



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN
CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID**

NÚMERO DE LA S.C: 6000007393

**Dirección
/Gerencia:**

Área: Servicios al Cliente

División:

Servicio: Atención al Cliente

Aprobado por: Álvaro Ruiz

25 de septiembre de 2018

1 OBJETO DE LA SOLICITUD DE CONTRATACIÓN:

El presente documento tiene por objeto elevar a la aprobación del correspondiente órgano de contratación de Metro de Madrid, S.A., la autorización para el inicio de un proceso de licitación que tiene por objeto la contratación de los servicios que se prestarán en los Centro de Atención al Cliente (CAC) de METRO DE MADRID.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

- **Objeto:**

Contratación del servicio consistente en la prestación del servicio de atención al cliente en los Centros de Atención al Cliente (CAC) presenciales, en los términos en los que se viene realizando y que se describen en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- **Valor estimado del contrato (artículo 101):**

El valor estimado será de 523.540 €.

- **Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado:**

Importe de los servicios objeto del contrato, teniendo en cuenta los precios habituales en el mercado, más 15.000 euros estimados para el pago de comisiones por la venta de productos oficiales de Metro.

- **Presupuesto base de licitación (Art. 100):**

- Base imponible: 508.540,00 €
- Importe del I.V.A.: 106.793,40 €
- Presupuesto Base de Licitación: 615.333,40 €

- **Desglose del presupuesto base de licitación: (Art. 100.2)**

- Costes Directos: 615.333,40 €, (IVA incluido)
- Costes Indirectos:
- Otros eventuales gastos:

▪ **Modificación del contrato**

☒ No Procede

☐ Procede

○ Porcentaje de modificación:

☐ % al alza:

☐ % a la baja:

○ Situaciones en las que se puede producir la modificación:

▪ **División en lotes:**

☐ Sí se divide en lotes (Art. 99.4)

☒ NO se divide en lotes (Art. 99.3)

El contrato supone la prestación de un servicio homogéneo en un único puesto de trabajo, por lo que no procede la división en lotes.

▪ **Duración del contrato:**

– Vigencia inicial: 3 años

– Prórrogas:

☒ NO

☐ Sí

– Nº de prórrogas:

– Duración de cada prórroga:

– Justificación de la necesidad de prórrogas:

Clasificación del contrato:

☐ Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

☒ Sujeto a LCSE (Ley 31/2007)

▪ **Naturaleza del contrato:**

☒ Servicios

- El servicio de atención al cliente se presta en los centros de atención al cliente, mediante agentes presenciales.

☐ Suministros

☐ Obras

▪ **Procedimiento de licitación:**

☒ Procedimiento Abierto

☐ Procedimiento Abierto Simplificado

☐ Procedimiento Abierto Súper-Simplificado

☐ Procedimiento con negociación y concurrencia

☐ Procedimiento negociado sin publicidad y sin concurrencia (contratista único)

▪ **Criterio de adjudicación (Arts. 145 y 146):**

☒ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación **calidad-precio**

Indicar los criterios:

- Criterios económicos: precio
- Criterios cualitativos:

Evaluación de las ofertas

Criterios de valoración que dependen de un juicio de valor:

Propuesta de Organización de los trabajos: 40 Puntos.

Trabajos a realizar ajustándose a las Prescripciones del Pliego Técnico.	15 puntos
Flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas.	10 puntos
Mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad	15 puntos

Propuesta de Organización de los recursos humanos 30 puntos.

Plan de organización de los recursos humanos detallado (rotación, absentismo, uniformidad, formación)	25 puntos
Plan de control de asistencia del personal	5 puntos

Calidad y gestión: 30 Puntos

Plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas	25 puntos
Modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas	5 puntos

Para cada uno de los criterios y subcriterios mencionados anteriormente, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

Puntuación	Valoración de cada apartado
100%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, con todos los requisitos
80%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, con todos los requisitos
60%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos
40%	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos
20%	La información presenta incoherencias, y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos
0%	La información presenta incoherencias, y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos erróneos o inadecuados.

