

PROPUESTA DE CONTRATACIÓN PARA
“LA 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.”



9.4	Criterio de anormalidad de ofertas.....	15
10.	Documentación a presentar en relación con los criterios de adjudicación del contrato	16
11.	Garantía provisional	16
12.	Admisibilidad de variantes.....	16
13.	Medios electrónicos.....	16
13.1	Licitación electrónica.....	16
13.2	Subasta electrónica.....	17
14.	Garantía definitiva	17
15.	Garantía complementaria	17
16.	Pólizas de seguros	17
17.	Programa de trabajo.....	17
18.	Plazo de ejecución	17
19.	Condiciones especiales de ejecución del contrato.....	17
20.	Penalidades.....	18
20.1	Incumplimientos relativos a los compromisos adquiridos en la oferta y efectos en los criterios de adjudicación.	19
20.2	Incumplimientos relativos a las condiciones especiales de ejecución del contrato	19
20.3	Incumplimientos relativos al Acuerdo de Nivel de Servicio	20
20.4	Penalidades derivadas de los incumplimientos.....	24
21.	Modificaciones previstas del contrato.....	25
22.	Subcontratación.....	25
23.	Régimen de pagos	25
24.	Revisión de precios.	28
25.	Importe máximo de los gastos de publicidad de la licitación	28
26.	Información sobre el contrato cuyo carácter confidencial debe respetar el contratista:	28
27.	Plazo durante el cual deberá mantener el deber de respetar el carácter confidencial de la información	28
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 consiste en la medición de indicadores de calidad del servicio prestado por las Oficinas de Gestión de la Tarjeta Transporte Público (en adelante OO.GG TTP) a los usuarios mediante la técnica de cliente misterioso. Además, en el contrato se incluirá un estudio de opinión a través de encuestas a la salida de las OOGG TTP a los usuarios que han sido atendidos. Concretamente se ha de evaluar la calidad de la atención recibida en las OOGG, así como la valoración global de las oficinas en cuanto a localización, limpieza, seguridad, etc. Adicionalmente, se desea conocer el estado y la evolución de la opinión de los usuarios de las OOGG respecto a la calidad de servicios en la red de transporte público de la Comunidad de Madrid.

La medición de la calidad del servicio se realizará mediante la técnica de Cliente Misterioso en las OO.GG TTP (23 actualmente) ubicadas en intercambiadores, estaciones de Metro, Renfe y en municipios de la Comunidad de Madrid. La encuesta de opinión se realizará una vez al año, en las mismas ubicaciones citadas anteriormente.

CPV: 79300000-7 Investigación mercadotécnica y económica; sondeos y estadísticas.

- **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 de OOGG con un objetivo común. Como consecuencia, el contrato no se divide en lotes dado que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico. Por el contrario, su división en lotes, conllevaría el riesgo de socavar la ejecución adecuada del presente contrato.

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	Consortio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid
CÓDIGO DIR3	A13003093
DIRECCIÓN POSTAL	Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid
UNIDAD TRAMITADORA: CENTRO DIRECTIVO PROMOTOR DEL CONTRATO	



DENOMINACIÓN	Secretaría General Consortio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid
CÓDIGO DIR3	A13003093
DIRECCIÓN POSTAL	Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid
OFICINA CONTABLE: ÓRGANO QUE TIENE ATRIBUIDA LA FUNCIÓN DE CONTABILIDAD	
DENOMINACIÓN	Secretaría General Consortio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid
CÓDIGO DIR3	A13003093
DIRECCIÓN POSTAL	Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid
ÓRGANO DESTINATARIO DEL OBJETO DEL CONTRATO	
DENOMINACIÓN	Consortio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid
DIRECCIÓN POSTAL	Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid

2.1 Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato

Área de Calidad y Atención al Cliente, 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

4.1 Tipo de presupuesto

Cuantía máxima determinada.

Presupuesto estimativo.

