

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.



**Comunidad  
de Madrid**

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES  
E INFRAESTRUCTURAS



**MEMORIA JUSTIFICATIVA  
RELATIVA AL  
“SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CONSORCIO  
REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE  
LA COMUNIDAD DE MADRID”**

## ÍNDICE

1	Objeto del contrato (art. 99 LCSP); Naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas (art. 28.1 LCSP). La necesidad de la Administración a la que se pretende dar satisfacción; relación con el objeto del contrato. ....	1
2	Valor estimado del contrato (IVA no incluido); indicación de los conceptos que lo integran, con inclusión de los costes laborales (art. 101 y 116.4 d) LCSP) .....	2
3	Naturaleza del contrato.....	2
4	Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato (art. 62.1 LCSP)...	2
5	Responsable del contrato (art. 62.1.2 LCSP) .....	2
6	Informe de insuficiencia de medios en el caso de contratos de servicios (art. 116.4 f) LCSP).....	2
7	Elección del procedimiento de licitación (art. 131.2 y 116.4 a) LCSP) .....	3
8	Criterios de solvencia. Clasificación del contratista. Adscripción de medios.....	3
9	Criterios de adjudicación. Explicación de su contenido .....	4
10	Justificación No división en Lotes.....	6
11	Condiciones especiales de ejecución.....	6
12	Subcontratación.....	7

## MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO

**TÍTULO DEL CONTRATO:** “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

En la presente memoria justificativa del contrato se analizan las siguientes cuestiones:

### **1 OBJETO DEL CONTRATO (ART. 99 LCSP); NATURALEZA Y EXTENSIÓN DE LAS NECESIDADES QUE PRETENDEN CUBRIRSE MEDIANTE EL CONTRATO PROYECTADO, ASÍ COMO LA IDONEIDAD DE SU OBJETO Y CONTENIDO PARA SATISFACERLAS (ART. 28.1 LCSP). LA NECESIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE PRETENDE DAR SATISFACCIÓN; RELACIÓN CON EL OBJETO DEL CONTRATO.**

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid (CRTM), en virtud de su Ley de Creación, ostenta las competencias en materia de política tarifaria en los servicios públicos de transporte dependientes del mismo. En el ejercicio de estas competencias, el marco tarifario general en vigor se compone básicamente de títulos de transporte multimodales, cuya propiedad y emisión corresponden al CRTM, quien tiene asimismo la obligación de establecer la normativa de uso de los mismos y atender y solucionar las incidencias que se producen en el sistema.

Desde al año 2015, todos los títulos personales del sistema tarifario del servicio de transporte público de la Comunidad de Madrid se encuentran soportados en una tarjeta sin contacto. Por otra parte, durante el año 2017 se realizó la sustitución de la tecnología magnética que aún estaba vigente por los títulos no personales, soportados también en una tarjeta sin contacto.

A lo largo del tiempo transcurrido desde la puesta en marcha del proyecto hasta la actualidad, el CRTM ha requerido la dotación de una red de oficinas de gestión de la Tarjeta Transporte Público, con dimensiones que han ido evolucionando en la medida en que el proyecto se ha ido completando. Los criterios considerados por el CRTM en el momento de abrir las instalaciones han tenido muy en cuenta aspectos relacionados con el nivel de servicio, con la accesibilidad espacial y temporal, frecuencia de uso de las instalaciones por los usuarios, espacio disponible, etc.

En la actualidad, el servicio de atención al cliente del CRTM es multicanal, centrándose especialmente en la venta y post-venta de la Tarjeta Transporte Público y en la Información General del Transporte de la Comunidad de Madrid.

Los tres canales de atención son el presencial, telemático y telefónico, con una media, en números redondos, de: 1.800.000 atenciones anuales, repartidas en 1.200.000 en el canal presencial, 400.000 en el canal telemático y 200.000 en el canal telefónico.

El desarrollo de este servicio ocupa a alrededor de 200 personas aportadas por las empresas adjudicatarias (dos lotes), de diferentes roles; todas ellas con un alto grado de capacitación en atención al público y en los conceptos y herramientas propias del CRTM.

El objeto del nuevo contrato es continuar con el servicio de atención multicanal.

En síntesis, el servicio contempla:

- La atención presencial en la red de oficinas físicas de atención.
- La atención a través del canal telemático.
- La recogida, custodia e ingreso de efectivo.
- El suministro de consumibles y el servicio de mensajería necesarios para el desarrollo normal de la actividad.
- La coordinación y el apoyo técnico para el correcto desarrollo del servicio.

