

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría acceder al original.

PROPUESTA DE CONTRATACIÓN DEL “ESTUDIO DE CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO Y URBANO POR CARRETERA DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2024 Y 2025”

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO | 4 |
| 2. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS | 4 |
| 3. PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANÍA | 5 |
| 4. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN. CRÉDITO EN QUE SE AMPARA | 5 |
| 5. REGULACIÓN ARMONIZADA..... | 7 |
| 6. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO..... | 7 |
| 7. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL | 7 |
| ACREDITACIÓN DE LA SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA: | 7 |
| ACREDITACIÓN DE LA SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL: | 7 |
| MEDIOS PERSONALES:..... | 8 |
| 8. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN | 9 |
| 9. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO | 9 |
| 9.1 CRITERIOS RELACIONADOS CON LOS COSTES:..... | 10 |
| 9.2 CRITERIOS CUALITATIVOS: | 11 |
| 9.3 CRITERIOS DE ANORMALIDAD DE OFERTAS | 13 |
| 10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO..... | 14 |
| 11. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES | 14 |
| 12. MEDIOS ELECTRÓNICOS | 14 |
| 13. GARANTÍA DEFINITIVA..... | 15 |
| 14. GARANTÍA COMPLEMENTARIA..... | 15 |
| 15. PÓLIZAS DE SEGUROS..... | 15 |
| 16. PROGRAMA DE TRABAJO. | 15 |
| 17. PLAZO DE EJECUCIÓN | 16 |
| 18. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO..... | 16 |
| 19. PENALIDADES..... | 17 |
| 19.1 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS RELATIVOS AL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO..... | 17 |
| 19.2 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS RELATIVOS A LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA OFERTA DEL ADJUDICATARIO Y EFECTOS EN LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN..... | 23 |



| | | |
|------|--|----|
| 19.3 | PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS RELATIVOS A LA CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO | 24 |
| 20. | MODIFICACIONES PREVISTAS DEL CONTRATO | 26 |
| 21. | SUBCONTRATACIÓN | 26 |
| 22. | RÉGIMEN DE PAGOS. | 26 |
| 23. | REVISIÓN DE PRECIOS..... | 27 |
| 24. | INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA QUE ESTÁN PRESTANDO SERVICIO EN LA ACTUALIDAD | 27 |
| 25. | INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO CUYO CARÁCTER CONFIDENCIAL DEBE RESPETAR EL CONTRATISTA: | 27 |
| 26. | PLAZO DURANTE EL CUAL DEBERÁ MANTENER EL DEBER DE RESPETAR EL CARÁCTER CONFIDENCIAL DE LA INFORMACIÓN | 27 |
| 27. | TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES..... | 27 |
| 28. | FORMA DE CONSTATAción POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO | 28 |
| 29. | FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO..... | 28 |
| 30. | PLAZO DE GARANTÍA..... | 28 |

1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la realización de una encuesta en 2024 y otra en 2025 para obtener la valoración de los usuarios del servicio de líneas interurbanas y urbanas de los municipios de la Comunidad de Madrid sobre los parámetros que definen la calidad del servicio, así como su evolución temporal. El estudio irá dirigido a los usuarios de la red de autobuses diurnos.

Los resultados de este trabajo permiten calcular el ICS (Índice de Calidad del Servicio) y obtener el indicador 5.3.8.i *Valoración de la satisfacción de los usuarios* para la aplicación del Plan de Calidad de Transporte Regular Permanente de Viajeros de uso General por carretera en la Comunidad de Madrid (en adelante PCI) para las 36 concesiones que están sujetas al mismo. El indicador 5.3.8.i obtenido se traduce en una bonificación o una penalización en la facturación anual de estos operadores.

- **División en lotes: no**

La ejecución del trabajo requiere abordar de forma conjunta la recogida, explotación y análisis de datos de valoración de la red con un objetivo común. El indicador 5.3.8.i del PCI tiene que obtenerse con los mismos criterios, procedimientos y en las mismas condiciones en el conjunto de operadores dado que la aplicación de los valores individuales del indicador se efectúa en función de su distancia relativa al valor global. Como consecuencia, el contrato no se divide en lotes.

En cualquier caso, la cuantía del presupuesto base de licitación no dificulta la participación de la PYMES en el procedimiento de licitación.

2. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS

| ÓRGANO GESTOR: ÓRGANO DE CONTRATACIÓN | |
|---|--|
| DENOMINACIÓN | CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID |
| CÓDIGO DIR3 | A13003093 |
| DIRECCIÓN POSTAL | PLAZA DEL DESCUBRIDOR DIEGO DE ORDÁS Nº 3, 28003 MADRID |
| UNIDAD TRAMITADORA: CENTRO DIRECTIVO PROMOTOR DEL CONTRATO | |
| DENOMINACIÓN | SECRETARÍA GENERAL |
| CÓDIGO DIR3 | A13003093 |
| DIRECCIÓN POSTAL | PLAZA DEL DESCUBRIDOR DIEGO DE ORDÁS Nº 3, 28003 MADRID |

| OFICINA CONTABLE: ÓRGANO QUE TIENE ATRIBUIDA LA FUNCIÓN DE CONTABILIDAD | |
|--|--|
| DENOMINACIÓN | CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID |
| CÓDIGO DIR3 | A13003093 |
| DIRECCIÓN POSTAL | PLAZA DEL DESCUBRIDOR DIEGO DE ORDÁS Nº 3, 28003 MADRID |
| ÓRGANO DESTINATARIO DEL OBJETO DEL CONTRATO | |
| DENOMINACIÓN | CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID |
| DIRECCIÓN POSTAL | PLAZA DEL DESCUBRIDOR DIEGO DE ORDÁS Nº 3, 28003 MADRID |

- Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato: Área de Calidad y Atención al Usuario perteneciente a la Secretaría General del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid.

3. PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANÍA

El presente contrato NO comprende prestaciones directas a la ciudadanía.

4. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN. CRÉDITO EN QUE SE AMPARA

- Tipo de presupuesto: Cuantía máxima estimada. Presupuesto estimativo.
- Presupuesto base de licitación:

Costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación:

| | |
|---------------------|-------------|
| Base imponible: | 214.008,84€ |
| Importe del I.V.A.: | 44.941,86€ |
| Importe total: | 258.950,69€ |

- Cofinanciación: no.

Anualidad Importe (c/IVA)

2024 105.929,67€

2025 129.475,35€

2026 23.545,68€

Presupuesto comercial (Estimativo). No aplican los campos: "Programa" y "Económica".



- Sistema de determinación del presupuesto:

En la confección del presupuesto se han estimado las unidades de ejecución necesarias para llevar a cabo la prestación objeto del contrato y su precio, obteniéndose a través de su producto un precio estimado de ejecución material. A este precio se ha incorporado el importe correspondiente a los gastos generales y al beneficio industrial.

El precio de cada elemento se ha estimado, asimismo, en función de sus componentes y rendimientos previsibles. Para la estimación de los salarios se ha tenido en cuenta el *XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública*, aprobado mediante Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo.

No se aplican incrementos en los costes del estudio de 2025 respecto del anterior de 2024, si bien al desfazar el tratamiento de la información y la dirección del estudio de la recogida de información (que ha de hacerse en el cuarto trimestre del año natural), se abarcan 3 anualidades, siendo la anualidad de 2025 la que comprende todas las actividades, y por ello es la de mayor cuantía. La distribución en anualidades queda explicada en la Memoria Económica de este contrato.

Los trabajos a realizar y sus costes son los siguientes:

- Recogida de Información (anualidades 2024 y 2025):

| | |
|-------------------------|-----------|
| Encuesta Pretest | 192,00 |
| Formación encuestadores | 598,44 |
| Encuesta CAPI | 51.840,00 |
| Supervisión presencial | 8.282,25 |
| Coordinación de campo | 10.432,80 |
| Supervisión telefónica | 4.070,25 |
| Programación | 1.109,60 |
| Transporte | 1.640,00 |

- Tratamiento de la Información (anualidades 2025 y 2026):

| | |
|---------------------|----------|
| Depuración de datos | 1.224,00 |
| Análisis de datos | 2.448,00 |

- Dirección del estudio (anualidades 2025 y 2026):

| | |
|--------------------------|----------|
| Control de calidad | 4.026,24 |
| Elaboración de informes | 4.863,60 |
| Dirección y coordinación | 4.812,48 |



Valor estimado del contrato (art. 101 LCSP): 214.008,84€

- Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado:

El valor estimado del contrato corresponde a la base imponible del presupuesto de licitación, al no contemplar prórrogas ni modificados.

5. REGULACIÓN ARMONIZADA

- Contrato sujeto a regulación armonizada: No

6. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO

- Procede: no

7. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL

El empresario podrá acreditar su solvencia económica, financiera y técnica indistintamente o bien mediante la clasificación 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 acreditando el cumplimiento de los siguientes requisitos específicos de solvencia:

Acreditación de la solvencia económica y financiera:

Se establece el siguiente criterio en virtud del artículo 87.1 de la LCSP, apartado a):

- Declaración sobre el volumen anual de negocios de los trabajos realizados por la empresa en los tres últimos años (2022, 2021 y 2020), que ha de ser de al menos 250.000 euros, IVA incluido, en el año de mayor ejecución.

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en el que deba estar inscrito.

Acreditación de la solvencia técnica o profesional:

Se establecen los siguientes criterios en virtud del artículo 90 de la LCSP, apartado 1.a:

Experiencia acreditada por el licitador en la realización y/o dirección de estudios de evaluación de la calidad del servicio de similar naturaleza al de este contrato. Se entiende que tendrá similar naturaleza el contrato que tenga el CNAE 7230 o CPV 79320000-3. Ha de acreditar la realización de, al menos, 5 trabajos en el

periodo 2023-2021, conllevando, al menos, 1 de esos trabajos la realización de 10.000 encuestas personales presenciales en un mismo contrato.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados de ejecución expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario que se acompañará con los documentos que obren en su poder para acreditar la realización de la prestación.