4.2 Presupuesto base de licitación



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

Base imponible:	104.261,59 euros				
Importe del IVA:	21.894,93 euros				
Importe total:	126.156,53 euros				
Cofinanciación:	NO	Comunidad de Madrid:	100%	Otros Entes:	0%
Aportación de la Comunidad de Madrid:		126.156,53 euros.			

Anualidades de la base imponible:

Anualidad	Programa	Económica	Importe (sin IVA)
2024			25.456,58 euros
2025			42.190,89 euros
2026			36.614,12 euros
Total			104.261,59 euros

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

4.3 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. Dada la importancia de la mano de obra en este contrato, se han teniendo en cuenta los convenios colectivos aplicables.

4.4 Valor estimado del contrato

Base imponible del presupuesto de licitación	104.261,59 €
Prórroga (2 años)	104.261,59 €
Total valor estimado del contrato	208.523,18 €

Estos valores son IVA excluido.

5. REGULACIÓN ARMONIZADA

No



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

No procede.

7. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL

7.1 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 (2021, 2022 y 2023), que ha de ser de al menos 130.000 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.

7.2 Acreditación de la solvencia técnica o profesional:

La solvencia técnica o profesional de los empresarios deberá acreditarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad.

Se establecen los siguientes criterios en virtud del artículo 90.1 de la LCSP, apartado a):

Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos; cuando sea necesario para garantizar un nivel adecuado de competencia los poderes adjudicadores podrán indicar que se tendrán en cuenta las pruebas de los servicios pertinentes efectuados más de tres años antes. Cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.



Para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato se atenderá a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos de la CPV.

A tales efectos el licitador presentará:

La relación de los principales servicios efectuados en los tres últimos años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 30.000€, según el artículo 90.2 de la LCSP. Para ello, tendrá que indicar la CPV, la fecha de inicio y fin, entidad contratante, carácter público o privado del contratante y el valor de la certificación en cada uno de los años.

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

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

7.3.1 Medios personales:

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.

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

- Titulación universitaria de primer ciclo.
- 3 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 (CPV 79300000-7) de más de 5.000 encuestas presenciales en una única toma de datos.

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

- Titulación universitaria de primer ciclo.
- 3 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 (CPV 79300000-7) de más de 5.000 encuestas presenciales en una única toma de datos.

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

- Titulación universitaria de primer ciclo.
- 3 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 (CPV 79300000-7) de más de 5.000 entrevistas con realización de análisis bivariable y multivariable.

Forma de acreditación del cumplimiento efectivo en relación con los medios personales 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.
- CV que demuestre la experiencia exigida.

El cambio en el personal del Equipo Técnico a adscribir al contrato propuesto por el adjudicatario, requerirá la previa autorización del CRTM y deberá solicitarse por escrito con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan al cambio. Asimismo, es potestad del CRTM, solicitar el cambio de dicho personal con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

El compromiso adquirido por la empresa en relación con el Equipo Técnico adscrito a la ejecución del contrato, tiene carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211.1 de la LCSP. El incumplimiento de estos compromisos será causa de resolución del contrato.

7.3.2 Medios materiales

No se precisa.

8. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

- Tramitación anticipada: No
- Tramitación: Ordinaria
- Procedimiento: Abierto
- Pluralidad de criterios de adjudicación: Sí
- Subasta electrónica: No



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. Para ello se establecen los siguientes categorías y criterios:

- Criterios relacionados con los costes: 70 puntos sobre 100
 - A. “Precio ofertado”: 70
- Criterios cualitativos: 30 puntos sobre 100
 - Evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas (10)
 - B.1 “Visitas Cliente Misterioso”: 5
 - B.2 “Encuestas presenciales”: 5
 - Cuya cualificación depende de un juicio de valor (20)
 - B.3 “Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo”: 10
 - B.4 “Herramienta de supervisión y seguimiento de los trabajos”: 10

A continuación, se describen los criterios de adjudicación establecidos.

