólo a las personas con movilidad reducida, también a personas con necesidades especiales y a la accesibilidad con vehículos de movilidad personal.</p> <p>Se enumeran los sistemas de accesibilidad comunes a la totalidad de las tipologías de vehículos del contrato. A destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de Certificación de la Norma UNE 17000-1 Accesibilidad global • Formación mediante el curso titulado: Sensibilización del pasajero/a con discapacidad. • Protocolos ASPAYM/PREDIF para la asistencia en viaje de persona con discapacidad. • Facilidades para poder llevar bicicletas o patinetes en el vehículo • Personas de Movilidad Reducida (PMR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemas de retención con posiciones de PMRSR con railes de anclaje. ○ El elevador incorpora un sistema de reserva manual en caso de avería del sistema eléctrico. ○ Acceso de doble hoja que amplía la capacidad de entrada en puerta central. ○ Sistema de inclinación lateral del autobús. ○ Pulsador acústico en las plazas de PMR. ○ Formación específica para la integración de PMR. • Invidentes y personas con discapacidad auditiva. <ul style="list-style-type: none"> ○ Dispositivos acústicos cuando se abren las puertas. ○ Sistema Navilens en todas las paradas y autobuses. ○ Sistema Braile y Bucle magnético. ○ CIBERPASS en TFT. ○ Pulsadores con identificación Braille. ○ Sistema de emisión acústica conectada a la apertura de puertas para guiar a la persona invidente al subir y bajar del vehículo. ○ Sistema de megafonía interna con información sobre siguiente parada, tiempos de recorrido y posibles incidencias y externa con información sobre el vehículo que accede a la parada (línea y sentido). ○ Bandas rugosas en el suelo de los autobuses. ○ Pictogramas de accesibilidad y numeración de las butacas en Braille • Medidas para menores y lactancia <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>	3	9,50	2,85
2.2.3	Confort	<p>El licitador describe las medidas de confort que mejoran las contenidas en los pliegos. Las comunes a todos los vehículos serían:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desfibrilador • Mejoras en el sistema de aire acondicionado y calefacción, independiente para el conductor y el pasaje, con monitorización de los parámetros del aire. • Kit de mareo. • Gestor flotas: control de frenada brusca, aceleración brusca, giro brusco... • Embolsado de paraguas. • Conectores USB para recarga de dispositivos móviles en butacas. • Butaca ergonómica, extra acolchada con efecto envolvente, con apoyo lumbar y cinturones en todos los vehículos. • Vehículos con techo continuo más alto y una serie de mejoras para que sea más higiénico e insonoro. • Asientos de mayor amplitud. • Asideros y barras de agarre a diferentes alturas. • Caja de cambios secuencial automatizada. • Regulación de suspensión neumática trasera. • Mejoras en la altura de asiento y la distancia entre asientos. • Asidero de sujeción en todas las butacas para personas invidentes en la parte superior de todos los asientos. • Conexión Wifi gratuita. • Acceso a prensa gratuita en determinados puntos de venta. 	3	10,00	3,00