## **2 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (IVA NO INCLUIDO); INDICACIÓN DE LOS CONCEPTOS QUE LO INTEGRAN, CON INCLUSIÓN DE LOS COSTES LABORALES (ART. 101 Y 116.4 D) LCSP)**

En la determinación del valor estimado se han tenido en cuenta los costes derivados de la aplicación de las normativas laborales vigentes, otros costes que se derivan de la ejecución material de los servicios, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial, así como las demás previsiones contenidas en el art. 101.2 de la LCSP.

En la memoria económica se detalla la justificación de cada uno de los precios de los elementos necesarios para la prestación del servicio.

## **3 NATURALEZA DEL CONTRATO**

En todo caso, el contrato debe ser considerado como un contrato de **servicios** porque las prestaciones que en él se desarrollan corresponden fundamentalmente a dicha categoría, de conformidad con el **artículo 17** de la LCSP, dado que están dirigidas a la obtención de un resultado distinto a una obra o suministro.

## **4 UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN ORDINARIA DEL CONTRATO (ART. 62.1 LCSP)**

La unidad encargada del seguimiento y ejecución de este contrato es el **Área de Calidad y Atención al Cliente del Consorcio Regional de Transportes de Madrid**, perteneciente a la Secretaría General de dicho Organismo.

## **5 RESPONSABLE DEL CONTRATO (ART. 62.1.2 LCSP)**

El responsable del contrato será el Jefe del Área de Calidad y Atención al Cliente, o la persona que designe el Órgano de contratación a propuesta de éste.

## **6 INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS EN EL CASO DE CONTRATOS DE SERVICIOS (ART. 116.4 F) LCSP)**

El organismo CRTM, no dispone actualmente de medios humanos ni materiales para el desempeño y desarrollo del objeto del contrato. La actividad, por otra parte, es contratada por prácticamente todos los organismos públicos al estar en análoga situación de insuficiencia de medios. Debe tenerse en cuenta que el servicio requiere la disponibilidad de un gran número, aunque variable, de personas altamente preparadas en materia de atención al público y

formadas en los productos y servicios del CRTM, en particular lo relacionado con la billética, las tarifas, el sistema de quejas y reclamaciones, así como de las herramientas específicas asociadas. Además, el servicio se presta en un amplio horario, de 7 a 22 h los días laborables e incluso fines de semana y días festivos. Por otro lado, el volumen de atenciones no es regular durante todo el año, ni en las distintas franjas horarias, lo que hace imprescindible disponer de una gran flexibilidad en la disponibilidad de medios personales. Igualmente se requiere gran flexibilidad para cubrir bajas y ausencias con inmediatez en cualquiera de las sedes.

## **7 ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN (ART. 131.2 Y 116.4 A) LCSP)**

En base al valor estimado del contrato y con la pretensión de recibir el mayor número de Proposiciones, se propone su tramitación ordinaria mediante el procedimiento abierto, realizándose la adjudicación utilizando pluralidad de criterios basados en el principio de mejor relación calidad-precio. La elección del procedimiento abierto viene determinada, asimismo, por no constituir ninguno de los supuestos de servicio especial que aconsejaría un procedimiento restringido.

## **8 CRITERIOS DE SOLVENCIA. CLASIFICACIÓN DEL CONTRATISTA. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS**

En la determinación de los criterios de solvencia se ha perseguido un equilibrio entre garantizar una solvencia (tanto económica como técnica) adecuada a la especialización del servicio, y facilitar la libre concurrencia que debe presidir la licitación pública.

En lo que se refiere a la adscripción de medios personales, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la LCSP, adicionalmente a la solvencia exigida y acreditada, todos los licitadores deberán adquirir el compromiso de adscribir, en caso de resultar adjudicatarios del contrato, los medios personales mínimos necesarios para garantizar que el servicio se inicie sin interrupción ni pérdida de la calidad con la que viene prestándose. Para ello es necesario que el adjudicatario cuente con un jefe de proyecto y un número mínimo suficiente de agentes y supervisores experimentados.