9.1 Criterios relacionados con los costes

9.1.1 Criterio A: “Precio ofertado”

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 su oferta para el total del contrato en cuestión, cumplimentando para ello el Anexo I.1 del PCAP, en su apartado A “Proposición económica”. No se admitirán ofertas por encima del precio de licitación. Se asignarán 70 puntos a la oferta que presente un precio más bajo. Al resto de ofertas se asignará una puntuación en proporción a su diferencia respecto del presupuesto de licitación del lote (baja en € del licitador) y la diferencia entre la oferta de menor precio respecto del presupuesto de licitación (mayor baja admitida en €). En síntesis, la puntuación para este criterio se obtiene directamente mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$Si O_i > P_l \Rightarrow Excluída$

$Si O_i = P_l \Rightarrow V_i = 0$

$Si O_i = O_m \Rightarrow V_i = 70$



$$\text{Si } O_m < O_i < P_l \Rightarrow V_i = \frac{(P_l - O_i)}{(P_l - O_m)} \times 70$$

Donde:

V_i : es el valor para este criterio obtenido por el licitador “i”. Este valor resultará entre 0 y 70 puntos.

P_l : Precio de licitación (sin IVA).

O_m : es el menor precio ofertado de entre las empresas admitidas.

O_i : es el precio ofertado por la empresa que se esté valorando “i” (sin IVA).

El criterio precio se tomará en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales, siendo los límites para apreciar que se dan en aquella dicha circunstancia, los siguientes:

Se considerarán como desproporcionadas o anormalmente bajas las ofertas que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

Si se presentase una única oferta, se estimará que es baja desproporcionada o anormalmente baja cuando sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 20 unidades porcentuales.

En ambos casos se estará a lo dispuesto en el art 149 de la LCSP.

Este criterio, tal como se indica en el apartado 9.4, es el único que será tomado en cuenta a los efectos de considerar como desproporcionadas o anormalmente bajas las ofertas.

9.2 Criterios cualitativos evaluables por aplicación de fórmulas

9.2.1 Criterio B.1 “Visitas cliente misterioso”

Tipo de relación: Criterio relacionado con el número de visitas de cliente misterioso ofertado por el licitador, que favorece la mayor muestra de la valoración de las OOGG.

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

Ponderación: 5 puntos sobre 100.

Descripción: Se valorarán las ofertas que contengan un número de visitas adicionales a las mínimas del pliego (420 anuales más 10 pretest). Las visitas adicionales serán tratadas con los mismos estándares de calidad que las visitas mínimas establecidas en el pliego. Se establece un límite máximo del 10% al incremento de visitas respecto de la muestra base



(430), los porcentajes que se oferten por encima se puntuaran como si se hubiera ofrecido un incremento del 10%. Se otorgará 0 puntos a las ofertas que no contengan visitas adicionales y 5 puntos a las que ofrezcan un 10% de incremento. El resto de ofertas se puntuarán 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 (5 puntos)

I : Incremento en términos porcentuales sobre el número de visitas establecido en PPT (430) (%)

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

9.2.2 Criterio B.2 “Encuestas presenciales”

Tipo de relación: Criterio relacionado con el número de encuestas presenciales ofertado por el licitador, que favorece la mayor muestra de opiniones de los usuarios.

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

Ponderación: 5 puntos sobre 100.

Descripción: Se valorarán las ofertas que contengan un número de encuestas presenciales adicionales a las mínimas del pliego (1.100 anuales más 50 pretest). Las encuestas adicionales serán tratadas con los mismos estándares de calidad que las encuestas mínimas establecidas en el pliego. Se establece un límite máximo del 10% al incremento de encuestas respecto de la muestra base, los porcentajes que se oferten por encima del número de encuestas mínimo (1150) se puntuaran como si se hubiera ofrecido un incremento del 10%.. Se otorgarán 0 puntos a las ofertas que no contengan encuestas adicionales y 5 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 (5 puntos)



I: Incremento en términos porcentuales sobre el número de encuestas establecido en PPT (1.150) (%)

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

9.3 Criterios evaluables por juicio de valor:

9.3.1 Criterio B.3 “Dimensionamiento y planificación del trabajo de campo”

Tipo de relación: Criterio relacionado con la planificación y organización de los trabajos.