Licitador: AUTOCARES HERCA, S.L. (HERCA)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
		<ul style="list-style-type: none"> Asiento gratuito: para personas que acrediten, mediante certificado médico, obesidad mórbida, así como para las que lleven consigo un instrumento musical que puedan ser trasladados por uno mismo dispondrán -bajo petición- de un asiento contiguo extra sin coste. Entretenimiento a bordo, basado en el streaming de contenidos digitales. Emisión de contenidos audiovisuales de carácter colectivo (música, etc.) en dispositivo propio del viajero/a. Pantallas embarcadas con un amplio catálogo de contenidos de entretenimiento. Monitores TFT repartidos a lo largo del bus. Se suministrará e instalará pantalla TFT multimedia para la visualización de información al usuario y conectada e integrada al SAE. Información meteorológica de destino. Visión frontal panorámica de la ruta del autocar por los monitores colectivos. El conteo de pasajeros en tiempo real permite emitir información tanto en el panel delantero del vehículo, como en la APP, como en parada, dando datos de la ocupación de este, permitiendo a los viajeros/as decidir si prefieren coger el siguiente, debido a una alta ocupación. Información actualizada en tiempo real en la pantalla interior del vehículo. Emisión de mensajes sonoros de próxima parada e información útil de servicio, audible en todo el vehículo. Emisión de mensajes sonoros en el exterior del vehículo con información de la línea que se realiza para facilitar la información a invidentes. Información para personas autistas. <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>			
2.2.4	Equipamiento embarcado y herramientas de planificación	<p>El licitador describe las herramientas embarcadas que prevé instalar a su cargo para la explotación de los servicios (tanto las obligatorias según el PSP como las adicionales), así como las características técnicas y dimensiones de la solución propuesta, las infraestructuras necesarias y equipamientos.</p> <p>Tanto el obligatorio como el adicional estarán instalados y plenamente operativos desde el inicio de las operaciones.</p> <p>Respecto al equipamiento embarcado adicional estará incorporado a los vehículos desde el inicio de las operaciones. A destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de videovigilancia. Sistema de conteo de pasajeros. Sistema de eco-conducción. Sistema de mantenimiento predictivo. Sistema de sensores ambientales y de polución. Pantallas ultrapanorámicas embarcadas para información al usuario. Plataforma de planificación de transporte. Plataforma de mejora de explotación. Herramienta de Business Intelligence y software SIG. <p>El licitador se compromete a que toda la información que se genere en los equipamientos embarcados será transmitida a la ATMV en tiempo real a través de API's/web services o similar, además de la elaboración de informes extraídos de los mismos y de las herramientas de planificación y explotación de datos.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>	3	10,00	3,00
2.2.5	Plan de mantenimiento y limpieza de la flota		4		3,90
2.2.5.1	Plan de mantenimiento de la flota	<p>El licitador identifica la ubicación de los talleres.</p> <p>Indica que dispondrá de un software de mantenimiento predictivo, cuyo objetivo principal es evitar que aparezcan incidentes.</p> <p>El sistema de mantenimiento será integral y para su gestión se dispondrá de un sistema de gestión de mantenimiento asistido por ordenador (GMAO) el cual describe.</p> <p>El plan de mantenimiento seguirá todas las directrices de los fabricantes de los vehículos en cuanto a secuencias de operaciones a realizar y el uso de piezas recomendadas.</p> <p>Se identifican los parámetros a medir y los objetivos correspondientes del servicio de mantenimiento.</p> <p>Se expone el mantenimiento diario que realizará el licitador, identificado personal adscrito, así como operaciones a realizar y medidas a adoptar. Todos los datos de las reposiciones y anomalías del conductor se recogen en los partes o impresos informatizados para realizar la gestión de los mismos mediante un software elaborado para ello.</p> <p>Se enuncian algunas de las comprobaciones que deben realizar los conductores al inicio del servicio, como parte del sistema de mantenimiento. Desde cocheras se realiza también un seguimiento diario del estado de los vehículos a partir de la visualización de los diferentes sensores y métricas que analiza la herramienta de diagnóstico remoto de mantenimiento predictivo.</p> <p>También se empleará un sistema informático para la gestión del mantenimiento correctivo que se complementará con el sistema informático del mantenimiento preventivo.</p> <p>Respecto al mantenimiento preventivo se enuncia la forma de realizarlo a través de dos niveles de revisión los cuales se describen, uno de los cuales se ejecuta en función de la fecha de ITV.</p> <p>El mantenimiento preventivo se realiza a partir de los resultados de la monitorización de los datos del vehículo y basado en los cálculos que realiza el GMAO, en función del tipo de vehículo y la tipología de la línea donde se encuentra trabajando. Se detalla todo el proceso, mención expresa al GMAO, para adelantarse a las intervenciones que generen mantenimiento correctivo no programado, evitando las interrupciones del servicio del autobús, además de proporcionar información para una mejor localización de averías.</p> <p>El licitador propone un plan de mantenimiento modificativo explicando su utilidad y sus principales características.</p> <p>Se recogen una serie de particularidades del mantenimiento como pueda ser el procedimiento de mantenimiento y gestión de neumáticos; la campaña estival de acciones preventivas sobre los sistemas de aire acondicionado y el resto de los equipos refrigerantes del vehículo y la campaña invernal para la puesta a punto de la calefacción, el alumbrado y los limpiaparabrisas de los vehículos.</p> <p>Se recogen los indicadores, medición y objetivo de cumplimiento empleados en el sistema de indicadores del plan de mantenimiento de mantenimiento.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>	2	9,75	1,95