En lo que se refiere a la adscripción de medios materiales, no se precisa en ninguno de los lotes, dado que las sedes, las comunicaciones, los equipos informáticos, el software, etc, será proporcionado por la Comunidad de Madrid. Los elementos menores, como el material de oficina, los suministros para el funcionamiento, el vestuario, etc. que sí deben ser aportados por el adjudicatario, no suponen dificultad alguna y pueden ser adquiridos por cualquier empresa.

Clasificación del contratista: No procede para ninguno de los 2 lotes, ya que no existe correspondencia entre el código CPV (75110000-0 Servicios Públicos Generales) asignado al contrato de acuerdo a su naturaleza y los grupos de clasificación según se recoge en el R.D. 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real decreto 1098/2001, del 12 de octubre.

## 9 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN. EXPLICACIÓN DE SU CONTENIDO

Se establecen los mismos criterios de adjudicación tanto para el lote 1 como para el lote 2.

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. Para ello se establecen los siguientes categorías y criterios:

Criterios relacionados con los costes: 40 puntos sobre 100.

- A. “Precio ofertado”: 40

Criterios cualitativos: 60 puntos sobre 100.

- Evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas (45)
  - B.1 “Retribución de agentes”: 10
  - B.2 “Retribución de supervisores”:10
  - B.3 “Retribución de coordinadores”: 5
  - B.4 “Retribución de responsables de equipo”: 5
  - B.5 “Experiencia del personal”: 10
  - B.6 “Cualificación en materia de idiomas”: 5
- Cuya cualificación depende de un juicio de valor (15)
  - Relativos a la organización de los servicios:
    - B.7. “Calidad de la memoria técnica”: 15

El servicio que se licita tiene un gran impacto sobre el sistema de transporte de la Comunidad de Madrid y afecta directamente a los usuarios actuales y potenciales del transporte público madrileño. En la actualidad cerca de dos millones de personas interaccionan por un canal u otro con el personal de este servicio, quienes tienen que atender con agilidad y eficacia, resolviendo sus necesidades, incluida garantizar el acceso al sistema facilitando al usuario su tarjeta de transporte público personal o solventado cualquier incidencia que pudiera tener con su tarjeta y sus títulos. Un mal funcionamiento de este servicio implicaría el colapso del sistema y una afección grave sobre la ciudadanía.

Por ello es especialmente importante equilibrar las condiciones de precio y las cuestiones que garantizan una adecuada calidad del servicio. Más allá de la eficiencia de gestión de las empresas en su funcionamiento, 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.

En relación a la calidad del servicio, la experiencia adquirida en pasados periodos, ha permitido identificar los factores fundamentales.

Por un lado, la capacidad organizativa de la empresa adjudicataria en relación con el servicio es relevante. Para estimar esta cuestión se opta por atender a la memoria técnica que presenten los candidatos.

Sin embargo, este servicio es de extrema capilaridad en su prestación, por lo que requiere, además de una óptima organización, que los agentes actúen con una elevada autonomía y para ello es fundamental la preparación y la experiencia. Se viene comprobado que un agente

nuevo, tras la formación inicial, requiere de más de seis meses de trabajo para alcanzar la necesaria autonomía; durante ese tiempo requerirá del apoyo continuo de compañeros y supervisores. Así, evitar la rotación del personal es fundamental. Experiencias pasadas han demostrado que cuando los trabajadores concebían estos trabajos como algo provisional, mientras lograban otros empleos mejor remunerados o con mayor proyección, la rotación se elevaba y el servicio se deterioraba rápidamente. Por ello, es importante valorar la retribución que los candidatos garantizan para sus trabajadores. Además, se ha visto que es importante que el personal vea proyección y desarrollo de carrera dentro de este servicio, de manera que la promoción vaya acompañada de mejoras salariales. En el pasado se ha observado resistencia de personal valioso a asumir mayores responsabilidades, por ejemplo, pasando de agente a supervisor, debido a que la diferencia salarial ofrecida por las empresas no era significativa. Ello era consecuencia de un esquema excesivamente global del precio de licitación, lo que derivaban en que las empresas apenas hacían distinciones salariales entre roles de su personal. Para evitar este defecto, en esta licitación se miden y valoran por separado cada rol y, se evalúan, también por separado los compromisos de retribución ofrecidos por los licitadores. También, es fundamental que desde el principio y durante toda la vigencia del contrato, exista una masa de personal con elevada experiencia en el servicio; son la clave del éxito del mismo y la verdadera garantía de continuidad del servicio que se viene prestando. Por ello, se ha incluido un criterio que valora específicamente esta cuestión, un compromiso de la empresa en mantener una masa de trabajadores con un nivel de experiencia superior al año. Como se indicaba anteriormente, los nuevos trabajadores necesitan, durante bastante tiempo, del apoyo de otros trabajadores experimentados. Cuanto mayor sea el número de personas experimentadas en el servicio, mayores garantías de continuidad y calidad tendrá el mismo y más fácil será la incorporación de nuevo personal.