Tipo de método de obtención: Mediante juicio de valor.

Ponderación: 10 puntos sobre 100.

Descripción: 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 los trabajos y el control de calidad de los mismos.

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 las OOGG estudiado, precisas, bien definidas e innovadoras.

Se valorará con 0 puntos aquellas ofertas que no aporten información adicional a la establecida en el PPTP, 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 OOGG estudiado, de su nivel de profundidad y de lo detallado de la propuesta.

9.3.2 Criterio B.4 “Herramienta de supervisión y seguimiento de los trabajos”

Tipo de relación: Criterio relacionado con la supervisión y seguimiento de los trabajos.

Tipo de método de obtención: Mediante juicio de valor.

Ponderación: 10 puntos sobre 100.

Descripción: Se valorará las prestaciones y la calidad de la herramienta ofertada por la empresa para posibilitar la correcta supervisión de los trabajos de campo por parte de la Administración.



Se valorará positivamente:

- Que la herramienta permita a la Administración consultar en tiempo real el nivel de cumplimiento de las cuotas establecidas en el PPT por sexo, edad, periodo horario y OOGG durante la ejecución de los trabajos de campo. **(hasta 3 puntos)**
- Que la herramienta provea un servicio de escucha de las visitas y encuestas. **(hasta 3 puntos)**
- Que la herramienta permita comprobar a la Administración la supervisión realizada por la empresa del trabajo de campo, así como las decisiones adoptadas por el contratista en base a esa supervisión para garantizar la calidad de los datos recopilados. **(hasta 2 puntos)**
- Otras prestaciones de la herramienta de supervisión (mejoras sobre los mínimos establecidos en el PPTP o los puntos anteriores). **(hasta 2 puntos)**

La herramienta deberá disponer del correspondiente manual de usuario y de instalación, en caso de que se requiera una aplicación y no un acceso vía web. El adjudicatario está obligado a facilitar el soporte necesario al responsable del contrato para el uso de la herramienta de supervisión y seguimiento.

Las ofertas que no ofrezcan una herramienta de supervisión más allá de lo estipulado en el PPTP recibirán CERO PUNTOS. El resto de las puntuaciones hasta la puntuación máxima de cada apartado se otorgará en virtud de las prestaciones, innovación, seguridad, usabilidad, especificidad de la propuesta realizada y claridad en la exposición de la herramienta.

9.4 Criterio 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. "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 2, para la valoración de los criterios que dependen de un juicio de valor, se entregará una memoria de 20 hojas de extensión máxima con una exposición sobre el dimensionamiento y la planificación del trabajo de campo (criterio b.3) y una exposición de la herramienta de supervisión y seguimiento ofertada (criterio b.4). La información contenida a partir de la página 20 no será tenida en cuenta para este criterio. No se incluirá en este sobre documentación alguna relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas.

En el sobre 3, para la valoración de los criterios objetivos se presentará el anexo I.1 debidamente cumplimentado indicando:

- El precio ofertado (criterios A)
- El número de visitas de cliente misterioso ofertado (criterio B.1)
- El número de encuestas presenciales ofertado (criterio B.2)

11. GARANTÍA PROVISIONAL

No procede.

12. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES

No procede

13. MEDIOS ELECTRÓNICOS

13.1 Licitación electrónica

Se exige la presentación de ofertas por medios electrónicos: SI.

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 PCAP.

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.



13.2 Subasta electrónica

Procede: No.

14. GARANTÍA DEFINITIVA

Procede: SI.

Importe: 5 por 100 del importe de adjudicación del contrato, I.V.A. excluido.

Se admite la constitución de garantía mediante retención en el precio: NO

15. GARANTÍA COMPLEMENTARIA

No procede.

