



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

ESTUDIOS DE OPINIÓN DE METRO DE MADRID
NÚMERO DE LA S.C: 6000010184

Dirección Cliente, Marca y Medios
/Gerencia: Metro de Madrid, S.A.

Área: Servicios al Cliente

División:

Servicio: Atención al Cliente

Aprobado por: Miguel 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 varios estudios de opinión (percepción, seguridad e información) para 2 años, fecha estimada 2023 y 2024.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en la contratación de tres tipos estudios de opinión del usuario respecto a distintos aspectos del servicio ofrecido por Metro de Madrid.

El objetivo común es la investigación cuantitativa sobre distintos aspectos de servicio que permitan la obtención de información que facilite la toma de decisiones y la posibilidad de identificar mejoras en el servicio prestado.

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Atención al Cliente

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)

Valor estimado: 187.000,00 euros (IVA no incluido)

▪ Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 101 LCSP)

☒ El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados, ajustado en función de los precios habituales en el mercado

▪ Presupuesto base de Licitación (Art. 100 LCSP)

- Base imponible (BI): 187.000 euros
- Importe del I.V.A.: 39.270 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 226.270 euros, IVA incluido

Desglose por lotes:

Lote	BI (€)	IVA (€)	PBL (€)
1	130.000,00	27.300,00	157.300,00
2	28.500,00	5.985,00	34.485,00
3	28.500,00	5.985,00	34.485,00

▪ **Desglose del presupuesto base de licitación (Art. 100.2 LCSP)**

		TOTAL	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3
Presupuesto de ejecución	Costes Directos	159.356,53 €	110.782,61 €	24.286,96 €	24.286,96 €
	Costes Indirectos	3.252,17 €	2.260,87 €	495,65 €	495,65 €
	Subtotal	162.608,70€	113.043,48 €	24.782,61 €	24.782,61 €
Gastos Generales	0,09	14.634,78 €	10.173,91 €	2.230,43 €	2.230,43 €
Beneficio Industrial	0,06	9.756,52 €	6.782,61 €	1.486,96 €	1.486,96 €
TOTAL Base Imponible		187.000,00 €	130.000,00 €	28.500,00 €	28.500,00 €
IVA (21 %)		39.270,00 €	27.300,00 €	5.985,00 €	5.985,00 €
Presupuesto base de licitación		226.270,00 €	157.300,00 €	34.485,00 €	34.485,00 €

▪ **Modificación del contrato (artículo 204 LCSP)**

☒ No procede

▪ **División en lotes:**

☒ **Sí se divide en lotes (Art. 99.4 LCSP)**

- Número de lotes: 3
- Objeto de cada lote:
 - LOTE 1: Encuesta de percepción del servicio (presencial)
 - LOTE 2: Encuesta de seguridad (presencial)
 - LOTE 3: Encuesta de información general (presencial)

Limitación en la presentación de ofertas

- Los licitadores podrán presentar oferta a los lotes que deseen:

☒ SÍ

Limitación en el número de lotes que pueden adjudicarse a cada licitador

- Los licitadores sólo podrán ser adjudicatarios de un número limitado de lotes:

☒ NO

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 2 años
- Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato:

☒ A partir del día siguiente a la formalización del contrato

- Prórrogas:

☒ NO

▪ **Clasificación del contrato**

☒ Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar la insuficiencia de medios:**

No disponer de medios para la realización del trabajo de campo de realización de encuestas (de 7:00 a 22:00 horas)

▪ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto

- **Justificación del procedimiento:**

No es posible la aplicación del procedimiento abierto simplificado y super-simplificado, ya que el valor estimado del contrato es superior a los límites que establece la LCSP para estos procedimientos. Además, no se reúnen los requisitos necesarios que exige la LCSP para la aplicación de un procedimiento negociado. Por todo lo anterior, y con el fin de asegurar los principios de igualdad, transparencia y libre competencia, se propone la contratación mediante procedimiento abierto.

