

EXPEDIENTE CON/03/2022 “CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE REGULAR METROPOLITANO PERMANENTE DE VIAJEROS, DE USO GENERAL, POR CARRETERA DEL ÁREA DE ZARAGOZA”

INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA SUJETOS A JUICIOS DE VALOR (SOBRE B)

ÍNDICE

1	ANTECEDENTES.	6
2	OBJETO DEL INFORME.	7
3	PROCEDIIMIENTO GENERAL DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS PRESENTADAS.	7
3.1	Análisis preliminar de la estructura, contenido y formato de las memorias técnicas presentadas.	7
3.2	Bases generales del procedimiento de valoración de los distintos apartados y subapartados de la memoria técnica.....	8
3.2.1	Organización del servicio (7,0 puntos)	8
3.2.2	Plan de vehículos (12,0 puntos)	10
3.2.3	Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio (5,0 puntos)	13
3.2.4	Actuaciones relativas al plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio (8,0 puntos)	15
3.2.5	Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte (10,0 puntos)	18
4	VALORACIÓN DE LAS OFERTAS CORRESPONDIENTES AL LOTE 1.	21
4.1	Análisis preliminar de estructura	21
4.1.1	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	21
4.1.2	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.....	21
4.1.3	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	21
4.1.4	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	22
4.1.5	MASATS TRANSPORTS GENERALS.....	22
4.2	Organización del servicio (7,0 puntos).....	23
4.2.1	Organización del servicio.....	23
4.2.2	Mejoras del servicio ofertado.....	28
4.2.3	Resumen de puntuación.....	30
4.3	Plan de vehículos (12,0 puntos).....	31
4.3.1	Capacidad de los vehículos.....	31



4.3.2	Seguridad de los vehículos.....	32
4.3.3	Accesibilidad de los vehículos.....	35
4.3.4	Confort en los vehículos	37
4.3.5	Intermodalidad bicicleta-bus	39
4.3.6	Resumen de puntuación.....	42
4.4	Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio (5,0 puntos)	42
4.4.1	Plan de información	42
4.4.2	Plan de promoción	45
4.4.3	Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual	47
4.4.4	Resumen puntuación.....	49
4.5	Actuaciones relativas al plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio (8,0 puntos).....	49
4.5.1	Protocolo para el control de quejas y sugerencias	49
4.5.2	Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos, así como para la comunicación con la Administración.....	56
4.5.3	Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual	61
4.5.4	Resumen puntuación.....	62
4.6	Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte (10,0 puntos).....	63
4.6.1	Propuesta de implantación durante el periodo transitorio.....	63
4.6.2	Propuesta de mejoras en los equipos ITS.....	66
4.6.3	Resumen puntuación.....	70
4.7	Valoración definitiva de las ofertas del Lote 1	71
5	VALORACIÓN DE LAS OFERTAS CORRESPONDIENTES AL LOTE 2.	72
5.1	Análisis preliminar de estructura	72
5.1.1	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	72
5.1.2	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.....	72
5.1.3	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	72
5.1.4	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	73
5.1.5	LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.	73
5.1.6	LA VELOZ, S.A.	74
5.1.7	MASATS TRANSPORTS GENERALS.....	74
5.1.8	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO.....	74
5.2	Organización del servicio (7,0 puntos).....	75
5.2.1	Organización del servicio.....	75



5.2.2	Mejoras del servicio ofertado	84
5.2.1	Resumen de puntuación.....	86
5.3	Plan de vehículos (12,0 puntos).....	87
5.3.1	Capacidad de los vehículos.....	87
5.3.2	Seguridad de los vehículos.....	90
5.3.3	Accesibilidad de los vehículos.....	94
5.3.4	Confort en los vehículos	98
5.3.5	Intermodalidad bicicleta-bus	101
5.3.6	Resumen puntuación.....	104
5.4	Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio (5,0 puntos)	105
5.4.1	Plan de información	105
5.4.2	Plan de promoción	110
5.4.3	Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual	113
5.4.4	Resumen puntuación.....	116
5.5	Actuaciones relativas al plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio (8,0 puntos).....	116
5.5.1	Protocolo para el control de quejas y sugerencias	116
5.5.2	Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos, así como para la comunicación con la Administración.....	126
5.5.3	Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual	135
5.5.4	Resumen puntuación.....	137
5.6	Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte (10,0 puntos).....	138
5.6.1	Propuesta de implantación durante el periodo transitorio.....	138
5.6.2	Propuesta de mejoras en los equipos ITS.....	143
5.6.3	Resumen puntuación.....	148
5.7	Valoración definitiva de las ofertas del Lote 2	149
6	VALORACIÓN DE LAS OFERTAS CORRESPONDIENTES AL LOTE 3.	150
6.1	Análisis preliminar de estructura.....	150
6.1.1	AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA	150
6.1.2	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	150
6.1.3	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.	151
6.2	Organización del servicio (7,0 puntos).....	151
6.2.1	Organización del servicio.....	151
6.2.2	Mejoras del servicio ofertado	154

6.2.3	Resumen de puntuación.....	156
6.3	Plan de vehículos (12,0 puntos).....	156
6.3.1	Capacidad de los vehículos.....	156
6.3.2	Seguridad de los vehículos.....	157
6.3.3	Accesibilidad de los vehículos.....	159
6.3.4	Confort en los vehículos.....	160
6.3.5	Intermodalidad bicicleta-bus.....	161
6.3.6	Resumen puntuación.....	163
6.4	Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio (5,0 puntos).....	163
6.4.1	Plan de información.....	163
6.4.2	Plan de promoción.....	165
6.4.3	Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual.....	166
6.4.4	Resumen puntuación.....	167
6.5	Actuaciones relativas al plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio (8,0 puntos).....	168
6.5.1	Protocolo para el control de quejas y sugerencias.....	168
6.5.2	Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos, así como para la comunicación con la Administración.....	172
6.5.3	Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual.....	175
6.5.4	Resumen puntuación.....	176
6.6	Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte (10,0 puntos).....	176
6.6.1	Propuesta de implantación durante el periodo transitorio.....	176
6.6.2	Propuesta de mejoras en los equipos ITS.....	179
6.6.3	Resumen puntuación.....	181
6.7	Valoración definitiva de las ofertas del Lote 3.....	182
7	VALORACIÓN DE LAS OFERTAS CORRESPONDIENTES AL LOTE 4.....	183
7.1	Análisis preliminar de estructura.....	183
7.1.1	AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA.....	183
7.1.2	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA.....	183
7.1.3	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.....	184
7.1.4	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO.....	184
7.2	Organización del servicio (7,0 puntos).....	185
7.2.1	Organización del servicio.....	185
7.2.2	Mejoras del servicio ofertado.....	189



7.2.3	Resumen de puntuación.....	190
7.3	Plan de vehículos (12,0 puntos).....	191
7.3.1	Capacidad de los vehículos.....	191
7.3.2	Seguridad de los vehículos.....	193
7.3.3	Accesibilidad de los vehículos.....	195
7.3.4	Confort en los vehículos.....	197
7.3.5	Intermodalidad bicicleta-bus.....	198
7.3.6	Resumen puntuación.....	200
7.4	Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio (5,0 puntos).....	201
7.4.1	Plan de información.....	201
7.4.2	Plan de promoción.....	203
7.4.3	Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual.....	205
7.4.4	Resumen puntuación.....	206
7.5	Actuaciones relativas al plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio (8,0 puntos).....	207
7.5.1	Protocolo para el control de quejas y sugerencias.....	207
7.5.2	Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos, así como para la comunicación con la Administración.....	212
7.5.3	Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual.....	216
7.5.4	Resumen puntuación.....	218
7.6	Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte (10,0 puntos).....	218
7.6.1	Propuesta de implantación durante el periodo transitorio.....	218
7.6.2	Propuesta de mejoras en los equipos ITS.....	221
7.6.3	Resumen puntuación.....	223
7.7	Valoración definitiva de las ofertas del Lote 4.....	225
8	CONCLUSIÓN.....	226

1 ANTECEDENTES.

Con fecha 21/04/2022 se realiza Anuncio en la Plataforma de Contratación del Sector Público del Consorcio de Transportes del Área de Zaragoza, por el que se convoca la licitación del contrato "CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE REGULAR METROPOLITANO PERMANENTE DE VIAJEROS, DE USO GENERAL, POR CARRETERA DEL ÁREA DE ZARAGOZA", Expte. CON/03/2022, dividido en los siguientes cuatro (4) lotes:

LOTE	DENOMINACIÓN	Presupuesto base de licitación (IVA incluido)
LOTE 1	C16 Corredor Norte del Área Metropolitana de Zaragoza	26.887.327,43 €
LOTE 2	C17 Corredor Este del Área Metropolitana de Zaragoza	24.370.624,99 €
LOTE 3	C18 Corredor Sur del Área Metropolitana de Zaragoza	11.712.027,28 €
LOTE 4	C19 Corredor Oeste del Área Metropolitana de Zaragoza	35.617.669,31 €
TOTAL		98.587.649,01 €

El plazo de presentación de ofertas se desarrolló hasta las 14:00 h del 23 de mayo de 2022, siendo la relación de empresas admitidas a licitación, según se refleja en la lista de licitadores emitida por PLACSP, las que se relacionan a continuación:

LICITADOR	CIF	FECHA PRESENTACIÓN	LOTES
AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA	UTE: 279487	23-05-2022 09:33	3 y 4
AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	A50030162	22-05-2022 17:51	1 y 2
AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.	B79072823	23-05-2022 09:35	1 y 2
EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	A28002194	23-05-2022 10:44	1,2, 3 y 4
INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	UTE: 279479	23-05-2022 11:28	1 y 2
LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.	A12000071	20-05-2022 20:49	2
LA VELOZ, S.A.	A28024172	22-05-2022 22:20	2
S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS (SOCIEDAD UNIPERSONAL)	A63086797	23-05-2022 11:16	1 y 2
TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.	A08006967	23-05-2022 11:38	3 y 4
UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO	A28005890	23-05-2022 13:25	2 y 4

Con fecha 23 de mayo de 2022 se celebró sesión de la Mesa de Contratación del referido expediente de licitación, en la que se procedió a la apertura de los Sobres B, cuyo contenido es una Memoria Técnica cuya evaluación depende de juicios de valor de acuerdo con los criterios cualitativos establecidos en el PCAP.

Así mismo, la Mesa de Contratación acordó, en la misma sesión, solicitar a los servicios técnicos del CTAZ expertos en las materias a valorar, bajo la Coordinación de su Director Gerente, un informe técnico sobre las ofertas presentadas por los licitadores.

2 OBJETO DEL INFORME.

El objeto del presente informe es dar cumplimiento a la solicitud de la Mesa de Contratación a los servicios técnicos del CTAZ, incluyendo para cada una de las ofertas presentadas y admitidas a los cuatro (4) lotes en los que se divide el referido Contrato, un análisis preliminar del cumplimiento de las especificaciones previstas en el apartado 6.2.4.2. del PCAP de las Memorias Técnicas, así como una propuesta de valoración del contenido de dichas Memorias Técnicas conforme a los criterios de valoración de los apartados y subapartados de la misma, de acuerdo con lo establecido en el apartado 6.3.1. del PCAP.

Igualmente, una vez realizada las primeras valoraciones de los distintos apartados de las Memorias Técnicas para cada uno de los lotes del Contrato, se determinan las propuestas de puntuación finales de las ofertas presentadas, una vez aplicado el procedimiento de recálculo establecido en el apartado 6.3.1. del PCAP.

3 PROCEDIMIENTO GENERAL DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS PRESENTADAS.

3.1 Análisis preliminar de la estructura, contenido y formato de las memorias técnicas presentadas.

El apartado 6.2.4.2. del PCAP establece la estructura y contenido de las memorias técnicas a presentar por parte de las licitadoras, así como su extensión máxima, la tipografía a utilizar, y otras limitaciones relativas al interlineado, a los márgenes o la separación entre párrafos mínimos.

En primer lugar, se analizará el cumplimiento de las anteriores limitaciones establecidas para cada una de las memorias técnicas presentadas, de forma que, si se observara algún exceso en la extensión de la misma, no serán tenidos en cuenta los contenidos de la memoria que excedan de dichos límites.

Por otro lado, se comprobará que la estructura del contenido de la misma responde con lo exigido en los pliegos de licitación, de forma que, si en la memoria no se incluyera alguno de los bloques o apartados previstos en el PCAP, este será valorado con cero puntos.

Por último, en caso de que la empresa o agrupación licitadora hubiera presentado alguna declaración por la que indique una relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, que tengan la consideración de «confidenciales», estos serán tratados en el presente informe bajo dicha consideración, de forma que no se explicitará en la redacción de valoración de dichas ofertas referencias que pudieran vulnerar el carácter confidencial de su contenido (secreto técnico o empresarial).



3.2 Bases generales del procedimiento de valoración de los distintos apartados y subapartados de la memoria técnica

A continuación, se describe el procedimiento general seguido en la valoración de las ofertas presentadas para cada uno de los apartados y subapartados de las memorias técnicas presentadas, detallando los elementos concretos que han sido objeto de valoración en base a los criterios de valoración previstos en el PCAP y la metodología seguida para ello.

3.2.1 Organización del servicio (7,0 puntos)

3.2.1.1 Organización del servicio (6,0 puntos)

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de seis (6) puntos bajo los tres siguientes criterios de valoración:

- 1) Propuesta de organización describiendo los medios humanos, técnicos y materiales que se dispondrá justificando su idoneidad para la completa y correcta prestación del servicio descrito en los Pliegos, con puntuación máxima de dos (2) puntos en este criterio de valoración.
- 2) Plan de operación. Análisis de las condiciones operativas establecidas en Pliegos, que incluya los cuadros de marcha de todas las líneas, con una puntuación máxima de dos con cinco (2,5) puntos en este criterio de valoración.
- 3) Plan de contingencias que incluya los medios de respuesta ante incidencias y alteraciones del servicio, con una puntuación máxima de uno con cinco (1,5) puntos en este criterio de valoración.

Con respecto a la propuesta de organización, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará el nivel de detalle y justificación que el licitador presente de la estructura organizativa propuesta de medios humanos y sus funciones.
- b) Se valorará el nivel de detalle y justificación que el licitador presente del despliegue de medios técnicos, materiales e instalaciones para realizar las funciones de operación, mantenimiento, atención al cliente, control del servicio y otras.
- c) Se valorarán aquellas mejoras organizativas propuestas por el licitador que aporten valor al servicio.

Con respecto a la propuesta del Plan de operación, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente la exposición que presente el licitador del plan, en cuanto a la idoneidad y coherencia que demuestre y el nivel de detalle aportado, en relación al cumplimiento de las condiciones operativas establecidas en el PPTP y el PCAP.
- b) Se valorará positivamente que el análisis de los cuadros de marcha incluidos aporte valor, entendiéndose como tal que los cuadros de marcha presentados permitan tener la visión general del servicio. No se considerará que aportan valor cuando se presenten las líneas de forma aislada o independiente.

- c) Se valorará positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) Se valorará positivamente que se detallen los servicios de conducción empleados.
- e) Se valorará positivamente que se presente la operativa general del servicio, con visión de mayor alcance y con identificación de características particulares de cada lote.

Con respecto a la propuesta del Plan de contingencias, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente que se incluya en la oferta un Plan organizado y sistematizado que aporte valor: clasificación, responsables, plan comunicación y actuación.
- b) Se valorará positivamente que se indiquen los medios concretos de respuesta (como, por ejemplo, acuerdos con empresas colaboradoras).
- c) Se valorará positivamente la calidad de los compromisos de tiempos concretos de respuesta, que se encuentren en coherencia con el lote en cuestión y las propuestas del licitador.
- d) Se valorará positivamente que el licitador indique en su oferta contingencias específicas del contrato en cuestión que afiancen la propuesta presentada.

La valoración parcial de cada uno de los puntos y la global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.1.2 Mejoras del servicio ofertado (1,0 punto)

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de un (1) punto bajo el siguiente criterio general:

"Propuesta coherente de modificación de servicio, que redunde en un beneficio para el usuario."

Con respecto a la propuesta de mejoras de organización del servicio ofertadas, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- 1) Con respecto a las propuestas de complementariedad e integración con otros servicios:
 - a) Se valorará positivamente que se incluya detalle de aquellos servicios en los que se puedan realizar códigos compartidos o enlaces entre servicios y su motivación.
 - b) Se valorará positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de las empresas con las que se compromete a suscribir acuerdos.
 - c) No se valorarán aquellas propuestas de complementariedad e integración con otros servicios indebidamente justificadas o con el único propósito de mejorar la eficiencia económica para el operador o para incrementar el coste del servicio para la Administración.
- 2) Con respecto a las propuestas de modificación de puntos de parada:



- a) Se valorarán positivamente la inclusión de nuevos puntos de parada debidamente justificados que mejoren la accesibilidad a puntos singulares de los contratos.
 - b) Se valorarán positivamente la inclusión de nuevos puntos de parada que mejoren la intermodalidad o el nivel de cobertura, siempre que no alteren significativamente la prestación del servicio.
 - c) Se valorarán positivamente la modificación de puntos de parada siempre que justifique adecuadamente que dicha modificación mejorará sustancialmente la seguridad vial en la operación del servicio.
 - d) No se valorarán aquellas propuestas de modificación de los puntos de parada indebidamente justificadas o con el único propósito de mejorar la eficiencia económica para el operador o para incrementar el coste del servicio para la Administración.
- 3) Con respecto a las propuestas de modificación de los itinerarios:
- a) Se valorarán exclusivamente las propuestas de modificación de los itinerarios inicialmente previstos siempre que se justifique debidamente que se mejorará la seguridad vial en la operación del servicio o que sea imposible su operación, debiéndose acreditar esta circunstancia demostrando, en este caso, el conocimiento de la operación del servicio concreto.
 - b) No se valorarán aquellas propuestas de modificación de los itinerarios indebidamente justificadas o con el único propósito de mejorar la eficiencia económica para el operador o para incrementar el coste del servicio para la Administración.
- 4) Con respecto a las propuestas de inclusión de servicios adicionales (aumento de frecuencias o del número de expediciones de un servicio):
- a) Se valorarán las propuestas de inclusión de servicios adicionales siempre que, aun teniendo un coste adicional para la Administración, sean necesarios para atender adecuadamente las necesidades de movilidad de los usuarios, para lo cual en la oferta se deberá acreditar esta circunstancia mediante datos y no con meros juicios de valor o referencias genéricas, y el licitador demuestre haber realizado análisis e identificado los puntos con potencial generación de nueva demanda, así como el valor que aportan a los usuarios.
 - b) En todo caso, no se valorarán las propuestas de inclusión de servicios adicionales en los que no se acredite alguna de las circunstancias anteriores o con el único propósito de mejorar la eficiencia económica para el operador o para incrementar el coste del servicio para la Administración.

En cualquier caso, no se valorarán aquellas modificaciones del servicio que impliquen un aumento de los recursos a emplear previstos en los Proyectos de Explotación, tales como un mayor número de vehículos o de conductores.

La valoración global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.2 Plan de vehículos (12,0 puntos)

3.2.2.1 Capacidad de los vehículos (3,0 puntos)

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de tres (3) puntos bajo el siguiente criterio general:

"Compromiso de ampliación de la capacidad mínima exigida en el PPTP para cada tipología de vehículo, y en especial de las tipologías propuestas en el apartado 6.2.4.2."

Con respecto a la propuesta de aumento de capacidad de los vehículos ofertados, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente que las configuraciones propuestas hayan previsto modular la oferta en función de las condiciones particulares de las líneas o, en su defecto, que prevean expresamente flexibilidad en la configuración final de plazas para su determinación con base en el criterio del CTAZ.
- b) Se valorará positivamente que las oferta que incluyan un mayor número de plazas en los tipos de plazas y tipologías de buses siguientes, de manera proporcional al aumento ofertado y al porcentaje de flota que afecta y asignándose un peso diferenciado en cada caso:
 - Capacidad total para las 3 tipologías incluidas.
 - Las plazas sentadas para la tipología 3, metropolitano estándar.

La valoración global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.2.2 Seguridad de los vehículos (2,0 puntos)

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de dos (2) puntos bajo el siguiente criterio general:

"Compromiso de inclusión de sistemas de seguridad de mayor calidad: sistema de frenado, sistemas de ayuda a la conducción, etc."

Con respecto a la propuesta de mejoras en seguridad de los vehículos ofertados, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se encuentran, entre las principales: sistemas de ayudas a la conducción, sistemas de frenado Adas o similar y otras ayudas al frenado, cámaras en sustitución de retrovisores y espejos, control de fatiga y alcoholock, bluetooth para comunicaciones de conductor, etc.
- b) Se valorará positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan la disponibilidad de cinturones en Clase I, cinturones BeSafe para embarazadas, la oferta de asientos con sujeción especial homologada para niños, disponibilidad de desfibrilador, eCall, caja negra, etc...

- c) Otras mejoras de seguridad, como medidas especiales antiCovid o mamparas en el puesto de conducción.
- d) Se valorará positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

La valoración global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.2.3 Accesibilidad de los vehículos (3 puntos)

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de tres (3) puntos bajo el siguiente criterio general:

"Compromiso de inclusión de mejoras en accesibilidad y en especial de las propuestas en el apartado 6.2.4.2."

Con respecto a la propuesta de mejoras en seguridad de los vehículos ofertados, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de ampliar una segunda plaza PMR en todas las tipologías de vehículos, cumpliendo con los criterios mínimos de plazas totales y sentadas.
- b) Se valorará positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir la configuración completa de piso bajo (low floor) y la incorporación de una tercera puerta para el apeo de viajeros para la tipología 2, urbano, cumpliendo con los criterios mínimos de plazas totales y sentadas, y la inclusión de doble puerta en todas las puertas de la tipología 3.
- c) Se valorará positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas: proyección audiovisual subtitulada, megafonía con bucle de inducción magnética, etc.
- d) Se valorará positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

La valoración global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.2.4 Confort de los vehículos (1,0 puntos).

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de un (1) punto bajo el siguiente criterio general:

"Compromiso de mejoras en confort: amplitud y calidad de asiento, conectividad, confort para el conductor, etc."



Con respecto a la propuesta de mejoras en el confort de los vehículos ofertados, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de sistemas de mejora de los sistemas de acondicionamiento térmico del vehículo.
- b) Se valorará positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que incidan en el confort de los viajeros como asientos mejorados, mayores conexiones USB, sistemas adicionales de entretenimiento, etc.
- c) Se valorará positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que incidan en el confort del conductor.

La valoración global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.2.5 Intermodalidad bicicleta-bus (3,0 puntos).

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de tres (3) puntos bajo el siguiente criterio general:

“Compromiso de configuración interior para el transporte de al menos dos bicicletas a bordo, y otras medidas que faciliten el transporte de bicicletas plegadas y vehículos de movilidad personal.”

Con respecto a la propuesta de mejoras en relación a la intermodalidad bicicleta-bus, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de al menos dos bicicletas a bordo, así como otras medidas que aumenten el número de bicicletas a transportar como soportes exteriores traseros.
- b) Se valorará positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de otras medidas que faciliten el transporte de bicicletas plegadas y vehículos de movilidad personal, así como otras mejoras que faciliten la intermodalidad.
- c) Se valorará positivamente que se incluya referencias expresas a la homologación del sistema y/o gestión de los seguros que procedan.

La valoración global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.3 Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio (5,0 puntos)

3.2.3.1 Plan de información (2,0 puntos)

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de dos (2) puntos bajo los tres siguientes criterios de valoración:

- 1) Propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información a bordo de autobuses, en paradas, y en los canales de información, con puntuación máxima de un (1) punto en este criterio de valoración.
- 2) Procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, con referencia expresa a los protocolos de actuación coordinada, datos a facilitar y compartir, periodos de actualización y procedimientos para su mayor automatización, periodos de actualización, procedimiento ante contingencias, etc., con una puntuación máxima de un (1) punto en este criterio de valoración.

Con respecto a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente aquellos canales de información propuestos que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valorará el valor de la propuesta en relación con el diseño y elaboración de contenidos.

Con respecto a la propuesta de los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente que el ofertante demuestre conocimiento de los canales del CTAZ y se detalla cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- b) Se valorará positivamente la cuantificación y el compromiso de frecuencias y tiempos de información.

La valoración parcial de cada uno de los puntos y la global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.3.2 Plan de promoción (2,0 puntos).

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de dos (2) puntos bajo el siguiente criterio general:

"Propuestas coherentes que se adecúen al público objetivo del área de influencia del lote en cuestión. Compromiso de volumen por tipologías de campaña."

Con respecto a la propuesta del Plan de promoción, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente que se definan los objetivos generales adecuados del plan de promoción del servicio y se detalle un plan de acción adecuado a tales objetivos con las actuaciones previstas, su justificación y efectos esperados.
- b) Se valorará el detalle, concreción y adecuación de la oferta de realización de campañas generales de promoción del servicio de transporte público (lanzamiento del nuevo servicio y recurrentes).
- c) Se valorará el detalle, concreción y adecuación de la oferta de realización de campañas específicas de promoción a los perfiles de usuarios del ámbito de influencia del servicio.



- d) Se valorará el detalle, concreción y adecuación de los recursos y medios de comunicación ofertados para el plan de acciones previstos en el plan de promoción del servicio.

La valoración global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.3.3 *Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual (1,0 punto).*

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de un (1) punto bajo el siguiente criterio general:

"Coherencia, idoneidad y fiabilidad de los procesos planteados."

Con respecto a la propuesta del Plan de implantación y mantenimiento, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente que se oferte un cronograma coherente de implantación del Plan.
- b) Se valorará la inclusión en el Plan de un procedimiento coherente y adecuado de seguimiento del resultado del mismo.
- c) Se valorará la descripción de las posibles líneas de actuación basadas en indicadores (KPI) y datos del propio Plan para la mejora continua del mismo.
- d) Se valorará la oferta de actuaciones tendentes al mantenimiento o mejora de los niveles de servicio del Plan durante el conjunto de la vida del contrato.

La valoración global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.4 *Actuaciones relativas al plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio (8,0 puntos)*

3.2.4.1 *Protocolo para el control de quejas y sugerencias (4,0 puntos)*

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de cuatro (4) puntos bajo los tres siguientes criterios de valoración:

- 1) Propuestas de procedimientos de atención de quejas, sugerencias y solicitudes que permitan su control y gestión integrada, dando respuesta al CTAZ y al usuario en plazos inferiores al mínimo requerido en Pliegos, con puntuación máxima de dos (2) puntos en este criterio de valoración.
- 2) Establecimiento de puntos y canales de recepción de quejas (por encima de mínimos), aumento de franja de servicio y de personal para atención al público, y servicios adicionales como los puntos de recarga de tarjeta, con una puntuación máxima de dos (2) puntos en este criterio de valoración.
- 3) Generación de indicadores para la obtención de niveles de mejora, con una puntuación máxima de un (1) punto en este criterio de valoración.