16. PÓLIZAS DE SEGUROS

No procede

17. PROGRAMA DE TRABAJO.

Obligación de presentar un programa de trabajo: SI

Plazo de presentación: 5 días hábiles desde la fecha de adjudicación del contrato.

18. PLAZO DE EJECUCIÓN

Plazo de ejecución: 2 años a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato.

Prorrogable: SI. Por otros dos años adicionales.

19. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con el artículo 202 de la LCSP, se incorpora la siguiente condición especial de ejecución del contrato de carácter social:

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 tres 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 al 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 20.

20. PENALIDADES

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

- Incumplimientos relativos a los compromisos adquiridos con su oferta y efectos en los criterios de adjudicación.
- Incumplimientos relativos a las Condiciones Especiales de ejecución del contrato.
- Incumplimientos relativos al Acuerdo de Nivel de Servicio.

Los incumplimientos se categorizan en los siguientes grados: leves, graves y muy graves.

Detectado un incumplimiento de los descritos en esta cláusula, el Responsable del Contrato concederá audiencia previa al Adjudicatario, quien podrá presentar las alegaciones que considere pertinentes durante un periodo de 10 días hábiles. Transcurrido dicho plazo de audiencia sin que se presentaran alegaciones o una vez examinadas estas por el Responsable del Contrato, éste dictaminará acerca del incumplimiento y la penalidad que lleve aparejada, en su caso, notificándose formalmente al Adjudicatario.

En caso de aspectos cuyo control sea mensual, se entenderá que se está produciendo una reiteración de incumplimientos cuando, considerados 6 meses consecutivos, se observa un incumplimiento del mismo caso en dos o más meses distintos. En caso de aspectos cuyo control se realiza en periodos superiores al mes, se entenderá que se ha producido una reiteración cuando a lo largo del contrato se observa un incumplimiento del mismo caso en dos o más periodos de control. Las reiteraciones de incumplimientos darán lugar al agravamiento de los mismos, pudiendo llegar a ser, potestativamente, causa de resolución del contrato. Así:

- Reiteración de incumplimientos leves: Incumplimiento grave.
- Reiteración de incumplimientos graves: Incumplimiento muy grave.
- Reiteración de incumplimientos muy graves, podrían dar lugar, potestativamente, a la resolución del contrato.



En los siguientes epígrafes se describen los distintos incumplimientos y su gravedad referida al primer hallazgo de cada uno de ellos.

20.1 Incumplimientos relativos a los compromisos adquiridos en la oferta 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	Encuestas presenciales adicionales	Desviación en encuestas adicionales = N° de encuestas adicionales ofertadas - N° de encuestas adicionales realizadas y validadas.	n°	<1	Anual	Incumplimiento grave
Recogida de información	Visitas cliente misterioso adicionales	Desviación en visitas adicionales = N° de visitas adicionales ofertadas - N° de visitas adicionales realizadas y validadas.	n°	<1	Trimestral	Incumplimiento grave
Dirección de los trabajos	Memoria técnica ofertada	N° de desviaciones durante la ejecución del contrato de los compromisos adicionales al PPTP ofertados por los licitadores	n°	<1	Anual	1 falta leve por cada desviación

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

20.2 Incumplimientos relativos a las condiciones especiales de ejecución del contrato



[REDACTED]

- Nivel de exigencia: es el requisito que debe alcanzarse para ser aceptado. No alcanzar dicho nivel supone un incumplimiento.
- Periodicidad: es el rango temporal sobre el que el CRTM referirá los datos de control, la aplicación, en su caso, de las penalizaciones y las consideraciones respecto a las reiteraciones, conforme a lo indicado en el punto 20. Se trata de meses o años naturales.
- Gradación: se refiere al rango de gravedad considerado y que, como se indica en punto 20 conllevará una penalidad asociada. Los valores de la columna “gradación” se refieren al primer incumplimiento del respectivo indicador; es decir: antes de aplicar cualquier agravamiento por reiteración.

