

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO

TÍTULO DEL CONTRATO: “ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL TRANSPORTE INTERURBANO Y URBANO POR CARRETERA DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2022 Y 2023”

De conformidad con lo que establece en el artículo 28 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se exponen a continuación las necesidades que se tratan de satisfacer, así como las características y el importe de las prestaciones del contrato de referencia.

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), como titular de las competencias que le atribuye su Ley de Creación, desarrolla la planificación de los servicios de transporte público interurbano y la correspondiente autorización a los diferentes operadores que desarrollan estos servicios en su ámbito competencial. Corresponde asimismo al Organismo garantizar que dicho servicio se produce con los estándares de calidad adecuados, que, a su vez, es un derecho exigible por los usuarios del servicio de transporte público.

En este marco, el CRTM realiza periódicamente estudios para detectar el estado y la evolución de la opinión de los usuarios respecto a la calidad de los servicios en los distintos modos que componen la red de transporte público de la Comunidad de Madrid, entre los que se encuentra el transporte interurbano y urbano por carretera.

Por otra parte, en el año 2011, el CRTM publicó, mediante Resolución, de 3 de febrero de 2011, el Plan de Calidad del Transporte Interurbano (PCI), desarrollado a instancias del Plan de Modernización de los servicios de transporte regular permanente de viajeros por carretera en la Comunidad de Madrid, de obligado cumplimiento para los operadores de estos servicios. El PCI se materializa en una serie de indicadores de rendimiento con efectos sobre la liquidación anual del operador, siendo uno de ellos el Índice de Calidad del Servicio o ICS que se obtiene mediante la realización de estudios de opinión.

Todo lo anterior justifica este contrato, que satisface la doble necesidad del CRTM de dar cumplimiento a la competencia de estudiar la calidad percibida por los usuarios del servicio de transporte público regular por carretera interurbano y urbano, y posibilitar el cálculo anual del indicador ICS para cada operador y por consiguiente la aplicación de la correspondiente bonificación o penalización en la facturación anual de los operadores sujetos PCI.

De este hecho también se deriva la necesidad de ejecutar el trabajo en un único contrato y **no recurrir a la división en lotes**. El indicador ICS tiene que obtenerse con los mismos criterios, procedimientos y en las mismas condiciones en el conjunto de operadores, que son 26 empresas, dado que la aplicación de los valores individuales del indicador para cada concesión se efectúa en función de su distancia relativa al valor global o promedio del conjunto de las concesiones.

La implementación de estos trabajos se concretará en la realización de una encuesta en 2022 y 2023 a 14.000 usuarios, distribuidas entre las 36 concesiones de transporte interurbano y urbano. En el conjunto de las concesiones se investigan más de doscientas líneas. A pesar de que no están incluidos en el Plan de Modernización y Calidad del CRTM, se incluye en el estudio los servicios de la EMT de Fuenlabrada, dado que forman parte de la red de transporte público regular.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 63.3.a y 116.4.f de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se informa de que este organismo carece de los medios personales y materiales propios necesarios para la realización del servicio “Estudio de opinión sobre la calidad del servicio en el transporte interurbano y urbano por carretera de la Comunidad de Madrid en 2022 y 2023” que han sido indicados en el PCAP, ya que el personal del CRTM y concretamente del Área de Calidad, promotora de este contrato, está dedicado a otras labores que por su naturaleza no pueden ser externalizadas.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 131 de la LCSP, al no poder acogerse a los supuestos establecidos en los artículos 167 y 168, y con el fin de asegurar una libre concurrencia del mayor número de licitadores posible, de forma que se consiga una competencia que permita una ventaja económica para la Administración, se propone un **procedimiento abierto y tramitación ordinaria**, habiéndose presentado todo el conjunto de documentación requerida y necesaria dentro del expediente.

El contrato tiene **carácter plurianual**. Los trabajos se dirigen a conocer la opinión de los usuarios en los años 2022 y 2023, pero el contrato abarca 3 anualidades (2022, 2023 y 2024), al desfazar el análisis de datos y la entrega de informes al año siguiente al de la toma de datos o realización de encuestas. De esta forma se da cumplimiento a necesidades del CRTM de medir la calidad del servicio de autobuses cada año. Además, se posibilita realizar un análisis temporal más profundo de los datos recabados en las dos anualidades y se racionalizan los trabajos del contratista ya que la toma de datos se realiza en el último trimestre del año, pero el análisis de los mismos se traspasa a la siguiente

anualidad. Por otra parte, se optimizan los recursos destinados a la tramitación del contrato, ya que se prevé que tanto el año 2022 como el año 2023 el CRTM no contará con medios propios para la ejecución de los trabajos necesarios.

Para la adjudicación de este contrato, se propone un procedimiento con **pluralidad de criterios** según los artículos 131.2, 145.1 y 145.4 de la LCSP, asignando el 70% de la puntuación al precio y el 30% restante se divide en 4 criterios, 2 de ellos objetivos puntuables mediante fórmulas y 2 que dependen de un juicio de valor. Se persigue seleccionar la oferta con la mejor relación calidad-precio, poniendo hincapié en los aspectos más determinantes para la calidad del trabajo.