El importe total de las certificaciones de los trabajos de similar naturaleza al del objeto del contrato, exigidas en este apartado, ha de ser de 100.000 euros, IVA incluido, como mínimo en el año de mayor ejecución.

Adicionalmente se exige (art 90 apartado 1c de la LCSP):

- Disponer de la certificación vigente en la norma UNE-ISO 20252, para garantizar que los trabajos se lleven a cabo conforme a la misma. Se acreditará mediante el certificado expedido por la empresa certificadora.

Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y/o materiales: sí

Se exige a todo licitador a comprometerse a la adscripción de los medios personales que se exponen a continuación mediante una “declaración responsable” de los mismos.

Medios personales:

El jefe del estudio que dirigirá los trabajos tendrá, al menos, el siguiente perfil:

- Titulación universitaria superior.
- 5 años de experiencia laboral como jefe de estudios o director de proyectos.
- Dirección de al menos un estudio de naturaleza similar a la del contrato (CNAE 7230 o CPV 79320000-3) de más de 10.000 encuestas presenciales en una única toma de datos.

El jefe del trabajo de campo deberá tener el siguiente perfil:

- Titulación universitaria.
- 5 años de experiencia laboral como jefe de trabajo de campo.
- Dirección del trabajo de campo de al menos un estudio de naturaleza similar a la del contrato (CNAE 7230 o CPV 79320000-3) de más de 10.000 encuestas presenciales en una única toma de datos.

El responsable de tratamiento de datos deberá tener el siguiente perfil:

- Titulación universitaria.
- 5 años de experiencia laboral como responsable de tratamiento de datos.



- Realización de la explotación estadística de al menos un estudio de naturaleza similar a la del contrato (CNAE 7230 o CPV 79320000-3) de más de 10.000 entrevistas con realización de análisis bivariable y multivariable.

Forma de acreditación del cumplimiento efectivo en relación con los medios personales y materiales declarados, exigible únicamente al licitador propuesto como adjudicatario

Al compromiso adquirido en relación con los medios descritos anteriormente les serán de aplicación lo estipulado en el art. 76, punto 2 del LCSP. Para ello, el propuesto como adjudicatario, en el plazo establecido en el mencionado artículo, deberá acreditar la disponibilidad efectiva de los medios especificados anteriormente, mediante la siguiente aportación documental:

- Copia de los contratos o documentación acreditativa de la vinculación efectiva con la entidad licitadora, con el fin de acreditar la disponibilidad de adscripción a la ejecución de los trabajos.
- Copia de la titulación requerida.

Cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario, requerirá la previa autorización del responsable del contrato. El incumplimiento de estos compromisos será causa de resolución del contrato según lo previsto en el PCAP.

La no adscripción de los medios humanos y materiales establecidos en este documento serán causa de resolución en virtud del artículo 211 de la LCSP.

8. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

- Tramitación anticipada: no
- Tramitación: ordinaria
- Procedimiento: abierto
- Pluralidad de criterios de adjudicación: sí
- Subasta electrónica: no

El procedimiento de adjudicación elegido para este contrato queda regulado por los artículos 131.2, 145.1, 145.4 y 156 de la LCSP.

9. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con el artículo 145 de la LCSP, la adjudicación del presente contrato se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor calidad precio. Por ello se establecen las siguientes categorías y criterios:

Criterios relacionados con los costes: A.1 Precio del Contrato. 70 puntos sobre 100



Criterios cualitativos: 30 puntos sobre 100.

- Evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas:

| Criterio | Descripción | Ponderación (puntos) |
|----------|---------------------------------|----------------------|
| B.1 | Número de encuestas adicionales | 10 |
| B.2 | Experiencia adicional | 10 |

- Evaluables mediante un juicio de valor:

| Criterio | Descripción | Ponderación (puntos) |
|----------|---|----------------------|
| B.3 | Calidad de la memoria técnica de la oferta presentada | 10 |

9.1 Criterios relacionados con los costes:

A.1 Precio del contrato

Tipo de relación: criterio relacionado con los costes.

Tipo de método de obtención: directamente mediante aplicación de fórmulas.

Ponderación: 70 puntos sobre 100.

Descripción: El licitador presentará en su oferta su proposición económica. No se admitirán ofertas por encima del precio de licitación. Se asignará CERO puntos a la oferta que no presente baja y la máxima puntuación a la que presente el precio más bajo. El resto de ofertas se puntuará según la siguiente fórmula:

$$P_e = M \sqrt{1 - \frac{(B - B_m)^2}{B_m^2}}$$

siendo:

P_e : puntuación económica de la oferta, redondeada al segundo decimal

M : Máxima puntuación (70 puntos)

B : Baja en términos porcentuales sobre el presupuesto (%)

B_m : Baja máxima, en términos porcentuales, del presupuesto (%), de entre todas las ofertas que no hayan sido excluidas.

Nota: Si la máxima baja no superara el 10% del precio unitario fijado en los pliegos, la puntuación a otorgar a cada una de las ofertas será la que resulte de aplicar la fórmula anterior, asignándole a B_m el valor de 10%.

