



## Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de RDLSE

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

**NÚMERO DE LA S.C: 6000009789**

<b>Dirección/ Subdirección:</b>	Dirección de Cliente, Marca y Medios Metro de Madrid, S.A.	<b>Área:</b>	Servicios al Cliente
<b>División:</b>		<b>Servicio:</b>	Atención al Cliente

**Aprobado por:** Miguel F. Oliver

## **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 Centros de Atención al Cliente (CAC) de Metro de Madrid.

## **2 DATOS DE LA LICITACIÓN**

### **▪ Objeto**

Contratación 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

### **▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato**

Servicio de Atención al Cliente

### **▪ Valor estimado del contrato (Artículo 4 RDLSE)**

Valor estimado: 954.166,67 euros (IVA no incluido)

### **▪ Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (Art. 4 RDLSE)**

## **CONTRATOS DE SERVICIOS**

☒ El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados, ajustado en función de los precios del mercado y teniendo en cuenta las posibles prórrogas (dos prórrogas de un año cada una).

### **▪ Presupuesto base de Licitación (Art. 43 RDLSE)**

- Base imponible (BI): 572.500,00 euros
- Importe del I.V.A.: 120.225,00 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 692.725,00 euros, IVA incluido

▪ **Desglose del presupuesto base de licitación (Art. 43.5 RDLSE)**

**COSTE ENDÓGENOS**

Son los generados por el contrato y están formados por los Costes Directos e Indirectos.

Costes Directos (98% del PE)	487.869,57 €
------------------------------	--------------

Costes Indirectos (2% del PE)	9.956,52 €
-------------------------------	------------

Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	497.826,09 €
---	--------------

**COSTE EXÓGENOS**

Son los relacionados con las actividades de la empresa y están formados por los gastos de estructura (GG+BI).

Gastos Generales (9% PE)	44.804,35 €
--------------------------	-------------

Beneficio Industrial (6% PE)	29.869,56 €
------------------------------	-------------

Base imponible	572.500,00 €
----------------	--------------

<b>Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)</b>	<b>692.725,00 €</b>
--	---------------------

▪ **Modificación del contrato (artículo 110 RDLSE)**

☒ No procede

▪ **División en lotes:**

☒ **NO se divide en lotes (Art. 52.3 RDLSE)**

- **Justificar los motivos** de la no división en lotes: El contrato supone la prestación de un servicio homogéneo en ambos centros. El hecho de dividirlo en lotes conllevaría un riesgo de que la ejecución fuera dispar, ya que es necesario el trabajo coordinado entre los centros, afectando a la calidad del servicio prestado.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 3 años.

☒ A partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos o en la fecha de inicio que se indique en la propia acta

- Necesidad de iniciar la preparación del servicio con antelación al inicio real de prestación del mismo, ante la sustitución del antiguo licitador por el nuevo sin que este conlleve un cese de la actividad.

- Prórrogas:

☒ Sí

- N° de prórrogas: 2
- Duración de cada prórroga: 1 año
- **Justificación** de la necesidad de prórrogas: Ya que se presta el servicio de gestión de objetos perdidos de la Red de Metro, se hace imprescindible garantizar la continuidad del servicio, ya que es necesaria la gestión y clasificación de los objetos con periodicidad diaria, para asegurar el correcto desarrollo del procedimiento de prestación del servicio asociado.

▪ **Clasificación del contrato**

Sujeto a RDLSE (Real Decreto-ley 3/2020)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios: El servicio se presta en los Centros de Atención al Cliente, mediante agentes presenciales, en horario amplio, por lo que no habría disponibilidad de agentes de Metro para su cobertura, de acuerdo a las actuales necesidades de la prestación en estaciones.

■ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto

- **Justificación del procedimiento:**

No se reúnen los requisitos necesarios que exige el RDLSE para la aplicación de un procedimiento negociado. Por lo anterior, y con el fin de asegurar los principios del artículo 27 del RDLSE, se propone la contratación mediante procedimiento abierto.