Servicio afectado	Criterio relativo al nivel de servicio	Indicador	Unidad de medida	Nivel de exigencia	Periodicidad	Gradación
Recogida de información	Reparto de la muestra por OOGG (encuestas)	% Desviación de muestra por OOGG = $100 \times (\text{n}^\circ \text{ de encuestas mínimas por OOGG según lo programado} - \text{n}^\circ \text{ encuestas realizadas en una oficina}) / \text{n}^\circ \text{ encuestas mínimas por oficina según lo programado}$.	%	0% por oficina	Anual	<p>1 falta leve por cada oficina incumplida con $\leq 5\%$ de desviación</p> <p>1 falta grave por cada oficina incumplida con $>5\%$ y $\leq 10\%$ de desviación</p> <p>1 falta muy grave por cada oficina incumplida con una desviación $> 10\%$</p>
Recogida de información	Reparto de la muestra por OOGG (visitas)	% Desviación de muestra por OOGG = $100 \times (\text{n}^\circ \text{ de visitas mínimas por OOGG según lo programado} - \text{n}^\circ \text{ visitas realizadas en una oficina}) / \text{n}^\circ \text{ visitas mínimas por oficina según lo programado}$	%	0% por oficina	Trimestral	<p>1 falta leve por cada oficina incumplida con $\leq 5\%$ de desviación</p> <p>1 falta grave por cada oficina incumplida con $>5\%$</p>

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



Servicio afectado	Criterio relativo al nivel de servicio	Indicador	Unidad de medida	Nivel de exigencia	Periodicidad	Gradación
						y $\leq 10\%$ de desviación 1 falta muy grave por cada oficina incumplida con una desviación $> 10\%$
Recogida de información	Reparto de la muestra. Oficinas sin muestrear.	Oficinas sin muestrear = nº de oficinas en el PPTP – nº de oficinas efectivamente muestreadas	nº	< 1 oficina	Anual	1 falta leve por cada oficina que quede sin muestrear
Recogida de información	Planificación del trabajo de campo	Nº de días de aviso = fecha cambiada en la programación – fecha de aviso del cambio	nº	≥ 3 días laborables	Anual	1 falta leve por cada cambio de planificación no comunicado
Recogida de información	Ejecución del trabajo de campo.	% Encuestas grabadas = 100^* (nº encuestas grabadas/nº de encuestas realizadas).	%	$\geq 95\%$ por oficina y en global	Anual	1 falta leve $< 95\%$ y $\geq 90\%$ 1 falta grave $< 90\%$ y $\geq 80\%$ 1 falta muy grave $< 80\%$
Recogida de información	Supervisión presencial del trabajo de campo.	% Encuestas y visitas supervisadas presencialmente = 100^* (nº de encuestas y visitas supervisadas presencialmente / nº de encuestas y visitas totales)	%	$\geq 15\%$	Anual	1 falta muy grave si $< 15\%$

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



Servicio afectado	Criterio relativo al nivel de servicio	Indicador	Unidad de medida	Nivel de exigencia	Periodicidad	Gradación
Recogida de información	Supervisión presencial del trabajo de campo. Agentes supervisados	Porcentaje de agentes supervisados = $100 \times (\text{n}^\circ \text{ agentes supervisados} / \text{n}^\circ \text{ agentes totales})$	%	$\geq 15\%$	Anual	1 falta muy grave si $< 15\%$
Recogida de información	Formación del equipo de campo	Nº de personas del equipo no formadas	nº	< 1	Trimestral	1 falta leve por cada persona no formada.
Recogida de la información	Rotación de los clientes misteriosos	Nº de clientes misteriosos detectados por un agente de OOGG por no cumplir con la rotación.	nº	< 1	Trimestral	1 falta leve por cada descubrimiento
Depuración y análisis de datos	Calidad de la base de datos entregada, tabulación bivariable y análisis multivariable	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
Elaboración de informes	Fecha de entrega de los informes	Nº de informes entregados fuera de plazo	nº	< 1	Anual	1 falta leve por cada informe entregado fuera de plazo