Baja desproporcionada

Se apreciará que una baja es desproporcionada o temeraria cuando supere en 10 unidades porcentuales la baja media de las ofertas recibidas. Si se presentase una única oferta, se estimará que es desproporcionada o anormal, cuando sea inferior al presupuesto de licitación (sin IVA) en más de 20 unidades porcentuales.

9.2 Criterios cualitativos:

Criterio B.1 Número de encuestas adicionales

Tipo de relación: criterio relacionado con la calidad, al permitir reducir el error de la muestra obtenida por concesión.

Tipo de método de obtención: directamente a través de fórmulas.

Ponderación: 10 puntos.

Descripción: El licitador presentará en su oferta el número de encuestas adicionales anuales a las mínimas del pliego (13.500) que propone realizar. La distribución dentro de cada concesión de estas entrevistas será consensuada tras la adjudicación con el responsable del contrato y tendrá como objetivo reducir los errores máximos por concesión. Las encuestas adicionales serán tratadas con los mismos estándares de calidad que las muestras mínimas establecidas en el pliego o en la oferta del licitador. Se establece un límite máximo del 10% al incremento de encuestas respecto de la muestra base, porcentajes por encima se estimarán como 10%. Se otorgará 0 puntos a la oferta que no contenga encuestas adicionales y 10 puntos a las que ofrezcan un 10% de incremento. El resto de ofertas se puntuará según la siguiente fórmula:

$$P_n = Z \sqrt{1 - \frac{(I - I_m)^2}{I_m^2}}$$

P_n : Puntuación de la oferta redondeada al segundo decimal

Z : Máxima puntuación (10 puntos)

I : Incremento en términos porcentuales sobre el número de entrevistas establecido en PPT (13.500) (%)

I_m : Incremento máximo, en términos porcentuales, de las entrevistas establecidas (%), de entre todas las ofertas que no hayan sido excluidas.

Criterio B.2 Experiencia adicional

Tipo de relación: criterio relacionado con la calidad, orientado a asignar al contrato personal clave con experiencia directamente aplicable al contrato.

Tipo de método de obtención: directo asignando 2 puntos por cada contrato que cumpla las condiciones.

Ponderación: 10 puntos.



Descripción: Se valorará la experiencia reciente, adicional a la exigida en el PCAP, de los medios humanos adscritos al contrato (jefe del estudio, jefe del trabajo de campo y responsable de tratamiento de datos). Se otorgarán 2 puntos por cada estudio de opinión distinto al acreditado para la solvencia técnica exigida en este PCAP, en medios de transporte público de más de 10.000 encuestas personales presenciales realizado a partir del año 2020 incluido. Un estudio no será valorable más de 1 vez, aunque haya participado en el mismo más de un miembro del equipo de trabajo adscrito al contrato. Para su valoración será imprescindible entregar el certificado de buen cumplimiento firmado por el promotor del contrato.

Criterio B.3 Calidad de la memoria técnica de la oferta presentada

Tipo de relación: criterio relacionado con la calidad, dado que la memoria técnica deberá describir cómo el licitador afrontará los retos del contrato y en especial las cuestiones organizativas del mismo.

Tipo de método de obtención: mediante juicio de valor.

Ponderación: 10 puntos sobre 100.

Descripción: el licitador presentará una breve “memoria técnica” en la que describirá los siguientes aspectos:

-Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo, selección, formación y remuneración del personal de campo: 5 puntos. Se valorará la descripción detallada, clara y factible de la organización de los trabajos de recogida de información. Se valorará positivamente las ofertas que dimensionen y determinen el equipo de campo, la planificación de la fase de encuestación y el control de calidad de la misma. *Se valorará la* descripción detallada, clara y factible del método de selección del personal de campo para este trabajo y de la preparación del mismo con objeto de garantizar una alta calidad en la recogida de datos. Se explicará el método de remuneración de los encuestadores y cómo se va a gestionar al personal a lo largo del contrato (refuerzos, resolución de dudas, incidencias, reemplazos...). Se valorará con la máxima puntuación a las ofertas que realicen un estudio particularizado para el contrato y que propongan medidas adecuadas de cara a la calidad del contrato, aplicadas al servicio de transporte estudiado, precisas, bien definidas e innovadoras y que presente ejemplos de buenas prácticas de contratos ejecutados por la empresa. Se valorará con 0 puntos aquellas ofertas que no aporten información adicional a la establecida en el PPT, o que contengan errores conceptuales. La puntuación a otorgar entre la máxima y la mínima se establecerá en función de la concreción para el servicio de transporte estudiado, de su nivel de profundidad y de lo detallado de la propuesta.

