



Comunidad  
de Madrid

CONSEJERÍA DE VIVIENDA,  
TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS

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.

CONSORCIO  
TRANSPORTES  
MADRID

## MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO

**TÍTULO DEL CONTRATO:** “ESTUDIO DE CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO Y URBANO POR CARRETERA DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2026 Y 2027”

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

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

En el año 2011, el CRTM publicó, mediante Resolución, de 3 de febrero de 2011, el Plan de Calidad del Transporte Interurbano (PCI), desarrollado a instancias del Plan de Modernización de los servicios de transporte regular permanente de viajeros por carretera en la Comunidad de Madrid. En este plan se establece el compromiso de vigilancia de la calidad del servicio por parte de este organismo y obliga al conjunto de los operadores con concesiones del CRTM a la implementación de un plan de calidad.

En dicho plan se incluyen una serie de indicadores de rendimiento con efectos sobre la liquidación del operador, siendo uno de ellos el Índice de Calidad del Servicio o ICS que se obtiene como resultado de esta investigación. Este hecho marca la necesidad de que el estudio de calidad percibida se haya de realizar cada año, ya que el indicador es de cálculo anual y se aplica en la facturación anual de los operadores de transporte interurbano.

Este mismo hecho justifica la tramitación de este contrato mediante el Presupuesto Comercial del CRTM, ya que el resultado que se obtiene tiene una incidencia directa en la actividad económica de este Organismo, ya puede repercutir, en términos globales, en una bonificación de hasta un +0,15% o una penalización de hasta un -0,12% a aplicar sobre los aproximadamente 590 millones de euros que anualmente facturan estos operadores al CRTM.

De este hecho también se deriva la necesidad de ejecutar el trabajo en un único contrato y **no recurrir a la división en lotes**. El indicador tiene que obtenerse con los mismos criterios, procedimientos y en las mismas condiciones en el

La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/esv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación:

conjunto de operadores dado que la aplicación de los valores individuales del indicador se efectúa en función de su distancia relativa al valor global.

La implementación de estos trabajos se concretará en la realización de una encuesta en 2026 y otra en 2027 a 13.500 usuarios cada año, distribuidas entre las 34 concesiones de transporte interurbano y urbano. Adicionalmente se incluye en el estudio el servicio de la EMT de Fuenlabrada, ya que a pesar de que no está incluido en el PCI, forma parte de la red de este modo de transporte. En conjunto se investigan más de doscientas líneas.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 63.3.a y 116.4.f de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se informa de que este organismo carece de los medios personales y materiales propios necesarios para la realización del servicio “Estudio de calidad percibida del servicio en de transporte interurbano y urbano por carretera de la Comunidad de Madrid en 2026 y 2027”.

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

El contrato tiene **carácter plurianual**. Los trabajos se dirigen a conocer calidad que perciben los usuarios del servicio de transporte interurbano y a obtener el indicador ICS en los años 2026 y 2027, pero el contrato abarca 3 anualidades (2026, 2027 y 2028), al desfazar el análisis de datos y la entrega de informes al año siguiente al de la toma de datos o realización de encuestas. De esta forma se da cumplimiento a necesidad del CRTM de obtener el indicador en el año natural para poder aplicar su resultado a la facturación anual del operador. Por otra parte, se programa el muestreo en el último trimestre para poder comparar los datos con los de otros modos de transporte público de la Comunidad de Madrid que históricamente se obtienen en el mismo periodo. Sin embargo, el análisis de datos y la entrega de informes puede realizarse en el año siguiente, lo que permite la racionalización de los trabajos al adjudicatario y realizar un mejor seguimiento de la ejecución de los mismos a la Administración. Por último, abarcar dos estudios en un mismo contrato posibilita realizar un análisis temporal más profundo y se optimizan los recursos destinados a la tramitación del contrato, ya que se prevé que tanto el año 2026 como el año 2027 el CRTM no contará con medios propios para la ejecución de los trabajos necesarios.

Para la adjudicación de este contrato, se propone un procedimiento con **pluralidad de criterios** según los artículos 131.2, 145.1 y 145.4 de la LCSP. Se persigue seleccionar la oferta con la mejor relación calidad-precio, equilibrando las condiciones de precio y las cuestiones que garantizan una adecuada calidad del servicio. Más allá de la eficiencia en la planificación y ejecución del contrato, que tendrá su reflejo en la oferta de precio, hay que garantizar que dicha oferta no suponga un riesgo sobre la calidad del servicio; objetivo este fundamental. Por todo lo anterior, se asigna el 70% de la puntuación al precio y el 30% restante se divide en 2 criterios que atienden a la calidad, 1 de ellos puntuables mediante fórmulas y 1 que depende de un juicio de valor.

El criterio “Calidad de la oferta presentada” se puntúa mediante juicio de valor, al no contener aspectos medibles mediante fórmulas. Se han incluido 3 conceptos dentro del mismo para repartir la puntuación: dimensionamiento y planificación del trabajo de campo, selección, formación y remuneración del personal de campo; enfoque metodológico para la reducción del tiempo de entrevista; y el sistema de supervisión y seguimiento de los trabajos. En su selección ha sido determinante el hecho de que el trabajo de recogida de información supone cerca de un 80% de los costes calculados para el servicio, por lo que es la fase crucial para la buena marcha del contrato. Además, la calidad de los datos recogidos determina directamente la calidad del estudio final. Para su valoración se tendrá en cuenta la concreción para el servicio de transporte estudiado, el nivel de profundidad y el detalle de la propuesta.

El resto de criterios objetivos: el número de encuestas adicionales se puntúa mediante fórmulas. Este criterio se ha escogido para garantizar la calidad del resultado final.

Por otra parte, cabe señalar que, para la determinación de lo que se considerará una **baja desproporcionada o temeraria**, se tendrá en cuenta el precio ofertado. El resto de criterios no se han considerado relevantes al estar bien acotados o bien ser difíciles de cuantificar desde el punto de vista de costes.

La selección del contratista se realiza en función de la naturaleza de la actividad del contrato de trabajo (CPV 79320000-3) y la cuantía del mismo (238.122,48 €) que, en el caso que nos ocupa, se corresponde con el Grupo L, Subgrupo 3, Categoría 2, en virtud de los artículos 37 y 38 del Reglamento General de la LCSP (RD 773/2015).

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

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

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

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

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

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

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

El coste de los trabajos a desarrollar se valora en **238.122,48 euros sin IVA**, con cargo al presupuesto comercial de este Organismo para los años 2026, 2027 y 2028.

Madrid, a fecha de firma  
EL PROPONENTE

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO  
Fecha: 2026.02.23 16:05

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

VºBº  
EL SECRETARIO GENERAL

Firmado digitalmente por: BODEGA HERRÁEZ PABLO  
Fecha: 2026.02.23 17:50

Fdo.: Pablo Bodega Herráez