



**Comunidad  
de Madrid**

CONSEJERÍA DE 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.



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

## ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN .....	1
2	OBJETO .....	2
3	TIPO DE PRESUPUESTO .....	2
4	PRESUPUESTO DEL GASTO .....	2
4.1	LOTES .....	2
4.1.1	Oficinas y equipos de trabajo definidos para el Lote 1 .....	3
4.1.2	Oficinas y equipos de trabajo definidos para el Lote 2 .....	3
4.2	ELEMENTOS DE LA PRESTACIÓN .....	4
4.2.1	Capítulo Coordinación y apoyo técnico: .....	4
4.2.2	Capítulo Atención: .....	4
4.2.3	Capítulo de Suministro de materiales y servicios auxiliares: .....	4
4.3	MEDICIONES .....	4
4.3.1	Mediciones del Lote 1 .....	5
4.3.2	Mediciones del Lote 2 .....	5
4.4	PRECIOS .....	5
4.4.1	Precios de los elementos a suministrar .....	5
4.4.2	Justificación de los precios .....	5
4.4.2.1	Precios descompuestos .....	5
4.4.2.2	Precios simples .....	6
4.5	PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN MATERIAL .....	7
4.5.1	Presupuesto de ejecución material del lote 1 .....	7
4.5.2	Presupuesto de ejecución material del lote 2 .....	8
4.6	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN .....	8
4.6.1	Presupuesto de licitación del lote 1 .....	8
4.6.2	Presupuesto de licitación del lote 2 .....	8
4.6.3	Presupuesto de licitación para el conjunto de lotes .....	9
5	PRESUPUESTO DE INGRESOS .....	9
6	COMPARACIÓN CON LICITACIONES ANTERIORES .....	9
7	ANEXOS .....	14

## 1 INTRODUCCIÓN

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de la Comunidad de Madrid (en adelante CRTM), conforme a la Ley 5/1985, de Creación del CRTM, es la autoridad única encargada de coordinar a todas las empresas que forman el Sistema de Transporte Público Regular de la Comunidad de Madrid y establecer las condiciones en las que debe prestarse el servicio.

El CRTM garantiza la plena integración de la red de transporte público regular en la región, gracias al sistema de tarifas y títulos de transporte propios que dan acceso a cualquiera de los modos. El mecanismo fundamental de esta intermodalidad son sus tarjetas de transporte público (TTP) sobre la que se cargan los distintos títulos. Básicamente existen dos tipos de TTP: las personales (TTP-personal) y las anónimas, conocidas como “multi” (TTP-multi). Las TTP-multi permiten la carga de títulos anónimos como: sencillos, 10 viajes o turísticos, válidos para distintas zonas tarifarias. Las TTP-personal permiten, además de las prestaciones de la TTP-multi (a excepción de alguna incompatibilidad), la carga de diversos abonos (mensual y anual) y la adscripción a titulares concretos que pueden llevar asociados perfiles (normal, infantil, joven, tercera edad) y bonificaciones específicas (familias numerosas y discapacidad). Además, las TTP-personal permiten asociar los títulos cargados a los usuarios, dejando registro en los sistemas informáticos y permitiendo la restauración de los mismos en casos de pérdida o robo.

Todo este sistema supone una extraordinaria mejora respecto a la alternativa de billetes independientes por operadores, facilitando el acceso a los usuarios de transporte y haciendo transparente para ellos el complejo sistema comercial que se requiere para garantizar la intermodalidad pretendida. Asimismo, implica unos niveles muy altos de eficiencia en el sistema de comercialización y validación de los títulos, evitando la intervención humana en el proceso de compra y validación de títulos. De tal forma que hoy, los conductores de autobuses solo intervienen en la venta de títulos propios del operador para viajes sencillos a quienes no disponen de las mencionadas TTP debidamente cargadas; una parte muy residual del sistema que, sin embargo, permite la universalidad del acceso al transporte público, incluso para usuarios muy ocasionales.

Si bien el sistema es altamente eficaz y eficiente, permitiendo como se viene demostrando, el acceso al transporte público de millones de usuarios que en 2019 llegaron a contabilizar 1.600 millones de viajes, no elimina por completo las gestiones. Es necesario personalizar y entregar las TTP-personal, atender las incidencias que puedan generarse tanto de la TTP-personal como de las TTP-multi, informar a los usuarios sobre sus posibilidades y su uso, atender sus reclamaciones, facilitar las facturas que precisen sobre sus cargas, etc.

Para llevar a cabo estas funciones propias del carácter comercial del CRTM se requiere contratar el servicio de atención al cliente del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de la Comunidad de Madrid, posibilitando a los usuarios del transporte madrileño el acceso a una atención personalizada y multicanal. Para ello, se contemplarán los siguientes aspectos, tal como se detallan en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares:

- Atención al cliente (propriadamente dicho).
- Recogida, custodia e ingreso de efectivo.
- Suministro de consumibles y mensajería.
- Coordinación y apoyo técnico.