-Sistema de supervisión y seguimiento de los trabajos: 5 puntos. Se valorará las prestaciones y la calidad del sistema expuesto por la empresa para supervisar y seguir los trabajos de campo. Se indicará la forma y el plazo para reportar al responsable del contrato sobre la marcha del contrato, y el seguimiento de cuotas establecidas en el PPT. Se indicará el control de calidad sobre las encuestas en base a la supervisión y el seguimiento realizado por la empresa. Se explicará la forma de abordar los ajustes de la planificación para alcanzar las cuotas previstas en el PPT. Se valorará con la máxima puntuación a las ofertas que realicen un estudio particularizado para el contrato y que propongan medidas adecuadas, aplicadas al servicio de transporte estudiado, precisas, bien definidas e innovadoras. Se valorará con 0 puntos aquellas ofertas que no aporten información adicional a la establecida en el PPT, o que contengan errores conceptuales. La puntuación a otorgar entre la máxima y la mínima se otorgará en virtud de las prestaciones, innovación, seguridad, usabilidad, especificidad de la propuesta realizada, claridad en la exposición de del sistema y las ventajas que supongan para el seguimiento por parte del responsable del contrato.

La información que el licitador recoja en la memoria técnica se entenderá como un compromiso de cómo afrontaría el contrato, cuyo incumplimiento está sujeto al régimen de penalidades que se recoge en este documento.

La memoria técnica a presentar no podrá superar las 30 páginas con un tamaño de letra no inferior al tipo "Arial 12". La información contenida a partir de la página 30 no será tenida en cuenta para este criterio. Para la valoración de los aspectos indicados, cada uno de ellos deberá estar identificado como un apartado del texto, con independencia de que, para dar coherencia al documento se incluyan otros epígrafes generales, tales como introducción, objeto, conclusiones, anexos o cualquier otro que juzgue adecuados el licitador. En la valoración no será tenida en cuenta la información que reproduzca, incluso cambiando términos y redacciones, aspectos ya definidos en el propio pliego.

9.3 Criterios de anormalidad de ofertas

Una vez acreditada la solvencia técnica y económica, así como el compromiso de adscripción de los medios personales exigidos en el PCAP, se considera que el único factor determinante que impediría una buena ejecución del contrato (y por tanto se debería considerar como oferta anormal o desproporcionada), sería una baja excesiva sobre el presupuesto base de licitación, el cual se ha calculado teniendo en cuenta todos los costes reales que la ejecución de los trabajos conlleva. Por tanto, solo será

tenido en cuenta a estos efectos el criterio A.1 “Precio ofertado”, en los términos descritos en el apartado 9.1

Los otros criterios evaluables mediante fórmulas (B.1 y B.2) están valorando una mejora en la calidad de la oferta y cuentan con umbrales de saturación. Estos argumentos han llevado a entender que, en el contrato de referencia, el criterio precio es el único relevante para determinar la viabilidad de la oferta en su conjunto.

10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

En el sobre nº 2 (archivo electrónico 2) se incluirá exclusivamente la memoria técnica que permita la valoración del criterio que depende de un juicio de valor (**Criterio B.3** Calidad de la memoria técnica de la oferta). En este sobre o dentro de la memoria no puede figurar ningún dato relativo al precio ofertado ni a los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas, ya que, en caso de revelar esta información, la empresa quedaría excluida de la licitación.

En el sobre nº 3 (archivo electrónico 3), para la valoración de los criterios objetivos se presentará el Anexo I.1 debidamente cumplimentado indicando:

- El precio del contrato ofertado (criterio A.1).
- El incremento del número de encuestas adicionales (criterio B.1).
- Una relación de los estudios que cumplan las características del Criterio B.2, numerados y señalando el miembro o los miembros del equipo de trabajo asignados a este contrato que hayan participado en dicho estudio. Se adjuntará un certificado expedido por el Organismo contratante sobre el buen cumplimiento de dichos estudios.

11. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES

- Procede: no.

12. MEDIOS ELECTRÓNICOS

Licitación electrónica

- Se exige la presentación de ofertas por medios electrónicos: sí.

En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL <http://www.madrid.org/contratospublicos>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Para la presentación



de ofertas por medios electrónicos deben tenerse en cuenta las indicaciones de la cláusula 11 de este pliego.

Para cualquier comunicación que con posterioridad a la presentación de ofertas el licitador o adjudicatario del contrato haya de remitir al Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid se dirigirá al Área de Régimen Jurídico y Contratación, mediante registro electrónico, al que se accederá a través del Punto de Acceso General de la Comunidad de Madrid. Administración Electrónica, ubicado en la página www.gestionesytramites.madrid.org.

Subasta electrónica

- Procede: No.

13. GARANTÍA DEFINITIVA

- Procede: Sí.
- Importe: 5 por 100 del importe de adjudicación del contrato, I.V.A. excluido.
- Constitución mediante retención en el precio: No.

14. GARANTÍA COMPLEMENTARIA

- Procede: No.

15. PÓLIZAS DE SEGUROS

- Procede: Sí.
- Tipo de pólizas: Indemnización por riesgos profesionales.
- Importe: 249.295,15€.

16. PROGRAMA DE TRABAJO.

- Obligación de presentar un programa de trabajo: sí, según el contenido especificado en el PPT. El plazo de entrega se señala en la cláusula 17 de este documento denominado “Plazo de ejecución”.



