

**ANUNCIO DE LA CONVOCATORIA DEL CONTRATO TITULADO “MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS OFICINAS DE GESTIÓN DE LA TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID MEDIANTE LA TÉCNICA DE CLIENTE MISTERIOSO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL CLIENTE” POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.**

**1. Entidad adjudicadora: Datos generales y datos para la obtención de información:**

- a) Organismo: Consorcio Regional de Transportes de Madrid
- b) Dependencia que tramita el expediente: Unidad de Contratación de la Secretaría General.
- c) Obtención de documentación e información:
  - 1) Dependencia: Área de Contratación de la Secretaría General.
  - 2) Domicilio: Plaza del Descubridor Diego de Ordás, número 3. 2ª Planta
  - 3) Localidad y código postal: 28003 Madrid
  - 4) Correo electrónico: [contratacion.crtm@madrid.org](mailto:contratacion.crtm@madrid.org)
  - 5) Dirección de Internet del perfil de contratante: Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid: <http://www.madrid.org/contratospublicos>
  - 6) Fecha límite de obtención de documentación e información: con una antelación mínima de 12 días a la fecha límite fijada para la recepción de ofertas en el anuncio de licitación.
- d) Número de expediente: SG-4/2024

**2. Objeto del contrato:**

- a) Tipo: Servicios
- b) Descripción: **“MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS OFICINAS DE GESTIÓN DE LA TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID MEDIANTE LA TÉCNICA DE CLIENTE MISTERIOSO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL CLIENTE”**
- c) División por lotes: No
- d) Lugar de ejecución/entrega: Comunidad de Madrid.
- e) Plazo de ejecución/entrega: 2 años.
- f) Admisión de prórroga: No
- g) CPV (referencia de nomenclatura): 79300000-7

**3. Tramitación y procedimiento:**

- a) Tramitación: Ordinaria
- b) Procedimiento Abierto
- c) Subasta electrónica: NO
- d) Criterios de adjudicación, en su caso: Con Pluralidad De Criterios

**4. Valor estimado del contrato: 208.523,18 euros**

**5. Presupuesto base de licitación:**



Importe neto: 104.261,59 euros. IVA: 21 % Importe total: 126.156,53 euros.

## 6. Garantías exigidas:

Provisional: No se exige

Definitiva: 5 por 100 del importe de adjudicación (IVA excluido).

## 7. Requisitos específicos del contratista:

a) Clasificación: Ver Pliego de Cláusulas Administrativas

b) Solvencia económica y financiera: Ver cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas

Solvencia técnica y profesional: Ver cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas

## 8. Presentación de ofertas o de solicitudes de participación:

a) Fecha límite de presentación: 8 de agosto de 2024 23:59

b) Modalidad de presentación. Licitación electrónica: Sí

c) Lugar de presentación:

1) La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos, accediendo al Sistema *Licit@* en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>), donde están disponibles los medios necesarios.

d) Admisión de variantes, si procede: NO

**9. Gastos de publicidad:** Los gastos de publicación de este anuncio correrán por cuenta del adjudicatario del contrato.

## 10. Otras informaciones:

- Las proposiciones se presentarán en
  - o La forma indicada en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- Para la práctica de las notificaciones el órgano de contratación utilizará el **Sistema de Notificaciones Telemáticas** de la Comunidad de Madrid, para lo cual la empresa o su representante deben estar dados de alta en ese sistema.
- Para cualquier comunicación o entrega de documentación solicitada durante el proceso de licitación, las empresas deberán dirigirse a este Organismo mediante registro electrónico, a través de un formulario tipo, al que se accederá a través del **"Punto de Acceso General de la Comunidad de Madrid. Administración electrónica"**, ubicado en la página web <https://www.comunidad.madrid/servicios/administracion-electronica-punto-acceso-general>, seleccionando la opción "Servicios electrónicos/presentación de solicitudes". Se indicará el número de expediente de contratación y se dirigirá al Área de Contratación y Régimen Jurídico.

Dispuesta la publicación de este anuncio mediante Resolución del Director Gerente del Consorcio Regional de Transportes Pablo Rodríguez Sardinero de fecha 16 de julio de 2024.