■ **Criterio de adjudicación (Art. 66 RDLSE)**

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

■ Ponderación criterios de adjudicación del contrato:

- o Criterios cualitativos: 30%
- o Criterios económicos: 70%

• Criterios cualitativos:

Propuesta de Evaluación de los trabajos, 12 puntos  
Propuesta de Organización de los Recursos Humanos, 9 puntos  
Calidad y Gestión, 9 puntos

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? No

¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Sí

- **Justificación** de porqué se utilizan criterios de calidad evaluables mediante juicios de valor en lugar de criterios evaluables de forma automática mediante fórmulas automáticas: Debido a la extensión y complejidad de lo expuesto en el PPT, se hace necesaria una valoración global, que vaya más allá del Sí o NO y evalúe la calidad y contenido dentro de un baremo más amplio.

- Criterios económicos:

☒ Precio, 70%

- ¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios económicos? Sí, se otorgará la máxima puntuación 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 (70 puntos)
- Bi = Oferta económica objeto de la valoración

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

▪ **Subcontratación (artículo 107 RDLSE)**

☒ Procede

Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: No hay tareas críticas

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

☒ NO

▪ **Fondos FEDER**

☒ Contrato no financiable con fondos FEDER

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

☒ NO

▪ **Cesión de datos**

¿La ejecución de este contrato requiere la cesión de datos por parte de Metro de Madrid, S.A. al contratista?

☒ Sí

Finalidad: Gestionar las reclamaciones y consultas personalizadas de los clientes, así como tramitar y gestionar los objetos perdidos encontrados en la Red de Metro.

### **3 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 Centros 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.

#### 4 ANTECEDENTES

a) **Contrato precedente:**

	CONTRATACIONES ANTERIORES		CONTRATACIÓN ACTUAL
Nº CONTRATACION / Nº CONTRATO	7219000246	7221000041	6000009789
OBJETO DEL CONTRATO	Prestación del Servicio de los Centros de Atención al Cliente de Metro de Madrid	Servicio para la atención e Información al cliente en la Red	Prestación del Servicio en Centros de Atención al Cliente de Metro de Madrid
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	3 años (47.000 horas)	2 años (10.000 horas)	3 años (43.000 horas)
PRÓRROGAS PREVISTAS	no	2 prórrogas de 1 año cada una	2 prórrogas de 1 año cada una
MODIFICADOS PREVISTOS			
LOTES			
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	508.540€	150.000 €	692.725,00€
VALOR ESTIMADO	523.540€	300.000€	954.166,67€

b) **Comparación de los alcances** del contrato precedente y el del objeto de la nueva licitación.

El anterior contrato de prestación de este Servicio (Contrato Nº 7219000246), con similares características al convocado y que se viene desarrollando en la actualidad, tiene duración del 1 de julio de 2019 al 30 de junio de 2022.

Se adjudicó mediante procedimiento abierto, con un valor estimado de 523.540 €. La fórmula fue mediante la oferta económicamente más ventajosa. El precio final de adjudicación fue de 482.655,32 €.

En este procedimiento, a pesar de que seis empresas mostraron interés en la licitación, solamente una, la actual adjudicataria, llegó a presentar oferta. Esto provocó la realización del correspondiente Informe de Concurrencia, para intentar averiguar los motivos por los que sólo una empresa se presentara al procedimiento.

Tras ponernos en contacto con las empresas que mostraron interés, todas las que nos informan de sus motivos alegan que el precio de licitación era demasiado bajo, por lo que no podían prestar el servicio con la calidad solicitada cubriendo costes.



Debido a este resultado, y teniendo en cuenta la subida del Salario Mínimo Interprofesional de 2019, no tenido en cuenta en la licitación anterior de 2018, en lugar de tomar como referencia, para el cálculo del precio de licitación, el precio de adjudicación del mencionado contrato, se ha puesto como referencia un contrato de similares características en cuanto al servicio (Servicio para la atención e información al cliente en la red. Contrato N° 7221000041), licitado en 2020 y que está en vigor en la actualidad, de manera que el precio de partida sea más acorde al mercado actual.

**5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA**

**PRESUPUESTO DE GASTO**

<b>AÑO</b>	2022	2023	2024	2025
<b>IMPORTE PERMITIDO</b>	95.416,67 €	190.833,33 €	190.833,33 €	95.416,67 €
<b>CECO</b>	3301	3301	3301	3301
<b>CUENTA</b>	629006	629006	629006	629006

*El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes.  
En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.*