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

☒ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación calidad-precio, para todos los lotes:

▪ Ponderación criterios de adjudicación del contrato:

• Criterios cualitativos, 20 puntos:

- Propuesta de organización de los trabajos y cronograma que recoja los hitos del trabajo y su fecha de realización: 5 puntos
- Sistema de muestreo: 4 puntos
- Supervisión del trabajo de campo: 3
- Disponibilidad de servicios (nº encuestadores): 8 puntos

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? Sí, para el criterio "Disponibilidad de los servicios (nº de encuestadores)".

¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Sí, para los criterios: "*Propuesta de organización de los trabajos y cronograma que recoja los hitos del trabajo y su fecha de realización*", "*Sistema de muestreo*" y "*Supervisión del trabajo de campo*".

- 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, 80

- ¿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 (80 puntos)
- Bi = Oferta económica objeto de la valoración

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

▪ **Subcontratación (artículo 215 LCSP):**

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: No hay tareas críticas respecto de las que no es posible la subcontratación.

▪ **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?

☒ NO

3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

El estudio de percepción de la calidad del servicio se realiza cada año desde 1993. Generalmente se realizan dos oleadas (2º y 4º trimestre). Tiene como finalidad conocer cuál es la opinión de nuestros clientes respecto del servicio prestado por la Compañía, tanto en su globalidad, como por Línea. Además, se analiza también la percepción sobre los 25 aspectos que conforman el servicio prestado por Metro de Madrid.

Los datos de este informe son remitidos a la Dirección para la toma de decisiones a la hora de definir la estrategia, así como a todos los departamentos de Metro para analizar posibles mejoras de los diferentes aspectos.

El estudio de Seguridad se realiza desde el año 2003, cuyo objetivo es conocer la valoración que los viajeros hacen sobre la percepción de seguridad personal durante su recorrido y estancia en las instalaciones de la red. Los resultados del estudio se facilitan a la Dirección y al departamento de Seguridad, siendo este el solicitante de dicho estudio.

Por último, el estudio de Información general comenzó a realizarse en el 2000 para conocer la opinión que tienen los clientes de la red de Metro sobre la información que les proporciona la Compañía, de tal manera que permita determinar el grado de calidad percibida para este aspecto del servicio.

4 ANTECEDENTES

En el año 2019 se lanzó un pliego por lotes para la contratación de las encuestas de opinión que de forma periódica se realizan todos los años en Metro de Madrid. La duración del contrato anterior abarcaba dos años (2020 y 2021), pero debido a la situación originada por el COVID-19, los contratos de estos tres lotes de la licitación anterior se tuvieron que suspender, ampliándose la vigencia de dichos contratos un año más.

Los contratos anteriores con similares características son:

CONCEPTO	CONTRATO ACTUAL 1	CONTRATO ACTUAL 2	CONTRATO ACTUAL 3	NUEVO CONCURSO LOTE 1	NUEVO CONCURSO LOTE 2	NUEVO CONCURSO LOTE 3
NUM. CONTRATO	7219000882	7219000884	7219000885	-	-	-
NUM. LICITACIÓN	6011900227	6011900227	6011900227	-	-	-
NUM. SC	6000007788	6000007788	6000007788	6000010184	6000010184	6000010184
OBJETO DEL CONTRATO	Estudios de opinión. Percepción	Estudios de opinión. Seguridad	Estudios de opinión. Información	Estudios de opinión. Percepción	Estudios de opinión. Seguridad	Estudios de opinión. Información
EMPRESA ADJUDICATARIA	TYPSA ESTADÍSTICA Y SERVICIOS	HIGH REMARK, S.L.	HIGH REMARK, S.L.		-	-
VIGENCIA	2 años	2 años	2 años	2 años	2 años	2 años
LOTES	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
VALOR ESTIMADO	140.000,00 €	33.000,00 €	33.000,00 €	130.000,00 €	28.500,00 €	28.500,00 €
IMPORTE DE LICITACIÓN	169.400,00 €	39.930,00 €	39.930,00 €	157.300,00 €	34.485,00 €	34.485,00 €
IMPORTE ADJUDICACIÓN	113.456,24 €	20.300,00 €	20.300,00 €			

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2023	2024
IMPORTE PERMITIDO	93.500 €	93.500 €
CECO	3301	3301
CUENTA	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.