Licitador: AUTOCARES HERCA, S.L. (HERCA)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
2.2.5.2	Plan de limpieza de la flota	<p>El licitador indica que, al menos, la limpieza interna será diaria y la limpieza externa cada dos días.</p> <p>El licitador diferencia en los procesos a realizar, las actuaciones orientadas hacia la limpieza de las orientadas hacia la desinfección y hacia la desinsectación por medio de etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etapas de Limpieza, cuyo fin será la eliminación de tierra, residuos o suciedad visible mediante la aplicación de agua, frotación y arrastre. • Etapas de Desinfección, que se encargará de la eliminación de los microorganismos presentes por medio de agentes químicos y/o físicos, a un nivel que no sea dañino para el ser humano mediante la aplicación de jabones, detergentes, desinfectantes y agua. • Etapa de Desinsectación, mediante la aplicación de desinsectantes por pulverización con nebulizador. <p>Se exponen los componentes de los detergentes a emplear y los requisitos de los desinfectantes a emplear.</p> <p>Se expone el sistema de registro y control y objetivos del plan de limpieza, desinfección y desinsectación.</p> <p>Las actuaciones de limpieza, desinfección y desinsectación se realizarán en las cocheras que dispone el grupo empresarial al que pertenece.</p> <p>Para cada vehículo se establece un cronograma de actuaciones de limpieza y desinfección, indicando si la actuación es exterior o interior, la frecuencia y el alcance/periodicidad.</p> <p>Las tareas de limpieza se realizarán por lo general durante la noche a la llegada de los vehículos a la cochera, a excepción de los vehículos que realicen servicios nocturnos, que se limpiarán durante el día.</p> <p>Se describen los trabajos a realizar y organización de las tareas, por fases y periodicidad, distinguiendo entre: limpieza exterior, limpieza interior, desinsectación, registros y controles. Para cada fase se indica la zona de actuación, el producto a aplicar y la metodología.</p> <p>Se expone un plan de limpieza ante la COVID 19.</p> <p>También se hace mención del mantenimiento y limpieza de las instalaciones, aunque no es objeto de valoración.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>	2	9,75	1,95
2.3	Explotación de datos y Calidad		2		2,00
2.3.1	Plan de Auditoría Interna	<p>Para la ejecución del contrato, el licitador llevará a cabo un calendario de inspecciones y controles. El plan de inspección y control del servicio propuesto por el licitador lo configuran dos partes básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La inspección planificada de toda la red. • El control y mejora de la calidad del servicio. <p>El plan se lleva a cabo desde el área de Operaciones, junto con el Director Corporativo de Calidad, apoyados en otros departamentos, como Taller y en colaboradores externos.</p> <p>Para llevar a cabo el plan de inspección y control del servicio, la empresa dispone de una plantilla formada por inspectores en ruta. La planificación de la inspección la lleva a cabo el Responsable del Contrato anualmente y se revisa mensual y semanalmente.</p> <p>Se hace una referencia expresa al control de fraude.</p> <p>El control y mejora de la calidad del servicio se inserta dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la calidad.</p> <p>Se determinan las funciones del inspector en ruta, así como de los medios materiales que dispondrá. Se exponen los principales aspectos que se controlarán.</p> <p>Se hace una referencia expresa a las inspecciones técnicas de los vehículos en taller.</p> <p>También se mencionan las inspecciones asignadas al conductor del autobús, exponiendo los procedimientos a aplicar.</p> <p>Se hace mención del control y seguimiento de la ejecución del servicio.</p> <p>El licitador contratará a una empresa para la realización anual de Mystery Shopping.</p> <p>Las inspecciones se harán anualmente para detectar cualquier tendencia en la prestación del servicio y mediante un muestreo en varios vehículos y paradas de la línea y en diferentes horarios. Se enumeran los ítems que se pretenden evaluar.</p> <p>Como sistema de control de los procesos, el licitador define los indicadores de manera que quede parametrizado el estado del servicio, configurando un Cuadro de Mando Integral (CMI), mostrando en una tabla los parámetros de control agrupados por tipología identificando indicador, descripción, responsable de la comprobación, frecuencia, nivel de exigencia y situación inaceptable.</p> <p>Se describe el equipo humano destinado a la realización de las auditorías y para la realización de los controles.</p> <p>Asimismo, se describe el equipo humano para las auditorías de calidad, el cual estará conformado por personas que no tengan responsabilidad directa en áreas que se desea auditar. El responsable del Sistema Integrado de Gestión planifica las auditorías.</p> <p>Al menos, se realizará una auditoría interna cada año. En el caso de que se requiera de un auditor/a externo para la realización de una auditoría interna, se solicitará los documentos acreditativos que evidencien el cumplimiento de estos requisitos.</p> <p>Se mencionan los medios materiales a emplear.</p> <p>Se describen las normas a auditar que verificarán los controles internos, así como el método y sistema de aplicación de las normas de calidad. Se describen los objetivos a realizar en las auditorías internas a través de los puntos identificados que se deben auditar en cada norma, distinguiendo entre auditorías parciales e internas.</p> <p>Se recoge la periodicidad del plan de auditorías.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>	1	10,00	1,00
2.3.2	Sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción	<p>El licitador indica que el sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción se fundamenta en el Modelo UNE-EN 13816: El Ciclo de la Calidad, basándose en dos puntos de vista: la Administración (titular del servicio) y de los operadores (prestadores del servicio) y, por otra, el punto de vista de los clientes (actuales y potenciales). Además, el licitador enuncia y expone el modelo que va a aplicar y en qué metodología se basa.</p> <p>Se analiza la calidad percibida por los pasajeros durante el servicio, para ello se dispondrá de un Plan de acciones de mejora adecuado para la reducir las diferencias entre la calidad percibida y la producida, y la calidad percibida y la esperada/deseada/inesperada.</p> <p>Dicho plan incluye el compromiso de mantener la comunicación fluida con los clientes cuando sea necesario.</p> <p>El licitador expone los recursos humanos, materiales y entregables.</p> <p>Se hace una exposición detallada de las metodologías que se van a emplear, justificando la muestra y que serán estadísticamente representativas y estableciendo un calendario anual.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>	1	10,00	1,00