Ponderación relativa atribuida a cada uno de los criterios de valoración:

- Criterios económicos: Precio, 80 puntos
- Criterios cualitativos: 20 puntos

– Justificar la elección de las fórmulas: Sí, según se describe a continuación:

Oferta técnica:

Se otorgará la máxima puntuación (20 puntos) a la oferta técnica que haya obtenido una mayor valoración inicial. El resto de ofertas se valorarán de forma proporcional mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Punt. Téc} = (\text{Pmax}) \times \text{Bi} / \text{Bbest}$$

- Punt. Téc = Puntuación técnica de la oferta objeto de la valoración
- Pmax = puntuación máxima (20 puntos)
- Bbest = Mejor oferta técnica en la valoración inicial
- Bi = Oferta técnica objeto de la valoración

Oferta económica:

Se otorgará la máxima puntuación (80 puntos) a la oferta económica que presente un precio más bajo. El resto de ofertas se valorarán de forma proporcional mediante la siguiente fórmula lineal:

$$\text{Punt. Econ} = \text{Bbest} \times (\text{Pmax}) / \text{Bi}$$

- Punt. Econ = Puntuación económica de la oferta objeto de la valoración
- Bbest = Mejor oferta económica
- Pmax = puntuación máxima (80 puntos)
- Bi = Oferta económica objeto de la valoración

La aplicación de esta fórmula permite una valoración proporcional y equitativa de las ofertas.

☐ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación coste-eficacia (sobre la base del precio o coste)

☐ Único criterio (precio o criterio basado en rentabilidad)

▪ **Procedimiento de subasta electrónica o petición sucesiva de ofertas:**

☒ NO

☐ SI

☐ Petición sucesiva de ofertas

☐ Subasta electrónica

▪ **Subcontratación**

☒ No procede

- El centro tiene unas características homogéneas en cuanto a los servicios que se prestan en él, por lo que no existen funciones excepcionales que justifiquen la subcontratación de personal específico fuera de las funciones estándar.

☐ Procede

▪ **Servicio responsable de la ejecución del contrato:**

El responsable de la ejecución de la presenta Solicitud será el Servicio de Atención al Cliente.

▪ **Fondos FEDER:**

☒ Contrato no financiable con fondos FEDER

☐ Contrato financiable con fondos FEDER

▪ **Confidencialidad de los Pliegos de Prescripciones Técnicas:**

☒ NO

☐ SI

☐ En su totalidad

☐ En parte del contenido

3 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

En el año 2000, y con el propósito de servicio a nuestros clientes, se crearon los Centros de Atención al Cliente en distintas estaciones de la red de METRO, llegando a disponer de hasta 10 centros, siendo utilizados por más de 900.000 personas al año y valorados con alto nivel de satisfacción por parte de los clientes.

En la actualidad existen dos Centro de Atención al Cliente situados en las estaciones de Sol y Plaza de Castilla, abiertos todos los días del año. Estos centros son atendidos por personal externo, al que se le exige un alto nivel de calidad en los aspectos de trato al cliente y la precisión de la respuesta.

El servicio prestado en la actualidad responde a peticiones de información principalmente relacionadas con:

- Servicio de Metro: tarifas, horarios, tarifas, trayectos, incidencias.
- Sobre Madrid: calles, ocio, turismo.
- Sobre otros servicios de transporte: EMT, Cercanías, Interurbanos, largo recorrido.
- Venta de productos oficiales de Metro de Madrid

Además, el centro situado en la estación de Plaza de Castilla, tienen también funciones de oficina de objetos perdidos.

El anterior contrato de prestación de este Servicio, con similares características al convocado y que se viene desarrollando en la actualidad, tiene duración del 1 de julio de 2017 al 30 de junio de 2019.

Se adjudicó mediante procedimiento abierto, con un valor estimado de 400.000€. La fórmula fue mediante la oferta económicamente más ventajosa. El precio final de adjudicación fue de 283.361,05 €.

En este nuevo contrato se prolonga la duración de dos años a tres, con el fin de dar estabilidad al servicio.

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2019	2020	2021	2022
IMPORTE PERMITIDO	84.756,67 €	169.513,33 €	169.513,33 €	84.756,67 €
CECO	3301	3301	3301	3301
CUENTA	629006	629006	629006	629006