Con respecto a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes (RQS en adelante), se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:



- a) Se valorará positivamente la previsión y descripción en la oferta de un equipo humano suficiente y adecuado para la gestión de RQS, así como la referencia a un protocolo de tratamiento de las distintas RQS, en el que se establezcan en la fase inicial unos mecanismos adecuados que permitan la diferenciación de las distintas tipologías de RQS, así como su categorización en función del grado de gravedad de las mismas y urgencia en su tratamiento posterior (priorización en su resolución).
- b) Se valorará positivamente que en la oferta se describan protocolos de coordinación e interacción con el CTAZ y sus medios de gestión RQS.
- c) Se valorará positivamente que en la oferta se comprometan unos tiempos de respuesta inferiores a los recogidos en el PPTP (1 día hábil, en el caso de quejas que no requieran recabar información de terceros, y de 3 días hábiles en el caso de que sí requiera esta interacción con terceros, dando cuenta al CTAZ de esta circunstancia en el plazo máximo de 1 día).

Con respecto a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente el aumento del número de puntos de atención propuestos por encima del mínimo recogido en el Pliego, siempre que las oficinas de atención presencial ofertadas se sitúen en localidades del ámbito de influencia.
- b) Se valorará positivamente el aumento de las franjas horarias y/o los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP, es decir, cuatro horas en horario de mañana de lunes a viernes laborables, de manera prioritaria en el punto principal propuesto en el PPTP, y en otros propuestos por el ofertante, de manera secundaria.
- c) Se valorará positivamente la mejor dotación de recursos materiales en términos de prioridad análogos al anterior.
- d) Se valorará positivamente el compromiso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como los puntos de recarga de tarjeta u otros.

Con respecto a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente que se incluya en la oferta una descripción detallada de los indicadores propuestos para el correcto seguimiento y evaluación del desempeño del servicio de atención al cliente, valorando su idoneidad y adecuación a tal fin.
- b) Se valorará positivamente que en la oferta se establezcan los valores límites aceptables de dichos indicadores, de forma que si no se alcanzan dichos valores objetivos deberán establecerse las medidas correctivas necesarias para adecuar el servicio de atención al cliente a los estándares objetivos comprometidos por el licitador, valorando su idoneidad y adecuación a tal fin.
- c) Se valorará positivamente que se incluya en la oferta presentada una descripción de los procedimientos correctivos propuestos para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante toda la vida del contrato, valorando su idoneidad y adecuación a tal fin.



La valoración parcial de cada uno de los puntos y la global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.4.2 *Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos, así como para la comunicación con la Administración (3,0 puntos)*

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de tres (3) puntos bajo los tres siguientes criterios de valoración:

- 1) Propuesta de protocolo para la gestión de incidencias en el servicio, integrado con el Sistema de seguimiento de expediciones y gestión de incidencias en tiempo real del CTAZ, con mención de los recursos dispuestos a tal fin, con puntuación máxima de un (1) punto en este criterio de valoración.
- 2) Propuesta de plan de control e inspección del servicio a realizar por el concesionario, valorándose el compromiso de número de expediciones a supervisar, con una puntuación máxima de uno coma cinco (1,5) puntos en este criterio de valoración.
- 3) Procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración. Tendrá especial valoración la propuesta de generación de base de datos que incorpore toda la información necesaria, la propuesta de procedimientos y canales para la comunicación de la información relativa a quejas y reclamaciones con la Administración y la propuesta para la realización anual de una encuesta de satisfacción al cliente que cumpla con todo lo requerido en Pliegos, con una puntuación máxima de cero coma cinco (0,5) puntos en este criterio de valoración.

Con respecto a la propuesta de protocolo de gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente la referencia expresa a la localización, los medios humanos y técnicos previstos en el centro de control del contratista y su dedicación al contrato.
- b) Se valorará positivamente la referencia expresa a los protocolos de comunicación con el Centro de control del CTAZ, y la situación transitoria hasta el pleno funcionamiento de los sistemas de control propios del CTAZ.

Con respecto a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente un mayor compromiso en el número de expediciones a supervisar.
- b) Se valorará positivamente el compromiso de supervisión de otros elementos como paradas, vehículos, así como el establecimiento de procesos de auditoría externa.
- c) Se valorará positivamente la referencia expresa a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin, y los protocolos de trabajo a aplicar.

Con respecto a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información y acceso de la administración a esta información
- b) Se valorará positivamente las propuestas que anticipen los procedimientos de elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente, e incluso los mejoren.

La valoración parcial de cada uno de los puntos y la global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.4.3 Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual (1,0 puntos)

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de un (1) puntos bajo el siguiente criterio de valoración: "Coherencia, idoneidad y fiabilidad de los procesos planteados".

Con respecto a ello, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso de que el plazo de implantación inicial del sistema de gestión ofertado esté totalmente operativo desde el inicio de la prestación del servicio de transporte.
- b) Se valora positivamente que en la oferta se dispongan de diversas acciones de mejora del sistema de gestión y que se permita la participación del CTAZ en la toma de decisiones respecto a la mejora continua del servicio de atención y control.

La valoración parcial de cada uno de los puntos y la global de este apartado será redondeada a cuartos de puntos como establece el apartado 6.3.1. del PCAP.

3.2.5 Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte (10,0 puntos)

3.2.5.1 Propuesta de implantación durante el periodo transitorio (2,0 puntos)

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de dos (2) puntos bajo los dos siguientes criterios de valoración:

- 1) Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. (1,5 puntos)
- 2) Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. (0,5 puntos).

Con respecto al primer punto, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

- a) Se valorará la cronología atendiendo a tres criterios: coherencia, brevedad y plausibilidad.
 - La certificación de los usos se valora atendiendo a cuatro criterios en la oferta
 - La entrega de datos directos del SAE y SVV
 - Conteo de pasajeros que permita contrastar los datos SVV con la ocupación
 - Acceso completo a los datos de SAE del operador



- La idoneidad, coherencia y detalle de las medidas. Se valora positivamente que se incluyan medidas de corrección de la información, sobre todo en apartados relativos a atención a usuarios, validez y recuperación de datos, mejoras en los sistemas de posicionamiento en los vehículos.

Con respecto a la valoración de los informes que el operador deba remitir a la administración durante el periodo transitorio, se realizará una valoración tomando en consideración lo siguiente:

a) Se valorará positivamente la inclusión de estos contenidos:

- Información de resultados agregados relativos a la explotación del servicio (expediciones, Km, horas, etc.)
- Información resumen de incidencias y averías más significativas, actuaciones realizadas y resultados.
- Información operacional tal como estadísticas sobre la flota o la plantilla adscrita al contrato.
- Información relativa a los resultados del Plan de Calidad.
- Informes de evolución temporal de las anteriores magnitudes.
- Informes anuales con información similar a la de los informes mensuales.

b) Se valorará positivamente los siguientes plazos de remisión de los anteriores informes:

- Informes obligatorios mensuales con frecuencia menor, como bimensual o semanal.
- Otros informes complementarios tales como los de evolución temporal de las principales magnitudes en plazos mensuales.
- Otros informes complementarios como informes diarios de incidencias y averías.

3.2.5.2 Propuesta de mejoras en los equipos ITS (8,0 puntos)

En el cuadro del apartado 6.3.1. del PCAP se prevé para este subapartado una puntuación máxima de siete (7) puntos bajo los dos siguientes criterios de valoración:

- 1) Propuestas de mejoras en los equipos ITS (7,0 puntos)
- 2) Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS (1,0 puntos).

Un máximo de siete (7) puntos para todas aquellas mejoras en la oferta respecto al equipamiento ITS tal y como se describe en el Anexo C del PPTP, hace referencia a equipos físicos, software, servicios y capacidades del conjunto de sistemas inteligentes de transporte destinados a la prestación del servicio. Los elementos ITS se clasificaron en tres bloques: SAE, SVV y SIV, según su funcionalidad. Las mejoras ofertadas en este apartado que no correspondieran a uno de estos tres puntos no han sido consideradas aquí. No todas las mejoras se han considerado con la misma ponderación, una ampliación de unas capacidades, ya consideradas suficientes, no tiene el mismo impacto que una mejora relevante que ofrezca algo no requerido de forma explícita pero que mejora la prestación del servicio. La distribución de la valoración de las mejoras quedaría así:

- a) SAE: Se valorarán positivamente las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación cada uno de estos apartados:
 - Acceso completo al panel de control
 - Envío de datos inmediato o en crudo



- Exportación de datos extendidos (GTFS-RT, SiRi, NeTex, etc.)
- Localización mejorada: Galileo, inercial, ...
- Comunicación multimedia: VoIP, audio/video, ...
- CCTV mejorado. Acceso al sistema interno de CCTV, almacenamiento, streaming, ...
- Hardware ampliado: mayor capacidad, bluetooth, ...
- Sistemas de visión perimetral 360º, con sensorización de la conducción y entorno.

b) SVV: Mejoras en los Sistemas de Venta y Validación cada uno de estos apartados:

- Posibilidad de Recarga de tarjetas bono en el propio autobús
- Sistema de generación de QR propio (validación)
- Módulo de venta por Internet
- Módulo de venta por móvil (App iOS y Android)
- Venta en Máquinas expendedoras de billetes.
- Comunicación Bluetooth
- Conexión a sistemas MaaS para reserva y utilización

c) SIV: Mejoras en el Sistema de Información al Viajero cada uno de estos apartados:

- Página Web de viajero conectada al SAE para dar información
- Sistema de entretenimiento (individual, streaming...)
- Meteorología y otra información de interés local durante el trayecto
- Publicación de estimaciones de horas de paso por parada (paneles TFT a bordo y en paradas, QR o NFC en paradas, web, app, paradas, etc.), además de avisos, modificaciones e incidencia.

d) Otras mejoras:

- Se valorarán positivamente otras mejoras no incluidas en los apartados anteriores como: análisis de comportamiento de conducción; estudios de movilidad a partir de información interna o externa.

En cuanto al apartado de reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS, se otorga un (1) punto como máximo a la mejora de los plazos de disposición de estas mejoras estableciendo un criterio según dos plazos:

- a) Mejoras al comienzo de la concesión.
- b) Mejoras en los cuatro primeros meses.



4 VALORACIÓN DE LAS OFERTAS CORRESPONDIENTES AL LOTE 1.

4.1 Análisis preliminar de estructura

4.1.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 83 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas y el cuerpo de la memoria con una extensión de ochenta (80) páginas, todas DIN A4, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, la licitadora no ha incluido en su oferta ninguna declaración por la considere ningún elemento de la oferta técnica presentada susceptible de ser considerada como confidencial.

4.1.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 83 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de ochenta (80) páginas, todas DIN A4, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- 1.2 Plan de Operación
- 1.3 Plan de Contingencias
- 1.4 Potenciales mejoras a implementar para mejorar la calidad del servicio
- 4 Plan de Atención al Cliente
- 5 Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte

4.1.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 81 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de setenta y ocho (78)

páginas, de las que 76 son DIN A4 y 2 son DIN A3, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- 1.Organización del servicio
- 2. Plan de vehículos
- 5 Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte

4.1.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 79 páginas, que incluye una portada y un índice de una (1) página y el cuerpo de la memoria con una extensión de setenta y siete (77) páginas, todas DIN A4, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, la licitadora no ha incluido en su oferta ninguna declaración por la considere ningún elemento de la oferta técnica presentada susceptible de ser considerada como confidencial.

4.1.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 79 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de setenta y seis (76) páginas, 75 DIN A4 y una 1 DIN A3, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- 3.1. Plan de Información
- 3.2. Plan de Promoción
- 4.1. Protocolo para el control y gestión de quejas, sugerencias y solicitudes
- 4.2. Procedimiento para la gestión y control del servicio y los datos así como la comunicación con la administración.

4.2 Organización del servicio (7,0 puntos)

4.2.1 Organización del servicio

4.2.1.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta con cierto nivel de detalle y concreción.
- b) Se valora positivamente la buena exposición de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se indican instalaciones fijas en el Polígono Portazgo con una superficie de 7.500m2 y adicionales en Villanueva del Gallego. Se ofrecen vehículos de asistencia.
- c) Se indican mejoras relativas a las condiciones laborales y salariales, de estabilidad laboral o de carácter social.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel medio de detalle.
- b) Se valorará positivamente que los cuadros de marcha presentados permiten tener la visión general del servicio.
- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) Se valora positivamente el nivel de detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) Se valora positivamente que la propuesta presente cierto análisis de operativa general y alcance del servicio. Se echa en falta vaya más de la coordinación de los servicios diurnos y nocturnos.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,75 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) Se valora positivamente el aporte de la exposición detallada relativa a la organización y sistematización del Plan.
- b) Se valora positivamente que se presenta detalle de los medios concretos de respuesta, así como acuerdos suscritos con empresas colaboradoras para reforzar el Plan.
- c) Se valora el compromiso de tiempos de respuesta máximo de 27 minutos y mínimo de 4 minutos, inferiores a los establecidos en el pliego.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 4,00 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.2.1.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta con cierto nivel de detalle y concreción.
- b) Se valora positivamente la buena exposición de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se indican instalaciones fijas en el Polígono Ciudad del Transporte con una superficie de 9.870m². Se ofrecen vehículos de asistencia.
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel bajo de detalle.
- b) No se considera que los cuadros de marcha presentados aporten valor en la oferta.
- c) El número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea se presenta de forma muy genérica.
- d) No se incluye detalle de los servicios de conducción empleados.

- e) La propuesta presentada no permite valorar una operativa general del servicio.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) Se valora positivamente el aporte de la exposición detallada relativa a la organización y sistematización del Plan.
- b) Se valora positivamente que se presenta detalle de los medios concretos de respuesta, así como acuerdos suscritos con empresas colaboradoras para reforzar el Plan.
- c) Se valora el compromiso de tiempos de respuesta máximo de 28 minutos, medio de 19 y mínimo de 7 minutos, inferiores a los establecidos en el pliego.
- d) Se valora positivamente que se aporte relación de contingencias probables y puntos negros de este contrato. Se echa en falta un plan de acción específico que afiance la propuesta presentada.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,75 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.2.1.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.
- b) Los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones se exponen de manera global, echando en falta detalle en cada uno de ellos.
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel bajo de detalle.
- b) No se considera que los cuadros de marcha presentados aporten valor en la oferta.
- c) El número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea se presenta de forma muy genérica.
- d) No se incluye detalle de los servicios de conducción empleados.



- e) La propuesta presentada no permite valorar una operativa general del servicio.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) El Plan presentado no aporta valor.
- b) La descripción de los medios de respuesta se presenta de forma genérica, sin aportar valor en la oferta.
- c) El compromiso de tiempos de respuesta se indica inferiores a 30 minutos, conforme a lo establecido en el pliego.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,00 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.2.1.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.
- b) Los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones se exponen de manera global, echando en falta detalle en cada uno de ellos. Se indican instalaciones fijas principales en el Polígono Ciudad del Transporte y de apoyo en Santa Isabel con una superficie total de 8.000m².
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel bajo de detalle.
- b) Se valora positivamente que los cuadros de marcha presentados permiten tener la visión general del servicio.

- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) Se valora positivamente el nivel de detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) Se valora positivamente que la propuesta presente cierto análisis de operativa general y alcance del servicio. Se echa en falta la exposición con mayor detalle.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) El Plan presentado no aporta valor.
- b) La descripción de los medios de respuesta se presenta de forma genérica, sin aportar valor en la oferta.
- c) El compromiso de tiempos de respuesta se indica inferiores a 20 minutos, con un máximo de 25 minutos a Ontinar.
- d) Se valora positivamente que se aporte relación de contingencias probables y puntos negros de este contrato. Se echa en falta un plan de acción específico que afiance la propuesta presentada.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,75 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.2.1.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.
- b) Se valora positivamente la buena exposición de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se indican instalaciones fijas ubicadas en la Avenida Cataluña con Ronda de Hispanidad con una superficie de 5.200m2 construidos. Se ofrecen vehículos de asistencia.
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel medio de detalle.
- b) No se considera que los cuadros de marcha presentados aporten valor en la oferta.
- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) Se valora positivamente el nivel de detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) Se valora positivamente que la propuesta presenta la operativa general del servicio, con visión de mayor alcance y con identificación de características particulares al contrato, pero se echa en falta mayor detalle y profundidad.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) Se valora positivamente el aporte de la exposición detallada relativa a la organización y sistematización del Plan.
- b) Se valora positivamente que se presenta detalle de los medios concretos de respuesta, así como acuerdos suscritos con empresas colaboradoras para reforzar el Plan.
- c) Se valora el compromiso de tiempos de respuesta entre 10 y 25 minutos, inferiores a los establecidos en el pliego.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,25 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.2.2 Mejoras del servicio ofertado

4.2.2.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) No se incluyen propuestas de modificación de puntos de parada que supongan mejoras de intermodalidad.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.

- d) Se valora positivamente que se haya realizado análisis e identificado puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.2.2.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

- a) Se valora el compromiso de complementar servicios interurbanos, aportando acuerdos para la integración multimodal del contrato con el resto de los servicios del Mapa Concesional de Aragón y otros servicios de transporte presentes en el ámbito del contrato.
- b) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de puntos de parada suponen mejoras de intermodalidad sin coste para la Administración.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se echa en falta el análisis de puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.2.2.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de puntos de parada suponen mejoras de intermodalidad sin coste para la Administración.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se echa en falta el análisis de puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.2.2.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) No se incluyen propuestas de modificación de puntos de parada que supongan mejoras de intermodalidad.

- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se echa en falta el análisis de puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.2.2.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de puntos de parada suponen mejoras de intermodalidad sin coste para la Administración.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se valora positivamente que se haya realizado análisis e identificado puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.2.3 Resumen de puntuación

LOTE 1 - CORREDOR NORTE						
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	VALORACIÓN TOTAL	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS
1.1. Organización del servicio	6,00	4,00	2,75	1,00	2,75	3,25
Propuesta de organización	2,00	1,25	1,00	0,50	0,50	0,75
Plan de operación	2,50	1,75	0,50	0,50	1,50	1,50
Plan de contingencias	1,50	1,00	1,25	0,00	0,75	1,00
1.2. Mejoras del servicio ofertado	1,00	0,25	0,50	0,25	0,00	0,50
TOTAL - CAPÍTULO 1	7,00	4,25	3,25	1,25	2,75	3,75



4.3 Plan de vehículos (12,0 puntos)

4.3.1 Capacidad de los vehículos

4.3.1.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta incluye una configuración única de autobús urbano y otra única de autobús metropolitano, sin ofrecer expresamente su posible adaptación a las condiciones de las líneas o criterio del CTAZ.
- b) Se valora el compromiso expreso de aumento de capacidad del bus metropolitano hasta 81 plazas totales, de las cuales 40 sentadas con 1 PMR.
- c) Se valora el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 81 plazas con 2 PMR.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.1.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta parece incluir una configuración única tanto de autobús urbano como de metropolitano, al menos en lo que a plazas se refiere, sin ofrecer expresamente su posible adaptación a las condiciones de las líneas o criterio del CTAZ.
- b) Se valora el compromiso expreso de aumento de capacidad del bus metropolitano hasta 81 plazas totales, de las cuales 40 sentadas con 1 PMR.
- c) Se valora el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 81 plazas con 1 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.1.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta parece incluir una configuración única tanto de autobús urbano como de metropolitano, al menos en lo que a plazas se refiere, sin ofrecer expresamente su posible adaptación a las condiciones de las líneas o criterio del CTAZ.

- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de aumento de capacidad del bus metropolitano hasta 88 plazas totales, de las cuales 49 sentadas con 1 PMR.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 88 plazas con 1 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.1.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta incluye una configuración única de autobús urbano y otra única de autobús metropolitano, sin ofrecer expresamente su posible adaptación a las condiciones de las líneas o criterio del CTAZ, aunque se resalta que su oferta de plazas ya se sitúa en un rango elevado, como se detalla a continuación.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de aumento de capacidad del bus metropolitano hasta 88 plazas totales, de las cuales 49 sentadas con 1 PMR.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 98 plazas con 2 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.1.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta incluye una configuración única de autobús urbano y dos alternativas de autobús metropolitano, basadas en un posible aumento de longitud.
- b) Las dos alternativas de bus metropolitano presentan una capacidad total coincidente con la mínima de pliego. En la configuración con más plazas sentadas, puede alcanzar las 49 plazas con 1 PMR.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 85 plazas con 2 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.2 Seguridad de los vehículos



4.3.2.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan el sistema Adams de seguridad activa perimetral, freno de emergencia BAS, control de velocidad y alcance, cámara y sensores de marcha atrás y puntos muertos, control de fatiga y alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturón BeSafe, eCall, UDS (caja negra), desfibrilador, entre otras mejoras.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como el sistema automático antiincendios, y medidas adicionales antiCovid como ionizadores de plasma, lámparas ultravioleta antibacterianas, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.2.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un amplio listado de mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan el sistema ADAS, sistema de control de velocidad, abandono de carril y atención del conductor, cámaras Azimut, cámara y sensores de marcha atrás y puntos muertos, frenado de emergencia, pendientes y otras ayudas al frenado, control de fatiga y alcoholock, ruedas de altas prestaciones, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturón para embarazadas, y desfibrilador, entre otras mejoras.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como mamparas para el puesto de conducción y el sistema antiincendios, entre otros.
- d) Se valora positivamente que se incluya una referencia expresa a la metodología de identificación y evaluación de riesgos basada en la certificación ISO 39001.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.2.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan frenada automática de emergencia, control de crucero adaptativo, asistente de cambio de carril, control de ángulos muertos, alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se echan en falta medidas específicas por parte del oferente de mejoras significativas de seguridad pasiva del vehículo.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como mamparas y sistema antiincendios, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.2.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan control de ángulos muertos, frenado autónomo de emergencia y otras ayudas de frenado, alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se echan en falta referencias expresas a un mayor equipamiento de seguridad pasiva del vehículo, pudiéndose sólo destacar la inclusión de caja negra.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como mamparas y sistema antiincendios, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.2.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS



Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan los sistemas ADAS, BSD, detector de fatiga, LDWS de abandono de carril, AEBS de frenado de emergencia, cámara y sensores de marcha atrás y ángulos muertos, alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturones de 3 anclajes en todas las tipologías, sistema ISOFIX y asientos adaptados infantiles.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como sistema de autoextinción de incendios y caja negra, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.3 Accesibilidad de los vehículos

4.3.3.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir dos plazas PMR en la tipología 2, urbano.
- b) No se incluye de manera expresa en este apartado referencia a piso bajo completo, ni tercera puerta, en la tipología 2, urbano, ni la doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.
- c) Se echa en falta la inclusión expresa en este apartado por parte del oferente de sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.3.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se incluye el mínimo de una plaza PMR.
- b) No se incluye piso bajo completo ni tercera puerta, en la tipología 2, urbano. Sí la doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas como proyección audiovisual subtitulada y preinstalación de megafonía con bucle de inducción magnética. Sí se incluye un sistema interior de guía, si bien queda insuficientemente descrito.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.3.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se incluye el mínimo de una plaza PMR.
- b) No se incluye piso bajo completo ni tercera puerta, en la tipología 2, urbano. Sí se incluye la doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita por parte del oferente se incluyan sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.3.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir dos plazas PMR en la tipología 2, urbano.
- b) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir piso bajo completo y tercera puerta (doble), en la tipología 2, urbano. También, la doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.

- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir elementos de información para personas de visión reducida, si bien se echa en falta su ampliación a otros colectivos y la mención expresa de más canales.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.3.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se incluye el mínimo de una plaza PMR.
- b) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir piso bajo y 3 puertas dobles, en la tipología 2, urbano. En el bus tipo 3, se oferta puerta delantera de doble hoja.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas como Braille, Navilens, bucle magnético, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.4 Confort en los vehículos

4.3.4.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de sistemas de purificación de aire HEPA, entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como puertos USB en todos los asientos.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como climatización independiente y navegador táctil, entre otros.



Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.4.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de sistemas de mejora de los sistemas de acondicionamiento térmico del vehículo, como convectores, renovación de aire en climatización, sistema independiente de conducción y purificador, entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos tapizados con cabezal, pavimento tipo madera, aumento de conectores USB, iluminación interior led, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como diseño de cuadros adaptado a la usabilidad, pedales colgantes, espacio ampliado y ergonómico, entre otros.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.4.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de los sistemas de ventilación del vehículo, con sistemas de filtrado con compromiso de renovación del aire, entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos ergonómicos tapizados, aumento de conectores USB y enchufes, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como climatización independiente y puesto de conducción ergonómico y ajustable.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.4.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejora de los sistemas de ventilación del vehículo, con sistemas de filtrado con compromiso de renovación del aire, entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos tapizados ergonómicos, aumento de conectores USB, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como puesto de conducción ergonómico y regulable en altura, entre otros.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.4.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta la inclusión de mejoras expresas en el sistema de climatización y ventilación por encima de las exigencias del Pliego.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como butacas tapizadas primera calidad, aumento de conectores USB, iluminación interior LED, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como climatización independiente y puesto de conducción de primeras marcas y con mandos regulables en altura y profundidad.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.5 Intermodalidad bicicleta-bus

4.3.5.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de dos bicicletas a bordo, sin mayor descripción ni opción de aumento de capacidad en el propio sistema o sistemas complementarios.
- b) Se considera insuficiente la descripción aportada en relación al transporte de VMP plegados. Tampoco se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bicicleta-bus.



- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.5.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de dos bicicletas a bordo, equivalente al diseñado por el CTAZ, en todos los vehículos. No incluye de manera expresa el aumento de capacidad en el propio sistema o sistemas complementarios.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de dos espacios reservados para el transporte de VMP plegados en todos los vehículos. No se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.5.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de dos bicicletas a bordo, tomando como referencia el modelo desarrollado por el CTAZ. Además se incluye una opción de transportar 2 bicicletas adicionales mediante portabici exterior trasero.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de 2 bicis y VMP plegados. No se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.5.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de al menos dos bicicletas a bordo, sin más detalle. Además se incluye una opción de transportar bicicletas adicionales mediante portabicis exterior trasero, sin concretar número.
- b) La oferta no incluye con claridad suficiente una propuesta adicional a la anterior relativa al transporte de bicis y VMP plegados Tampoco se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.5.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de dos bicicletas a bordo, sin más detalle. No incluye de manera expresa el aumento de capacidad en el propio sistema o sistemas complementarios
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de bicis y VMP plegados, según modelo desarrollado y homologado por la empresa, aunque no indica su capacidad. No se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa por parte del oferente a la homologación de su sistema de transporte de bicis y VMP plegadas, si bien se echa en falta lo mismo para el sistema de transporte de bicicletas sin plegar.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.3.6 Resumen de puntuación

LOTE 1 - CORREDOR NORTE						
PLAN DE VEHÍCULOS	VALORACIÓN TOTAL	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS
2.1. Capacidad	3,00	0,50	0,50	1,75	2,50	1,25
2.2. Seguridad	2,00	1,25	2,00	1,00	1,00	1,00
2.3. Accesibilidad	3,00	0,75	0,75	0,25	2,25	1,75
2.4. Confort	1,00	0,25	1,00	0,50	0,50	0,50
2.5. Intermodalidad	3,00	1,50	1,75	2,25	2,00	2,00
TOTAL - CAPÍTULO 2	12,00	4,25	6,00	5,75	8,25	6,50

4.4 Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio (5,0 puntos)

4.4.1 Plan de información

4.4.1.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ, pero se echa en falta mayor detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente en tener un contacto directo con el CTAZ, suministro de datos en tiempo real y mejora de tiempos de información al usuario en caso de incidencias.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.1.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ y el detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- b) Se valora positivamente el compromiso del oferente en tener un contacto directo con el CTAZ, pero se expone de forma genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.1.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) La exposición relativa al conocimiento de los canales del CTAZ y el detalle de su integración se presenta de forma muy genérica.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.1.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ y el detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.1.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS



Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la exposición detallada de la propuesta, con especial interés a la oferta de mayor información estática en paradas, información dinámica a ubicar en las paradas más relevantes y una propuesta de diseño específica.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ, pero se echa en falta mayor detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.2 Plan de promoción

4.4.2.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio, pero se echa en falta su plan de acción con actuaciones concretas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.



Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.2.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio y su plan de acción con actuaciones concretas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.2.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La exposición relativa a los objetivos y plan de acción del Plan de promoción se presenta de forma muy genérica sin aportar valor.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de forma bimestral, a lo largo del año, de 6 acciones para promocionar y fomentar el uso del transporte público, tanto en la ciudad como en el área metropolitana de Zaragoza, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas para la ciudadanía de Zaragoza y de su área metropolitana, y crear campañas dirigidas a los visitantes de la ciudad, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Los recursos y medios de comunicación que presenta el ofertante son muy escasos y no aportan valor.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.2.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio, pero se echa en falta su plan de acción con actuaciones concretas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.2.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio, pero se echa en falta su plan de acción con actuaciones concretas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.3 Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual

4.4.3.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la oferta de un cronograma coherente de implantación del Plan.
- b) No se presenta detalle del Plan de ejecución.

- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.3.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la oferta de un cronograma coherente de implantación del Plan.
- b) Se valora positivamente que se incluya detalle del Plan coherente y adecuado para su ejecución.
- c) Se valora positivamente la descripción de líneas de actuación para la mejora continua del mismo.
- d) Se valora positivamente que se presenten actuaciones relativas al mantenimiento y mejora de los niveles de servicio del Plan durante el conjunto de la vida del contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.3.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- b) No se presenta detalle del Plan de ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.3.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- b) Se valora positivamente que se incluya detalle del Plan coherente y adecuado para su ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.3.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- No se presenta detalle del Plan de ejecución.
- No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.4.4 Resumen puntuación

LOTE 1 - CORREDOR NORTE						
ACTUACIONES RELATIVAS A INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN DEL SERVICIO	VALORACIÓN TOTAL	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS
3.1. Plan de información	2,00	1,25	1,25	0,50	1,00	1,25
Canales y diseño de contenidos	1,00	0,50	0,50	0,50	0,50	1,00
Integración con el CTAZ	1,00	0,75	0,75	0,00	0,50	0,25
3.2. Plan de promoción	2,00	1,00	1,25	0,50	1,00	1,00
3.3. Plan de implantación y mantenimiento	1,00	0,25	1,00	0,00	0,25	0,00
TOTAL - CAPÍTULO 3	5,00	2,50	3,50	1,00	2,25	2,25

4.5 Actuaciones relativas al plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio (8,0 puntos)

4.5.1 Protocolo para el control de quejas y sugerencias

4.5.1.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:



- a) Se valora positivamente la exposición detallada relativa a procedimientos y categorizaciones de la gestión RQS, referenciado expresamente referenciado en la certificación UNE ISO 10002. Se echa en falta una referencia expresa en este punto a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ.
- c) Se echa en falta mayor compromiso en la reducción de plazos de gestión de RQS y se identifica una aparente comprensión errónea de la afección a terceros.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se echa en falta un compromiso de aumento del número de puntos de atención.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 87%. Se echa en falta un aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad y nuevas tecnologías.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos, formación del personal y atención a personas con diversidad funcional, entre otros.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya en la oferta una descripción suficientemente detallada de los indicadores propuestos para el correcto seguimiento y evaluación del desempeño del servicio de atención al cliente.
- b) Se valora positivamente que se incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de su referencia a la norma ISO 9004.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.1.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición relativa a los procedimientos generales y protocolos particulares implantados, si bien se echa en falta un mayor detalle descriptivo de ellos y su plasmación en cuestiones solicitadas como la categorización de RQS. Se valora positivamente la referencia expresa a los recursos de software.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ. De la oferta se desprende un mayor protagonismo de los canales propios RQS ofertados que la potenciación y fortalecimiento de los propios del CTAZ.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de reducción de plazos de gestión de RQS a 6 horas y 2 días, aunque con limitaciones en función de la hora de recepción que resultan lógicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se valora muy positivamente la propuesta de mejora de los puntos de atención.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 87%. Se echa en falta un aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad.
- d) Se echa en falta en este apartado el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya en la oferta un listado de 12 indicadores propuestos, sin más detalle.
- b) Se echa en falta que en la oferta se incluyan compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto, más allá de una referencia genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,75 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.1.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) Se echa en falta la inclusión de procedimientos y categorizaciones de la gestión RQS así como una referencia expresa en este punto a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a reducir a 2 días la respuesta ante RQS que requieran interacción con terceros. Se echa en falta un compromiso en la reducción de plazos de gestión de RQS ordinarias.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) El compromiso de aumento del número de puntos de atención se considera insuficiente, por el valor adicional que aporta a usuarios del servicio.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 100%. Se echa en falta un aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP.

- c) Se echa en falta la descripción por el oferente en este apartado de los recursos materiales adicionales a incluir en la oficina.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos y la inclusión de 2 puntos adicionales. Se echa en falta la referencia expresa a medidas especiales para la atención a personas con diversidad funcional.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se echa en falta mayor descripción de los indicadores, que se restringe a una breve mención.
- b) Se echa en falta que el oferente incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de una mención genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,50 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.1.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición relativa a procedimientos de la gestión RQS, que, aunque detallada, se valora como genérica. Se echa en falta una referencia expresa a categorización de RQS, así como a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ. De la oferta se desprende un mayor protagonismo de los canales propios RQS ofertados que la potenciación y fortalecimiento de los propios del CTAZ.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a reducir a 2 días la respuesta ante RQS que requieran interacción con terceros (con aviso al CTAZ en 12h), y del resto en 20h.



Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se echa en falta un compromiso de aumento del número de puntos de atención.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 75%, con horario los sábados por la mañana.
- c) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad y nuevas tecnologías.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos. Se echa en falta la referencia expresa a medidas especiales para la atención a personas con diversidad funcional.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya en la oferta una descripción suficientemente detallada de los indicadores propuestos para el correcto seguimiento y evaluación del desempeño del servicio de atención al cliente.
- b) Se valora positivamente que se incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.1.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:



- a) A pesar de que la oferta incluye referencias a procedimientos y algunas categorizaciones de la gestión RQS, se echa en falta un mayor detalle en relación a la categorización de RQS y una referencia expresa en este punto a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.
- b) Se en falta el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ.
- c) Se echa en falta mayor compromiso en la reducción de plazos de gestión de RQS.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se echa en falta un compromiso de aumento del número de puntos de atención.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 87%. Se echa en falta un aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad y nuevas tecnologías.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos y atención a personas con diversidad funcional, entre otros.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se echa en falta mayor descripción de los indicadores, que se restringe a una breve mención.
- b) Se echa en falta que el oferente incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de una mención genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.



Resulta una valoración total de este subapartado de 1,25 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.2 Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos, así como para la comunicación con la Administración

4.5.2.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se valorará positivamente la dotación de puestos, horario y software del centro de control del operador, aunque no se referencia expresamente su localización.
- b) Se valorará positivamente el detalle incluido en cuanto a gestión de incidencias y el muy completo protocolo de interacción con el CTAZ, que incluye compromisos de comunicación, de seguridad y canales, así como auditoría externa. Además se valora como adecuada la solución transitoria propuesta.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar un total del 2% de las expediciones anuales incluidas en el proyecto de explotación.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a supervisar trimestralmente el 100% de las paradas y, al menos, semanalmente la flota en servicio, además de otros compromisos perfectamente identificados y cuantificados y garantizados por el cumplimiento de la norma y auditorías externas.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa y detallada a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección, y las referencias incluidas a los protocolos de trabajo a aplicar.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control, y el compromiso expreso al acceso del CTAZ a esta información

- b) Se valora positivamente la descripción detallada relativos a la elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.2.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se valora como suficiente la dotación de puestos, y de positiva el horario y software del centro de control del operador, aunque se recoge en un punto distinto de la memoria. Se echa en falta una mayor dotación de puestos y una mención expresa a su localización.
- b) Se valorará positivamente la referencia genérica a la integración con el centro de control del CTAZ, y la escueta referencia a los protocolos de comunicación a abordar al inicio del contrato, si bien se echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Además se valora como adecuada la solución transitoria propuesta.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar semestralmente el 100% de las líneas, por tipos de día y turnos. Se echa en falta su concreción en expediciones anuales a inspeccionar.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso y detallado del oferente a supervisar semestralmente el 100% de las paradas, vehículos y oficinas, entre otros, además de otros compromisos de campañas de rendimiento global del servicio, con periodicidad anual y trienal.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa y detallada a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección, y las referencias incluidas a los protocolos de trabajo a aplicar.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control, sobre la base de certificación en un total de 22 normas mencionadas, y el compromiso expreso al acceso del CTAZ a esta información
- b) Se valora positivamente la descripción detallada relativos a la elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente, y la ampliación con 3 encuestas adicionales.

Por todo ello se valora este conjunto con 0, 50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.2.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se echa en falta alguna referencia a localización, dotación de puestos y horario del centro de control del operador.
- b) Se valorará positivamente la referencia genérica a la integración con el centro de control del CTAZ, si bien se echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Se echa en falta una referencia expresa a la solución provisional hasta su puesta en marcha.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente respecto a las expediciones a inspeccionar, en tanto que se incluye una referencia vaga a los protocolos de inspección que no se valora suficiente como mejora al Pliego.
- b) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente en este apartado respecto a la inspección de otros elementos como paradas, flotas, etc. El primer apartado introduce algunos protocolos corporativos que no concreta posteriormente al alcance de este servicio.
- c) Se echa en falta, de igual modo, la referencia expresa del oferente a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento

de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) La descripción aportada por el oferente se restringe a una vaga descripción de protocolos genéricos ya implantados por la empresa, y de alcance parcial, a los que compromete el acceso del CTAZ. Se echa en falta una mayor concreción y detalle a los términos del servicio ofertado.
- b) Igualmente, la referencia a los procedimientos de elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente anual no se considera que aporten valor a lo recogido en el Pliego, como tampoco las mejoras propuestas por el oferente.

Por todo ello se valora este conjunto con 0, 00 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.2.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente en cuanto a localización, horario y software del centro de control del operador. Se echa en falta referencia expresa a su dotación de puestos de trabajo.
- b) Se valorará positivamente el detalle incluido en cuanto a gestión de incidencias, que incluye referencias a su interacción con el CTAZ. Se echa en falta referencia expresa a la integración en la plataforma de control del CTAZ, y a la situación transitoria.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar un mínimo de 10 expediciones diarias.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a supervisar mensualmente el 100% de las paradas y, al menos, 5 revisiones diarias de los vehículos, además de otros compromisos perfectamente identificados y cuantificados.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa y detallada a los protocolos de trabajo a aplicar, y a la dotación de auditorías internas y externas y los medios necesarios.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.



Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control. Se echa en falta el compromiso expreso al acceso del CTAZ a esta información, cuya participación se restringe a recibir los informes.
- b) Se valora positivamente la descripción detallada relativos a la elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente.

Por todo ello se valora este conjunto con 0, 50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.2.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) El apartado de la memoria no incluye información del centro de control del operador, que se encuentra dispersa por otros apartados. De su análisis se desprende que el horario es adecuado. Se echa en falta su localización en el área de influencia del contrato, así como información de los puestos de trabajo y software del centro de control del operador.
- b) Se valora positivamente la referencia genérica a la integración con el centro de control del CTAZ, si bien se echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Se considera suficiente la solución provisional hasta su puesta en marcha.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar el 5% de las expediciones anuales según el proyecto de explotación.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a supervisar otros aspectos como paradas y vehículos, entre otros, si bien se echa en falta compromisos de frecuencia y detalle de los procesos.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa y detallada a los protocolos de trabajo a aplicar, y los medios necesarios dispuestos.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,50 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora muy positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control, mediante herramientas específicas de análisis de la información, y la propuesta de acceso del CTAZ a estas plataformas.
- b) Se valora positivamente la descripción detallada relativos a la elaboración de una encuesta, con muestra adecuada comprometida, de satisfacción al cliente y la mejora propuesta.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.3 Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual

4.5.3.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que todas las mejoras ofertadas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.3.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que todas las funciones principales recogidas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.3.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que todo lo recogido en este apartado estará implantado desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.3.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que las mejoras ofertadas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.3.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que las principales funcionalidades y mejoras ofertadas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.5.4 Resumen puntuación

LOTE 1 - CORREDOR NORTE						
PLAN DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y CONTROL DEL SERVICIO	VALORACIÓN TOTAL	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS
4.1. Protocolo para el control de quejas y sugerencias	4,00	2,25	2,75	1,50	2,25	1,25
Procedimiento de atención de RQS	1,00	0,25	0,75	0,25	0,50	0,00
Puntos y canales de recepción RQS	2,00	1,25	1,75	1,25	1,00	1,25
Indicadores de niveles de mejora RQS	1,00	0,75	0,25	0,00	0,75	0,00
4.2. Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos	3,00	2,50	2,00	0,25	2,25	2,25
Protocolo de gestión de incidencias y seguimiento de expediciones	1,00	1,00	0,75	0,25	0,50	0,50
Plan de control e inspección del servicio	1,50	1,00	0,75	0,00	1,25	1,50
Gestión y control de datos, encuesta de satisfacción y comunicación Admon.	0,50	0,50	0,50	0,00	0,50	0,25
4.3. Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual	1,00	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
TOTAL - CAPÍTULO 4	8,00	5,25	5,25	2,25	5,00	4,00

4.6 Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte (10,0 puntos)

4.6.1 Propuesta de implantación durante el periodo transitorio

4.6.1.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- La cronología resulta confusa en algunos plazos en el hito 1
- La entrega de datos directos del SAE y SVV se contradice en dos párrafos.
- Se valora positivamente el conteo de pasajeros
- Se valora el acceso al SAE del operador, aunque se limita a informes.
- Se valora positivamente que se incluyan medidas que faciliten la conciliación de la información.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) Se valora positivamente los plazos de remisión de los informes

Por todo ello se valora este conjunto con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.6.1.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la cronología, tanto en coherencia como en plazo.
- b) Se valora positivamente el conteo de pasajeros
- c) Se valora positivamente el acceso completo a los datos de SAE del operador
- d) Se valora positivamente que se incluyan medidas de corrección de la información.

La oferta en su conjunto es coherente y demuestra amplia experiencia en la incorporación de ITS en todos los niveles (explotación, venta, certificación e información y atención a viajeros)

Por todo ello se valora este conjunto con 1,5 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) Se valora positivamente que la oferta de acceso al SAE permita la elaboración de informes con la configuración y eventualidad que se requiera.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.6.1.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad;



coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el acceso al SAE y el sistema utilizado para la generación de informes.
- b) Plantea una cronología dilatada en el tiempo. Algunas tareas se esperan más breves si la empresa tiene verdadera experiencia en la prestación de servicios.
- c) El modelo de entrega de datos no es el solicitado y no expone una alternativa adecuada en el periodo transitorio.
- d) Excluye el conteo de pasajeros

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) Se valora positivamente los plazos de remisión de los informes

Por todo ello se valora este subapartado con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.6.1.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La cronología está supeditada a la entrega de los vehículos prevista en 9 meses. Esto provoca que cualquier mejora de plazo no tenga sentido.
- b) Existe una incoherencia en los datos a los que se tiene acceso, se califican de actualización diaria, pero se consideran como tiempo real.
- c) Las comunicaciones se basan en protocolos desfasados y no cumplen con la exigencia del PPTP
- d) Se valora positivamente el sistema propuesto de conteo de pasajeros

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.



Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) Se valora positivamente la flexibilidad en los plazos de remisión de los informes

Por todo ello se valora este conjunto con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.6.1.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La cronología planteada es contradictoria y extensa. Los hitos se muestran con diferentes duraciones en el mismo documento.
- b) La certificación de datos de validación no se expone, sino la certificación de los equipos.
- c) Se echa de menos en la propuesta el acceso al SAE, a los datos, o las medidas para certificar los datos de uso.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) No se valora positivamente los plazos de remisión de los informes. Son plazos, largos y cerrados.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.6.2 Propuesta de mejoras en los equipos ITS

4.6.2.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L



Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación entre los que incluye mejoras en sistemas de posicionamiento, CCTV y visión perimetral, exportación de datos.
- b) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero como la información ampliada de servicio, tiempos, etc. Incluye sistema de entretenimiento y conexión.
- d) Se valorar positivamente el análisis de conducción eficiente y monitorización.

Por todo ello se valora este conjunto con 3,0 puntos sobre 7,0 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan en los cuatro primeros meses

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,25 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.6.2.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación que incluyen el conteo de viajeros, los datos en tiempo real, acceso a SAE, mejoras en posicionamiento
- b) Se valora positivamente la exportación de datos y los formatos.
- c) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación que incluyen sistemas MaaS con venta de títulos y venta embarcada.
- d) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero tanto embarcados como de parada
- e) Se valora la relevante ampliación de hardware
- f) Se valora positivamente la inclusión de sistemas de visión perimetral 360º, con sensorización de la conducción y entorno

Por todo ello se valora este conjunto con 6,5 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan en los cuatro primeros meses

Por todo ello se valora este conjunto con 0,5 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 7,00 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.6.2.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación. En el que se incluyen sistemas CCTV y comunicación multimedia, pero se echan de menos la gestión de formatos de datos y la mejora en los sistemas de posicionamiento.
- b) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación en especial los sistemas de recarga online planteados.
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero, la información
- d) Se valora positivamente el sistema de gestión de flotas.

Por todo ello se valora este conjunto con 3,50 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Teniendo en cuenta la cronología planteada, no se considera ninguna mejora en plazo la puesta en servicio de las mejoras ofertadas

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,50 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.6.2.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echan de menos algunas mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación como el posicionamiento mejorado, exportación de datos al PAN, etc. Aunque se ha incluido un sistema de videovigilancia, visión perimetral y de conteo

- b) No se han presentado mejoras en los Sistemas de Venta y Validación, se esperaba alguna mejora en los sistemas de venta o de prestación de movilidad como servicio.
- c) Se valoran positivamente las mejoras presentadas en el Sistema de Información al Viajero que se restringen a la conexión a bordo.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Debido a la premisa del retraso en el cronograma, no se pueden considerar mejoras en plazos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,75 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.6.2.5 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente la recopilación y exportación de datos.
- b) Se valoran positivamente la comunicación multimedia con el conductor y los sistemas de CCTV y visión perimetral
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero incluyendo el servicio wifi y la información embarcada
- d) Se valora positivamente la aplicación de gestión de reservas
- e) Se valoran positivamente las medidas de control de eficiencia energética.
- f) No se han considerado algunas otras mejoras propuestas por el ofertante (caja negra, localización flota, gestor de incidencias, etc.), por no quedar determinado que pertenezcan a este apartado o superen las especificaciones exigidas.

Por todo ello se valora este conjunto con 3 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan al comienzo de la concesión

Por todo ello se valora este conjunto con 0,5 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.



Resulta una valoración total de este subapartado de 3,50 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

4.6.3 Resumen puntuación

LOTE 1 - CORREDOR NORTE						
PLAN DE SISTEMAS INTELIGENTES DE TRANSPORTE	VALORACIÓN TOTAL	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS
5.1. Propuesta de implantación transitoria	2,00	1,00	2,00	0,75	0,75	0,25
Valoración de los hitos básicos, etc.	1,50	0,50	1,50	0,25	0,25	0,00
Estadísticas e informes	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,25
5.2. Mejoras en los equipos ITS	8,00	3,25	7,00	3,50	0,75	3,50
Mejoras en los equipos ITS	6,50	3,00	6,50	3,50	0,75	3,00
Reducción plazos en mejoras	0,50	0,25	0,50	0,00	0,00	0,50
TOTAL - CAPÍTULO 5	10,00	4,25	9,00	4,25	1,50	3,75



4.7 Valoración definitiva de las ofertas del Lote 1

A continuación, en la siguiente tabla se detalla el resumen de las valoraciones iniciales y definitivas otorgadas al conjunto de ofertas admitidas al Lote 1.

La valoración definitiva se determina una vez realizada las primeras valoraciones de los distintos apartados de las Memorias Técnicas, recalculando la puntuación final de cada oferta de forma que, a la oferta mejor valorada inicialmente se le otorga la máxima puntuación prevista en el PCAP, de cuarenta y dos (42) puntos, de conformidad con lo establecido en el apartado 6.3.1. del PCAP.

LOTE 1 - CORREDOR NORTE						
CRITERIOS DE VALORACIÓN	VALORACIÓN TOTAL	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A.- AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS
1. Organización del servicio	7,00	4,25	3,25	1,25	2,75	3,75
2. Plan de vehículos	12,00	4,25	6,00	5,75	8,25	6,50
3. Actuaciones relativas a información y promoción del servicio	5,00	2,50	3,50	1,00	2,25	2,25
4. Plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio	8,00	5,25	5,25	2,25	5,00	4,00
5. Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte	10,00	4,25	9,00	4,25	1,50	3,75
VALORACIÓN INICIAL	42,00	20,50	27,00	14,50	19,75	20,25
VALORACIÓN DEFINITIVA	42,00	31,89	42,00	22,56	30,72	31,50



5 VALORACIÓN DE LAS OFERTAS CORRESPONDIENTES AL LOTE 2.

5.1 Análisis preliminar de estructura

5.1.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 83 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas y el cuerpo de la memoria con una extensión de ochenta (80) páginas, todas DIN A4, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, la licitadora no ha incluido en su oferta ninguna declaración por la considere ningún elemento de la oferta técnica presentada susceptible de ser considerada como confidencial.

5.1.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 83 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de ochenta (80) páginas, todas DIN A4, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- 1.2 Plan de Operación
- 1.3 Plan de Contingencias
- 1.4 Potenciales mejoras a implementar para mejorar la calidad del servicio
- 4 Plan de Atención al Cliente
- 5 Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte

5.1.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 81 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de setenta y ocho (78)

páginas, de las que 76 son DIN A4 y 2 son DIN A3, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- 1. Organización del servicio
- 2. Plan de vehículos
- 5 Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte

5.1.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 80 páginas, que incluye una portada y un índice de una (1) página y el cuerpo de la memoria con una extensión de setenta y ocho (78) páginas, todas DIN A4, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, la licitadora no ha incluido en su oferta ninguna declaración por la considere ningún elemento de la oferta técnica presentada susceptible de ser considerada como confidencial.

5.1.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 81 páginas, que incluye una portada y un índice de una (1) página y el cuerpo de la memoria con una extensión de ochenta (79) páginas, todas DIN A4, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, la licitadora no ha incluido en su oferta ninguna declaración por la considere ningún elemento de la oferta técnica presentada susceptible de ser considerada como confidencial.

5.1.6 LA VELOZ, S.A.

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 81 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas y el cuerpo de la memoria con una extensión de ochenta (78) páginas, 76 de ellas DIN A4 y 2 DIN A3, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, la licitadora no ha incluido en su oferta ninguna declaración por la considere ningún elemento de la oferta técnica presentada susceptible de ser considerada como confidencial.

5.1.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 82 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de setenta y nueve (79) páginas, 78 DIN A4 y una 1 DIN A3, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- 3.1. Plan de Información
- 3.2. Plan de Promoción
- 4.1. Protocolo para el control y gestión de quejas, sugerencias y solicitudes
- 4.2. Procedimiento para la gestión y control del servicio y los datos así como la comunicación con la administración.

5.1.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 72 páginas, que incluye una portada y un índice de tres (3) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de sesenta y ocho (68) páginas, 56 DIN A4 y una 12 DIN A3, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- 2 Organización del servicio
- 3 Plan de vehículos
- 5.3.1 Propuestas de procedimientos para la gestión de quejas, sugerencias y solicitudes
- 5.3.4 Generación de indicadores para la obtención de niveles de mejora
- 5.4.1 Protocolo para la gestión de incidencias en el servicio
- Plan de sistemas inteligentes de transporte.

5.2 Organización del servicio (7,0 puntos)

5.2.1 Organización del servicio

5.2.1.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta con cierto nivel de detalle y concreción.
- b) Se valora positivamente la buena exposición de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se indican instalaciones fijas en el Polígono Portazgo con una superficie de 7.500m². Se ofrecen vehículos de asistencia.
- c) Se indican mejoras relativas a las condiciones laborales y salariales, de estabilidad laboral o de carácter social.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel medio de detalle.
- b) Se valora positivamente que los cuadros de marcha presentados permiten tener la visión general del servicio.

- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) Se valora positivamente el nivel de detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) Se valora positivamente que la propuesta presente cierto análisis de operativa general y alcance del servicio. Se echa en falta vaya más de la coordinación de los servicios diurnos y nocturnos.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,75 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) Se valora positivamente el aporte de la exposición detallada relativa a la organización y sistematización del Plan.
- b) Se valora positivamente que se presenta detalle de los medios concretos de respuesta, así como acuerdos suscritos con empresas colaboradoras para reforzar el Plan.
- c) Se valora el compromiso de tiempos de respuesta máximo de 26 minutos y medio de 12 minutos, inferiores a los establecidos en el pliego.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 4,00 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.1.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta con cierto nivel de detalle y concreción.
- b) Se valora positivamente la buena exposición de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se indican instalaciones fijas en el Polígono Ciudad del Transporte con una superficie de 9.870m². Se ofrecen vehículos de asistencia.
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:



- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel bajo de detalle.
- b) No se considera que los cuadros de marcha presentados aporten valor en la oferta.
- c) El número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea se presenta de forma muy genérica.
- d) No se incluye detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) La propuesta presentada no permite valorar una operativa general del servicio.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) Se valora positivamente el aporte de la exposición detallada relativa a la organización y sistematización del Plan.
- b) Se valora positivamente que se presenta detalle de los medios concretos de respuesta, así como acuerdos suscritos con empresas colaboradoras para reforzar el Plan.
- c) Se valora el compromiso de tiempos de respuesta máximo de 43 minutos, medio de 23 y mínimo de 16 minutos, inferiores a los establecidos en el pliego.
- d) Se valora positivamente que se aporte relación de contingencias probables y puntos negros de este contrato. Se echa en falta un plan de acción específico que afiance la propuesta presentada.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,50 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.1.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.
- b) Los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones se exponen de manera global, echando en falta detalle en cada uno de ellos.
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel bajo de detalle.
- b) No se considera que los cuadros de marcha presentados aporten valor en la oferta.
- c) El número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea se presenta de forma muy genérica.
- d) No se incluye detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) La propuesta presentada no permite valorar una operativa general del servicio.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) El Plan presentado no aporta valor.
- b) La descripción de los medios de respuesta se presenta de forma genérica, sin aportar valor en la oferta.
- c) El compromiso de tiempos de respuesta se indica inferiores a 30 minutos, conforme a lo establecido en el pliego.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,00 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.1.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.
- b) Los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones se exponen de manera global, echando en falta detalle en cada uno de ellos. Se indican instalaciones fijas principales en Santa Isabel y de apoyo en el Polígono Ciudad del Transporte con una superficie total de 8.000m².
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:



- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel bajo de detalle.
- b) Se valorará positivamente que los cuadros de marcha presentados permiten tener la visión general del servicio.
- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) Se valora positivamente el nivel de detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) Se valora positivamente que la propuesta presente cierto análisis de operativa general y alcance del servicio. Se echa en falta la exposición con mayor detalle.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) El Plan presentado no aporta valor.
- b) La descripción de los medios de respuesta se presenta de forma genérica, sin aportar valor en la oferta.
- c) El compromiso de tiempos de respuesta se indica inferiores a 30 minutos, conforme a lo establecido en el pliego.
- d) Se valora positivamente que se aporte relación de contingencias probables y puntos negros de este contrato. Se echa en falta un plan de acción específico que afiance la propuesta presentada.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,50 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.1.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.
- b) Los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones se exponen de manera global, echando en falta detalle en cada uno de ellos. Se indican instalaciones fijas principales en el Polígono Malpica (Autobuses Jiménez) y en el Polígono La Unión (HIFE).
- c) Se valora positivamente que la empresa cuente con dos instalaciones importantes en los dos ejes viarios de comunicación del contrato.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel bajo de detalle.
- b) Se valorará positivamente que los cuadros de marcha presentados permiten tener la visión general del servicio.
- c) El número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea se presenta de forma muy genérica.
- d) No se incluye detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) Se valora positivamente que la propuesta presente cierto análisis de operativa general y alcance del servicio. Se echa en falta la exposición con mayor detalle.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) El Plan presentado no aporta valor.
- b) La descripción de los medios de respuesta se presenta de forma genérica, sin aportar valor en la oferta.
- c) El compromiso de tiempos de respuesta se indica inferiores a 30 minutos, conforme a lo establecido en el pliego.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,00 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.1.6 LA VELOZ, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta con cierto nivel de detalle y concreción.
- b) Se valora positivamente la buena exposición de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se

indican instalaciones fijas en PLAZA y una oficina en la Estación de Autobuses de Zaragoza. Se ofrecen vehículos de asistencia.

- c) Se indican mejoras relativas la oferta de transformación y automatización de procesos mediante digitalización.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel medio de detalle.
- b) Se valorará positivamente que los cuadros de marcha presentados permiten tener la visión general del servicio.
- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) Se valora positivamente el nivel de detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) Se valora positivamente que la propuesta presente cierto análisis de operativa general y alcance del servicio. Se echa en falta vaya más de la coordinación de los servicios diurnos y nocturnos.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,75 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) El Plan presentado no aporta valor.
- b) La descripción de los medios de respuesta se presenta de forma genérica, sin aportar valor en la oferta.
- c) El compromiso de tiempos de respuesta se indica inferiores a 30 minutos, conforme a lo establecido en el pliego.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,25 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.1.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.
- b) Se valora positivamente la buena exposición de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se indican instalaciones fijas ubicadas en el Polígono Miguel Servet con una superficie de 4.300m² construidos. Se ofrecen vehículos de asistencia.
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel medio de detalle.
- b) No se considera que los cuadros de marcha presentados aporten valor en la oferta.
- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) Se valora positivamente el nivel de detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) Se valora positivamente que la propuesta presenta la operativa general del servicio, con visión de mayor alcance y con identificación de características particulares al contrato, pero se echa en falta mayor detalle y profundidad.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) Se valora positivamente el aporte de la exposición detallada relativa a la organización y sistematización del Plan.
- b) Se valora positivamente que se presenta detalle de los medios concretos de respuesta, así como acuerdos suscritos con empresas colaboradoras para reforzar el Plan.
- c) Se valora el compromiso de tiempos de respuesta entre 10 y 27 minutos, inferiores a los establecidos en el pliego.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,25 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.1.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.
- b) Se valora positivamente la buena exposición de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se indican instalaciones fijas ubicadas en PLAZA con una superficie de 9.100m². Se ofrecen vehículos de asistencia.
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel medio de detalle.
- b) No se considera que los cuadros de marcha presentados aporten valor en la oferta.
- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) No se incluye detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) La propuesta presentada no permite valorar una operativa general del servicio.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) Se valora positivamente el aporte de la exposición detallada relativa a la organización y sistematización del Plan.
- b) Se valora positivamente que se presenta detalle de los medios concretos de respuesta, así como acuerdos suscritos con empresas colaboradoras para reforzar el Plan.
- c) Se valora el compromiso de tiempos de respuesta entre 15 y 45 minutos.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.



Resulta una valoración total de este subapartado de 2,50 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.2 Mejoras del servicio ofertado

5.2.2.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) No se incluyen propuestas de modificación de puntos de parada que supongan mejoras de intermodalidad.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se valora positivamente que se haya realizado análisis e identificado puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.2.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

- a) Se valora el compromiso de complementar servicios interurbanos, aportando acuerdos para la integración multimodal del contrato con el resto de los servicios del Mapa Concesional de Aragón y otros servicios de transporte presentes en el ámbito del contrato.
- b) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de puntos de parada suponen mejoras de intermodalidad sin coste para la Administración.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se echa en falta el análisis de puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.2.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de puntos de parada suponen mejoras de intermodalidad sin coste para la Administración.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.

- d) Se echa en falta el análisis de puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.2.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) No se incluyen propuestas de modificación de puntos de parada que supongan mejoras de intermodalidad.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se echa en falta el análisis de puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.2.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) No se incluyen propuestas de modificación de puntos de parada que supongan mejoras de intermodalidad.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se valora positivamente que se haya realizado análisis e identificado puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.2.6 LA VELOZ, S.A.

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) No se incluyen propuestas de modificación de puntos de parada que supongan mejoras de intermodalidad.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se valora positivamente que se haya realizado análisis e identificado puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.2.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de puntos de parada suponen mejoras de intermodalidad sin coste para la Administración.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se valora positivamente que se haya realizado análisis e identificado puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.2.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) No se incluyen propuestas de modificación de puntos de parada que supongan mejoras de intermodalidad.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se valora positivamente que se haya realizado análisis e identificado puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.2.1 Resumen de puntuación



ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	VALORACIÓN TOTAL	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.	EMPRESA DE BIAS Y CIA. SA	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.	LA VELOZ, S.A.	S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO
1.1. Organización del servicio	6,00	4,00	2,50	1,00	2,50	2,00	3,25	3,25	2,50
Propuesta de organización	2,00	1,25	1,00	0,50	0,50	0,75	1,25	0,75	0,75
Plan de operación	2,50	1,75	0,50	0,50	1,50	1,00	1,75	1,50	1,00
Plan de contingencias	1,50	1,00	1,00	0,00	0,50	0,25	0,25	1,00	0,75
1.2. Mejoras del servicio ofertado	1,00	0,25	0,50	0,25	0,00	0,25	0,25	0,50	0,25
TOTAL - CAPÍTULO 1	7,00	4,25	3,00	1,25	2,50	2,25	3,50	3,75	2,75

5.3 Plan de vehículos (12,0 puntos)

5.3.1 Capacidad de los vehículos

5.3.1.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- La oferta incluye una configuración única de autobús urbano y otra única de autobús metropolitano, sin ofrecer expresamente su posible adaptación a las condiciones de las líneas o criterio del CTAZ.
- Se valora el compromiso expreso de aumento de capacidad del bus metropolitano hasta 81 plazas totales, de las cuales 40 sentadas con 1 PMR.
- Se valora el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 81 plazas con 2 PMR.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.1.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- La oferta parece incluir una configuración única tanto de autobús urbano como de metropolitano, al menos en lo que a plazas se refiere, sin ofrecer expresamente su posible adaptación a las condiciones de las líneas o criterio del CTAZ.



- b) Se valora el compromiso expreso de aumento de capacidad del bus metropolitano hasta 81 plazas totales, de las cuales 40 sentadas con 1 PMR.
- c) Se valora el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 81 plazas con 1 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano, que es menor en una de las dos tipologías propuestas.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.1.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta parece incluir una configuración única tanto de autobús urbano como de metropolitano, al menos en lo que a plazas se refiere, sin ofrecer expresamente su posible adaptación a las condiciones de las líneas o criterio del CTAZ.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de aumento de capacidad del bus metropolitano hasta 88 plazas totales, de las cuales 49 sentadas con 1 PMR.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 88 plazas con 1 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.1.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta incluye una configuración única de autobús urbano y otra única de autobús metropolitano, sin ofrecer expresamente su posible adaptación a las condiciones de las líneas o criterio del CTAZ, aunque se resalta que su oferta de plazas ya se sitúa en un rango elevado, como se detalla a continuación.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de aumento de capacidad del bus metropolitano hasta 88 plazas totales, de las cuales 49 sentadas con 1 PMR.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 98 plazas con 2 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.



5.3.1.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta parece incluir una configuración única tanto de autobús urbano como de metropolitano, al menos en lo que a plazas se refiere, y ofrece en cada caso dos posibles configuraciones de capacidad en función de las plazas PMR, que podrían decidirse dependiendo de los usuarios de las líneas sin más concreción particular expresada en la oferta.
- b) Se valora el compromiso expreso de aumento de capacidad del bus metropolitano hasta 86 plazas totales, de las cuales 45 sentadas con 1 PMR, y 83 plazas totales, de las cuales 41 sentadas con 2 PMR.
- c) Se valora el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 86 plazas con 1 PMR, y 83 con 2 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano, que es menor en una de las dos tipologías propuestas.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.1.6 LA VELOZ, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta incluye una configuración única de autobús urbano y otra única de autobús metropolitano, sin ofrecer expresamente su posible adaptación a las condiciones de las líneas o criterio del CTAZ.
- b) Se valora el compromiso expreso de aumento de capacidad del bus metropolitano hasta 82 plazas totales, de las cuales 41 sentadas con 1 PMR.
- c) Se valora el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 83 plazas con 2 PMR. No incluye información de su configuración de capacidad con el mínimo PMR propuesto que permita evaluar este dato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.1.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta incluye una configuración única de autobús urbano y otra única de autobús metropolitano, sin ofrecer expresamente su posible adaptación a las condiciones de las líneas o criterio del CTAZ.



- b) No presenta mejora alguna en cuanto a la capacidad ofertada para el bus metropolitano.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 85 plazas con 1 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.1.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta incluye dos configuraciones de autobús urbano, uno de 14,73m y otro de 12,83m, asignados a los servicios según sus previsiones de demanda, lo que se valora positivamente. En cuanto a la configuración metropolitana, se trata de una única configuración de autobús metropolitano, sin opciones expresas de adaptación de su configuración.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso de aumento de longitud de los buses metropolitanos, que supone poder llegar a alcanzar las 80 plazas totales, con 2 plazas PMR y 40 plazas sentadas. No se incluye referencia a 1 plaza PMR que permita evaluar la capacidad en esta configuración.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de incremento de longitud de la tipología 2, urbano, en 3 de las 7 unidades, con capacidad total de 96 plazas con 2 PMR. Los 7 restantes presentan una capacidad total de 80 plazas con 2 PMR. No se incluye referencias a 1 plaza PMR que permita evaluar las capacidades en esta configuración.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.2 Seguridad de los vehículos

5.3.2.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan el sistema Adams de seguridad activa perimetral, freno de emergencia BAS, control de velocidad y alcance, cámara y sensores de marcha atrás y puntos muertos, control de fatiga y alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturón BeSafe, eCall, UDS (caja negra), desfibrilador, entre otras mejoras.

- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como el sistema automático antiincendios, y medidas adicionales antiCovid como ionizadores de plasma, lámparas ultravioleta antibacterianas, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.2.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un amplio listado de mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan el sistema ADAS, sistema de control de velocidad, abandono de carril y atención del conductor, cámaras Azimut, cámara y sensores de marcha atrás y puntos muertos, frenado de emergencia, en pendientes y otras ayudas al frenado, control de fatiga y alcoholock, ruedas de altas prestaciones, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturón para embarazadas, y desfibrilador, entre otras mejoras.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como mamparas para el puesto de conducción y el sistema antiincendios, entre otros.
- d) Se valora positivamente que se incluya una referencia expresa a la metodología de identificación y evaluación de riesgos basada en la certificación ISO 39001.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.2.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan frenada automática de emergencia, control de cruce adaptativo, asistente de cambio de carril, control de ángulos muertos, alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se echan en falta medidas específicas por parte del oferente de mejoras significativas de seguridad pasiva del vehículo.

- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como mamparas y sistema antiincendios, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.2.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan control de ángulos muertos, cambio de carril, frenado autónomo de emergencia, alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se echan en falta referencias expresas a un mayor equipamiento de seguridad pasiva del vehículo, pudiéndose sólo destacar la inclusión de caja negra.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como mamparas y sistema antiincendios, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.2.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un amplio listado de mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan el sistema ABBA5 de frenado automático, sistema de control de velocidad y atención del conductor, cámaras de visión trasera y delantera, ayudas de frenado automático y otras ayudas de frenado, *sideguard assist* de puntos negros, control de fatiga y alcoholock, ruedas de altas prestaciones, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturón para embarazadas y niños, desfibrilador (mitad de la flota), caja negra y eCall, entre otras mejoras.

- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como mamparas para el puesto de conducción, medidas antiCovid, sistema antipánico, y el sistema antiincendios, entre otros.
- d) Se valora positivamente que se incluya una referencia expresa a certificaciones que dispone en relación a seguridad vial y gestión de emergencias como la ISO 39001 y la ISO 22320.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.2.6 LA VELOZ, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan el sistema de control de velocidad y atención del conductor, alerta de carril, sensores traseros, cámaras en sustitución de retrovisores, aviso de prevención de colisiones, peatones y ciclistas, control de fatiga y alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan desfibrilador y caja negra, entre otras mejoras. Se echa de menos cinturones especiales para embarazadas y niños.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como mamparas para el puesto de conducción, medidas antiCovid (cámara termográfica), y el sistema antiincendios, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.2.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan los sistemas ADAS, BSD, detector de fatiga, LDWS de abandono de carril, AEBs de frenado de emergencia, cámara y sensores de marcha atrás y ángulos muertos, alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturones de 3 anclajes en todas las tipologías, sistema ISOFIX y asientos adaptados infantiles.

- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como sistema de autoextinción de incendios y caja negra, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.2.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un amplio listado de mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan el sistema ADAS, AEBS de frenado de emergencia, sistema de control de velocidad, abandono de carril, cámara y sensores de marcha atrás, ángulos muertos y lluvia, atención del conductor, control de fatiga y alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturón de 3 puntos en metropolitano, ISOFIX, y desfibrilador, entre otras mejoras.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como mamparas para el puesto de conducción, medidas adicionales antiCovid y el sistema antiincendios, entre otros.
- d) Se valora positivamente que se incluya una referencia expresa a la certificación ISO 39001.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.3 Accesibilidad de los vehículos

5.3.3.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir dos plazas PMR en la tipología 2, urbano.
- b) No se incluye de manera expresa en este apartado referencia a piso bajo completo, ni tercera puerta, en la tipología 2, urbano, ni la doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.
- c) Se echa en falta la inclusión expresa en este apartado por parte del oferente de sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas.

- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.3.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se incluye el mínimo de una plaza PMR.
- b) No se incluye piso bajo completo ni tercera puerta, en la tipología 2, urbano. Sí la doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas como proyección audiovisual subtitulada y preinstalación de megafonía con bucle de inducción magnética. Sí se incluye un sistema interior de guía, si bien queda insuficientemente descrito.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.3.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se incluye el mínimo de una plaza PMR.
- b) No se incluye piso bajo completo ni tercera puerta, en la tipología 2, urbano. Sí la doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita por parte del oferente se incluyan sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.3.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A



Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir dos plazas PMR en la tipología 2, urbano.
- b) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir piso bajo completo y tercera puerta (doble), en la tipología 2, urbano. También, la doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir elementos de información para personas de visión reducida, si bien se echa en falta su ampliación a otros colectivos y la mención expresa de más canales.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.3.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir dos plazas PMR en las tipologías 2, urbano, y 3 metropolitano.
- b) No se incluye de manera expresa en este apartado referencia a piso bajo completo, ni tercera puerta, en la tipología 2, urbano, ni la doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas, como pictogramas, braille y otras ayudas, además de formación específica del personal de conducción.
- d) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de certificar el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos mediante la norma UNE 17000-1 Accesibilidad global.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.3.6 LA VELOZ, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir dos plazas PMR en la tipología 2, urbano.
- b) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir piso bajo completo. Se ofrece una solución intermedia de ancho de puerta para la tipología 3, metropolitano. No se referencia tercera puerta en el tipo 2 urbano.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas, como QR NaviLens, bucle de inducción magnética, braille y otras ayudas.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.3.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se incluye el mínimo de una plaza PMR.
- b) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir piso bajo y 3 puertas dobles, en la tipología 2, urbano. En el bus tipo 3, se oferta puerta delantera de doble hoja.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas como Braille, Navilens, bucle magnético, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.3.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir dos plazas PMR en las tipologías 2, urbano, y 3, metropolitano.

- b) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso en este apartado referente a dotar de piso bajo completo y tercera puerta, en la tipología 2, urbano, condicionado a decisión CTAZ. Se valora, también, la inclusión de doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso en este apartado de sistemas de ayuda para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.4 Confort en los vehículos

5.3.4.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de sistemas de purificación de aire HEPA, entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como puertos USB en todos los asientos.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como climatización independiente y navegador táctil, entre otros.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.4.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de sistemas de mejora de los sistemas de acondicionamiento térmico del vehículo, como convectores, renovación de aire en climatización, sistema independiente de conducción y purificador, entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos tapizados con cabezal, pavimento tipo madera, aumento de conectores USB, iluminación interior led, entre otros.

- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como diseño de cuadros adaptado a la usabilidad, pedales colgantes, espacio ampliado y ergonómico, entre otros.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.4.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de los sistemas de ventilación del vehículo, con sistemas de filtrado con compromiso de renovación del aire, entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos ergonómicos tapizados, aumento de conectores USB y enchufes, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como climatización independiente y puesto de conducción ergonómico y ajustable.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.4.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejora de los sistemas de ventilación del vehículo, con sistemas de filtrado con compromiso de renovación del aire, entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos tapizados ergonómicos, aumento de conectores USB, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como puesto de conducción ergonómico y regulable en altura, entre otros.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.4.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.



Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejora de los sistemas de ventilación del vehículo, con sistemas de purificación y filtrado ECO3, entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como lunas dobles tintadas, aumento de conectores USB, conector audio individual, entre otros. No se incluye referencia expresa al confort de los asientos.
- c) Se echa en falta referencia expresa por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor. Sí se incluye referencia a la certificación EA 0050:2015 de conducción relacionada con el confort.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.4.6 LA VELOZ, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de sistemas de renovación de aire con filtración HEPA, entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos ergonómicos tapizados, lunas dobles tintadas, pavimento tipo madera, aumento de conectores USB y enchufes en todos los asientos, iluminación interior led, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como butaca ergonómica y climatización independiente, entre otros.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.4.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta la inclusión de mejoras expresas en el sistema de climatización y ventilación por encima de las exigencias del Pliego.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como butacas tapizadas primera calidad, aumento de conectores USB, iluminación interior LED, entre otros.

- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como climatización independiente y puesto de conducción de primeras marcas y con mandos regulables en altura y profundidad.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.4.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta la inclusión de mejoras expresas en el sistema de climatización y ventilación por encima de las exigencias del Pliego.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos acolchados con cabezal, aumento de conectores USB, enchufes, lunas dobles tintadas, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como puesto de conducción ergonómico y regulable en altura, según ISO 16212-1:2012, climatización diferenciada entre otros.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.5 Intermodalidad bicicleta-bus

5.3.5.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de dos bicicletas a bordo, sin mayor descripción ni opción de aumento de capacidad en el propio sistema o sistemas complementarios.
- b) Se considera insuficiente la descripción aportada en relación al transporte de VMP plegados. Tampoco se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bicicleta-bus.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.5.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de dos bicicletas a bordo, equivalente al diseñado por el CTAZ, en todos los vehículos. No incluye de manera expresa el aumento de capacidad en el propio sistema o sistemas complementarios.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de dos espacios reservados para el transporte de VMP plegados en todos los vehículos. No se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.5.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de dos bicicletas a bordo, tomando como referencia el modelo desarrollado por el CTAZ. Además se incluye una opción de transportar 2 bicicletas adicionales mediante portabici exterior trasero.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de 2 bicis y VMP plegados. No se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.5.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de al menos dos bicicletas a bordo, sin más detalle. Además se incluye una opción de transportar bicicletas adicionales mediante portabici exterior trasero, sin concretar número.

- b) La oferta no incluye con claridad suficiente una propuesta adicional a la anterior relativa al transporte de bicis y VMP plegados Tampoco se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.5.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de al menos dos bicicletas a bordo, sin más detalle ni opción de aumento de capacidad en el propio sistema o sistemas complementarios.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de reserva de espacio señalizado para el transporte de bicicletas y VMP plegados a bordo, sin más detalle ni unidades, aunque la referencia expresa a la obligatoriedad de transporte en bolsa de viaje se valora como disuasiva. Se incluye, también, compromiso de campaña promocional del uso intermodal.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.5.6 LA VELOZ, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de dos bicicletas a bordo, sin más detalle. Además se incluye una opción de transportar bicicletas adicionales mediante portabicis exterior trasero, para dos bicicletas adicionales.
- b) Se echa en falta mención expresa por parte del oferente de reserva de espacio señalizado para el transporte de bicicletas y VMP plegados a bordo. Sí se valoran positivamente las medidas adicionales de reserva de plaza y control de las bicicletas transportadas.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.



5.3.5.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de dos bicicletas a bordo, sin más detalle. No incluye de manera expresa el aumento de capacidad en el propio sistema o sistemas complementarios
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de bicis y VMP plegados, según modelo desarrollado y homologado por la empresa, aunque no indica su capacidad. No se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa por parte del oferente a la homologación de su sistema de transporte de bicis y VMP plegadas, si bien se echa en falta lo mismo para el sistema de transporte de bicicletas sin plegar.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.5.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de al menos dos bicicletas a bordo, basado en modelo propio del fabricante testado en otros servicios. No incluye de manera expresa el aumento de capacidad en el propio sistema o sistemas complementarios.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de bicis y VMP plegados. No se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa por parte del oferente a la homologación del sistema por el fabricante.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.3.6 Resumen puntuación

LOTE 2 - CORREDOR ESTE									
PLAN DE VEHÍCULOS	VALORACIÓN TOTAL	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIBA, S.A.	LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.	LA VELOZ, S.A.	S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO
2.1. Capacidad	3,00	0,50	0,50	1,75	2,50	0,75	0,50	0,50	1,00
2.2. Seguridad	2,00	1,25	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,75
2.3. Accesibilidad	3,00	0,75	0,75	0,25	2,25	1,50	1,75	1,75	2,75
2.4. Confort	1,00	0,25	1,00	0,50	0,50	0,50	0,75	0,50	0,50
2.5. Intermodalidad	3,00	1,50	1,75	2,25	2,00	2,00	2,25	2,00	2,00
TOTAL - CAPÍTULO 2	12,00	4,25	6,00	5,75	8,25	6,75	6,25	5,75	8,00

5.4 Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio (5,0 puntos)

5.4.1 Plan de información

5.4.1.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ, pero se echa en falta mayor detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente en tener un contacto directo con el CTAZ, suministro de datos en tiempo real y mejora de tiempos de información al usuario en caso de incidencias.



Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.1.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ y el detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- b) Se valora positivamente el compromiso del oferente en tener un contacto directo con el CTAZ, pero se expone de forma genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.1.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) La exposición relativa al conocimiento de los canales del CTAZ y el detalle de su integración se presenta de forma muy genérica.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.1.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ y el detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.1.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) La exposición relativa al conocimiento de los canales del CTAZ y el detalle de su integración se presenta de forma muy genérica.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.1.6 LA VELOZ, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ, pero se echa en falta mayor detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.

- b) Se valora positivamente el compromiso del oferente en tener un contacto directo con el CTAZ, pero se expone de forma genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.1.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la exposición detallada de la propuesta, con especial interés a la oferta de mayor información estática en paradas, información dinámica a ubicar en las paradas más relevantes y una propuesta de diseño específica.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ, pero se echa en falta mayor detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.1.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.

- b) Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) La exposición relativa al conocimiento de los canales del CTAZ y el detalle de su integración se presenta de forma muy genérica.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.2 Plan de promoción

5.4.2.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio, pero se echa en falta su plan de acción con actuaciones concretas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.2.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio y su plan de acción con actuaciones concretas.

- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.2.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La exposición relativa a los objetivos y plan de acción del Plan de promoción se presenta de forma muy genérica sin aportar valor.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de forma bimestral, a lo largo del año, de 6 acciones para promocionar y fomentar el uso del transporte público, tanto en la ciudad como en el área metropolitana de Zaragoza, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas para la ciudadanía de Zaragoza y de su área metropolitana, y crear campañas dirigidas a los visitantes de la ciudad, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Los recursos y medios de comunicación que presenta el ofertante son muy escasos y no aportan valor.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.2.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio, pero se echa en falta su plan de acción con actuaciones concretas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.

- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.2.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La exposición relativa a los objetivos y plan de acción del Plan de promoción se presenta de forma muy genérica sin aportar valor.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de forma bimestral, a lo largo del año, de 6 acciones para promocionar y fomentar el uso del transporte público, tanto en la ciudad como en el área metropolitana de Zaragoza, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas para la ciudadanía de Zaragoza y de su área metropolitana, y crear campañas dirigidas a los visitantes de la ciudad, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Los recursos y medios de comunicación que presenta el ofertante son muy escasos y no aportan valor.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.2.6 LA VELOZ, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio, pero se echa en falta su plan de acción con actuaciones concretas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.2.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio, pero se echa en falta su plan de acción con actuaciones concretas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.2.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La exposición relativa a los objetivos y plan de acción del Plan de promoción se presenta de forma muy genérica sin aportar valor.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.3 Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual

5.4.3.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la oferta de un cronograma coherente de implantación del Plan.

- b) No se presenta detalle del Plan de ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.3.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la oferta de un cronograma coherente de implantación del Plan.
- b) Se valora positivamente que se incluya detalle del Plan coherente y adecuado para su ejecución.
- c) Se valora positivamente la descripción de líneas de actuación para la mejora continua del mismo.
- d) Se valora positivamente que se presenten actuaciones relativas al mantenimiento y mejora de los niveles de servicio del Plan durante el conjunto de la vida del contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.3.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- b) No se presenta detalle del Plan de ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.3.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- b) Se valora positivamente que se incluya detalle del Plan coherente y adecuado para su ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.



- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.3.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- b) No se presenta detalle del Plan de ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.3.6 LA VELOZ, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la oferta de un cronograma coherente de implantación del Plan.
- b) Se valora positivamente que se incluya detalle del Plan coherente y adecuado para su ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- d) Se valora positivamente que se presenten actuaciones relativas al mantenimiento y mejora de los niveles de servicio del Plan durante el conjunto de la vida del contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.3.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- b) No se presenta detalle del Plan de ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.



Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.3.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- No se presenta detalle del Plan de ejecución.
- No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.4.4 Resumen puntuación

ACTUACIONES RELATIVAS A INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN DEL SERVICIO	VALORACIÓN TOTAL	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.	LA VELOZ, S.A.	S.A. MASA TS TRANSPORTS GENERALS	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO
3.1. Plan de información	2,00	1,25	1,25	0,50	1,00	0,50	1,00	1,25	0,50
Canales y diseño de contenidos	1,00	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	1,00	
Integración con el CTAZ	1,00	0,75	0,75	0,00	0,50	0,00	0,50	0,25	
3.2. Plan de promoción	2,00	1,00	1,25	0,50	1,00	0,50	1,00	1,00	
3.3. Plan de implantación y mantenimiento	1,00	0,25	1,00	0,00	0,25	0,00	0,75	0,00	
TOTAL - CAPÍTULO 3	5,00	2,50	3,50	1,00	2,25	1,00	2,75	2,25	

5.5 Actuaciones relativas al plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio (8,0 puntos)

5.5.1 Protocolo para el control de quejas y sugerencias

5.5.1.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- Se valora positivamente la exposición detallada relativa a procedimientos y categorizaciones de la gestión RQS, referenciado expresamente referenciado en la certificación UNE ISO 10002. Se echa

en falta una referencia expresa en este punto a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.

- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ.
- c) Se echa en falta mayor compromiso en la reducción de plazos de gestión de RQS y se identifica una aparente comprensión errónea de la afección a terceros.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se echa en falta un compromiso de aumento del número de puntos de atención.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 87%. Se echa en falta un aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad y nuevas tecnologías.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos, formación del personal y atención a personas con diversidad funcional, entre otros.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya en la oferta una descripción suficientemente detallada de los indicadores propuestos para el correcto seguimiento y evaluación del desempeño del servicio de atención al cliente.
- b) Se valora positivamente que se incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de su referencia a la norma ISO 9004.



Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.1.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición relativa a los procedimientos generales y protocolos particulares implantados, si bien se echa en falta un mayor detalle descriptivo de ellos y su plasmación en cuestiones solicitadas como la categorización de RQS. Se valora positivamente la referencia expresa a los recursos de software.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de reducción de plazos de gestión de RQS a 6 horas y 2 días, aunque con limitaciones en función de la hora de recepción que resultan lógicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se valora muy positivamente la propuesta de mejora de los puntos de atención.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 87%. Se echa en falta un aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad.
- d) Se echa en falta en este apartado el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya en la oferta un listado de 12 indicadores propuestos, sin más detalle.
- b) Se echa en falta que en la oferta se incluyan compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto, más allá de una referencia genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,75 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.1.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) Se echa en falta la inclusión de procedimientos y categorizaciones de la gestión RQS así como una referencia expresa en este punto a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a reducir a 2 días la respuesta ante RQS que requieran interacción con terceros. Se echa en falta un compromiso en la reducción de plazos de gestión de RQS ordinarias.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) El compromiso de aumento del número de puntos de atención se considera insuficiente, por el valor adicional que aporta a usuarios del servicio.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 100%. Se echa en falta un aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP.

- c) Se echa en falta la descripción por el oferente en este apartado de los recursos materiales adicionales a incluir en la oficina.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos y la inclusión de 2 puntos adicionales. Se echa en falta la referencia expresa a medidas especiales para la atención a personas con diversidad funcional.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se echa en falta mayor descripción de los indicadores, que se restringe a una breve mención.
- b) Se echa en falta que el oferente incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de una mención genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,50 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.1.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición relativa a procedimientos de la gestión RQS, que, aunque detallada, se valora como genérica. Se echa en falta una referencia expresa a categorización de RQS, así como a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ. De la oferta se desprende un mayor protagonismo de los canales propios RQS ofertados que la potenciación y fortalecimiento de los propios del CTAZ.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a reducir a 2 días la respuesta ante RQS que requieran interacción con terceros (con aviso al CTAZ en 12h), y del resto en 20h.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se echa en falta un compromiso de aumento del número de puntos de atención.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 75%, con horario los sábados por la mañana.
- c) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad y nuevas tecnologías.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos. Se echa en falta la referencia expresa a medidas especiales para la atención a personas con diversidad funcional.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya en la oferta una descripción suficientemente detallada de los indicadores propuestos para el correcto seguimiento y evaluación del desempeño del servicio de atención al cliente.
- b) Se valora positivamente que se incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.1.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada relativa a procedimientos y categorizaciones de la gestión RQS, referenciado expresamente referenciado en la certificación UNE 93200:2008. Se echa

en falta una referencia expresa en este punto a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.

- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ. De la oferta se desprende un mayor protagonismo de los canales propios RQS ofertados que la potenciación y fortalecimiento de los propios del CTAZ.
- c) Se echa en falta un mayor compromiso por parte del oferente en la reducción de plazos de gestión de RQS.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se echa en falta por parte del oferente la referencia a la oficina de atención presencial prevista en el Pliego, además de un compromiso de aumento del número de puntos de atención.
- b) Se echa en falta por parte del oferente el compromiso expreso de aumento de las franjas horarias de atención.
- c) Se echa en falta por parte del oferente el compromiso expreso de mejorar la dotación de recursos materiales en las oficinas de atención.
- d) Se echa en falta por parte del oferente el compromiso expreso de prestar servicios adicionales en los puntos de atención.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se echa en falta mayor descripción de los indicadores, que se restringe a una breve mención.
- b) Se echa en falta que el oferente incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de una mención genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,25 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.1.6 LA VELOZ, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición relativa a los procedimientos generales y protocolos particulares implantados, si bien se echa en falta un mayor detalle descriptivo de ellos. Se echa en falta en este apartado mayor detalle de los recursos humanos disponibles y en la categorización de RQS. Se valora positivamente la referencia expresa a los recursos de software.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, y el apartado específico de recepción RQS a través de los canales del CTAZ.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de reducción de plazos de gestión de RQS respuestas en el mismo días (hasta las 14h), y de 2 días hábiles si necesitan interacción con terceros.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se echa en falta un compromiso del oferente de oficinas de atención adicionales.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 150%, y con servicio en sábados, domingos y festivos.
- c) Se echa en falta en este apartado el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos. Se echa en falta la referencia expresa a medidas especiales para la atención a personas con diversidad funcional.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya en la oferta un listado de 7 indicadores propuestos, con adecuada descripción.
- b) Se echa en falta que en la oferta se incluyan compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto, más allá de una referencia genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,50 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.1.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) A pesar de que la oferta incluye referencias a procedimientos y algunas categorizaciones de la gestión RQS, se echa en falta un mayor detalle en relación a la categorización de RQS y una referencia expresa en este punto a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.
- b) Se en falta el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ.
- c) Se echa en falta mayor compromiso en la reducción de plazos de gestión de RQS.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se echa en falta un compromiso de aumento del número de puntos de atención.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 87%. Se echa en falta un aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad y nuevas tecnologías.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos y atención a personas con diversidad funcional, entre otros.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se echa en falta mayor descripción de los indicadores, que se restringe a una breve mención.
- b) Se echa en falta que el oferente incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de una mención genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,25 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.1.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) Se valora positivamente la detallada exposición relativa a los medios humanos, horario de atención 24h, recursos de software procedimientos generales y protocolos particulares implantados, si bien se echa en falta un mayor detalle descriptivo de la categorización de RQS. Se valora positivamente la referencia expresa a las certificaciones ISO y UNE específicas en la materia.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, con referencias expresas y con cierto detalle a los protocolos de integración entre las plataformas y gestión de la información y bases de datos compartidas.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de reducción de plazos de gestión de RQS a 3 horas y 1,5 días, con tiempo de respuesta a recepción de 4h.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se echa en falta un compromiso expreso del oferente de mejora de los puntos de atención.

- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 100%, incluyendo servicio sábados (se identifica una incongruencia en este punto entre los indicado en la pag. 42 y lo indicado en la pág. 5, respecto al horario y servicio en sábado y domingo).
- c) Se echa en falta un compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos, con facilidades adicionales al pago. Se echa en falta la referencia expresa a medidas especiales para la atención a personas con diversidad funcional.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se echa en falta que la oferta incluya indicadores concretos para evaluar los niveles de mejora, restringiéndose a describir los procedimientos de control de calidad, en los que se valora positivamente los sistemas de control internos y externos propuestos.
- b) Se echa en falta que en la oferta se incluyan compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,50 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.2 Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos, así como para la comunicación con la Administración

5.5.2.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se valorará positivamente la dotación de puestos, horario y software del centro de control del operador, aunque no se referencia expresamente su localización.
- b) Se valorará positivamente el detalle incluido en cuanto a gestión de incidencias y el muy completo protocolo de interacción con el CTAZ, que incluye compromisos de comunicación, de seguridad y canales, así como auditoría externa. Además se valora como adecuada la solución transitoria propuesta.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar un total del 2% de las expediciones anuales incluidas en el proyecto de explotación.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a supervisar trimestralmente el 100% de las paradas y, al menos, semanalmente la flota en servicio, además de otros compromisos perfectamente identificados y cuantificados y garantizados por el cumplimiento de la norma y auditorías externas.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa y detallada a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección, y las referencias incluidas a los protocolos de trabajo a aplicar.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control, y el compromiso expreso al acceso del CTAZ a esta información
- b) Se valora positivamente la descripción detallada relativos a la elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente.

Por todo ello se valora este conjunto con 0, 50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.2.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se valora como suficiente la dotación de puestos, y de positiva el horario y software del centro de control del operador, aunque se recoge en un punto distinto de la memoria. Se echa en falta una mayor dotación de puestos y una mención expresa a su localización.
- b) Se valorará positivamente la referencia genérica a la integración con el centro de control del CTAZ, y la escueta referencia a los protocolos de comunicación a abordar al inicio del contrato, si bien se

echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Además se valora como adecuada la solución transitoria propuesta.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar semestralmente el 100% de las líneas, por tipos de día y turnos. Se echa en falta su concreción en expediciones anuales a inspeccionar.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso y detallado del oferente a supervisar semestralmente el 100% de las paradas, vehículos y oficinas, entre otros, además de otros compromisos de campañas de rendimiento global del servicio, con periodicidad anual y trienal.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa y detallada a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección, y las referencias incluidas a los protocolos de trabajo a aplicar.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control, sobre la base de certificación en un total de 22 normas mencionadas, y el compromiso expreso al acceso del CTAZ a esta información
- b) Se valora positivamente la descripción detallada relativos a la elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente, y la ampliación con 3 encuestas adicionales.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.2.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se echa en falta alguna referencia a localización, dotación de puestos y horario del centro de control del operador.

- b) Se valorará positivamente la referencia genérica a la integración con el centro de control del CTAZ, si bien se echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Se echa en falta una referencia expresa a la solución provisional hasta su puesta en marcha.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente respecto a las expediciones a inspeccionar, en tanto que se incluye una referencia vaga a los protocolos de inspección que no se valora suficiente como mejora al Pliego.
- b) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente en este apartado respecto a la inspección de otros elementos como paradas, flotas, etc. El primer apartado introduce algunos protocolos corporativos que no concreta posteriormente al alcance de este servicio.
- c) Se echa en falta, de igual modo, la referencia expresa del oferente a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) La descripción aportada por el oferente se restringe a una vaga descripción de protocolos genéricos ya implantados por la empresa, y de alcance parcial, a los que compromete el acceso del CTAZ. Se echa en falta una mayor concreción y detalle a los términos del servicio ofertado.
- b) Igualmente, la referencia a los procedimientos de elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente anual no se considera que aporten valor a lo recogido en el Pliego.

Por todo ello se valora este conjunto con 0, 00 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.2.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente en cuanto a localización, horario y software del centro de control del operador. Se echa en falta referencia expresa a su dotación de puestos de trabajo.
- b) Se valorará positivamente el detalle incluido en cuanto a gestión de incidencias, que incluye referencias a su interacción con el CTAZ. Se echa en falta referencia expresa a la integración en la plataforma de control del CTAZ, y a la situación transitoria.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar un mínimo de 10 expediciones diarias.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a supervisar mensualmente el 100% de las paradas y, al menos, 5 revisiones diarias de los vehículos, además de otros compromisos perfectamente identificados y cuantificados.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa y detallada a los protocolos de trabajo a aplicar, y la dotación de auditorías internas y externas y los medios necesarios.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control. Se echa en falta el compromiso expreso al acceso del CTAZ a esta información, cuya participación se restringe a recibir los informes.
- b) Se valora positivamente la descripción detallada relativos a la elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.2.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) La oferta obvia este apartado relativo al control de expediciones, y se incluyen referencias dispersas en otros apartados. De ellos, se desprende que el horario propuesto es adecuado, si bien se echa en falta mayor dotación de puestos.
- b) Igual que en el caso anterior, la oferta obvia este apartado relativo a la integración con el centro de control del CTAZ, si bien se intuye en otras referencias dispersas por el documento. Se echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Se considera insuficiente la solución provisional hasta su puesta en marcha, basada en informes.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente respecto a las expediciones a inspeccionar.
- b) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente en este apartado respecto a la inspección de otros elementos como paradas, flotas, etc.
- c) Se echa en falta, de igual modo, la referencia expresa del oferente a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) La referencia a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control es insuficiente. Se prevé el acceso del CTAZ a esta información. Se echa en falta una mayor concreción y detalle a los términos del servicio ofertado.
- b) Igualmente, la referencia a los procedimientos de elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente anual no se considera que aporten valor a lo recogido en el Pliego, como tampoco las mejoras propuestas por el oferente.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.2.6 LA VELOZ, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se valorará positivamente la localización del centro de control y el personal propuesto.
- b) Se valorará positivamente la referencia genérica a integración con el centro de control del CTAZ. Además se valora como adecuada la solución transitoria propuesta.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar un total del 6,5% de las expediciones mensuales incluidas en el proyecto de explotación.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a supervisar en el plan de inspección paradas, vehículos y conductores, entre otros, aunque no se establecen compromisos de frecuencia.
- c) Se valora positivamente los puntos de inspección señalado por la oferta, aunque poco profusos. Se echa en falta la referencia detallada de los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) La referencia a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control es insuficiente. Se prevé el acceso del CTAZ a esta información. Se echa en falta una mayor concreción y detalle a los términos del servicio ofertado.
- b) Se echa en falta la descripción en la oferta de los detalles de elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.2.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) El apartado de la memoria no incluye información del centro de control del operador, que se encuentra dispersa por otros apartados. De su análisis se desprende que el horario es adecuado. Se echa en falta su localización en el área de influencia del contrato, así como información de los puestos de trabajo y software del centro de control del operador.
- b) Se valora positivamente la referencia genérica a la integración con el centro de control del CTAZ, si bien se echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Se considera suficiente la solución provisional hasta su puesta en marcha.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar el 5% de las expediciones anuales según el proyecto de explotación.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a supervisar otros aspectos como paradas y vehículos, entre otros, si bien se echa en falta compromisos de frecuencia y detalle de los procesos.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa y detallada a los protocolos de trabajo a aplicar, y los medios necesarios dispuestos.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,50 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora muy positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control, mediante herramientas específicas de análisis de la información, y la propuesta de acceso del CTAZ a estas plataformas.
- b) Se valora positivamente la descripción detallada relativos a la elaboración de una encuesta, con muestra adecuada comprometida, de satisfacción al cliente y la mejora propuesta.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.2.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) La oferta no incluye en este apartado relativo al centro de control de expediciones, y se incluyen referencias dispersas en otros apartados. De ellos, se desprende que el horario, ordinario y ampliado en instalaciones de apoyo, propuesto es adecuado, así como la dotación de personal y software.
- b) Igual que en el caso anterior, la oferta obvia este apartado relativo a la integración con el centro de control del CTAZ. Se echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Se considera suficiente la solución provisional de acceso a sus sistemas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar trimestralmente el 100% de los servicios, si bien se echa en falta su concreción en compromiso expreso de expediciones trimestrales o anuales a inspeccionar.
- b) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente en este apartado respecto a la inspección de otros elementos como paradas, flotas, etc.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa del oferente a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora positivamente la propuesta de medios dispuestos para la gestión de la información de calidad y control basada en sus softwares de gestión. Se prevé el acceso del CTAZ a esta información. Se echa en falta una mayor concreción y detalle de los posibles resultados y su explotación.
- b) Se valora positivamente la muestra comprometida por el oferente en relación a la encuesta de satisfacción al cliente, si bien se echa en falta mayor descripción de su alcance y posibles mejoras.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.3 Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual

5.5.3.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que todas las mejoras ofertadas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.3.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que todas las funciones principales recogidas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.3.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que todo lo recogido en este apartado estará implantado desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.3.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que las mejoras ofertadas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.3.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que las mejoras ofertadas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.3.6 LA VELOZ, S.A.

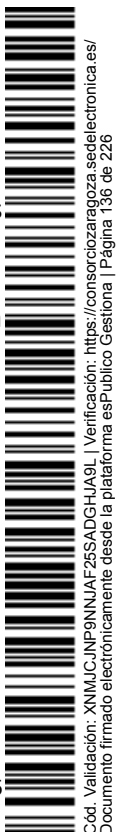
Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que las mejoras ofertadas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.3.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:



- Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que las principales funcionalidades y mejoras ofertadas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subpartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.3.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- Se echa en falta que la oferta incluya el compromiso expreso del oferente de que todas las funciones principales recogidas en este epígrafe estén implantadas desde el inicio del servicio, aunque los plazos propuestos no presentan diferencias críticas.
- Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subpartado de 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.5.4 Resumen puntuación

LOTE 2 - CORREDOR ESTE									
PLAN DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y CONTROL DEL SERVICIO	VALORACIÓN TOTAL	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.	LA VELOZ, S.A.	S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO
4.1. Protocolo para el control de quejas y sugerencias	4,00	2,25	2,75	1,50	2,25	0,25	2,50	1,25	2,50
Procedimiento de atención de RQS	1,00	0,25	0,75	0,25	0,50	0,25	0,75	0,00	1,00
Puntos y canales de recepción RQS	2,00	1,25	1,75	1,25	1,00	0,00	1,25	1,25	1,25
Indicadores de niveles de mejora RQS	1,00	0,75	0,25	0,00	0,75	0,00	0,50	0,00	0,25
4.2. Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos	3,00	2,50	2,00	0,25	2,25	0,25	2,25	2,25	1,50
Protocolo de gestión de incidencias y seguimiento de expediciones	1,00	1,00	0,75	0,25	0,50	0,25	1,00	0,50	0,75
Plan de control e inspección del servicio	1,50	1,00	0,75	0,00	1,25	0,00	1,25	1,50	0,50
Gestión y control de datos, encuesta de satisfacción y comunicación Admon.	0,50	0,50	0,50	0,00	0,50	0,00	0,00	0,25	0,25
4.3. Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual	1,00	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,25
TOTAL - CAPÍTULO 4	8,00	5,25	5,25	2,25	5,00	1,00	5,25	4,00	4,25

5.6 Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte (10,0 puntos)

5.6.1 Propuesta de implantación durante el periodo transitorio

5.6.1.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La cronología resulta confusa en algunos plazos en el hito 1
- b) La entrega de datos directos del SAE y SVV se contradice en dos párrafos.
- c) Se valora positivamente el conteo de pasajeros
- d) Se valora el acceso al SAE del operador, aunque se limita a informes.
- e) Se valora positivamente que se incluyan medidas que faciliten la conciliación de la información.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) Se valora positivamente los plazos de remisión de los informes

Por todo ello se valora este conjunto con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.1.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la cronología, tanto en coherencia como en plazo.
- b) Se valora positivamente el conteo de pasajeros
- c) Se valora positivamente el acceso completo a los datos de SAE del operador
- d) Se valora positivamente que se incluyan medidas de corrección de la información.

La oferta en su conjunto es coherente y demuestra amplia experiencia en la incorporación de ITS en todos los niveles (explotación, venta, certificación e información y atención a viajeros)

Por todo ello se valora este conjunto con 1,5 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) Se valora positivamente que la oferta de acceso al SAE permita la elaboración de informes con la configuración y eventualidad que se requiera.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.1.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el acceso al SAE y el sistema utilizado para la generación de informes.
- b) Plantea una cronología dilatada en el tiempo. Algunas tareas se esperan más breves si la empresa tiene verdadera experiencia en la prestación de servicios.
- c) El modelo de entrega de datos no es el solicitado y no expone una alternativa adecuada en el periodo transitorio.
- d) Excluye el conteo de pasajeros

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) Se valora positivamente los plazos de remisión de los informes

Por todo ello se valora este subapartado con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.1.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La cronología está supeditada a la entrega de los vehículos prevista en 9 meses. Esto provoca que cualquier mejora de plazo no tenga sentido.
- b) Existe una incoherencia en los datos a los que se tiene acceso, se califican de actualización diaria, pero se consideran como tiempo real.
- c) Las comunicaciones se basan en protocolos desfasados y no cumplen con la exigencia del PPTP
- d) Se valora positivamente el sistema propuesto de conteo de pasajeros

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) Se valora positivamente la flexibilidad en los plazos de remisión de los informes

Por todo ello se valora este conjunto con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.1.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se ha expuesto una cronología orientada a alcanzar los hitos previstos.
- b) No son coherentes las propuestas que se hacen respecto a un sistema ITS

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.1.6 LA VELOZ, S.A.

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la cronología. Está bien estructurada, coherente y demuestra experiencia.
- b) Se valora positivamente la entrega de datos directos del SAE y SVV
- c) Se valora positivamente el conteo de pasajeros y el método planteado para ello
- d) Se valora positivamente el acceso a los datos del SAE del operador y las medidas tomadas para la certificación.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) Se valora positivamente los plazos de remisión de los informes que pueden ser generados por a demanda o en cualquier plazo.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.1.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad;



coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La cronología planteada es contradictoria y extensa. Los hitos se muestran con diferentes duraciones en el mismo documento.
- b) La certificación de datos de validación no se expone, sino la certificación de los equipos.
- c) Se echa de menos en la propuesta el acceso al SAE, a los datos, o las medidas para certificar los datos de uso.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) No se valora positivamente los plazos de remisión de los informes. Son plazos, largos y cerrados.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.1.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la cronología.
- b) Se valora positivamente la entrega de datos directos del SAE y SVV
- c) Las medidas que se ofertan para gestión de información y validación son coherentes.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,0 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se han incluido información sobre informes ampliados ni plazos

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.2 Propuesta de mejoras en los equipos ITS

5.6.2.1 AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación entre los que incluye mejoras en sistemas de posicionamiento, CCTV y visión perimetral, exportación de datos.
- b) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero como la información ampliada de servicio, tiempos, etc. Incluye sistema de entretenimiento y conexión.
- d) Se valorar positivamente el análisis de conducción eficiente y monitorización.

Por todo ello se valora este conjunto con 3,0 puntos sobre 7,0 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan en los cuatro primeros meses

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,25 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.2.2 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación que incluyen el conteo de viajeros, los datos en tiempo real, acceso a SAE, mejoras en posicionamiento
- b) Se valora positivamente la exportación de datos y los formatos.
- c) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación que incluyen sistemas MaaS con venta de títulos y venta embarcada.



- d) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero tanto embarcados como de parada
- e) Se valora la relevante ampliación de hardware
- f) Se valora positivamente la inclusión de sistemas de visión perimetral 360º, con sensorización de la conducción y entorno

Por todo ello se valora este conjunto con 6,5 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan en los cuatro primeros meses

Por todo ello se valora este conjunto con 0,5 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 7,00 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.2.3 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación. En el que se incluyen sistemas CCTV y comunicación multimedia, pero se echan de menos la gestión de formatos de datos y la mejora en los sistemas de posicionamiento.
- b) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación en especial los sistemas de recarga online planteados.
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero, la información
- d) Se valora positivamente el sistema de gestión de flotas.

Por todo ello se valora este conjunto con 3,50 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Teniendo en cuenta la cronología planteada, no se considera ninguna mejora en plazo la puesta en servicio de las mejoras ofertadas

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.



Resulta una valoración total de este subapartado de 3,50 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.2.4 INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echan de menos algunas mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación como el posicionamiento mejorado, exportación de datos al PAN, etc. Aunque se ha incluido un sistema de videovigilancia, visión perimetral y de conteo
- b) No se han presentado mejoras en los Sistemas de Venta y Validación, se esperaba alguna mejora en los sistemas de venta o de prestación de movilidad como servicio.
- c) Se valoran positivamente las mejoras presentadas en el Sistema de Información al Viajero que se restringen a la conexión a bordo.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Debido a la premisa del retraso en el cronograma, no se pueden considerar mejoras en plazos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,75 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.2.5 LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se han incluido como mejoras las descripciones de equipamiento y servicios que son requerimientos básicos. Se echan de menos funcionalidades relativas al flujo de datos en el SAE, acceso, exportación, etc.
- b) Se valoran positivamente la inclusión de sistemas de videovigilancia en mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación.
- c) No se han considerado como mejoras las propuestas en los Sistemas de Venta y Validación
- d) Se valoran las mejoras en el Sistema de Información al Viajero en cuanto a información a bordo y acceso
- e) Se valoran positivamente el sistema de conducción eficiente propuesto

Por todo ello se valora este conjunto con 1,75 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No especifica plazos.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,0 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,75 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.2.6 LA VELOZ, S.A.