Licitador: AUTOCARES HERCA, S.L. (HERCA)					
Criterio	Descripción	Valoración	Puntuación Máxima	Puntuación sobre 10	Puntuación Definitiva
3	Aspectos sociolaborales del servicio		3		2,95
3.1	Inclusión / Calidad del empleo	<p>El licitador se compromete a obtener las siguientes certificaciones relativas a promover una política conciliadora entre la vida personal y familiar y la vida laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EFR. Empresa familiarmente responsable. Fundación Más familia. Implantación en 12 meses tras la adjudicación. • Guía de responsabilidad social UNE-ISO 26000. Implantación en 12 meses tras la adjudicación. <p>La oferta incluye una relación de objetivos en materia de conciliación con medidas en materia de equiparación de responsabilidades laborales y familiares (flexibilidad horaria, pernoctación en el domicilio, cambios de turnos, acumulación de las jornadas reducidas para cuidado menor con enfermedad grave, excedencia ilimitada), ayudas económicas (guardería, cuidado de hijos con discapacidad superior al 65%, comedor, familia monoparental, bolsa social), protección de la maternidad y la paternidad (ampliaciones de permisos, excedencias), herramientas de difusión y detección de necesidades y flexibilidad horaria para las víctimas de violencia sobre la mujer.</p> <p>El objetivo es que el 100% de las medidas se encuentren en aplicación antes de 12 meses después de la adjudicación del contrato.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>	1	10,00	1,00
3.2	Integración de la perspectiva de género en la ejecución del contrato	<p>El licitador se compromete a obtener e implementar en un periodo de 6 meses tras la adjudicación del contrato la certificación de igualdad de género y retributiva de Aenor. Se implementarán los modelos de Aenor de Igualdad de Género e Igualdad retributiva.</p> <p>No consta compromiso expreso para diseñar y aplicar un plan de medidas para la igualdad, específico en el marco de la prestación del servicio.</p> <p>El licitador dispone de una guía en relación con la reducción de la brecha de género.</p> <p>Se enuncian medidas como subvencionar o financiar el permiso de conducción, campañas de contratación con modelos de mujer en los puestos tradicionalmente masculinizados (conductoras, mecánicas, etc.) incorporando mujeres en el panel de entrevistadores e incluir como criterio en los procesos de reclutamiento y selección que, ante los casos de empate frente a mismos méritos, capacidades, actitudes, aptitudes o habilidades en varias personas para desempeñar un puesto de trabajo, tendrá preferencia en la contratación el sexo infrarrepresentado.</p> <p>El licitador se compromete a tener el 25% de su plantilla conductoras durante el 5 año, y un 50% conductoras al finalizar la concesión. Asimismo, se compromete a tener un tercio de los inspectores mujeres en mitad del contrato.</p> <p>El licitador propone como discriminación positiva a la mujer, la elección del línea y convoy anual.</p> <p>El licitador se compromete a tener una guía de actuación en caso de trabajadoras embarazadas, en situación de parto reciente o en período de lactancia, desde el inicio del contrato.</p> <p>El licitador afirma que dispone ya de un protocolo de acoso en el puesto de trabajo por parte de compañeros, así como un canal de comunicación y denuncia de situaciones no deseable, tanto para violencias hacia la mujer como hacia el colectivo LGTBI.</p> <p>Además, indica que dispone de un protocolo de actuación en materia de violencia de género que será implementado desde el inicio del contrato.</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>	1	9,50	0,95
3.3	Formación	<p>El licitador cuenta con acuerdos de colaboración con una empresa especializada en la formación de personal en aspectos relacionados con el transporte de viajeros y con otra para la formación del personal, particularizada por puestos de trabajo, en relación con la atención y seguridad del usuario: primeros auxilios, atención a heridos y señalización de accidentes en carretera.</p> <p>El Plan de Formación se estructura en los siguientes dos bloques: la formación obligatoria y la formación voluntaria y propuesta por la empresa para una mayor empleabilidad. En relación con el segundo bloque, el licitador ofrece como mejora a los trabajadores un mínimo de 25 horas al año vinculadas a la actividad de la empresa, siendo voluntaria para el trabajador.</p> <p>El licitador se compromete a la implantación de un sistema de conducción eficiente, el cual detalla.</p> <p>Se detallan acciones formativas voluntarias divididas en categorías que se proponen en el Plan de Formación a lo largo del contrato, indicando la duración de la acción formativa y la modalidad (presencial, online o mixta).</p> <p>En conjunto, se considera que la propuesta presentada por HERCA en este apartado es NOTABLE.</p>	1	10,00	1,00
TOTAL			40		38,95