17. PLAZO DE EJECUCIÓN

- Inicio: Desde la formalización del contrato.
- Total: Hasta el 16 de marzo de 2026.

| Concepto | Fecha de entrega |
|---|---|
| Programa de trabajo | 7 días hábiles desde la adjudicación y siempre 10 días antes de comenzar el muestreo |
| Informe del pretest | 2 días hábiles desde la realización del pilotaje |
| Finalización del trabajo de campo | -2024: 16 de diciembre -2025: 1 de diciembre |
| Informe de campo | 5 días hábiles desde la finalización del muestreo y siempre antes del 23 de diciembre |
| Base de datos completa que incluya la supervisión presencial y remota | 5 días hábiles desde la finalización del muestreo y siempre antes del 23 de diciembre |
| Informe del tratamiento de depuración de datos | Cada año 15 de enero |
| Tabulación bivariable y análisis multivariable | Cada año 15 de enero |
| Informes provisionales: Informe ejecutivo, informe global, 37 informes individuales, excel Indicador 5.3.8.i) | Cada año 30 de enero |
| Informes definitivos: Informe ejecutivo, informe global, 37 informes individuales, excel Indicador 5.3.8.i) | Cada año: 3 de marzo |

- Recepciones parciales: Sí.
Las recepciones parciales no darán derecho al contratista para solicitar la cancelación de la parte proporcional de la garantía definitiva.
- Procede la prórroga del contrato: No.
- Duración máxima del contrato: 16 de marzo de 2026.

18. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Es condición especial de ejecución que la empresa adjudicataria realice durante la ejecución del contrato, como mínimo, dos acciones de sensibilización y formación, en años distintos, de una duración mínima de dos horas cada una de ellas con la plantilla adscrita a su ejecución, 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.

Con el fin de dar cumplimiento a la condición especial de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar al responsable del contrato al inicio de su ejecución, la planificación de las acciones a realizar en relación con el personal vinculado a dicha ejecución, así como su contenido. Antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá aportar a la persona responsable del contrato un informe detallado sobre las actuaciones realizadas con la determinación de su alcance y destinatario.

Esta condición no tiene el carácter de obligación contractual esencial a los efectos señalados en la letra f) del artículo 211 de la LCSP, ya que su incumplimiento dará lugar a las penalidades que se recogen en el apartado 19.

19. PENALIDADES

Se establece un sistema de penalidades por incumplimientos de las siguientes clases:

- Penalidades por incumplimientos relativos al Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Penalidades por incumplimientos relativos a los compromisos adquiridos con la oferta del adjudicatario y efectos en los criterios de adjudicación.
- Penalidades por incumplimientos relativos a la Condición Especial de ejecución del contrato.

19.1 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS RELATIVOS AL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.

Las penalidades por demora en las fechas establecidas en el punto 17 *Plazo de ejecución de este documento* ascienden a 0,60 euros por cada 1.000 euros de precio de licitación, al día, IVA excluido. Es decir, por cada ítem entregado con retraso se aplicará una penalización de 128,41€/día de retraso.

Las penalidades por incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato se recogen en el siguiente cuadro:



| Servicio afectado | Criterio relativo al nivel del servicio | Indicador | Unidad de medida | Nivel de exigencia | Periodicidad | Gradación |
|-------------------------|---|---|------------------|--|--------------|--|
| Recogida de información | Reparto de la muestra. Muestra por concesión | % Desviación de muestra por concesión= $100 \cdot (n^\circ \text{ de encuestas mínimas por concesión según el Anexo 1 del PPT} - n^\circ \text{ de encuestas realizadas y validadas en una concesión}) / n^\circ \text{ de encuestas mínimas por concesión según el Anexo 1 del PPT.}$ | % | 0% por concesión | Anual | <ul style="list-style-type: none"> - 1 falta leve por cada concesión incumplida con $\leq 5\%$ de desviación - 1 falta grave por cada concesión incumplida con $>5\%$ y $\leq 10\%$ de desviación - 1 falta muy grave por cada concesión incumplida con una desviación $> 10\%$ |
| Recogida de información | Reparto de la muestra. Cuota por sexo, edad y tramo horario en global y en cada concesión | % Desviación de cuotas por concesión y en global del PPT = $100 \cdot (\text{cuota exigida en el punto 3 del PPT} - \text{cuota realizada y validada}) / \text{cuota exigida en el punto 3 del PPT.}$ Se calcula por concesión y para el global para las cuotas de sexo, edad y tramo horario. | % | $\leq 5\%$ por cuota, concesión y global | Anual | <ul style="list-style-type: none"> - 1 falta leve por cada concesión o el global con desviación en la cuota $>5\%$ y $\leq 10\%$. - 1 falta grave por cada concesión o el global con desviación en la cuota $>10\%$ y $\leq 15\%$. - 1 falta muy grave por cada concesión o el global con desviación en la cuota $> 15\%$ |