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación, como el envío de datos, la comunicación, y el sistema visión perimetral y CCTV.
- b) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación como el sistema de transporte a la demanda y la oferta de Movilidad como servicio.
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero, tanto en la información sobre el viaje como el entretenimiento embarcado.
- d) Se valorar positivamente el método expuesto para la gestión de datos de conducción eficiente.
- e) Algunas mejoras ofertadas no han sido consideradas en este apartado porque no corresponden al apartado ITS.

Por todo ello se valora este conjunto con 3,25 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan al comienzo de la concesión
- b) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan en los cuatro primeros meses

Por todo ello se valora este conjunto con 1,0 punto sobre 1,0 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 4,25 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.2.7 MASATS TRANSPORTS GENERALS

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente la recopilación y exportación de datos.
- b) Se valoran positivamente la comunicación multimedia con el conductor y los sistemas de CCTV y visión perimetral
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero incluyendo el servicio wifi y la información embarcada
- d) Se valora positivamente la aplicación de gestión de reservas
- e) Se valoran positivamente las medidas de control de eficiencia energética.
- f) No se han considerado algunas otras mejoras propuestas por el ofertante (caja negra, localización flota, gestor de incidencias, etc.), por no quedar determinado que pertenezcan a este apartado o superen las especificaciones exigidas.

Por todo ello se valora este conjunto con 3 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan al comienzo de la concesión

Por todo ello se valora este conjunto con 0,5 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,50 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.2.8 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación, como el sistema CCTV y de visión perimetral, pero se echan de menos otras como la mejora en el posicionamiento, o el acceso completo al SAE y los datos.
- b) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación y su integración en el MaaS, sin embargo, se echan de menos las exportaciones de información a diferentes formatos.
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero como información en parada.
- d) Se valora positivamente el control de eficiencia en la conducción. Incluye un análisis comparativo de la movilidad a través de datos de telefonía móvil.

Por todo ello se valora este conjunto con 3,0 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan en los cuatro primeros meses

Por todo ello se valora este subapartado con 0,5 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,50 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

5.6.3 Resumen puntuación

LOTE 2 - CORREDOR ESTE									
PLAN DE SISTEMAS INTELIGENTES DE TRANSPORTE	VALORACIÓN TOTAL	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L.	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.	EMPRESA DE BLAS Y CIA, SA	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.	LA VELOZ, S.A.	S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO
5.1. Propuesta de implantación transitoria	2,00	1,00	2,00	0,75	0,75	0,25	1,75	0,25	1,00
Valoración de los hitos básicos, etc.	1,50	0,50	1,50	0,25	0,25	0,00	1,25	0,00	1,00
Estadísticas e informes	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,25	0,50	0,25	0,00
5.2. Mejoras en los equipos ITS	8,00	3,25	7,00	3,50	0,75	1,75	4,25	3,50	3,50
Mejoras en los equipos ITS	7,00	3,00	6,50	3,50	0,75	1,75	3,25	3,00	3,00
Reducción plazos en mejoras	1,00	0,25	0,50	0,00	0,00	0,00	1,00	0,50	0,50
TOTAL - CAPÍTULO 5	10,00	4,25	9,00	4,25	1,50	2,00	6,00	3,75	4,50



5.7 Valoración definitiva de las ofertas del Lote 2

A continuación, en la siguiente tabla se detalla el resumen de las valoraciones iniciales y definitivas otorgadas al conjunto de ofertas admitidas al Lote 2.

La valoración definitiva se determina una vez realizada las primeras valoraciones de los distintos apartados de las Memorias Técnicas, recalculando la puntuación final de cada oferta de forma que, a la oferta mejor valorada inicialmente se le otorga la máxima puntuación prevista en el PCAP, de cuarenta y dos (42) puntos, de conformidad con lo establecido en el apartado 6.3.1. del PCAP.

LOTE 2 - CORREDOR ESTE									
CRITERIOS DE VALORACIÓN	VALORACIÓN TOTAL	AUTOMOVILES DE ZARAGOZA, S.A Y ALCALABUS, S.L	AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL S.L.	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. - AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.	LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES S.A.	LA VELOZ, S.A.	S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO
1. Organización del servicio	7,00	4,25	3,00	1,25	2,50	2,25	3,50	3,75	2,75
2. Plan de vehículos	12,00	4,25	6,00	5,75	8,25	6,75	6,25	5,75	8,00
3. Actuaciones relativas a información y promoción del servicio	5,00	2,50	3,50	1,00	2,25	1,00	2,75	2,25	1,25
4. Plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio	8,00	5,25	5,25	2,25	5,00	1,00	5,25	4,00	4,25
5. Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte	10,00	4,25	9,00	4,25	1,50	2,00	6,00	3,75	4,50
VALORACIÓN INICIAL	42,00	20,50	26,75	14,50	19,50	13,00	23,75	19,50	20,75
VALORACIÓN DEFINITIVA	42,00	32,19	42,00	22,77	30,62	20,41	37,29	30,62	



6 VALORACIÓN DE LAS OFERTAS CORRESPONDIENTES AL LOTE 3.

6.1 Análisis preliminar de estructura

6.1.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 83 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de ochenta (80) páginas, todas DIN A4, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- Plan de contingencias
- Potenciales mejoras a implementar para aumentar la calidad
- Plan de vehículos
- Información y promoción del servicio
- Plan de atención al cliente
- Plan de sistemas inteligentes de transporte

6.1.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 80 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de setenta y ocho (77) páginas, de las que 75 son DIN A4 y 2 son DIN A3, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- 1.Organización del servicio

- 2. Plan de vehículos
- 5 Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte

6.1.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 80 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de setenta y siete (77) páginas, 76 DIN A4 y una 1 DIN A3, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- 3.1. Plan de Información
- 3.2. Plan de Promoción
- 4.1. Protocolo para el control y gestión de quejas, sugerencias y solicitudes
- 4.2. Procedimiento para la gestión y control del servicio y los datos así como la comunicación con la administración.

6.2 Organización del servicio (7,0 puntos)

6.2.1 Organización del servicio

6.2.1.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada relativa a la estructura organizativa propuesta. Se indica el número de personal asignado y sus funciones. Se relacionan los nombres de los Responsables de las cuatro áreas funcionales.
- b) Se valora positivamente la claridad de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se indican instalaciones fijas en Carretera Madrid con una superficie de 38.352m2 construidos. Se ofrecen vehículos de asistencia, así como las oficinas y taquillas operativas en la Estación Central de Autobuses.
- c) Se indican mejoras de carácter social para el personal: de promoción de la igualdad y la conciliación, y de mejoras de condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel medio de detalle.
- b) Se valorará positivamente que los cuadros de marcha presentados permiten tener la visión general del servicio.
- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) Se valora positivamente el nivel de detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) Se valora positivamente que la propuesta presenta la operativa general del servicio, con visión de mayor alcance y con identificación de características particulares al contrato.

Por todo ello se valora este conjunto con 2,25 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) Se valora positivamente el aporte de la exposición detallada relativa a la organización y sistematización del Plan.
- b) Se valora positivamente que se presenta detalle de los medios concretos de respuesta, así como acuerdos suscritos con empresas colaboradoras para reforzar el Plan.
- c) Se valora el compromiso de tiempos de respuesta inferiores a 20 minutos, con un máximo 35 minutos al municipio de Jaulín, inferiores a los establecidos en el pliego.
- d) Se valora positivamente que se aporte relación de contingencias probables y puntos negros de este contrato, así como plan de acción específico, afianzando así la propuesta presentada.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,50 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 5,50 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.2.1.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.

- b) Los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones se exponen de manera global, echando en falta detalle en cada uno de ellos.
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel bajo de detalle.
- b) No se considera que los cuadros de marcha presentados aporten valor en la oferta.
- c) El número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea se presenta de forma muy genérica.
- d) No se incluye detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) La propuesta presentada no permite valorar una operativa general del servicio.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) El Plan presentado no aporta valor.
- b) La descripción de los medios de respuesta se presenta de forma genérica, sin aportar valor en la oferta.
- c) El compromiso de tiempos de respuesta se indica inferiores a 30 minutos, conforme a lo establecido en el pliego.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,00 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.2.1.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.
- b) Se valora positivamente la buena exposición de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se

indican instalaciones fijas en el polígono Miguel Servet con una superficie de 4.300m² construidos. Se ofrecen vehículos de asistencia.

- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel medio de detalle.
- b) No se considera que los cuadros de marcha presentados aporten valor en la oferta.
- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) Se valora positivamente el nivel de detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) Se valora positivamente que la propuesta presenta la operativa general del servicio, con visión de mayor alcance y con identificación de características particulares al contrato, pero se echa en falta mayor detalle y profundidad.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) Se valora positivamente el aporte de la exposición detallada relativa a la organización y sistematización del Plan.
- b) Se valora positivamente que se presenta detalle de los medios concretos de respuesta, así como acuerdos suscritos con empresas colaboradoras para reforzar el Plan.
- c) Se valora el compromiso de tiempos de respuesta inferiores a 20 minutos de desplazamiento del personal y de 30 minutos de sustitución de autobuses, inferiores a los establecidos en el pliego.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,00 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.2.2 Mejoras del servicio ofertado

6.2.2.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora el compromiso de complementar servicios interurbanos.
- b) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de puntos de parada suponen mejoras de intermodalidad sin coste para la Administración.
- c) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de itinerarios demuestran el conocimiento de la operación en la oferta y suponen mejoras en la velocidad comercial y operativa.
- d) Se valora positivamente que se haya realizado análisis e identificado puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.2.2.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de puntos de parada suponen mejoras de intermodalidad sin coste para la Administración.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se echa en falta el análisis de puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.2.2.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de puntos de parada suponen mejoras de intermodalidad sin coste para la Administración.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se valora positivamente que se haya realizado análisis e identificado puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.2.3 Resumen de puntuación

LOTE 3 - CORREDOR SUR				
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	VALORACIÓN TOTAL	AGREDA BUS	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.
1.1. Organización del servicio	6,00	5,50	1,00	3,00
Propuesta de organización	2,00	1,75	0,50	0,75
Plan de operación	2,50	2,25	0,50	1,50
Plan de contingencias	1,50	1,50	0,00	0,75
1.2. Mejoras del servicio ofertado	1,00	1,00	0,25	0,50
TOTAL - CAPÍTULO 1	7,00	6,50	1,25	3,50

6.3 Plan de vehículos (12,0 puntos)

6.3.1 Capacidad de los vehículos

6.3.1.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- La oferta incluye múltiples configuraciones posibles tanto de autobús urbano como de autobús metropolitano, ofreciendo expresamente la asignación de entre las posibles que más convenga al CTAZ.
- Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso de aumento de longitud de los buses metropolitanos, que supone poder llegar a alcanzar las 97 plazas totales con 1 plaza PMR y 93 con 2 plazas PMR, ambas con 53 plazas sentadas.
- Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano, con diversas configuraciones posibles que maximizan las plazas de la tipología de bus urbano, pudiendo llegar hasta las 88 plazas con 1 PMR y 85 plazas con 2 PMR.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.1.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta parece incluir una configuración única tanto de autobús urbano como de metropolitano, al menos en lo que a plazas se refiere, sin ofrecer expresamente su posible adaptación a las condiciones de las líneas o criterio del CTAZ.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de aumento de capacidad del bus metropolitano hasta 88 plazas totales, de las cuales 49 sentadas con 1 PMR.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 88 plazas con 1 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.1.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

- a) La oferta incluye una configuración única de autobús urbano y dos alternativas de autobús metropolitano, basadas en un posible aumento de longitud.
- b) Las dos alternativas de bus metropolitano presentan una capacidad total coincidente con la mínima de pliego. En la configuración con más plazas sentadas, puede alcanzar las 49 plazas con 1 PMR.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 85 plazas con 2 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.2 Seguridad de los vehículos

6.3.2.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un amplio listado de mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan el sistema de frenado Adas, asistente de cambio de carril, atención, ángulos muertos, colisión con usuarios vulnerables, sistema Optiview, control de fatiga y alcoholock, bluetooth manos libres de conductor, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturones de 3 puntos (no en Clase I), eAlarma, UDS (caja negra), desfibrilador, entre otras mejoras.

- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como medidas especiales antiCovid, o mamparas en el puesto de conducción, detección de humo y autoextinción de incendios, sistema antiacoso Wings, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.2.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan frenada automática de emergencia, control de crucero adaptativo, asistente de cambio de carril, control de ángulos muertos, alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se echan en falta medidas específicas por parte del oferente de mejoras significativas de seguridad pasiva del vehículo.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como mamparas y sistema antiincendios, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.2.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan los sistemas ADAS, BSD, detector de fatiga, LDWS de abandono de carril, AEBS de frenado de emergencia, cámara y sensores de marcha atrás y ángulos muertos, alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturones de 3 anclajes en todas las tipologías, sistema ISOFIX y asientos adaptados infantiles.

- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como sistema de autoextinción de incendios y caja negra, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.3 Accesibilidad de los vehículos

6.3.3.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir 2 plazas PMR en las tipologías 2 y 3.
- b) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir piso bajo y 3 puertas dobles, en la tipología 2, urbano. En el bus tipo 3, se oferta puerta delantera de doble hoja.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas como proyección audiovisual subtitulada e indicaciones en Braille y mediante pictogramas, según pautas ARASAAC.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.3.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se incluye el mínimo de una plaza PMR.
- b) No se incluye piso bajo completo ni tercera puerta, en la tipología 2, urbano. Sí la doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita por parte del oferente se incluyan sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas.

- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.3.3 *TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.*

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se incluye el mínimo de una plaza PMR.
- b) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir piso bajo y 3 puertas dobles, en la tipología 2, urbano. En el bus tipo 3, se oferta puerta delantera de doble hoja.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas como Braille, Navilens, bucle magnético, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.4 *Confort en los vehículos*

6.3.4.1 *AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA*

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de sistemas de mejora de los sistemas de acondicionamiento térmico del vehículo, como convectores (sólo en los vehículos de tipo 2, urbanos), lunas laterales extratintadas, claraboyas eléctricas, y purificación y desinfección del aire (HEPA), entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos tapizados con cabezal, pavimento tipo madera, aumento de conectores USB y tomas de corriente 220V, sistema de entretenimiento individual, bandejas portaequipajes de mano abiertas en vehículos de Tipología 3, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como climatización independiente, diseño de cuadros adaptado a la usabilidad, espacio ergonómico, entre otros.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.4.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de sistemas de mejora de los sistemas de ventilación del vehículo, con sistemas de filtrado con compromiso de renovación del aire, entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos ergonómicos tapizados, aumento de conectores USB y enchufes, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como climatización independiente y puesto de conducción ergonómico y ajustable.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.4.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta la inclusión de mejoras expresas en el sistema de climatización y ventilación por encima de las exigencias del Pliego.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como butacas tapizadas primera calidad, aumento de conectores USB, iluminación interior LED, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como climatización independiente y puesto de conducción de primeras marcas y con mandos regulables en altura y profundidad.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.5 Intermodalidad bicicleta-bus

6.3.5.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de al menos dos bicicletas a bordo, valorándose su descripción detallada. No incluye de manera expresa el aumento de capacidad en el propio sistema o sistemas complementarios.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema de transporte de al menos 2 VMP plegados, valorándose su descripción detallada. Se destaca la propuesta de aparcamiento seguro en Carlos V, las medidas de promoción en el uso integrado bici+bus, y la promoción interna del uso de la bicicleta.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.5.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de al menos dos bicicletas a bordo, tomando como referencia el modelo desarrollado por el CTAZ. Además se incluye una opción de transportar 2 bicicletas adicionales sin plegar adicionales
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de 2 bicis y VMP plegados. No se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.5.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de dos bicicletas a bordo, sin más detalle. No incluye de manera expresa el aumento de capacidad en el propio sistema o sistemas complementarios
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de bicis y VMP plegados, según modelo desarrollado y homologado por la empresa, aunque no indica su capacidad. No se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus.

- c) Se valora positivamente la referencia expresa por parte del oferente a la homologación de su sistema de transporte de bicis y VMP plegadas, si bien se echa en falta lo mismo para el sistema de transporte de bicicletas sin plegar.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.3.6 Resumen puntuación

LOTE 3 - CORREDOR SUR				
PLAN DE VEHÍCULOS	VALORACIÓN TOTAL	AGREDA BUS	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.
2.1. Capacidad	3,00	2,00	1,75	1,25
2.2. Seguridad	2,00	1,75	1,00	1,00
2.3. Accesibilidad	3,00	2,75	0,25	1,75
2.4. Confort	1,00	1,00	0,50	0,50
2.5. Intermodalidad	3,00	2,25	2,25	2,00
TOTAL - CAPÍTULO 2	12,00	9,75	5,75	6,50

6.4 Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio (5,0 puntos)

6.4.1 Plan de información

6.4.1.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- Se valora positivamente la exposición detallada de la propuesta, con especial interés a la oferta de mayor información estática en paradas, información dinámica a ubicar en las paradas más relevantes y una propuesta de diseño específica.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ, pero se echa en falta mayor detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente en tener un contacto directo con el CTAZ, suministro de datos en tiempo real y mejora de tiempos de información al usuario en caso de incidencias.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.4.1.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) La exposición relativa al conocimiento de los canales del CTAZ y el detalle de su integración se presenta de forma muy genérica.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.4.1.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la exposición detallada de la propuesta, con especial interés a la oferta de mayor información estática en paradas, información dinámica a ubicar en las paradas más relevantes y una propuesta de diseño específica.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ, pero se echa en falta mayor detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.4.2 Plan de promoción

6.4.2.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio y su plan de acción con actuaciones concretas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento. Se oferta una dedicación de 100.000€ para el Plan de Promoción del servicio.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas. Se oferta una dedicación de 79.000€ en el segundo y siguientes años de contrato.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, detallando los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas. También se proponen acuerdos con terceros para la promoción e información del servicio.



Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.4.2.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La exposición relativa a los objetivos y plan de acción del Plan de promoción se presenta de forma muy genérica sin aportar valor.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de forma bimestral, a lo largo del año, de 6 acciones para promocionar y fomentar el uso del transporte público, tanto en la ciudad como en el área metropolitana de Zaragoza, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas para la ciudadanía de Zaragoza y de su área metropolitana, y crear campañas dirigidas a los visitantes de la ciudad, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Los recursos y medios de comunicación que presenta el ofertante son muy escasos y no aportan valor.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.4.2.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio, pero se echa en falta su plan de acción con actuaciones concretas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.4.3 Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual

6.4.3.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA



Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la oferta de un cronograma coherente de implantación del Plan.
- b) Se valora positivamente que se incluya detalle del Plan coherente y adecuado para su ejecución.
- c) Se valora positivamente la descripción de líneas de actuación para la mejora continua del mismo.
- d) Se valora positivamente que se presenten actuaciones relativas al mantenimiento y mejora de los niveles de servicio del Plan durante el conjunto de la vida del contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.4.3.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- b) No se presenta detalle del Plan de ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.4.3.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- b) No se presenta detalle del Plan de ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.4.4 Resumen puntuación



LOTE 3 - CORREDOR SUR				
ACTUACIONES RELATIVAS A INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN DEL SERVICIO	VALORACIÓN TOTAL	AGREDA BUS	EMPRESA DE BIAS Y CIA. SA	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.
3.1. Plan de información	2,00	1,75	0,50	1,25
Canales y diseño de contenidos	1,00	1,00	0,50	1,00
Integración con el CTAZ	1,00	0,75	0,00	0,25
3.2. Plan de promoción	2,00	2,00	0,50	1,00
3.3. Plan de implantación y mantenimiento	1,00	1,00	0,00	0,00
TOTAL - CAPÍTULO 3	5,00	4,75	1,00	2,25

6.5 Actuaciones relativas al plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio (8,0 puntos)

6.5.1 Protocolo para el control de quejas y sugerencias

6.5.1.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- Se valora positivamente la referencia expresa del oferente a disponer un SAC propio y especializado con atención y gestión 24hx365 días, así como su compromiso a elaborar y disponer un protocolo de tratamiento de las distintas RQS de alcance adecuado. También la referencia expresa a la certificación ISO. Se echa en falta alguna información adicional que anticipe los procedimientos y categorizaciones vinculados al protocolo.
- Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ. De la oferta se desprende un mayor protagonismo de los canales propios RQS ofertados que la potenciación y fortalecimiento de los propios del CTAZ.
- Se valora positivamente que en la oferta se comprometen expresamente unos tiempos de respuesta inferiores a los recogidos en el PPTP para las RQS recibidas por canales CTAZ.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) La propuesta de aumento del número de puntos de atención propuestos aporta poco valor adicional a consecuencia de sus ubicaciones planteadas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 50%. Se echa en falta aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP. Los puntos de atención adicionales presentan horarios de atención más amplios, aunque con poco impacto por lo indicado en el punto anterior.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad, seguridad, nuevas tecnologías.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos, idiomas de atención, atención a personas con diversidad funcional, entre otros.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya en la oferta una descripción suficientemente detallada de los indicadores propuestos para el correcto seguimiento y evaluación del desempeño del servicio de atención al cliente.
- b) Se echa en falta que la oferta se establezca un compromiso de valores límites aceptables de dichos indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta tampoco se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de la elaboración de informes de seguimiento para definir las futuras líneas de acción que fomenten la mejora continua del servicio, pero sin ningún desarrollo concreto.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.5.1.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) Se echa en falta la inclusión de procedimientos y categorizaciones de la gestión RQS así como una referencia expresa en este punto a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a reducir a 2 días la respuesta ante RQS que requieran interacción con terceros. Se echa en falta un compromiso en la reducción de plazos de gestión de RQS ordinarias.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) El compromiso de aumento del número de puntos de atención se considera insuficiente, por el valor adicional que aporta a usuarios del servicio.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 100%. Se echa en falta un aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP.
- c) Se echa en falta la descripción por el oferente en este apartado de los recursos materiales adicionales a incluir en la oficina.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos y la inclusión de 2 puntos adicionales. Se echa en falta la referencia expresa a medidas especiales para la atención a personas con diversidad funcional.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se echa en falta mayor descripción de los indicadores, que se restringe a una breve mención.
- b) Se echa en falta que el oferente incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de una mención genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,50 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.5.1.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) A pesar de que la oferta incluye referencias a procedimientos y algunas categorizaciones de la gestión RQS, se echa en falta un mayor detalle en relación a la categorización de RQS y una referencia expresa en este punto a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.
- b) Se en falta el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ.
- c) Se echa en falta mayor compromiso en la reducción de plazos de gestión de RQS.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se echa en falta un compromiso de aumento del número de puntos de atención.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 87%. Se echa en falta un aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad y nuevas tecnologías.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos y atención a personas con diversidad funcional, entre otros.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se echa en falta mayor descripción de los indicadores, que se restringe a una breve mención.

- b) Se echa en falta que el oferente incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de una mención genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,25 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.5.2 Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos, así como para la comunicación con la Administración

6.5.2.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se valorará positivamente la localización propuesta, dotación de puestos, horario y software del centro de control del operador.
- b) Se valorará positivamente la solución transitoria propuesta y se valora de insuficiente la referencia a los protocolos de comunicación con el Centro de control del CTAZ.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar un total de 2 expediciones diarias.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a supervisar mensualmente el 100% de las paradas y quincenalmente la flota en servicio, además de otros compromisos. Se compromete, además, a inspecciones externas trimestrales, además de aportar un amplio listado de certificaciones en materia de Calidad y Servicio al cliente.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa y detallada a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección, y las referencias incluidas a los protocolos de trabajo a aplicar.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento

de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control, y el compromiso expreso al acceso del CTAZ a esta información
- b) Se valora positivamente la descripción detallada fundamenta en sus propios procesos ya operativos relativos a la elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente, que incluye, incluso, propuesta de mejora.

Por todo ello se valora este conjunto con 0, 50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.5.2.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se echa en falta alguna referencia a localización, dotación de puestos y horario del centro de control del operador.
- b) Se valorará positivamente la referencia genérica a la integración con el centro de control del CTAZ, si bien se echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Se echa en falta una referencia expresa a la solución provisional hasta su puesta en marcha.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente respecto a las expediciones a inspeccionar, en tanto que se incluye una referencia vaga a los protocolos de inspección que no se valora suficiente como mejora al Pliego.
- b) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente en este apartado respecto a la inspección de otros elementos como paradas, flotas, etc. El primer apartado introduce algunos protocolos corporativos que no concreta posteriormente al alcance de este servicio.
- c) Se echa en falta, de igual modo, la referencia expresa del oferente a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) La descripción aportada por el oferente se restringe a una vaga descripción de protocolos genéricos ya implantados por la empresa, y de alcance parcial, a los que compromete el acceso del CTAZ. Se echa en falta una mayor concreción y detalle a los términos del servicio ofertado.
- b) Igualmente, la referencia a los procedimientos de elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente anual no se considera que aporten valor a lo recogido en el Pliego, como tampoco las mejoras propuestas por el oferente.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.5.2.3 *TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.*

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) El apartado de la memoria no incluye información del centro de control del operador, que se encuentra dispersa por otros apartados. De su análisis se desprende que el horario es adecuado. Se echa en falta su localización en el área de influencia del contrato así como información de los puestos de trabajo y software del centro de control del operador.
- b) Se valora positivamente la referencia genérica a la integración con el centro de control del CTAZ, si bien se echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Se considera suficiente la solución provisional hasta su puesta en marcha.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar el 5% de las expediciones anuales según el proyecto de explotación.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a supervisar otros aspectos como paradas y vehículos, entre otros, si bien se echa en falta compromisos de frecuencia y detalle de los procesos.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa y detallada a los protocolos de trabajo a aplicar, y los medios necesarios dispuestos.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,50 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora muy positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control, mediante herramientas específicas de análisis de la información, y la propuesta de acceso del CTAZ a estas plataformas.
- b) Se valora positivamente la descripción detallada relativos a la elaboración de una encuesta, con muestra adecuada comprometida, de satisfacción al cliente y la mejora propuesta.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.5.3 Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual

6.5.3.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que todas las mejoras ofertadas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.5.3.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que todo lo recogido en este apartado estará implantado desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.5.3.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que las principales funcionalidades y mejoras ofertadas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.5.4 Resumen puntuación

LOTE 3 - CORREDOR SUR				
PLAN DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y CONTROL DEL SERVICIO	VALORACIÓN TOTAL	AGREDA BUS	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.
4.1. Protocolo para el control de quejas y sugerencias	4,00	2,25	1,50	1,25
Procedimiento de atención de RQS	1,00	0,75	0,25	0,00
Puntos y canales de recepción RQS	2,00	1,00	1,25	1,25
Indicadores de niveles de mejora RQS	1,00	0,50	0,00	0,00
4.2. Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos	3,00	2,00	0,25	2,25
Protocolo de gestión de incidencias y seguimiento de expediciones	1,00	0,75	0,25	0,50
Plan de control e inspección del servicio	1,50	0,75	0,00	1,50
Gestión y control de datos, encuesta de satisfacción y comunicación Admon.	0,50	0,50	0,00	0,25
4.3. Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual	1,00	0,50	0,50	0,50
TOTAL - CAPÍTULO 4	8,00	4,75	2,25	4,00

6.6 Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte (10,0 puntos)

6.6.1 Propuesta de implantación durante el periodo transitorio

6.6.1.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA



Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la cronología presentada, siendo breve y coherente.
- b) Se valora positivamente la entrega de datos directos del SAE y SVV al CTAZ, utilizando métodos que aseguran su llegada y mejoran la eficacia
- c) Se valora positivamente el conteo de pasajeros
- d) Se valora positivamente el acceso completo a los datos de SAE del operador otorgando un acceso directo para generación de informes de su propia plataforma
- e) Se valora positivamente que se incluyan medidas de corrección de la información tanto en el procedimiento de elaboración como en el de análisis posterior mediante sistemas

Por todo ello se valora este conjunto con 1,5 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes para los que se disponen de todos los elementos del SAE utilizables mediante la herramienta de generación de informes.
- b) Se valora positivamente los plazos de remisión de los informes estableciendo mecanismos flexibles para que el CTAZ pueda definir los plazos o solicitarlos a medida.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.6.1.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el acceso al SAE y el sistema utilizado para la generación de informes.
- b) Plantea una cronología dilatada en el tiempo. Algunas tareas se esperan más breves si la empresa tiene verdadera experiencia en la prestación de servicios.