Un aspecto particular, pero relevante, de la atención al público es el de la comunicación con personas que no se manejan correctamente en castellano. Para atender estas necesidades es importante que un buen número de agentes tengan un nivel de inglés u otros idiomas suficiente. Esta cuestión se plantea en pliegos estableciendo un número de agentes/supervisores con un nivel de al menos B1. Ello se entiende suficiente para dar un servicio en el que se garantice un entendimiento. Sin embargo, se ha comprobado, que disponer de más personal con, aún mejor nivel de idiomas, impacta muy positivamente en la prestación que reciben las personas extranjeras e influye, asimismo, en la eficiencia del servicio, convirtiéndolo en más ágil y eficaz. Por esta razón, se ha incluido el criterio “cualificación en idiomas” vinculado a la calidad.

En relación a considerar como desproporcionada o anormalmente baja una determinada oferta solo se considera como criterio determinante el precio, ya que de los criterios valorados es el único no acotado en la valoración.

Otros criterios evaluables mediante fórmulas, que podrían incidir en la rentabilidad del contrato, están valorados hasta unos umbrales máximos para una adecuada gestión empresarial. Su influencia, en realidad, depende de la oferta económica que presente el contratista, por lo que conviene poner el foco en el precio ofertado. Así, se ha optado por establecer un rango estrecho en la consideración de anomalía del criterio precio: 10 puntos inferior a la media aritmética de las ofertas presentadas. De esta forma, aquellos que presenten ofertas más bajas quedan obligados a demostrar la viabilidad de la misma teniendo en cuenta los costes reales que implica el conjunto de su oferta y sus condiciones particulares; debiendo ser todo ello coherente y adecuado.

## 10 JUSTIFICACIÓN NO DIVISIÓN EN LOTES

No procede. Se ha establecido una división en Lotes.

## 11 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

Se han planteado dos condiciones especiales de ejecución de carácter social y ético que son la promoción del empleo entre personas con discapacidad y la promoción de la formación en el lugar de trabajo.

Por un lado, la experiencia obtenida en periodos anteriores ha demostrado la importancia de mantener una formación continua en los trabajadores, aun cuando estos ya dispusieran de una adecuada preparación desde el inicio. Los productos y servicios del CRTM, así como los procedimientos, metodologías y herramientas van experimentando cambios a lo largo del tiempo, haciendo imprescindible la adaptación de los trabajadores a dichos cambios y tendencias.

Por otro lado, el servicio de atención al cliente debe ser especialmente sensible con el público que presente alguna discapacidad. La experiencia ha demostrado que contar en los propios equipos con personal con alguna discapacidad ayuda a naturalizar estas situaciones y crear una mejor conciencia sobre estos asuntos, así como, a establecer relaciones empáticas entre trabajadores y usuarios. Asimismo, este servicio puede ser interesante para que trabajadores con determinadas discapacidades, siempre que por su naturaleza no les impidan el normal desempeño de la actividad, desarrollen sus otras capacidades, integrándose plenamente en la vida laboral. Por todo ello, el CRTM ve apropiado y de interés fomentar la integración de estas personas en el servicio.

## 12 SUBCONTRATACIÓN

No se admite la subcontratación en lo relativo a los servicios de: “Atención al cliente” y “Coordinación y apoyo técnico”. Estos servicios deberán ser prestados directamente por la empresa adjudicataria.

Sí se admite la subcontratación en lo relativo a los servicios de: “Recogida, custodia e ingreso de efectivo” y “Suministro de consumibles y mensajería”.

En Madrid, a fecha de la firma

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO  
Fecha: 2022.09.26 11:58  
El Jefe de Area de Calidad

Fdo.: Juan Antonio Maqueda Burgos

VºBº

El Secretario General

Firmado digitalmente por: BODEGA HERRAEZ PABLO  
Fecha: 2022.09.26 12:02

Fdo.: Pablo Bodega Herráez