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



Servicio afectado	Criterio relativo al nivel de servicio	Indicador	Unidad de medida	Nivel de exigencia	Periodicidad	Gradación
Control de calidad y dirección	Calidad de los informes (ejecutivo, global y por lote)	Nº de documentos rechazados por el responsable del contrato y no subsanados en el plazo otorgado	nº	<1	Anual	<p>1 falta grave por cada documento si el error es reparado, pero fuera de plazo</p> <p>1 falta muy grave por cada documento si el error no se puede reparar y afecta a la calidad del contrato</p>

20.4 Penalidades derivadas de los incumplimientos

El abono de las penalizaciones se llevará a efecto mediante el descuento del importe de las mismas en las certificaciones parciales, o sobre la garantía definitiva cuando no puedan deducirse de las certificaciones. Los importes de las penalizaciones afectarán a la certificación, como un importe más de la misma de sentido negativo, antes de IVA.

Los incumplimientos indicados en el apartado anterior llevan aparejado una categoría de gravedad inicial: leves, graves y muy graves. Tal como se ha indicado en el punto 20, la reiteración de incumplimientos puede dar lugar a agravamientos.

En función de esta gradación se establecen las siguientes penalidades:

- Incumplimientos leves: Advertencia, sin penalización económica.
- Incumplimientos graves: 5 % de la factura correspondiente al periodo en que se produzca el incumplimiento. En caso de alcanzar este nivel por reiteración, se aplicará al periodo correspondiente a la reiteración.
- Incumplimientos muy graves: 10% de la factura correspondiente al periodo en que se produzca el incumplimiento. En caso de alcanzar este nivel por reiteración, se aplicará al periodo correspondiente a la reiteración.
- La reiteración de incumplimientos muy graves, podrían dar lugar, potestativamente, a la resolución del contrato.



21. MODIFICACIONES PREVISTAS DEL CONTRATO

Modificaciones previstas del contrato: No se prevén.

Condiciones en que podrán efectuarse: No procede.

Alcance, límites y naturaleza de las modificaciones: No procede.

Porcentaje del precio inicial del contrato al que como máximo puedan afectar: No procede.

Procedimiento para la modificación: No procede.

22. SUBCONTRATACIÓN

No procede.

23. RÉGIMEN DE PAGOS

El trabajo se abonará, mediante transferencia, a la presentación de la factura por los servicios efectivamente realizados, que deberán ser conformes con la certificación emitida por el Responsable del Contrato. De existir alguna penalización, ésta minorará el pago correspondiente.

Se prevé un pago trimestral por los trabajos efectivamente realizados. En el pago del último trimestre del año se incluirá el coste de la encuesta presencial (que se realiza una vez al año en el último trimestre), de conformidad con la certificación parcial correspondiente. Dichos pagos tendrán la consideración de pagos a cuenta.

La valoración de los trabajos efectivamente realizados se efectuará, cada trimestre natural y a origen, como se indica a continuación:

- Se realizará la medición de los elementos de la prestación del servicio realizados y se les aplicará su precio de licitación. La suma de estos productos (medición x precio de licitación) representará el total de ejecución material. Es decir:

$$EMA_n = \sum_{i=1}^{i=n} (U_i \times p_i)$$

Donde:

EMA_n= Ejecución Material Acumulada a origen hasta el trimestre n incluido.



U_i = Número de unidades del elemento de la prestación de servicio “i” ejecutadas desde el origen del contrato hasta el trimestre “n” incluido.

p_i : Precio de licitación del elemento de la prestación de servicio “i”.