- c) El modelo de entrega de datos no es el solicitado y no expone una alternativa adecuada en el periodo transitorio.
- d) Excluye el conteo de pasajeros

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) Se valora positivamente los plazos de remisión de los informes

Por todo ello se valora este subapartado con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.6.1.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La cronología planteada es contradictoria y extensa. Los hitos se muestran con diferentes duraciones en el mismo documento.
- b) La certificación de datos de validación no se expone, sino la certificación de los equipos.
- c) Se echa de menos en la propuesta el acceso al SAE, a los datos, o las medidas para certificar los datos de uso.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) No se valora positivamente los plazos de remisión de los informes. Son plazos, largos y cerrados.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.6.2 Propuesta de mejoras en los equipos ITS

6.6.2.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación en los que se incluye una oferta completa de CCTV, comunicación completa, posicionamiento inercial.
- b) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación. Además de los sistemas exigidos, pone a disposición la plataforma MaaS, el sistema de emisión de títulos y tickets
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero. Entre las que se incluyen sistemas completos de información embarcada y en línea. WiFi gestionable. Puntos de recarga de dispositivos
- d) Se valora positivamente la oferta de sistemas de mejora a la conducción, ADAS. Ampliación de los elementos hardware.

Por todo ello se valora este conjunto con 7,00 puntos sobre 7,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan al comienzo de la concesión
- b) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan en los cuatro primeros meses

Por todo ello se valora este conjunto con 1 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 8,00 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.6.2.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación. En el que se incluyen sistemas CCTV y comunicación multimedia, pero se echan de menos la gestión de formatos de datos y la mejora en los sistemas de posicionamiento.
- b) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación en especial los sistemas de recarga online planteados.



- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero, la información
- d) Se valora positivamente el sistema de gestión de flotas.

Por todo ello se valora este conjunto con 3,50 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Teniendo en cuenta la cronología planteada, no se considera ninguna mejora en plazo la puesta en servicio de las mejoras ofertadas

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,50 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.6.2.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente la recopilación y exportación de datos.
- b) Se valoran positivamente la comunicación multimedia con el conductor y los sistemas de CCTV y visión perimetral
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero incluyendo el servicio wifi y la información embarcada
- d) Se valora positivamente la aplicación de gestión de reservas
- e) Se valoran positivamente las medidas de control de eficiencia energética.
- f) No se han considerado algunas otras mejoras propuestas por el ofertante (caja negra, localización flota, gestor de incidencias, etc.), por no quedar determinado que pertenezcan a este apartado o superen las especificaciones exigidas.

Por todo ello se valora este conjunto con 3 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan al comienzo de la concesión

Por todo ello se valora este conjunto con 0,5 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,50 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

6.6.3 Resumen puntuación

LOTE 3 - CORREDOR SUR				
PLAN DE SISTEMAS INTELIGENTES DE TRANSPORTE	VALORACIÓN TOTAL	AGREDA BUS	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.
5.1. Propuesta de implantación transitoria	2,00	2,00	0,75	0,25
Valoración de los hitos básicos, etc.	1,50	1,50	0,25	0,00
Estadísticas e informes	0,50	0,50	0,50	0,25
5.2. Mejoras en los equipos ITS	8,00	8,00	3,50	3,50
Mejoras en los equipos ITS	7,00	7,00	3,50	3,00
Reducción plazos en mejoras	1,00	1,00	0,00	0,50
TOTAL - CAPÍTULO 5	10,00	10,00	4,25	3,75



6.7 Valoración definitiva de las ofertas del Lote 3

A continuación, en la siguiente tabla se detalla el resumen de las valoraciones iniciales y definitivas otorgadas al conjunto de ofertas admitidas al Lote 3.

La valoración definitiva se determina una vez realizada las primeras valoraciones de los distintos apartados de las Memorias Técnicas, recalculando la puntuación final de cada oferta de forma que, a la oferta mejor valorada inicialmente se le otorga la máxima puntuación prevista en el PCAP, de cuarenta y dos (42) puntos, de conformidad con lo establecido en el apartado 6.3.1. del PCAP.

LOTE 3 - CORREDOR SUR				
CRITERIOS DE VALORACIÓN	VALORACIÓN TOTAL	AGREDA BUS	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.
1. Organización del servicio	7,00	6,50	1,25	3,50
2. Plan de vehículos	12,00	9,75	5,75	6,50
3. Actuaciones relativas a información y promoción del servicio	5,00	4,75	1,00	2,25
4. Plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio	8,00	4,75	2,25	4,00
5. Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte	10,00	10,00	4,25	3,75
VALORACIÓN INICIAL	42,00	35,75	14,50	20,00
VALORACIÓN DEFINITIVA	42,00	42,00	17,03	23,50



7 VALORACIÓN DE LAS OFERTAS CORRESPONDIENTES AL LOTE 4.

7.1 Análisis preliminar de estructura

7.1.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 83 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de ochenta (80) páginas, todas DIN A4, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- Plan de contingencias
- Potenciales mejoras a implementar para aumentar la calidad
- Plan de vehículos
- Información y promoción del servicio
- Plan de atención al cliente
- Plan de sistemas inteligentes de transporte

7.1.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 81 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de setenta y ocho (78) páginas, de las que 76 son DIN A4 y 2 son DIN A3, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- 1.Organización del servicio

- 2. Plan de vehículos
- 5 Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte

7.1.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 81 páginas, que incluye una portada y un índice de dos (2) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de setenta y ocho (78) páginas, 77 DIN A4 y una 1 DIN A3, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- 3.1. Plan de Información
- 3.2. Plan de Promoción
- 4.1. Protocolo para el control y gestión de quejas, sugerencias y solicitudes
- 4.2. Procedimiento para la gestión y control del servicio y los datos así como la comunicación con la administración.

7.1.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

La Memoria Técnica presentada tiene una extensión total de 72 páginas, que incluye una portada y un índice de tres (3) páginas sin numerar y el cuerpo de la memoria con una extensión de sesenta y ocho (68) páginas, 57 DIN A4 y una 11 DIN A3, debidamente numeradas. Las dimensiones y tipografías respetan lo indicado en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

El contenido de la memoria presentada se estructura en los cinco (5) bloques previstos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP: Organización del Servicio, Plan de Vehículos, Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio, Plan de Atención al Cliente y Plan de Sistemas Inteligentes de Transportes.

Igualmente, cada uno de los anteriores bloques se estructura conteniendo en todo caso los apartados mínimos requeridos en el apartado 6.2.4.2. del PCAP.

Por otro lado, la licitadora, mediante declaración aportada en el Sobre B de su oferta, ha indicado que la siguiente relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, tienen la consideración de «confidenciales»:

- 2 Organización del servicio
- 3 Plan de vehículos
- 5.3.1 Propuestas de procedimientos para la gestión de quejas, sugerencias y solicitudes
- 5.3.4 Generación de indicadores para la obtención de niveles de mejora

- 5.4.1 Protocolo para la gestión de incidencias en el servicio
- Plan de sistemas inteligentes de transporte.

7.2 Organización del servicio (7,0 puntos)

7.2.1 Organización del servicio

7.2.1.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada relativa a la estructura organizativa propuesta. Se indica el número de personal asignado y sus funciones. Se relacionan los nombres de los Responsables de las cuatro áreas funcionales.
- b) Se valora positivamente la claridad de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se indican instalaciones fijas en Carretera Madrid con una superficie de 38.352m2 construidos. Se ofrecen vehículos de asistencia, así como las oficinas y taquillas operativas en la Estación Central de Autobuses.
- c) Se indican mejoras de carácter social para el personal: de promoción de la igualdad y la conciliación, y de mejoras de condiciones de seguridad y salud en el trabajo. También presentan compromiso de acuerdo para uso del aparcamiento, carga y limpieza de los autobuses en la Estación de Servicio "Valcarce La Joyosa".

Por todo ello se valora este conjunto con 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel medio de detalle.
- b) Se valora positivamente que los cuadros de marcha presentados permiten tener la visión general del servicio.
- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) Se valora positivamente el nivel de detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) Se valora positivamente que la propuesta presenta la operativa general del servicio, con visión de mayor alcance y con identificación de características particulares al contrato. Se toma como base la estación de servicio de Valcarce para garantizar la autonomía de los vehículos eléctricos.

Por todo ello se valora este conjunto con 2,25 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) Se valora positivamente el aporte de la exposición detallada relativa a la organización y sistematización del Plan.
- b) Se valora positivamente que se presenta detalle de los medios concretos de respuesta, así como acuerdos suscritos con empresas colaboradoras para reforzar el Plan.
- c) Se valora el compromiso de tiempos de respuesta inferiores a 10 minutos, con un máximo 15 minutos al municipio de Pedrola, inferiores a los establecidos en el pliego.
- d) Se valora positivamente que se aporte relación de contingencias probables y puntos negros de este contrato, así como plan de acción específico, afianzando así la propuesta presentada.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,50 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subpartado de 5,50 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.2.1.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.
- b) Los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones se exponen de manera global, echando en falta detalle en cada uno de ellos.
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel bajo de detalle.
- b) No se considera que los cuadros de marcha presentados aporten valor en la oferta.
- c) El número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea se presenta de forma muy genérica.
- d) No se incluye detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) La propuesta presentada no permite valorar una operativa general del servicio.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) El Plan presentado no aporta valor.
- b) La descripción de los medios de respuesta se presenta de forma genérica, sin aportar valor en la oferta.
- c) El compromiso de tiempos de respuesta se indica inferiores a 30 minutos, conforme a lo establecido en el pliego.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,00 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.2.1.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.
- b) Se valora positivamente la buena exposición de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se indican instalaciones fijas ubicadas en la Avenida Cataluña con Ronda de Hispanidad con una superficie de 5.200m². Se ofrecen vehículos de asistencia.
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel medio de detalle.
- b) No se considera que los cuadros de marcha presentados aporten valor en la oferta.
- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) Se valora positivamente el nivel de detalle de los servicios de conducción empleados.
- e) Se valora positivamente que la propuesta presenta la operativa general del servicio, con visión de mayor alcance y con identificación de características particulares al contrato, pero se echa en falta mayor detalle y profundidad.



Por todo ello se valora este conjunto con 1,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) Se valora positivamente el aporte de la exposición detallada relativa a la organización y sistematización del Plan.
- b) Se valora positivamente que se presenta detalle de los medios concretos de respuesta, así como acuerdos suscritos con empresas colaboradoras para reforzar el Plan.
- c) Se valora el compromiso de tiempos de respuesta inferiores a 20 minutos de desplazamiento del personal y de 30 minutos de sustitución de autobús, inferiores a los establecidos en el pliego.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,00 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.2.1.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de organización, se dispone:

- a) La exposición relativa a la estructura organizativa propuesta se presenta de forma muy genérica.
- b) Se valora positivamente la buena exposición de los medios técnicos y materiales ofertados para realizar las distintas funciones de operación, de atención al cliente y de control del servicio. Se indican instalaciones fijas ubicadas en PLAZA con una superficie de 9.100m². Se ofrecen vehículos de asistencia.
- c) No se considera que las mejoras propuestas aporten valor.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación al Plan de operación, se dispone:

- a) El cumplimiento de lo establecido en los pliegos se desarrolla con un nivel medio de detalle.
- b) No se considera que los cuadros de marcha presentados aporten valor en la oferta.
- c) Se valora positivamente el nivel de detalle del número y tipo de autobuses e idoneidad para cada línea.
- d) No se incluye detalle de los servicios de conducción empleados.

- e) La propuesta presentada no permite valorar una operativa general del servicio.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta del Plan de contingencias, se dispone:

- a) Se valora positivamente el aporte de la exposición detallada relativa a la organización y sistematización del Plan.
- b) Se valora positivamente que se presenta detalle de los medios concretos de respuesta, así como acuerdos suscritos con empresas colaboradoras para reforzar el Plan.
- c) Se valora el compromiso de tiempos de respuesta entre 15 y 45 minutos.
- d) No se presentan contingencias específicas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subpartado de 2,50 puntos sobre los 6,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.2.2 Mejoras del servicio ofertado

7.2.2.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora el compromiso de complementar servicios interurbanos.
- b) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de puntos de parada suponen mejoras de intermodalidad sin coste para la Administración.
- c) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de itinerarios demuestran el conocimiento de la operación en la oferta y suponen mejoras en la velocidad comercial y operativa.
- d) Se valora positivamente que se haya realizado análisis e identificado puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subpartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.2.2.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.

- b) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de puntos de parada suponen mejoras de intermodalidad sin coste para la Administración.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se echa en falta el análisis de puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.2.2.3 *TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.*

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) Se valora positivamente que las propuestas de modificación de puntos de parada suponen mejoras de intermodalidad sin coste para la Administración.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se valora positivamente que se haya realizado análisis e identificado puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.2.2.4 *UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO*

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta el expreso compromiso de complementar servicios interurbanos que aporten valor.
- b) No se incluyen propuestas de modificación de puntos de parada que supongan mejoras de intermodalidad.
- c) No se presentan propuestas de modificación de itinerarios que aporten valor en la propuesta de servicio sin coste para la Administración.
- d) Se valora positivamente que se haya realizado análisis e identificado puntos con potencial generación de nueva demanda.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.2.3 *Resumen de puntuación*

LOTE 4 - CORREDOR OESTE					
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	VALORACIÓN TOTAL	AGREDA BUS	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MUJILLO
1.1. Organización del servicio	6,00	5,50	1,00	3,00	2,50
Propuesta de organización	2,00	1,75	0,50	0,75	0,75
Plan de operación	2,50	2,25	0,50	1,50	1,00
Plan de contingencias	1,50	1,50	0,00	0,75	0,75
1.2. Mejoras del servicio ofertado	1,00	1,00	0,25	0,50	0,25
TOTAL - CAPÍTULO 1	7,00	6,50	1,25	3,50	2,75

7.3 Plan de vehículos (12,0 puntos)

7.3.1 Capacidad de los vehículos

7.3.1.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- La oferta incluye múltiples configuraciones posibles tanto de microbús, autobús urbano como de autobús metropolitano, ofreciendo expresamente la asignación de entre las posibles que más convenga al CTAZ.
- Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso de aumento de longitud de los buses metropolitanos, que supone poder llegar a alcanzar las 97 plazas totales con 1 plaza PMR y 93 con 2 plazas PMR, ambas con 53 plazas sentadas.
- Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de configuración variable del interior de los buses, con diversas configuraciones posibles que maximizan las plazas de la tipología de bus urbano, pudiendo llegar hasta las 88 plazas con 1 PMR y 85 plazas con 2 PMR.
- Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso de aumento de longitud de los microbuses, que supone alcanzar las 47 plazas totales con 1 PMR.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.1.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta parece incluir una configuración única tanto de autobús urbano como de metropolitano, al menos en lo que a plazas se refiere, y otra de microbús, sin ofrecer expresamente su posible adaptación a las condiciones de las líneas o criterio del CTAZ.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de aumento de capacidad del bus metropolitano hasta 88 plazas totales, de las cuales 49 sentadas con 1 PMR.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 88 plazas con 1 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano.
- d) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso de aumento de capacidad de los microbuses, que supone alcanzar las 44 plazas totales con 1 PMR.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.1.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta incluye una configuración única de microbús, otra de autobús urbano y dos alternativas de autobús metropolitano, basadas en un posible aumento de longitud.
- b) Se incluyen dos alternativas de bus metropolitano, ambas con una capacidad total coincidente con la mínima de pliego, pero en la que las plazas sentadas pueden alcanzar las 49 plazas con 1 PMR.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de aumento de las plazas de la tipología de bus urbano hasta las 85 plazas con 2 PMR. Se considera poco relevante para las condiciones de servicio el aumento propuesto de plazas sentadas para la tipología de bus urbano.
- d) Se valora positivamente desde el punto de vista de la capacidad la sustitución del microbús por un bus de 12 m con capacidad para 80 plazas.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.1.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La oferta incluye dos configuraciones de autobús urbano, uno de 14,73m y otro de 12,83m, asignados a los servicios según sus previsiones de demanda, lo que se valora positivamente. Respecto a la configuración del microbús y el autobús metropolitano, se trata dos únicas configuraciones sin opciones expresas de adaptación.

- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso de aumento de longitud de los buses metropolitanos, que supone poder llegar a alcanzar las 80 plazas totales, con 2 plazas PMR y 40 plazas sentadas. No se incluye referencia a 1 plaza PMR que permita evaluar la capacidad en esta configuración.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de incremento de longitud de la tipología 2, urbano, en 8 de las 15 unidades, con capacidad total de 96 plazas con 2 PMR. Los 7 restantes presentan una capacidad total de 80 plazas con 2 PMR.
- d) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso de aumento de capacidad del microbús hasta 22 plazas totales, con 1 PMR.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.2 Seguridad de los vehículos

7.3.2.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un amplio listado de mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan el sistema de frenado Adas, asistente de cambio de carril, atención, ángulos muertos, colisión con usuarios vulnerables, sistema Optiview, control de fatiga y alcoholock, bluetooth manos libres de conductor, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturones de 3 puntos (no en Clase I), eAlarma, UDS (caja negra), desfibrilador, entre otras mejoras.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como medidas especiales antiCovid, o mamparas en el puesto de conducción, detección de humo y autoextinción de incendios, sistema antiacoso Wings, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.2.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan frenada automática de emergencia, control de crucero adaptativo (no en microbús), asistente de cambio de carril (no en microbús), control de ángulos muertos, alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se echan en falta medidas específicas por parte del oferente de mejoras significativas de seguridad pasiva del vehículo.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como mamparas y sistema antiincendios, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.2.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan los sistemas ADAS, BSD, detector de fatiga, LDWS de abandono de carril, AEBS de frenado de emergencia, cámara y sensores de marcha atrás y ángulos muertos, alcoholock, entre otras mejoras.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de diversas mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturones de 3 anclajes en todas las tipologías, sistema ISOFIX y asientos adaptados infantiles.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como sistema de autoextinción de incendios y caja negra, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de seguridad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.2.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un amplio listado de mejoras de seguridad activa del vehículo, entre las que se destacan el

sistema ADAS, AEBS de frenado de emergencia, sistema de control de velocidad, abandono de carril, cámara y sensores de marcha atrás, ángulos muertos y lluvia, atención del conductor, control de fatiga y alcoholock, entre otras mejoras.

- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de mejoras de seguridad pasiva del vehículo, entre las que se destacan cinturón de 3 puntos en metropolitano y microbús, ISOFIX, y desfibrilador, entre otras mejoras.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de otras mejoras como mamparas para el puesto de conducción, medidas adicionales antiCovid y el sistema antiincendios, entre otros.
- d) Se valora positivamente que se incluya una referencia expresa a la certificación ISO 39001.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.3 Accesibilidad de los vehículos

7.3.3.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir 2 plazas PMR en las tipologías 2 y 3. Para la tipología 1, Microbús, se oferta rampa manual y eléctrica.
- b) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir piso bajo y 3 puertas dobles, en la tipología 2, urbano. En el bus tipo 3, se oferta puerta delantera de doble hoja. En el microbús, se oferta una puerta adicional.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas como proyección audiovisual subtitulada e indicaciones en Braille y mediante pictogramas, según pautas ARASAAC.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.3.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se incluye el mínimo de una plaza PMR. Para la tipología 1, Microbús, si se incluye como mejora oferta de rampa eléctrica, y una puerta adicional.

- b) No se incluye piso bajo completo ni tercera puerta, en la tipología 2, urbano. Sí la doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita por parte del oferente se incluyan sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.3.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se incluye el mínimo de una plaza PMR. En tipología 1, microbús, se oferta rampa manual y, también, eléctrica.
- b) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir piso bajo y 3 puertas dobles, en la tipología 2, urbano. En el bus tipo 3, se oferta puerta delantera de doble hoja.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir sistemas de ayuda a la información para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas como Braille, Navilens, bucle magnético, entre otros.
- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.3.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso por parte del oferente de incluir dos plazas PMR en las tipologías 2, urbano, y 3, metropolitano.
- b) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso en este apartado referente a dotar de piso bajo completo y tercera puerta, en la tipología 2, urbano, condicionado a decisión CTAZ. Se valora, también, la inclusión de doble hoja en la puerta de acceso de la tipología 3, metropolitano.
- c) Se valora positivamente la inclusión de un compromiso expreso en este apartado de sistemas de ayuda para personas con dificultades cognitivas, visuales o auditivas.

- d) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido un compromiso expreso por parte del oferente de la obtención de certificaciones que aseguren el cumplimiento de unos requerimientos mínimos en materia de accesibilidad de vehículos.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,75 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.4 Confort en los vehículos

7.3.4.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de sistemas de mejora de los sistemas de acondicionamiento térmico del vehículo, como convectores (sólo en los vehículos de tipo 2, urbanos), lunas laterales extratintadas, claraboyas eléctricas, y purificación y desinfección del aire (HEPA), entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos tapizados con cabezal, pavimento tipo madera, aumento de conectores USB y tomas de corriente 220V, sistema de entretenimiento individual, bandejas portaequipajes de mano abiertas en vehículos de Tipología 3, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como climatización independiente, diseño de cuadros adaptado a la usabilidad, espacio ergonómico, entre otros.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.4.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de sistemas de mejora de los sistemas de ventilación del vehículo, con sistemas de filtrado con compromiso de renovación del aire, entre otros.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos ergonómicos tapizados, aumento de conectores USB y enchufes, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como climatización independiente y puesto de conducción ergonómico y ajustable.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.4.3 *TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.*

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta la inclusión de mejoras expresas en el sistema de climatización y ventilación por encima de las exigencias del Pliego.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como butacas tapizadas primera calidad, aumento de conectores USB, iluminación interior LED, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como climatización independiente y puesto de conducción de primeras marcas y con mandos regulables en altura y profundidad.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.4.4 *UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO*

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta la inclusión de mejoras expresas en el sistema de climatización y ventilación por encima de las exigencias del Pliego.
- b) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort de los viajeros como asientos acolchados con cabezal, aumento de conectores USB, enchufes, lunas dobles tintadas, entre otros.
- c) Se valora positivamente que se incluya un compromiso expreso por parte del oferente de mejoras que inciden en el confort del conductor, como puesto de conducción ergonómico y regulable en altura, según ISO 16212-1:2012, climatización diferenciada entre otros.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.5 *Intermodalidad bicicleta-bus*

7.3.5.1 *AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA*

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de al menos dos bicicletas a bordo, valorándose su descripción detallada. No

incluye de manera expresa el aumento de capacidad en el propio sistema o sistemas complementarios.

- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema de transporte de al menos 2 VMP plegados, valorándose su descripción detallada. Se destaca la propuesta de aparcamiento seguro en Carlos V, las medidas de promoción en el uso integrado bici+bus, y la promoción interna al uso de la bicicleta.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.5.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de al menos dos bicicletas a bordo, tomando como referencia el modelo desarrollado por el CTAZ. Además se incluye una opción de transportar 2 bicicletas adicionales sin plegar adicionales
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de 2 bicis y VMP plegados. No se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus.
- c) Se echa en falta que en la oferta de forma explícita no se haya incluido referencias expresas a la homologación del sistema y su inclusión en los seguros que procedan.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.5.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de dos bicicletas a bordo, sin más detalle. No incluye de manera expresa el aumento de capacidad en el propio sistema o sistemas complementarios
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de bicis y VMP plegados, según modelo desarrollado y homologado por la empresa, aunque no indica su capacidad. No se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus.