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación



| Servicio afectado | Criterio relativo al nivel del servicio | Indicador | Unidad de medida | Nivel de exigencia | Periodicidad | Gradación |
|-------------------------|--|--|------------------|---------------------------------|--------------|--|
| Recogida de información | Ejecución del trabajo de campo. Tiempo utilizado para realizar el muestreo | nº de días de muestreo = fecha de fin del muestreo - fecha de inicio del muestreo | días | ≤ 31 días naturales | Anual | - 1 falta leve por cada día laborable de extensión del trabajo |
| Recogida de información | Ejecución del trabajo de campo. Grabación de encuestas | % Encuestas grabadas = $100 \times \frac{\text{nº encuestas grabadas}}{\text{nº de encuestas realizadas}}$ | % | ≥ 95% por concesión y en global | Anual | - 1 falta leve < 95% y ≥ 90% - 1 falta grave < 90% y ≥ 80% - 1 falta muy grave < 80% |
| Recogida de información | Ejecución del trabajo de campo. Grabación de encuestas | Agentes grabados = Nº de agentes totales - Nº de agentes con grabaciones | nº | < 1 | Anual | - 1 falta grave por cada agente que no tenga encuestas grabadas |
| Recogida de información | Supervisión presencial del trabajo de campo. Encuestas supervisadas presencialmente. | % Encuestas supervisadas presencialmente = $100 \times \frac{\text{nº de encuestas supervisadas presencialmente}}{\text{nº de encuestas totales}}$ | % | ≥ 15% | Anual | - 1 falta muy grave si < 15% |

| Servicio afectado | Criterio relativo al nivel del servicio | Indicador | Unidad de medida | Nivel de exigencia | Periodo | Gradación |
|-------------------------|--|---|------------------|--------------------|---------|--|
| Recogida de información | Supervisión presencial del trabajo de campo. Jornadas supervisadas | Porcentaje de días supervisados = $100 \cdot (\text{n}^\circ \text{ días con supervisión presencial} / \text{n}^\circ \text{ días totales de encuestación})$ | % | $\geq 50\%$ | Anual | - 1 falta muy grave si $< 50\%$ |
| Recogida de información | Supervisión presencial del trabajo de campo. Agentes supervisados | Porcentaje de agentes supervisados = $100 \cdot (\text{n}^\circ \text{ agentes supervisados presencialmente} / \text{n}^\circ \text{ agentes totales})$ | % | 100% | Anual | - 1 falta muy grave por cada agente que no haya sido supervisado |
| Recogida de información | Supervisión remota del trabajo de campo | Porcentaje de encuestas supervisadas remotamente = $100 \cdot (\text{n}^\circ \text{ de encuestas supervisadas remotamente} / \text{n}^\circ \text{ de encuestas totales})$ | % | $\geq 15\%$ | Anual | - 1 falta muy grave si $< 15\%$ |

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.es mediante el siguiente código seguro de verificación: 0890506379588

| Servicio afectado | Criterio relativo al nivel del servicio | Indicador | Unidad de medida | Nivel de exigencia | Periodo | Gradación |
|--------------------------------|---|--|------------------|--------------------|---------|---|
| Depuración y análisis de datos | Calidad de la base de datos entregada, tabulación bivariante y análisis multivariante | Nº de documentos rechazados por el responsable del contrato y no subsanados en el plazo otorgado | nº | <1 | Anual | - 1 falta grave por cada documento si el error es reparado pero fuera de plazo - 1 falta muy grave por cada documento si el error no se puede reparar y afecta a la calidad del contrato |
| Control de calidad y dirección | Calidad de los informes (ejecutivo, global, 37 individuales) | Nº de documentos rechazados por el responsable del contrato y no subsanados en el plazo otorgado | nº | <1 | Anual | - 1 falta grave por cada documento si el error es reparado pero fuera de plazo - 1 falta muy grave por cada documento si el error no se puede reparar y afecta a la calidad del contrato |

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación:

19.2 Penalidades por incumplimientos relativos a los compromisos adquiridos con la oferta del adjudicatario y efectos en los criterios de adjudicación

| Servicio afectado | Criterio relativo al nivel del servicio | Indicador | Unidad de medida | Nivel de exigencia | Periodicidad | Gradación |
|---------------------------|---|--|------------------|--------------------|--------------|---|
| Recogida de información | Complejidad de la muestra adicional | Desviación en encuestas adicionales = Nº de encuestas adicionales realizadas y validadas- Nº de encuestas adicionales ofertadas | nº | <1 | Anual | - 1,25*Precio unitario calculado de la encuesta. El precio unitario calculado de la encuesta=Precio de adjudicación/nº de encuestas ofertadas en el contrato |
| Dirección de los trabajos | Experiencia adicional | Nº de modificaciones del equipo de trabajo de obligada adscripción al contrato, que haya sido valorado por el criterio B.4 cuando sea suplido por personas con menor cualificación a la valorada en la licitación. Cambio en: Jefe del estudio Jefe de trabajo de campo Responsable de tratamiento de datos | nº | <1 | Anual | - 1 falta grave por cada cambio |



| Servicio afectado | Criterio relativo al nivel del servicio | Indicador | Unidad de medida | Nivel de exigencia | Periodicidad | Gradación |
|---------------------------|---|--|------------------|--------------------|--------------|------------------------------------|
| Dirección de los trabajos | Memoria técnica ofertada | Nº de desviaciones durante la ejecución del contrato de los compromisos adicionales al PPT ofertados por los licitadores | nº | <1 | Anual | - 1 falta leve por cada desviación |

