



ANÀLISI PROPOSTA AVALUABLE MITJANÇANT JUDICIS DE VALOR

OBJECTE: ESTUDI PERCEPCIÓ DEL CLIENT (EPC)

EXPEDIENT: 15012716

SOCIETAT: TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A. i FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. (en conjunt, "TMB")

L'estudi cerca avaluar el grau de satisfacció dels clients de les xarxes de Metro i de Bus en relació al servei de transport. La informació es recollirà mitjançant la realització d'entrevistes als clients d'ambdues xarxes per part d'enquestadors prèviament formats.

El Plec de Condicions Particulars de la licitació recollia els següents continguts:

1. Recursos humans (puntuació màxima de 5 punts):

- a. Model organitzatiu global, funció de cada participant en el projecte, tot establint tasques, responsabilitats, graus d'educació i dimensionaments.
- b. Els perfils professionals, el detall de les titulacions i l'experiència individual en projectes de complexitat i característiques tècniques equiparables a l'estudi objecte de licitació dels membres de l'equip de direcció, de l'equip tècnic i de l'equip de supervisió.
- c. L'experiència professional del principal gruix de l'equip de camp en projectes similars.

El valor màxim que es pot obtenir és de 5 punts, subjecte a un dimensionament, una adequació de perfils i un model organitzatiu que garanteixi respondre de forma solvent a la realització del projecte.

2. Pla de control i supervisió del treball de camp (puntuació màxima de 12 punts):

- a. Sistemes establerts per garantir el compliment de les entrevistes.
- b. Sistemes establerts per garantir el compliment del pla de mostreig.
- c. Procediments per solucionar les contingències del treball de camp.
- d. Mecanismes per informar a TMB del desenvolupament del treball de camp.
- e. Característiques del sistema CAPI i dels terminals que es lliuraran a l'equip.

El valor màxim que es pot obtenir és de 12 punts, subjecte a l'enumeració i definició de tots aquells processos que garanteixin el pla de de control i supervisió del treball de camp.

3. Procediment de depuració, els càlculs addicionals i l'elevació de les dades (puntuació màxima de 1,5 punts):

- a. Sistemes establerts per resoldre els tres procediments.
- b. Recursos materials (informàtics i tecnològics en general) emprats en cadascun dels procediments.



Transports Metropolitans
de Barcelona

El valor màxim que es pot obtenir és de 1,5 punts, subjecte a l'enumeració i definició de tots aquells processos de depuració, càlculs addicionals i elevació de les dades.

4. Propostes de millora (puntuació màxima d'1,5 punts)

- a. Per garantir l'homogeneïtat de l'estudi, no s'admetran variacions relatives a la metodologia general. Les propostes de millora han de ser enteses com quelcom que s'afegeix a l'estudi per dotar-lo de major valor, però no poden suposar canvis substancials en la seva estructura.

El valor màxim que es pot obtenir és de 1,5 punts, subjecte a l'enumeració i definició de totes aquelles propostes de millora.

S'han rebut tres (3) ofertes:

- Instituto DYM Investigaciones y Asesoramiento Económico en Distribución Mercados y Ventas, S.A.
- GESOP. Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública. S.L.
- SIGMA DOS S.L.

Totes 3 **assoleixen els criteris de solvència econòmica i solvència tècnica empresa:**

S'ha analitzat la documentació rebuda per part de les 3 empreses i s'han atorgat les següents puntuacions a les seves ofertes:

- **Instituto DYM Investigaciones y Asesoramiento Económico en Distribución Mercados y Ventas, S.A.**
 - 1. Recursos humans (puntuació obtinguda de 5 punts):** s'atorga la puntuació màxima en aquest apartat en tant que el model organitzatiu global, el dimensionament dels equips, els perfils professionals i la seva integració en el projecte (tasques, responsabilitats i grau de dedicació) s'ajusten perfectament a les necessitats d'un estudi d'aquestes característiques.
 - 2. Pla de control i supervisió del treball de camp (puntuació obtinguda de 12 punts):** se'ls puntuava amb la puntuació màxima (12 punts) en tant que presenten una proposta en la que s'enumeren i defineixen els principals processos que permeten garantir el control i seguiment del treball de camp en situacions estàndard i davant de possibles contingències.
 - 3. Procediment de depuració, els càlculs addicionals i l'elevació de les dades camp (puntuació obtinguda de 1,5 punts):** s'atorga la puntuació màxima en tant que descriu amb un nivell de detall molt elevat tots els passos dels procediments de depuració, càlculs addicionals i elevació de dades a considerar per garantir l'entrega d'una base de dades robusta i de qualitat.
 - 4. Propostes de millora (puntuació obtinguda de 0 punts):** s'atorguen 0 punts perquè no indiquen cap proposta de millora.