- c) Se valora positivamente la referencia expresa por parte del oferente a la homologación de su sistema de transporte de bicis y VMP plegadas, si bien se echa en falta lo mismo para el sistema de transporte de bicicletas sin plegar.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.5.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de al menos dos bicicletas a bordo, basado en modelo propio del fabricante testeado en otros servicios. Además se incluye una opción de transportar bicicletas adicionales mediante portabicis exterior trasero, aunque restringido a los vehículos de la línea 615.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso por parte del oferente de inclusión de un sistema para el transporte de bicis y VMP plegados. No se incluyen expresamente otras medidas orientadas a impulsar la intermodalidad bici-bus.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa por parte del oferente a la homologación del sistema por el fabricante.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.3.6 Resumen puntuación

LOTE 4 - CORREDOR OESTE					
PLAN DE VEHÍCULOS	VALORACIÓN TOTAL	AGREDA BUS	EMPRESA DE BIAS Y CIA. SA	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO
2.1. Capacidad	3,00	1,75	1,50	1,50	1,25
2.2. Seguridad	2,00	1,75	1,00	1,25	1,75
2.3. Accesibilidad	3,00	2,75	0,25	1,75	2,75
2.4. Confort	1,00	1,00	0,50	0,50	0,50
2.5. Intermodalidad	3,00	2,25	2,25	2,00	2,25
TOTAL - CAPÍTULO 2	12,00	9,50	5,50	7,00	8,50



7.4 Actuaciones relativas a la información y promoción del servicio (5,0 puntos)

7.4.1 Plan de información

7.4.1.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la exposición detallada de la propuesta, con especial interés a la oferta de mayor información estática en paradas, información dinámica a ubicar en las paradas más relevantes y una propuesta de diseño específica.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ, pero se echa en falta mayor detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente en tener un contacto directo con el CTAZ, suministro de datos en tiempo real y mejora de tiempos de información al usuario en caso de incidencias.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.4.1.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) La exposición relativa al conocimiento de los canales del CTAZ y el detalle de su integración se presenta de forma muy genérica.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.4.1.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la exposición detallada de la propuesta, con especial interés a la oferta de mayor información estática en paradas, información dinámica a ubicar en las paradas más relevantes y una propuesta de diseño específica.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se demuestre conocimiento de los canales del CTAZ, pero se echa en falta mayor detalle de cómo los medios de la empresa van a operar con el Consorcio.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.4.1.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de canales de información y diseño de contenidos de información, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se propongan canales de información que complementen a los del Consorcio.
- b) Se valora positivamente la oferta de una propuesta de elaboración de contenidos, pero ésta se presenta de forma muy genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la integración en los canales de información del CTAZ, se dispone:

- a) La exposición relativa al conocimiento de los canales del CTAZ y el detalle de su integración se presenta de forma muy genérica.
- b) No se presentan frecuencias y tiempos específicos.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.4.2 Plan de promoción

7.4.2.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio y su plan de acción con actuaciones concretas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento. Se oferta una dedicación de 100.000€ para el Plan de Promoción del servicio.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas. Se oferta una dedicación de 79.000€ en el segundo y siguientes años de contrato.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, detallando los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas. También se proponen acuerdos con terceros para la promoción e información del servicio.

Por todo ello se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.4.2.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La exposición relativa a los objetivos y plan de acción del Plan de promoción se presenta de forma muy genérica sin aportar valor.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de forma bimestral, a lo largo del año, de 6 acciones para promocionar y fomentar el uso del transporte público, tanto en la ciudad como en el área metropolitana de Zaragoza, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas para la ciudadanía de Zaragoza y de su área metropolitana, y crear campañas dirigidas a los visitantes de la ciudad, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Los recursos y medios de comunicación que presenta el ofertante son muy escasos y no aportan valor.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.4.2.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la exposición detallada de los objetivos del plan de promoción del servicio, pero se echa en falta su plan de acción con actuaciones concretas.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de diferentes campañas de promoción según las necesidades de la época del año y del público objetivo al que se dirija en cada momento, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.4.2.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO



Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La exposición relativa a los objetivos y plan de acción del Plan de promoción se presenta de forma muy genérica sin aportar valor.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de forma bimestral, a lo largo del año, de 6 acciones para promocionar y fomentar el uso del transporte público, tanto en la ciudad como en el área metropolitana de Zaragoza, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso de realización de campañas específicas para la ciudadanía de Zaragoza y de su área metropolitana, y crear campañas dirigidas a los visitantes de la ciudad, pero se echa en falta que se presente dotación económica concreta.
- d) Se valora positivamente que se indican los canales de comunicación previstos, pero se echa en falta mayor detalle de los medios y soportes de comunicación y el número de inserciones previstas.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.4.3 Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual

7.4.3.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la oferta de un cronograma coherente de implantación del Plan.
- b) Se valora positivamente que se incluya detalle del Plan coherente y adecuado para su ejecución.
- c) Se valora positivamente la descripción de líneas de actuación para la mejora continua del mismo.
- d) Se valora positivamente que se presenten actuaciones relativas al mantenimiento y mejora de los niveles de servicio del Plan durante el conjunto de la vida del contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.4.3.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- b) No se presenta detalle del Plan de ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.

- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.4.3.3 *TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.*

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- b) No se presenta detalle del Plan de ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.4.3.4 *UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO*

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se presenta un cronograma de implantación del Plan.
- b) No se presenta detalle del Plan de ejecución.
- c) No se presentan líneas de actuación para la mejora continua.
- d) No se presentan actuaciones de mantenimiento y mejora a ejecutar durante el contrato.

Por todo ello se valora este subapartado con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.4.4 *Resumen puntuación*



LOTE 4 - CORREDOR OESTE					
ACTUACIONES RELATIVAS A INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN DEL SERVICIO	VALORACIÓN TOTAL	AGREDA BUS	EMPRESA DE BIAS Y CIA. SA	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO
3.1. Plan de información	2,00	1,75	0,50	1,25	0,50
Canales y diseño de contenidos	1,00	1,00	0,50	1,00	0,50
Integración con el CTAZ	1,00	0,75	0,00	0,25	0,00
3.2. Plan de promoción	2,00	2,00	0,50	1,00	0,75
3.3. Plan de implantación y mantenimiento	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL - CAPÍTULO 3	5,00	4,75	1,00	2,25	1,25

7.5 Actuaciones relativas al plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio (8,0 puntos)

7.5.1 Protocolo para el control de quejas y sugerencias

7.5.1.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- Se valora positivamente la referencia expresa del oferente a disponer un SAC propio y especializado con atención y gestión 24hx365 días, así como su compromiso a elaborar y disponer un protocolo de tratamiento de las distintas RQS de alcance adecuado. También la referencia expresa a la certificación ISO. Se echa en falta alguna información adicional que anticipe los procedimientos y categorizaciones vinculados al protocolo.
- Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ. De la oferta se desprende un mayor protagonismo de los canales propios RQS ofertados que la potenciación y fortalecimiento de los propios del CTAZ.
- Se valorará positivamente que en la oferta se comprometen expresamente unos tiempos de respuesta inferiores a los recogidos en el PPTP para las RQS recibidas por canales CTAZ.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) La propuesta de aumento del número de puntos de atención propuestos aporta poco valor adicional a consecuencia de sus ubicaciones planteadas.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 50%. Se echa en falta aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP. Los puntos de atención adicionales presentan horarios de atención más amplios, aunque con poco impacto por lo indicado en el punto anterior.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad, seguridad, nuevas tecnologías.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos, idiomas de atención, atención a personas con diversidad funcional, entre otros.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se valora positivamente que se incluya en la oferta una descripción suficientemente detallada de los indicadores propuestos para el correcto seguimiento y evaluación del desempeño del servicio de atención al cliente.
- b) Se echa en falta que la oferta se establezca un compromiso de valores límites aceptables de dichos indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta tampoco se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de la elaboración de informes de seguimiento para definir las futuras líneas de acción que fomenten la mejora continua del servicio, pero sin ningún desarrollo concreto.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.5.1.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) Se echa en falta la inclusión de procedimientos y categorizaciones de la gestión RQS así como una referencia expresa en este punto a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, sin más detalle. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a reducir a 2 días la respuesta ante RQS que requieran interacción con terceros. Se echa en falta un compromiso en la reducción de plazos de gestión de RQS ordinarias.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) El compromiso de aumento del número de puntos de atención se considera insuficiente, por el valor adicional que aporta a usuarios del servicio.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 100%. Se echa en falta un aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP.
- c) Se echa en falta la descripción por el oferente en este apartado de los recursos materiales adicionales a incluir en la oficina.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos y la inclusión de 2 puntos adicionales. Se echa en falta la referencia expresa a medidas especiales para la atención a personas con diversidad funcional.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se echa en falta mayor descripción de los indicadores, que se restringe a una breve mención.
- b) Se echa en falta que el oferente incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de una mención genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,50 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.5.1.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) A pesar de que la oferta incluye referencias a procedimientos y algunas categorizaciones de la gestión RQS, se echa en falta un mayor detalle en relación a la categorización de RQS y una referencia expresa en este punto a los recursos humanos y materiales dispuestos a tal fin.
- b) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ. Se echa en falta mayor concreción de los cauces y procedimientos de interacción con el CTAZ.
- c) Se echa en falta mayor compromiso en la reducción de plazos de gestión de RQS.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se echa en falta un compromiso de aumento del número de puntos de atención.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 87%. Se echa en falta un aumento en los días de servicio por encima del mínimo exigido en el PPTP.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales en materia de accesibilidad y nuevas tecnologías.
- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del ofertante a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos y atención a personas con diversidad funcional, entre otros.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se echa en falta mayor descripción de los indicadores, que se restringe a una breve mención.

- b) Se echa en falta que el oferente incluya en la oferta compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto para la mejora de los niveles de servicio de atención al cliente durante la vida del contrato, más allá de una mención genérica.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,25 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.5.1.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de procedimiento de atención de quejas, sugerencias y solicitudes, se dispone:

- a) Se valora positivamente la detallada exposición relativa a los medios humanos, horario de atención 24h, recursos de software procedimientos generales y protocolos particulares implantados, si bien se echa en falta un mayor detalle descriptivo de la categorización de RQS. Se valora positivamente la referencia expresa a las certificaciones ISO y UNE específicas en la materia.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de integración en la plataforma unificada de gestión de la atención al usuario que está desplegando el CTAZ, con referencias expresas y con cierto detalle a los protocolos de integración entre las plataformas y gestión de la información y bases de datos compartidas.
- c) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente de reducción de plazos de gestión de RQS a 3 horas y 1,5 días, con tiempo de respuesta a recepción de 4h.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,00 puntos sobre el 1,00 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de puntos y canales de recepción de quejas, se dispone:

- a) Se echa en falta un compromiso expreso del oferente de mejora de los puntos de atención.
- b) Se valorará positivamente el compromiso expreso del oferente de aumento de las franjas horarias en un 100%, incluyendo servicio sábados (se identifica una incongruencia en este punto entre los indicado en la pag. 42 y lo indicado en la pág. 5, respecto al horario y servicio en sábado y domingo).
- c) Se echa en falta un compromiso expreso del oferente de mejorar la dotación de recursos materiales.

- d) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a prestar servicios adicionales en los puntos de atención como recarga de tarjeta y títulos, con facilidades adicionales al pago. Se echa en falta la referencia expresa a medidas especiales para la atención a personas con diversidad funcional.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de indicadores para la obtención de niveles de mejora, se dispone:

- a) Se echa en falta que la oferta incluya indicadores concretos para evaluar los niveles de mejora, restringiéndose a describir los procedimientos de control de calidad, en los que se valora positivamente los sistemas de control internos y externos propuestos.
- b) Se echa en falta que en la oferta se incluyan compromisos de valores límites aceptables para los principales indicadores.
- c) Se echa en falta que en la oferta no se describa ningún procedimiento correctivo propuesto.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,50 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.5.2 Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos, así como para la comunicación con la Administración

7.5.2.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se valorará positivamente la localización propuesta, dotación de puestos, horario y software del centro de control del operador.
- b) Se valorará positivamente la solución transitoria propuesta y se valora de insuficiente la referencia a los protocolos de comunicación con el Centro de control del CTAZ.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar un total de 2 expediciones diarias.

- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a supervisar mensualmente el 100% de las paradas y quincenalmente la flota en servicio, además de otros compromisos. Se compromete, además, a inspecciones externas trimestrales, además de aportar un amplio listado de certificaciones en materia de Calidad y Servicio al cliente.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa y detallada a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección, y las referencias incluidas a los protocolos de trabajo a aplicar.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control, y el compromiso expreso al acceso del CTAZ a esta información
- b) Se valora positivamente la descripción detallada fundamenta en sus propios procesos ya operativos relativos a la elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente, que incluye, incluso, propuesta de mejora.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.5.2.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) Se echa en falta alguna referencia a localización, dotación de puestos y horario del centro de control del operador.
- b) Se valorará positivamente la referencia genérica a la integración con el centro de control del CTAZ, si bien se echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Se echa en falta una referencia expresa a la solución provisional hasta su puesta en marcha.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:



- a) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente respecto a las expediciones a inspeccionar, en tanto que se incluye una referencia vaga a los protocolos de inspección que no se valora suficiente como mejora al Pliego.
- b) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente en este apartado respecto a la inspección de otros elementos como paradas, flotas, etc. El primer apartado introduce algunos protocolos corporativos que no concreta posteriormente al alcance de este servicio.
- c) Se echa en falta, de igual modo, la referencia expresa del oferente a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,00 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) La descripción aportada por el oferente se restringe a una vaga descripción de protocolos genéricos ya implantados por la empresa, y de alcance parcial, a los que compromete el acceso del CTAZ. Se echa en falta una mayor concreción y detalle a los términos del servicio ofertado.
- b) Igualmente, la referencia a los procedimientos de elaboración de una encuesta de satisfacción al cliente anual no se considera que aporten valor a lo recogido en el Pliego, como tampoco las mejoras propuestas por el oferente.

Por todo ello se valora este conjunto con 0, 00 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.5.2.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) El apartado de la memoria no incluye información del centro de control del operador, que se encuentra dispersa por otros apartados. De su análisis se desprende que el horario es adecuado. Se echa en falta su localización en el área de influencia del contrato, así como información de los puestos de trabajo y software del centro de control del operador.
- b) Se valora positivamente la referencia genérica a la integración con el centro de control del CTAZ, si bien se echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Se considera suficiente la solución provisional hasta su puesta en marcha.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar el 5% de las expediciones anuales según el proyecto de explotación.
- b) Se valora positivamente el compromiso expreso del oferente a supervisar otros aspectos como paradas y vehículos, entre otros, si bien se echa en falta compromisos de frecuencia y detalle de los procesos.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa y detallada a los protocolos de trabajo a aplicar, y los medios necesarios dispuestos.

Por todo ello se valora este conjunto con 1,50 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora muy positivamente la referencia expresa a los procedimientos de gestión de la información de calidad y control, mediante herramientas específicas de análisis de la información, y la propuesta de acceso del CTAZ a estas plataformas.
- b) Se valora positivamente la descripción detallada relativos a la elaboración de una encuesta, con muestra adecuada comprometida, de satisfacción al cliente y la mejora propuesta.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,25 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.5.2.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la gestión de incidencias y seguimiento de expediciones, se dispone:

- a) La oferta no incluye en este apartado relativo al centro de control de expediciones, y se incluyen referencias dispersas en otros apartados. De ellos, se desprende que el horario, ordinario y ampliado en instalaciones de apoyo, propuesto es adecuado, así como la dotación de personal y software.
- b) Igual que en el caso anterior, la oferta obvia este apartado relativo a la integración con el centro de control del CTAZ. Se echa en falta compromisos concretos de interacción con el CTAZ. Se considera suficiente la solución provisional de acceso a sus sistemas.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a la propuesta de plan de control e inspección del servicio, se dispone:

- a) Se valora el compromiso a supervisar trimestralmente el 100% de los servicios, si bien se echa en falta su concreción en compromiso expreso de expediciones trimestrales o anuales a inspeccionar.
- b) Se echa en falta el compromiso expreso del oferente en este apartado respecto a la inspección de otros elementos como paradas, flotas, etc.
- c) Se valora positivamente la referencia expresa del oferente a los recursos humanos y materiales dedicados al plan de inspección.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,50 puntos sobre los 1,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador en relación a los procedimientos para la gestión y control de datos, seguimiento de los indicadores de calidad, encuesta de satisfacción y procedimiento de comunicación con la Administración, se dispone:

- a) Se valora positivamente la propuesta de medios dispuestos para la gestión de la información de calidad y control basada en sus softwares de gestión. Se prevé el acceso del CTAZ a esta información. Se echa en falta una mayor concreción y detalle de los posibles resultados y su explotación.
- b) Se valora positivamente la muestra comprometida por el oferente en relación a la encuesta de satisfacción al cliente, si bien se echa en falta mayor descripción de su alcance y posibles mejoras.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,50 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.5.3 Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual

7.5.3.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que todas las mejoras ofertadas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.

- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.5.3.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que todo lo recogido en este apartado estará implantado desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.5.3.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente que en la oferta se incluya el compromiso expreso del oferente de que las principales funcionalidades y mejoras ofertadas en este epígrafe estarán implantadas desde el inicio del servicio.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.5.3.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se echa en falta que la oferta incluya el compromiso expreso del oferente de que todas las funciones principales recogidas en este epígrafe estén implantadas desde el inicio del servicio, aunque los plazos propuestos no presentan diferencias críticas.
- b) Se echa en falta mayor detalles respecto a los procedimientos para establecer acciones de mejora del sistema y al establecimiento de protocolos de participación del CTAZ en el seguimiento del servicio de atención y control.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.5.4 Resumen puntuación

LOTE 4 - CORREDOR OESTE					
PLAN DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y CONTROL DEL SERVICIO	VALORACIÓN TOTAL	AGREDA BUS	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO
4.1. Protocolo para el control de quejas y sugerencias	4,00	2,25	1,50	1,25	2,50
Procedimiento de atención de RQS	1,00	0,75	0,25	0,00	1,00
Puntos y canales de recepción RQS	2,00	1,00	1,25	1,25	1,25
Indicadores de niveles de mejora RQS	1,00	0,50	0,00	0,00	0,25
4.2. Procedimientos para la gestión y control del servicio y los datos	3,00	2,00	0,25	2,25	1,50
Protocolo de gestión de incidencias y seguimiento de expediciones	1,00	0,75	0,25	0,50	0,75
Plan de control e inspección del servicio	1,50	0,75	0,00	1,50	0,50
Gestión y control de datos, encuesta de satisfacción y comunicación Admon.	0,50	0,50	0,00	0,25	0,25
4.3. Plan de implantación y mantenimiento a lo largo de la vida contractual	1,00	0,50	0,50	0,50	0,25
TOTAL - CAPÍTULO 4	8,00	4,75	2,25	4,00	4,25

7.6 Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte (10,0 puntos)

7.6.1 Propuesta de implantación durante el periodo transitorio

7.6.1.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- Se valora positivamente la cronología presentada, siendo breve y coherente.
- Se valora positivamente la entrega de datos directos del SAE y SVV al CTAZ, utilizando métodos que aseguran su llegada y mejoran la eficacia
- Se valora positivamente el conteo de pasajeros
- Se valora positivamente el acceso completo a los datos de SAE del operador otorgando un acceso directo para generación de informes de su propia plataforma

- e) Se valora positivamente que se incluyan medidas de corrección de la información tanto en el procedimiento de elaboración como en el de análisis posterior mediante sistemas

Por todo ello se valora este conjunto con 1,5 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes para los que se disponen de todos los elementos del SAE utilizables mediante la herramienta de generación de informes.
- b) Se valora positivamente los plazos de remisión de los informes estableciendo mecanismos flexibles para que el CTAZ pueda definir los plazos o solicitarlos a medida.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.6.1.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente el acceso al SAE y el sistema utilizado para la generación de informes.
- b) Plantea una cronología dilatada en el tiempo. Algunas tareas se esperan más breves si la empresa tiene verdadera experiencia en la prestación de servicios.
- c) El modelo de entrega de datos no es el solicitado y no expone una alternativa adecuada en el periodo transitorio.
- d) Excluye el conteo de pasajeros

Por todo ello se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) Se valora positivamente los plazos de remisión de los informes

Por todo ello se valora este subapartado con 0,5 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.6.1.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) La cronología planteada es contradictoria y extensa. Los hitos se muestran con diferentes duraciones en el mismo documento.
- b) La certificación de datos de validación no se expone, sino la certificación de los equipos.
- c) Se echa de menos en la propuesta el acceso al SAE, a los datos, o las medidas para certificar los datos de uso.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la inclusión de los contenidos de los informes
- b) No se valora positivamente los plazos de remisión de los informes. Son plazos, largos y cerrados.

Por todo ello se valora este conjunto con 0,25 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 0,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.6.1.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Valoración de los hitos básicos; camino crítico en el despliegue de los sistemas; interacción necesaria para la homologación; sistema de certificación para el control y verificación de los viajeros e ingresos; idoneidad; coherencia y detalle de las medidas. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente la cronología.
- b) Se valora positivamente la entrega de datos directos del SAE y SVV
- c) Las medidas que se ofertan para gestión de información y validación son coherentes.

Por todo ello se valora este subapartado con 1,0 puntos sobre 1,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Propuesta de procedimiento para elaboración de estadísticas e informes con resultados de la explotación. Se valorarán plazos y alcance. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) No se han incluido información sobre informes ampliados ni plazos

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 0,5 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.6.2 Propuesta de mejoras en los equipos ITS

7.6.2.1 AGREDA BUS, SL TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación en los que se incluye una oferta completa de CCTV, comunicación completa, posicionamiento inercial.
- b) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación. Además de los sistemas exigidos, pone a disposición la plataforma MaaS, el sistema de emisión de títulos y tickets
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero. Entre las que se incluyen sistemas completos de información embarcada y en línea. WiFi gestionable. Puntos de recarga de dispositivos
- d) Se valora positivamente la oferta de sistemas de mejora a la conducción, ADAS. Ampliación de los elementos hardware.

Por todo ello se valora este conjunto con 7,00 puntos sobre 7,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan al comienzo de la concesión
- b) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan en los cuatro primeros meses

Por todo ello se valora este conjunto con 1 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 8,00 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.6.2.2 EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación. En el que se incluyen sistemas CCTV y comunicación multimedia, pero se echan de menos la gestión de formatos de datos y la mejora en los sistemas de posicionamiento.
- b) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación en especial los sistemas de recarga online planteados.
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero, la información
- d) Se valora positivamente el sistema de gestión de flotas.

Por todo ello se valora este conjunto con 3,50 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Teniendo en cuenta la cronología planteada, no se considera ninguna mejora en plazo la puesta en servicio de las mejoras ofertadas

Por todo ello se valora este conjunto con 0,0 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,50 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.6.2.3 TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran positivamente la recopilación y exportación de datos.
- b) Se valoran positivamente la comunicación multimedia con el conductor y los sistemas de CCTV y visión perimetral
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero incluyendo el servicio wifi y la información embarcada
- d) Se valora positivamente la aplicación de gestión de reservas
- e) Se valoran positivamente las medidas de control de eficiencia energética.
- f) No se han considerado algunas otras mejoras propuestas por el ofertante (caja negra, localización flota, gestor de incidencias, etc.), por no quedar determinado que pertenezcan a este apartado o superen las especificaciones exigidas.

Por todo ello se valora este conjunto con 3 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan al comienzo de la concesión

Por todo ello se valora este conjunto con 0,5 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,50 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.6.2.4 UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO

Propuesta de mejoras en los equipos ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valoran las mejoras en los Sistemas de Ayuda a la Explotación, como el sistema CCTV y de visión perimetral, pero se echan de menos otras como la mejora en el posicionamiento, o el acceso completo al SAE y los datos.
- b) Se valoran positivamente las mejoras en los Sistemas de Venta y Validación y su integración en el MaaS, sin embargo, se echan de menos las exportaciones de información a diferentes formatos.
- c) Se valoran positivamente las mejoras en el Sistema de Información al Viajero como información en parada.
- d) Se valora positivamente el control de eficiencia en la conducción. Incluye un análisis comparativo de la movilidad a través de datos de telefonía móvil.

Por todo ello se valora este conjunto con 3,0 puntos sobre 7 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

Reducción de plazos de incorporación de las mejoras ITS. Conforme a la descripción de la metodología de valoración anteriormente descrita y conforme a la oferta presentada por el licitador, se dispone:

- a) Se valora positivamente las que las mejoras se ofrezcan en los cuatro primeros meses

Por todo ello se valora este subapartado con 0,5 puntos sobre 1 punto de valoración máxima que dispone el PCAP.

Resulta una valoración total de este subapartado de 3,50 puntos sobre los 8,00 puntos de valoración máxima que dispone el PCAP.

7.6.3 Resumen puntuación

LOTE 4 - CORREDOR OESTE					
PLAN DE SISTEMAS INTELIGENTES DE TRANSPORTE	VALORACIÓN TOTAL	AGREDA BUS	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO
5.1. Propuesta de implantación transitoria	2,00	2,00	0,75	0,25	1,00
Valoración de los hitos básicos, etc.	1,50	1,50	0,25	0,00	1,00
Estadísticas e informes	0,50	0,50	0,50	0,25	0,00
5.2. Mejoras en los equipos ITS	8,00	8,00	3,50	3,50	3,50
Mejoras en los equipos ITS	7,00	7,00	3,50	3,00	3,00
Reducción plazos en mejoras	1,00	1,00	0,00	0,50	0,50
TOTAL - CAPÍTULO 5	10,00	10,00	4,25	3,75	4,50



7.7 Valoración definitiva de las ofertas del Lote 4

A continuación, en la siguiente tabla se detalla el resumen de las valoraciones iniciales y definitivas otorgadas al conjunto de ofertas admitidas al Lote 4.

La valoración definitiva se determina una vez realizada las primeras valoraciones de los distintos apartados de las Memorias Técnicas, recalculando la puntuación final de cada oferta de forma que, a la oferta mejor valorada inicialmente se le otorga la máxima puntuación prevista en el PCAP, de cuarenta y dos (42) puntos, de conformidad con lo establecido en el apartado 6.3.1. del PCAP.

LOTE 4 - CORREDOR OESTE					
CRITERIOS DE VALORACIÓN	VALORACIÓN TOTAL	AGREDA BUS	EMPRESA DE BLAS Y CIA. SA	TRANSPORTES GENERALES DE OLESA, S.A.	UTE AISA JULIÁN DE CASTRO MURILLO
1. Organización del servicio	7,00	6,50	1,25	3,50	2,75
2. Plan de vehículos	12,00	9,50	5,50	7,00	8,50
3. Actuaciones relativas a información y promoción del servicio	5,00	4,75	1,00	2,25	1,25
4. Plan de atención al cliente, gestión de incidencias y control del servicio	8,00	4,75	2,25	4,00	4,25
5. Plan de Sistemas Inteligentes de Transporte	10,00	10,00	4,25	3,75	4,50
VALORACIÓN INICIAL	42,00	35,50	14,25	20,50	21,25
VALORACIÓN DEFINITIVA	42,00	42,00	16,86	24,25	25,14



8 CONCLUSIÓN

Finalizada la encomienda a los servicios técnicos del CTAZ por parte de la Mesa de Contratación del EXPEDIENTE CON/03/2022.- “CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE REGULAR METROPOLITANO PERMANENTE DE VIAJEROS, DE USO GENERAL, POR CARRETERA DEL ÁREA DE ZARAGOZA”, se da traslado de las valoraciones que, a juicio de los que suscriben el presente informe, deben otorgarse a los licitadores del referido expediente de licitación con respecto a los criterios de valoración del Sobre B de las ofertas admitidas en el referido procedimiento de licitación.

En Zaragoza, a fecha de firma electrónica

SOFÍA CIVEIRA MARÍN

Responsable de Transportes del CTAZ

CARLOS ALOCÉN ALCALDE

Responsable de Ciudadanía y Digitalización del CTAZ

JUAN ORTIZ TABOADA

Director Gerente del CTAZ

