

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO

TÍTULO DEL CONTRATO: “OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CAMPO PARA LA EVALUACIÓN DEL PCI 2025-2026”

De conformidad con lo que establece el artículo 28 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), 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.

La modernización del transporte interurbano por carretera dio lugar a la implementación de un Plan de Calidad de los Servicios de Transporte Regular Permanente de Viajeros de Uso General por Carretera en la Comunidad de Madrid (en adelante PCI), que se constituye desde entonces como referencia de los compromisos de calidad con los usuarios para todos operadores de este servicio. El objetivo de este marco de referencia común para el conjunto de los operadores no es otro que establecer servicios equivalentes a los usuarios en un escenario de multiplicidad de proveedores de servicios de esta red de autobuses.

La comprobación de la implementación del PCI en cada uno de los operadores se realiza anualmente a través del cálculo de una serie de indicadores, alguno de los cuales requiere la toma de datos específicos en el momento de producción del servicio. El resultado obtenido por la suma de todos los indicadores del PCI tiene una repercusión directa en la facturación de los operadores, ya que por medio del mismo se les aplica un variable desde +4% a -3% del total anual. Este hecho explica que este contrato se promueva con el presupuesto comercial del CRTM.

Este contrato se justifica ante la necesidad de recabar datos en las paradas y vehículos de la red, así como de los servicios de información y atención al cliente de los operadores, para el cálculo de 8 indicadores con frecuencia anual que son necesarios para completar la evaluación del PCI en las anualidades de 2025 y 2026. 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 “Obtención de indicadores de campo para la evaluación del PCI 2025-2026”.

Para la ejecución del trabajo se han agrupado estos 8 indicadores en 3 grupos en función del objeto de análisis y la metodología de obtención, de modo que **el contrato se divide en 3 lotes**. En el **lote 1** se ha incluido el indicador que ha de



medirse en las paradas con puntos de información al viajero; en el **lote 2** se han incluido los 4 indicadores que han de medirse en el interior de los vehículos en servicio y en el **lote 3** se han incluido los 3 indicadores que evalúan los servicios de información y atención al cliente de los operadores (conductores, teléfono de atención al cliente y web) y utilizan la metodología de cliente misterioso. De esta forma se pretende optimizar los recursos humanos y técnicos y la especialización necesaria de los licitadores, buscando sinergias dentro de cada lote.

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

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** al abarcar las anualidades 2025, 2026 y 2027. De esta forma se da cumplimiento a necesidades del CRTM de medir la calidad del servicio de autobuses interurbano cada año, y adicionalmente, permite realizar un análisis temporal más profundo de los datos recabados en las dos anualidades. Por otra parte, se optimizan los recursos destinados a la tramitación del contrato, ya que se prevé que tanto el año 2025 como el año 2026 el CRTM no contará con medios propios para la ejecución de los trabajos necesarios para la realización de las evaluaciones del PCI correspondientes. Ahondando en estos hechos el contrato es **renovable** de forma anual durante 3 ejercicios más (2027, 2028 y 2029).

Para la adjudicación de este contrato, se propone un procedimiento abierto con **pluralidad de criterios**, buscando la mejor oferta en relación a la calidad-precio. Así, el 49% de la puntuación valora la mejora del precio y el 51% restante se destina a 6 criterios cualitativos, 3 de ellos medibles mediante la aplicación de fórmulas directas (nº de mediciones adicionales, % de evaluaciones en fin de semana y reducción de los plazos de entrega), y 3 de ellos, que suponen un 21% de la puntuación, se valoran mediante juicio de valor (mapa interactivo, herramienta de visualización de datos y calidad de la memoria presentada).

El reparto de puntuación entre el criterio precio y los criterios cualitativos se justifica porque este contrato, en todos sus lotes, tiene por objeto prestaciones de carácter intelectual. En concreto se destacan las siguientes:

- Diseño e implementación de la herramienta informática para la recogida de datos en campo. El CRTM dispone de los formularios prediseñados en papel, pero corresponde al consultor su revisión, optimización, diseño digital e implementación de la herramienta.
- Planificación pormenorizada del trabajo de campo, clave para el este contrato en todos sus lotes. Si bien los pliegos determinan el número de muestras a realizar para cada concesión al año, el despliegue geográfico a realizar, la calendarización del muestreo, el diseño de los itinerarios de los agentes en campo, el seguimiento de lo planificado y la replanificación necesaria para completar la muestra será realizada por el consultor. Destacar en este sentido que el contrato se desarrolla geográficamente en toda la Comunidad de Madrid.
- Diseño e implementación de la herramienta para el control de calidad de los datos y el cálculo de indicadores. Si bien el CRTM tiene una metodología de desarrollo para la obtención de los indicadores de cada lote, corresponde al licitador su revisión, así como el diseño e implementación digital de la misma.
- Confección de preguntas de cliente misterioso. El adjudicatario del lote 3 tiene que elaborar dos sets de preguntas en base a la temática que se recoge en el PPT para evaluar al conductor y al teléfono de atención al cliente. Ha de adaptar estas preguntas a cada una de las 34 concesiones y más de 400 líneas.

