



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

# PROPUESTA DE CONTRATACIÓN DEL “ESTUDIO DE CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO Y URBANO POR CARRETERA DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2026 Y 2027”

La autenticidad de este documento se puede c  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verific

## 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
7.1. Acreditación de la solvencia económica y financiera.....	7
7.2. Acreditación de la solvencia técnica o profesional .....	7
7.2.1. Medios personales.....	8
8. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN .....	9
9. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO .....	9
9.1. Criterios relacionados con los costes .....	10
9.1.1. A.1 Precio del contrato.....	10
9.1.2. Baja desproporcionada .....	10
9.2. Criterios cualitativos .....	11
9.2.1. Criterio B.1.: Número de encuestas adicionales .....	11
9.2.2. Criterio B.2.: Calidad de la memoria técnica de la oferta presentada ....	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. PROGRAMA DE TRABAJO. ....	15
16. PLAZO DE EJECUCIÓN .....	15
17. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	16
18. PENALIDADES.....	16
19. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS RELATIVOS AL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. ....	16

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

## 1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la realización de una encuesta en 2026 y otra en 2027 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) que abarca las 34 concesiones interurbanas y urbanas y el servicio de la EMT de Fuenlabrada (U0058) 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	AVENIDA DE ASTURIAS Nº 4, 28029 MADRID
UNIDAD TRAMITADORA: CENTRO DIRECTIVO PROMOTOR DEL CONTRATO	
DENOMINACIÓN	SECRETARÍA GENERAL
CÓDIGO DIR3	A13003093
DIRECCIÓN POSTAL	AVENIDA DE ASTURIAS Nº 4, 28029 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	AVENIDA DE ASTURIAS Nº 4, 28029 MADRID
ÓRGANO DESTINATARIO DEL OBJETO DEL CONTRATO	
DENOMINACIÓN	CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID
DIRECCIÓN POSTAL	AVENIDA DE ASTURIAS Nº 4, 28029 MADRID

- Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato: Área de Calidad 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:

<b>Base imponible:</b>	238.122,48 €
<b>Importe del I.V.A.:</b>	50.005,72 €
<b>Importe total:</b>	288.128,20 €

- Cofinanciación: No.

<b>Anualidad</b>	<b>Importe (c/IVA)</b>
2026	118.524,65 €
2027	144.064,10 €
2028	25.539,45 €

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 *XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública*, aprobado mediante Resolución de 4 de abril de 2025, de la Dirección General de Trabajo.

No se aplican incrementos en los costes del estudio de 2027 respecto del anterior de 2026, 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 2027 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 2026 y 2027):

Encuesta Pretest	216,00€
Formación encuestadores	632,91€
Encuesta CAPI	58.320,00€
Supervisión presencial	9.234,00€
Coordinación de campo	10.944,00€
Supervisión telefónica	4.232,25€
Programación	1.420,00€
Transporte	2.460,00€

Tratamiento de la Información (anualidades 2027 y 2028):

Depuración de datos	1.323,20€
Análisis de datos	2.646,40€

Dirección del estudio (anualidades 2027 y 2028):

Control de calidad	4.478,40€
Elaboración de informes	5.187,60€
Dirección y coordinación	5.209,92€

Valor estimado del contrato (art. 101 LCSP): 238.122,48€

- 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: sí

## 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:

### 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 (2025, 2024 y 2023), 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.

### 7.2. 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 CPV 79320000-3. Ha de acreditar la realización de, al menos, 5 trabajos en el periodo 2025-2023, 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 1.c. 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.

#### **7.2.1. 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 (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 (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 (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	15

Evaluables mediante un juicio de valor:

Criterio	Descripción	Ponderación (puntos)
B.2	Calidad de la memoria técnica de la oferta presentada	15

A continuación, se detallan los aspectos concretos a valorar de cada criterio:

## 9.1. Criterios relacionados con los costes

### 9.1.1. 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%.

### 9.1.2. 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

### 9.2.1. 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:** 15 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.

### 9.2.2. Criterio B.2.: 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:** 15 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.

- **Enfoque metodológico para la reducción del tiempo de entrevista: 5 puntos.** Se evaluará la solidez metodológica y la calidad técnica del sistema propuesto para la ejecución de la encuesta de calidad percibida del transporte del CRTM. El diseño y la administración del cuestionario deberán basarse en la aplicación del método de muestreo matricial por bloques incompletos (matrix sampling). Este enfoque permite optimizar la carga de respuesta y reducir significativamente la duración media de la entrevista sin incrementos en el esfuerzo cognitivo requerido al encuestado.

El diseño estadístico propuesto deberá garantizar que la implementación de este método no incremente el error muestral, tanto a nivel de concesión como en términos globales. A tal efecto, será necesario especificar detalladamente los supuestos estadísticos, el plan de estimación y los procedimientos de imputación o ajuste necesarios para mantener la precisión, consistencia y representatividad de los indicadores definidos por el CRTM.

El contratista deberá documentar la estructura y justificación de los bloques de ítems, los mecanismos de asignación aleatoria a las submuestras, las propiedades inferenciales del diseño (varianzas, covarianzas, ponderación, métodos de estimación) y las garantías metodológicas que aseguren la coherencia y estabilidad de los resultados agregados.