L'oferta rebuda per part de INSTITUTO DYM, INVESTIGACIONES Y ASESORAMIENTO ECONÓMICO EN DISTRIBUCIÓN, MERCADOS Y VENTAS, SA obté un total de 18,5 punts.



Transports Metropolitans
de Barcelona

- **GESOP. Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública. S.L.**
 1. **Recursos humans (puntuació obtinguda de 5 punts):** s'atorga la puntuació màxima en aquest apartat en tant que el model organitzatiu global, el dimensionament dels equips, els perfils professionals i la seva integració en el projecte (tasques, responsabilitats i grau de dedicació) s'ajusten perfectament a les necessitats d'un estudi d'aquestes característiques.
 2. **Pla de control i supervisió del treball de camp (puntuació obtinguda de 12 punts):** se'ls puntua amb la puntuació màxima (12 punts) en tant que presenten una proposta en la que s'enumeren i defineixen els principals processos que permeten garantir el control i seguiment del treball de camp en situacions estàndard i davant de possibles contingències.
 3. **Procediment de depuració, els càlculs addicionals i l'elevació de les dades camp (puntuació obtinguda de 1,5 punts):** s'atorga la puntuació màxima en tant que descriu amb un nivell de detall molt elevat tots els passos dels procediments de depuració, càlculs addicionals i elevació de dades a considerar per garantir l'entrega d'una base de dades robusta i de qualitat.
 4. **Propostes de millora (puntuació obtinguda d'1 punts):** s'atorga 1 punt perquè les propostes de millora comporten una millor comunicació/seguiment del treball de camp. Es consideren bones propostes però no per assolir la puntuació màxima.

L'oferta rebuda per part de GESOP. Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública. S.L. obté un total de 19,5 punts.

- **SIGMA DOS S.L.**
 1. **Recursos humans (puntuació obtinguda de 5 punts):** s'atorga la puntuació màxima en aquest apartat en tant que el model organitzatiu global, el dimensionament dels equips, els perfils professionals i la seva integració en el projecte (tasques, responsabilitats i grau de dedicació) s'ajusten perfectament a les necessitats d'un estudi d'aquestes característiques.
 2. **Pla de control i supervisió del treball de camp (puntuació obtinguda de 12 punts):** se'ls puntua amb la puntuació màxima (12 punts) en tant que presenten una proposta en la que s'enumeren i defineixen els principals processos que permeten garantir el control i seguiment del treball de camp en situacions estàndard i davant de possibles contingències.
 3. **Procediment de depuració, els càlculs addicionals i l'elevació de les dades camp (puntuació obtinguda de 0,5 punts):** s'atorga la puntuació de mig punt perquè en aquest apartat presenten alguns errors en el procés d'elevació de la base de dades fent ús de variables que en cap cas s'han de considerar ni han estat indicades en el plec de condicions tècniques.
 4. **Propostes de millora (puntuació obtinguda d'0,5 punts):** s'atorga mig punt perquè les propostes de millora comporten una millor presentació dels resultats pel seguiment de treball de camp amb eines tipus PowerBI. Es consideren bones propostes però no per assolir la puntuació màxima.
- **L'oferta rebuda per part de SIGMA DOS S.L. obté un total de 16 punts.**



Transports Metropolitans
de Barcelona

En resum les puntuacions obtingudes per les 3 empreses són les següents:

	ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS	CONTROL I SUPERVISIÓ TREBALL CAMP	PROCEDIMENTS DE DEPURACIÓ, CÀLCULS I ELEVACIÓ BDD	PROPOSTES DE MILLORA	TOTAL
	5	12	1,5	1,5	20
DYM	5	12	1,5	0	18,5
GESOP	5	12	1,5	1	19,5
SIGMADOS	3	12	0,5	0,5	16