19.3 Penalidades por incumplimientos relativos a la Condición Especial de ejecución del contrato

| | Condición especial de ejecución del contrato | Indicador | Unidad de medida | Nivel de exigencia | Periodicidad (2 años) | Gradación |
|-------|--|---|------------------|--------------------|-----------------------|--|
| Todos | Acción de sensibilización y formación. Personal que recibe la acción | - Desviación en número de personas = (nº de personas adscritas al contrato - nº personas que reciben la acción) | nº | <1 | Anual | - 1 falta grave por cada persona que no recibe la acción |
| Todos | Acción de sensibilización y formación. Duración | - Desviación en el número de horas = (2 nº de horas de la acción realizada) | horas | <1 | Anual | - 1 falta grave por cada hora |

| | Condición especial de ejecución del contrato | Indicador | Unidad de medida | Nivel de exigencia | Periodicidad (2 años) | Gradación |
|-------|--|---|------------------|--------------------|-----------------------|--|
| Todos | Acción de sensibilización y formación. Contenido | - Desviación en el contenido = nº de desviaciones en el contenido mínimo de la acción formativa: -Derechos en materia de igualdad -Conciliación de la vida laboral y familiar | nº | <1 | Anual | - 1 falta grave por cada contenido obviado |

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación: [REDACTED]



Los incumplimientos leves supondrán una penalización de 2.000 euros, los graves de 5.000 euros y los muy graves 10.000 euros. El total de las penalidades impuestas no podrá superar el 50 por cien del precio del contrato, IVA excluido, (art. 192.1 LCSP).

El adjudicatario deberá corregir dicha ejecución defectuosa en un plazo máximo de tres días hábiles a partir de su notificación por parte del responsable del contrato. Si no se realizaran las correcciones solicitadas se impondrán las penalidades expresadas anteriormente. La reiteración del incumplimiento será tomada en cuenta para valorar la gravedad, de forma que la reiteración de dos faltas leves será considerada como una falta grave y la acumulación de dos faltas graves se considerará falta muy grave.

Para proceder a la imposición de las penalidades indicadas será necesario que los incumplimientos que pueden dar lugar a las mismas queden acreditados por el responsable del contrato. De este incumplimiento se dará traslado al contratista para que realice las alegaciones oportunas, en el plazo de 10 días hábiles. Toda la documentación recabada será trasladada al órgano de contratación que resolverá sobre la imposición de la penalidad.

20. MODIFICACIONES PREVISTAS DEL CONTRATO

- Modificaciones previstas del contrato: no se prevén

21. SUBCONTRATACIÓN

- Prestaciones no susceptibles de subcontratación: No se permite la subcontratación

22. RÉGIMEN DE PAGOS.

- Forma de pago: Abonos a cuenta por operaciones preparatorias: no proceden.
- Pagos parciales:
 - Anualidad 2024: El pago correspondiente a la anualidad se realizará a la entrega del informe del trabajo de campo de 2024 y de la base de datos producida según el punto 4.2.8 del PPT.
 - Anualidad 2025: El pago correspondiente a la anualidad se realizará a la entrega del informe del trabajo de campo de 2025 y de la base de datos producida según el punto 4.2.8 del PPT. habiendo entregado todos los informes correspondientes al estudio de 2024.



- Anualidad 2026: El pago correspondiente a la anualidad se realizará a la entrega de todos los informes correspondientes al estudio de 2025.

23. REVISIÓN DE PRECIOS.

- Procede: no

24. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA QUE ESTÁN PRESTANDO SERVICIO EN LA ACTUALIDAD

- Información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores de la empresa que están prestando servicio en la actualidad: no se precisa.

25. INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO CUYO CARÁCTER CONFIDENCIAL DEBE RESPETAR EL CONTRATISTA:

La empresa adjudicataria y el personal que intervenga en la ejecución de este contrato deberán guardar la debida confidencialidad y secreto de los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tengan acceso con motivo del desarrollo de los trabajos sin que el adjudicatario pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

26. PLAZO DURANTE EL CUAL DEBERÁ MANTENER EL DEBER DE RESPETAR EL CARÁCTER CONFIDENCIAL DE LA INFORMACIÓN

Se establece un plazo de 5 años.

27. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

No aplica

28. FORMA DE CONSTATAción POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La administración se reserva la facultad de supervisión durante la ejecución del mismo.

29. FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO

- Forma de recepción del contrato: según lo establecido en el artículo 210 de la LCSP

30. PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de 3 meses.

Madrid, a fecha de firma
EL PROPONENTE

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO
Fecha: 2024.04.02 19:53

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

VºBº
EL SECRETARIO GENERAL

Firmado digitalmente por: BODEGA HERRAEZ PABLO
Fecha: 2024.04.03 08:27

Fdo.: Pablo Bodega Herráez