8.6. RESUMEN

Resumen		Licitadores				
		BLAS	SAMAR	SUD 2023	AVANZA	HERCA
Criterio	Descripción	Puntuaciones				
1	Organización del servicio.	9,95	4,00	7,65	8,55	9,85
1.1	Provisión y organización de los recursos humanos	5,00	1,60	4,50	5,00	4,85
1.1.1	Funciones y categorías del personal	1,00	1,00	0,85	1,00	1,00
1.1.2	Organigrama y funciones de Tráfico y Operaciones	1,00	0,00	0,80	1,00	1,00
1.1.3	Interacción con el SAE y gestión del servicio	3,00	0,60	2,85	3,00	2,85
1.2	Plan de Contingencias	4,95	2,40	3,15	3,55	5,00
1.2.1	Plan de resolución de contingencias	3,00	1,20	1,95	3,00	3,00
1.2.2	Ubicación de las instalaciones fijas	1,95	1,20	1,20	0,55	2,00
2	Plan de Calidad	24,25	15,80	22,45	25,40	26,15
2.1	Gestión de usuarios	7,50	2,85	7,20	8,85	8,55
2.1.1	Atención e información a los usuarios y promoción del servicio.	2,85	0,60	2,55	3,00	3,00
2.1.2	Gestión de reclamaciones y quejas	4,65	2,25	4,65	5,85	5,55
2.2	Medios mecánicos (Flota) vinculados a la prestación del servicio	14,95	11,85	13,45	14,60	15,60
2.2.1	Seguridad	2,85	2,40	2,40	3,00	2,85
2.2.2	Accesibilidad	2,40	2,85	2,55	2,85	2,85
2.2.3	Confort	3,00	2,25	1,80	2,40	3,00
2.2.4	Equipamiento embarcado y herramientas de planificación	2,85	1,95	3,00	2,55	3,00
2.2.5	Plan de mantenimiento y limpieza de la flota	3,85	2,40	3,70	3,80	3,90
2.2.5.1	Plan de mantenimiento de la flota	2,00	1,20	1,85	1,95	1,95
2.2.5.2	Plan de limpieza de la flota	1,85	1,20	1,85	1,85	1,95
2.3	Explotación de datos y Calidad	1,80	1,10	1,80	1,95	2,00
2.3.1	Plan de Auditoría Interna	0,95	0,55	0,95	1,00	1,00
2.3.2	Sistema de encuestas y cuestionarios de satisfacción	0,85	0,55	0,85	0,95	1,00
3	Aspectos sociolaborales del servicio	1,75	2,35	2,50	2,30	2,95
3.1	Inclusión / Calidad del empleo	0,60	0,60	0,95	0,55	1,00
3.2	Integración de la perspectiva de género en la ejecución del contrato	0,20	0,95	0,60	0,75	0,95
3.3	Formación	0,95	0,80	0,95	1,00	1,00
TOTAL PTI		35,95	22,15	32,60	36,25	38,95
TOTAL PCI		36,92	22,75	33,48	37,23	40,00

PTI_{máx}= 38,95

Donde:

- PTI es la puntuación técnica inicial.
- PCJ es la puntuación final de la calidad técnica calculada como

$$PCJ = \frac{40 \times PTI}{PTI_{m\acute{a}x}}$$

De conformidad con lo dispuesto en el punto 1.2 del apartado LL del Anexo I del PCAP, no ha sido descartada ninguna oferta, dado que todas ellas superaban la calidad técnica aceptable según el Anexo I del PCAP, es decir, con PTI no inferiores a 20.

El Jefe de Servicio de Planificación, Movilidad y Gestión de Redes
de la Autoritat de Transport Metropolità de València