Los elementos de la prestación del servicio y sus correspondientes precios de licitación se presentan en la siguiente tabla:

Código	Unidad	Nombre	Descripción	€
EP	ud	Encuestas presenciales	Corresponde a las encuestas presenciales realizadas según el PPTP en el estudio de opinión anual	13,45
VCM	ud	Visita Cliente Misterioso	Corresponde a las visitas realizadas según el PPTP mediante la técnica de cliente misterioso para valorar la calidad del servicio de las OOGG con periodicidad trimestral	47,43

Las encuestas y visitas que el adjudicatario haya ofertado como adicionales a las establecidas en el PPTP, no se tendrán en cuenta en la valoración de los trabajos realizados. En la memoria económica el número de visitas es de 430 anuales y el número de encuestas es de 1.150 anuales.

Al valor resultante de ejecución material se aplicarán los porcentajes de gastos generales y beneficio industrial establecidos en el presupuesto, obteniéndose así el total a precios de licitación. Es decir:

$$TAL_n = EMA_n + (GG \times EMA_n) + (BI \times EMA_n)$$

Donde:

TAL_n = Total Acumulado a precios de Licitación hasta el trimestre n incluido.

EMA_n = Ejecución Material Acumulada a origen hasta el trimestre n incluido.

GG = Gastos Generales aplicados en el presupuesto (%). En este contrato se aplica un 6%.

BI = Beneficio Industrial aplicado en el presupuesto (%). En este contrato se aplica un 6%.

- Al total a precios de licitación se le aplicará el porcentaje de baja que la empresa adjudicataria haya ofertado sobre el conjunto del presupuesto de licitación. La cantidad resultante constituirá el total de ejecución por contrata. Es decir:



$$ECA_n = TAL_n - \frac{(TAL_n \times b)}{100}$$

Donde:

ECA_n = Ejecución por Contrata Acumulada a origen hasta el trimestre n incluido.

TAL_n = Total Acumulado a precios de Licitación hasta el trimestre n incluido.

b= Baja, expresada en %, ofertada por el contratista. Es decir:

$$b = \frac{(P_l - O_a)}{P_l} \times 100$$

Donde:

P_l : Precio de licitación (sin IVA) del conjunto del contrato.

O_a : precio Ofertado por la empresa adjudicataria para el conjunto del contrato.

- Asimismo, se llevará contabilidad y acumularán a origen de las penalizaciones a que el desarrollo del contrato haya dado lugar.
- La certificación mensual se conformará como la diferencia entre la ejecución por contrata acumulada al trimestre de referencia, afectadas de las penalizaciones, también acumuladas, y las certificaciones anteriores. Es decir:

$$C_n = ECA_n - PA_n - \sum_{i=1}^{i=n-1} C_i$$

Donde:

C_n = Certificación del trimestre n (antes de la aplicación del IVA).

ECA_n = Ejecución por Contrata Acumulada a origen hasta el trimestre n incluido.

PA_n = Penalizaciones Acumuladas a origen hasta el trimestre n incluido.

C_i : Certificación del trimestre i. En el sumatorio, el acumulado de las certificaciones anteriores al trimestre n.

Al resultado se le aplicará el IVA correspondiente.



Abonos a cuenta por operaciones preparatorias: No proceden.

24. REVISIÓN DE PRECIOS.

No procede.

25. IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN

No se precisa.

26. 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.

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

Se establece un plazo de 5 años.

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

El CRTM se reserva la facultad de supervisión del contrato 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 1 mes.

31. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El contrato conlleva tratamiento de datos personales por parte del contratista, que actuará como encargado de los mismos.



La finalidad para la que se tratarán los datos personales será la de identificar al agente por nombre y descripción que ha sido evaluado por el Cliente Misterioso.

En Madrid, a fecha de la firma

El Jefe de Área de Calidad

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO
Fecha: 2024.06.14 14:48

Fdo.: Juan Antonio Maqueda Burgos

VºBº

EL SECRETARIO GENERAL

Firmado digitalmente por: PABLO BODEGA HERRÁEZ
Fecha: 2024.06.17 12:29

Fdo.: Pablo Bodega Herráez

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