Para la valoración de los 3 criterios de juicio de valor, se ha especificado los aspectos valorables repartiendo la puntuación entre ellos y se ha incluido un baremo adaptado a cada criterio para puntuarlos.

Por otra parte, cabe señalar que, para la determinación de lo que se considerará una baja desproporcionada o temeraria, se tendrá solamente en cuenta el precio, al considerar que el resto de criterios no son relevantes en la determinación de la viabilidad económica de la propuesta por estar bien tasados o ser difícil su valoración económica.

La solvencia exigida en el contrato se establece en virtud de la especificidad del trabajo objeto del mismo. En este sentido, la clasificación exigida al contratista para los tres lotes, dada la cuantía y el objeto del servicio requerido es el Grupo L, Subgrupo 3, Categoría A (RD 1098/2001). La actividad principal del contrato o aquella que supone mayor porcentaje económico en el conjunto de la prestación requerida es la toma de datos. No existe un CPV que recoja estrictamente la que corresponde al objeto del contrato por lo que se utiliza la que se ha considerado más próxima: CNAE 7230 Proceso de datos o CPV 79300000-7, Investigación mercadotécnica y económica; sondeos y estadísticas

para los **lotes 1 y 2**; CNAE 7230 Proceso de datos o CPV 79320000-3 Servicios de encuestas de opinión pública para el **lote 3**.

Alternativamente a la clasificación, en los contratos de servicios se puede acreditar la solvencia mediante los requisitos exigidos en el procedimiento de licitación. En este sentido, se aplica por un lado el artículo 87 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 especificidad de la operación de los servicios de transporte público, toda vez que el objeto de la contratación es precisamente la evaluación de sus características, parece apropiado requerir al licitador un conocimiento de su singularidad. Ahora bien, con objeto de no limitar la concurrencia que establece el artículo 1 de la LCSP, en la definición de la experiencia exigida al licitador, para los **lotes 1 y 2** se ha recurrido a concepciones genéricas relativas a trabajos de inspección en transporte, entendiendo que las actividades equivalentes pueden ser igualmente acreditativas de su solvencia. En el caso del **lote 3** se ha exigido, por la misma causa, una experiencia de realización de sondeos o evaluaciones mediante la técnica de cliente misterioso sin especificar el requisito de que se analice un transporte.

Por otra parte, y de forma complementaria, se han establecido requisitos que garanticen que se han llevado a cabo trabajos de la misma naturaleza, pero de un alcance inferior cuya complejidad organizativa sea suficiente para avalar la solvencia profesional del adjudicatario.

Adicionalmente, la unidad promotora considera necesario, dada la finalidad del trabajo, exigir una solvencia profesional a los licitadores de forma que el adjudicatario se comprometa a dotar de los recursos profesionales y materiales necesarios para una ejecución correcta del contrato en virtud del artículo 76 de la LCSP. En este caso y para todos los lotes, se concreta en las tres figuras esenciales de ejecución del trabajo por la parte adjudicataria: Jefe del estudio, jefe del trabajo de campo y responsable de tratamiento de datos. En todos los perfiles, se especifica la formación mínima y que deberán tener experiencia en la realización de al menos un trabajo, de dimensión y naturaleza similar al del contrato, para garantizar que la experiencia de este personal clave sea directamente aplicable y con un nivel de envergadura suficiente para no poner

en riesgo la calidad de los resultados, más importante aún, cuando el fin de estos trabajos repercute directamente en la facturación anual de los operadores de transporte por carretera.

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 una acción de sensibilización y formación al año de una duración mínima de tres horas 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.

No se permite la subcontratación de ninguna de las actividades necesarias para la ejecución de este contrato. Esto es consecuencia de que todas las tareas se consideran esenciales, especializadas e interdependientes entre sí, por lo que concertar con terceros la realización parcial de alguno de los componentes de la prestación revertiría de forma negativa en la calidad de los trabajos.

El coste de los trabajos a desarrollar se valora en **228.741,30 euros sin IVA**, con cargo al presupuesto comercial de este organismo para 2025, 2026 y 2027, si bien en previsión de las tres posibles prórrogas contempladas en este contrato, el valor estimado del mismo asciende a 571.853,24 euros sin IVA.

Madrid, a fecha de firma
EL PROPONENTE

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO
Fecha: 2025.02.19 14:58

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