Los criterios “Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo” y “Herramienta de supervisión y seguimiento de los trabajos” se puntúan mediante juicio de valor al no ser posible la determinación de fórmulas analíticas para su baremación. Conjuntamente suponen un 20% de la puntuación.

El criterio “Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo” se ha seleccionado ya que el trabajo de recogida de información supone cerca de un 80% de los costes de licitación, por lo que es la fase crucial para la buena marcha del contrato. Además, la calidad de los datos recogidos determina directamente la calidad del estudio final. Para su valoración se tendrá en cuenta la concreción para el servicio de transporte estudiado, el nivel de profundidad y el detalle de la propuesta.

El criterio “Herramienta de supervisión y seguimiento de los trabajos” se ha seleccionado ante la necesidad de permitir al responsable del contrato realizar la supervisión de los trabajos, especialmente los de campo, posibilitando que las empresas puedan ofertar herramientas de distinta naturaleza y mejorar las prestaciones esenciales que se recogen en el PPT para la misma sin que con ello este Organismo incurra en costes adicionales. Para su valoración se tendrán en cuenta tanto las prestaciones como la innovación, seguridad, usabilidad, especificidad de la propuesta realizada y claridad en la exposición de la herramienta.

El resto de criterios objetivos: el porcentaje de supervisión presencial y la experiencia adicional de la empresa en estudios de opinión en medios de transporte urbano e interurbano por carretera, se puntúan mediante fórmulas. Estos criterios se han escogido para poder seleccionar la mejor oferta no sólo en cuanto a precio, sino también en cuanto a calidad atendiendo al punto crítico del estudio que es el trabajo de campo.

Por otra parte, cabe señalar que, para la determinación de lo que se considerará



una **baja desproporcionada o temeraria**, se tendrá en cuenta el precio ofertado. El resto de criterios no se han considerado relevantes o bien son difíciles de cuantificar desde el punto de vista de costes.

La selección del contratista se realiza en función de la naturaleza de la actividad del contrato de trabajo (CPV 79320000-3) y la cuantía del mismo (197.142,40€) que, en el caso que nos ocupa, se corresponde con el Grupo L, Subgrupo 3, Categoría 2, en virtud de los artículos 37 y 38 del Reglamento General de la LCSP (RD 773/2015) o bien con el Grupo L, Subgrupo 3, Categoría B (R.D. 1098/2001).

Por tanto, dada la cuantía del contrato, en la propuesta de contratación se permite acreditar la **solvencia económica, financiera y técnica** o bien mediante la clasificación o alternatively mediante los requisitos exigidos en el procedimiento de licitación.

En este sentido se aplica por un lado el artículo 87.1.a) de la LCSP para determinar la solvencia económica y financiera, exigiendo un volumen de negocios acorde con el presupuesto del contrato. Asimismo, se siguen los criterios del artículo 90 de la LCSP para determinar los medios de acreditación de la solvencia técnica y profesional de los empresarios que, según indica dicho artículo, deberá apreciarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad.

En consecuencia, dada la naturaleza y volumen de la operación es apropiado requerir al licitador experiencia previa de trabajos de un orden de magnitud mínimo que permita garantizar la capacidad tanto del jefe del estudio como del resto de responsables de la organización de los trabajos, es decir, el jefe del trabajo de campo y el responsable del tratamiento de datos.

Además, con el fin de garantizar que los trabajos se desarrollan conforme a la norma UNE-ISO 20252 Investigación de mercado, social y de opinión, se ha exigido que los licitadores estén certificados en la misma.

Ahora bien, con objeto de no limitar la concurrencia que establece el artículo 1 la LCSP, en la definición de la experiencia exigida al licitador se ha recurrido a trabajos de la misma naturaleza, definida ésta a través del CPV 79320000-3 Servicios de encuestas de opinión pública. Dado que las exigencias requeridas para la organización de los medios humanos y materiales en encuestas personales y telefónicas difieren sustancialmente, se requiere que la experiencia se refiera a trabajo de campo personal presencial.

Se ha incorporado una **condición especial de ejecución** de tipo social que se ha seleccionado atendiendo a la naturaleza del contrato. Así, se exige a la empresa adjudicataria que realice durante la ejecución del contrato, como mínimo, dos acciones de sensibilización y formación de una duración mínima de tres horas cada una de ellas acerca de los derechos en materia de igualdad y conciliación de la vida laboral y familiar recogidos en la normativa vigente o en el convenio de empresa o convenio colectivo vigente.

El PCAP recoge la imposición de **penalidades** en aquellos aspectos que son considerados de importancia para la ejecución del contrato, pero no esenciales. Así, se establecen penalidades por demora e incumplimiento parcial de las prestaciones del contrato tales como las cuotas establecidas o la desviación en los requisitos mínimos de la herramienta de supervisión. Por último, se establecen penalidades por incumplimiento de la condición especial de ejecución del contrato.

El coste de los trabajos a desarrollar se valora en **197.142,40 euros sin IVA**, según se ha desglosado en la memoria económica, con cargo a la partida 22706 de los presupuestos de 2022, 2023 y 2024 de este Organismo.

Madrid, a fecha de firma
EL PROPONENTE

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO
Fecha: 2022.04.21 13:11

Juan Antonio Maqueda Burgos
Jefe de Área de Calidad y Atención al Ciudadano