La puntuación final, dentro del rango establecido entre el valor mínimo y máximo, se determinará en función del nivel de especificidad técnica, la profundidad metodológica y el grado de detalle alcanzado en 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 9.1.1.

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.2. 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.).

## 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 10 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](http://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. 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 16 de este documento denominado “Plazo de ejecución”.

### 16. PLAZO DE EJECUCIÓN

- Inicio: Desde la formalización del contrato.
- Fin: 16 de marzo de 2028.

Concepto	Fecha límite de entrega cada año
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	1 de diciembre
Informe de campo	5 días hábiles desde la finalización del muestreo
Base de datos completa que incluya la supervisión presencial y remota	5 días hábiles desde la finalización del muestreo
Informe del tratamiento de depuración de datos	15 de enero
Tabulación bivariable y análisis multivariable	15 de enero
Informes provisionales: Informe ejecutivo, informe global, 35 informes individuales y hoja de cálculo con el indicador 5.3.8.i.	30 de enero
Informes definitivos: Informe ejecutivo, informe global, 35 informes individuales y hoja de cálculo con el indicador 5.3.8.i.	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 2028.

## 17.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 18.

## 18.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.PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS RELATIVOS AL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.

Las penalidades por demora en las fechas establecidas en el punto 16. *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.

A continuación, se expone con detalle los criterios relativos al nivel del servicio, indicadores, unidades de medida, nivel de exigencia, periodicidad y gradación de los servicios afectados:



Penalizaciones por incumplimientos relativos al Acuerdo de Nivel de Servicio:

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= $100 \cdot (\frac{n^\circ \text{ de encuestas mínimas por concesión según el Anexo 1 del PPT}-n^\circ \text{ de encuestas realizadas y validadas en una concesión}}{n^\circ \text{ de encuestas mínimas por concesión según el Anexo 1 del PPT}})$	%	0% por concesión	Anual	- 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 por línea	% Desviación de muestra por línea = $100 \cdot (\frac{n^\circ \text{ de encuestas mínimas por línea acordadas con el adjudicatario}-n^\circ \text{ de encuestas realizadas y validadas en cada línea}}{n^\circ \text{ de encuestas mínimas por línea acordadas con el adjudicatario}})$	%	$\leq 10\%$ por línea	Anual	- 1 falta leve por cada línea $>10\%$ y $\leq 15\%$ . - 1 falta grave por cada línea $>15\%$ y $\leq 20\%$ . - 1 falta muy grave por cada línea $> 20\%$



Servicio afectado	Criterio relativo al nivel del servicio	Indicador	Unidad de medida	Nivel de exigencia	Periodicidad	Gradación
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*(cuota exigida en el punto 4.2.1. del PPT-cuota realizada y validada) /cuota exigida en el punto 4.2.1. del PPT. Se calcula por concesión y para el global para las cuotas de sexo, edad y tramo horario.	%	≤ 10% por cuota, concesión y global	Anual	- 1 falta leve por cada concesión o el global con desviación en la cuota >10% y ≤ 15%. - 1 falta grave por cada concesión o el global con desviación en la cuota >15% y ≤ 20%. - 1 falta muy grave por cada concesión o el global con desviación en la cuota > 20%.
Recogida de información	Reparto de la muestra. Líneas sin muestrear	Líneas sin muestrear = nº de líneas exigidas en el PPT - nº de líneas efectivamente muestreadas con encuestas realizadas y validadas	nº	< 1 línea	Anual	- 1 falta grave por cada línea que quede sin muestrear
Recogida de información	Planificación del trabajo de campo. Avisos de los cambios	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 no comunicado en plazo
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* (nº encuestas grabadas/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%



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. 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* (nº de encuestas supervisadas presencialmente/nº de encuestas totales)	%	≥15%	Anual	- 1 falta muy grave si <15%
Recogida de información	Supervisión presencial del trabajo de campo. Jornadas supervisadas	Porcentaje de días supervisados = 100*(nº días con supervisión presencial/nº días totales de encuestación)	%	≥50%	Anual	- 1 falta muy grave si <50%
Recogida de información	Supervisión presencial del trabajo de campo. Agentes supervisados	Porcentaje de agentes supervisados = 100*(nº agentes supervisados presencialmente/nº 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* (nº de encuestas supervisadas remotamente/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	Periodicidad	Gradación
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
Control de calidad y dirección	Calidad de los informes (ejecutivo, global, 35 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

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

Servicio afectado	Compromiso adquirido en la oferta	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



Servicio afectado	Compromiso adquirido en la oferta	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

Penalizaciones por incumplimientos relativos a la Condición Especial de ejecución del contrato:

Servicio afectado	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
Todos	Acción de sensibilización y formación. Contenido	- Desviación en contenido = nº de desviaciones en 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

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 2026: El pago correspondiente a la anualidad se realizará a la entrega del informe del trabajo de campo de 2026 y de la base de datos producida según el punto 4.2.8 del PPT.
  - Anualidad 2027: El pago correspondiente a la anualidad se realizará a la entrega de todos los informes correspondientes al estudio de 2026 y del informe del trabajo de campo y de la base de datos producida de 2027 según el punto 4.2.8 del PPT.
  - Anualidad 2028: El pago correspondiente a la anualidad se realizará a la entrega de todos los informes correspondientes al estudio de 2027.

## **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: 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