Procede estimar el importe de licitación de dicho contrato. Asimismo, resulta necesario establecer el precio de las diferentes unidades que componen el servicio, de forma que pueda medirse y abonarse, en función de su efectiva ejecución.

El artículo 100 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos de Sector Público (en adelante LCSP), establece que, en el momento de elaborarlo, los órganos de contratación cuidarán de que el presupuesto base de licitación sea adecuado a los precios del mercado. A tal efecto, el presupuesto base de licitación se desglosará indicando en el pliego de cláusulas administrativas particulares o documento regulador de la licitación los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación. En los contratos en que los costes de los salarios de las personas empleadas para su ejecución formen parte del precio total del contrato, el presupuesto base de licitación indicará de forma desglosada y con desagregación de género y categoría profesional los costes salariales estimados a partir del convenio laboral de referencia.

El artículo 309 de la LCSP, precisa que el sistema de determinación del precio de los contratos de servicios, podrá estar referido a componentes de la prestación, unidades de ejecución o unidades de tiempo, o fijarse en un tanto alzado cuando no sea posible o conveniente su descomposición, o resultar de la aplicación de honorarios por tarifas o de una combinación de varias de estas modalidades.

## 2 OBJETO

La presente memoria se redacta con objeto de determinar el presupuesto base de licitación del contrato, justificando el mismo en base a la estimación de los distintos elementos del servicio y el precio de los mismos.

## 3 TIPO DE PRESUPUESTO

Habida cuenta de que los servicios a prestar se refieren a la actividad comercial del organismo, procede la aplicación de los costes al **Presupuesto Comercial** (estimativo) del CRTM.

Como se indica en la introducción del presente documento, este servicio es una pieza imprescindible en el sistema de acceso multimodal de la red de transporte público colectivo de la Comunidad de Madrid, basado en su sistema de tarifas y títulos propios del CRTM, cargados en tarjetas de transporte: TTP-personal y TTP-multi.

## 4 PRESUPUESTO DEL GASTO

### 4.1 LOTES

Se contempla la siguiente división por Lotes:

Lote nº	Denominación
1	Norte
2	Sur

En los epígrafes siguientes se indican las oficinas y equipos actuales asignados a cada lote. En el anexo número 1 y 2 del PPTP se dan detalles de ubicación, puestos y horarios inicialmente previstos. En caso de que se abran nuevas oficinas estas se asignarán a uno u otro lote en función de su ubicación (norte o sur) y lógica funcional.

#### **4.1.1 Oficinas y equipos de trabajo definidos para el Lote 1**

A este lote se adscribirán las actuales oficinas de:

- Moncloa
- Príncipe Pío
- Nuevos Ministerios
- Plaza de Castilla
- Avenida de América
- Coslada
- Torrejón de Ardoz
- Alcalá de Henares
- Collado Villalba
- Alcobendas
- Aeropuerto T2
- Aeropuerto T4

Además, se adscribirán los siguientes equipos de trabajo:

- Equipo de atención telemática
- Equipo Backup para las oficinas del lote 1.

#### **4.1.2 Oficinas y equipos de trabajo definidos para el Lote 2**

A este lote se adscribirán las actuales oficinas de:

- CRTM
- Sol
- Atocha
- Méndez Álvaro
- Fuenlabrada Central
- Getafe Central
- Móstoles Central
- Leganés Central
- Alcorcón
- Aranjuez
- Parla
- Plaza Elíptica
- Oficina de Atención de Retiradas

Además, se adscribirán los siguientes equipos de trabajo:

- Centro de producción.
- Equipo Backup para las oficinas del lote 2.

## 4.2 ELEMENTOS DE LA PRESTACIÓN

El Pliego de Condiciones Técnicas Particulares identifica los siguientes capítulos y elementos de la prestación:

### 4.2.1 *Capítulo Coordinación y apoyo técnico:*

JP: mes. “Jefe de Proyecto”. Corresponde al trabajo realizado por el jefe de proyecto del contrato durante un mes, entendiendo que su dedicación al contrato es de un 20%.

C: mes. “Coordinador”. Corresponde al trabajo realizado por cada uno de los coordinadores del contrato durante un mes, entendiendo que su dedicación al contrato es de un 100% y que no es sustituido por vacaciones, permisos y bajas de corta duración, por lo que estos casos se computarán igualmente como trabajo efectivo.

RE: mes. “Responsable de Equipo”. Corresponde al trabajo realizado por cada uno de los responsables de equipo del contrato durante un mes, entendiendo que su dedicación al contrato es de un 100% y que son sustituidos por vacaciones, permisos y bajas.

### 4.2.2 *Capítulo Atención:*

Este capítulo recoge los conceptos a abonar por el servicio de “Atención al Cliente”

SA: h.” Supervisor de Atención”. Corresponde a cada hora de trabajo realizado por cada uno de los supervisores del servicio multicanal.

AA: h. “Agente de Atención”. Corresponde a cada hora de trabajo realizado por cada uno de los agentes de atención multicanal.

### 4.2.3 *Capítulo de Suministro de materiales y servicios auxiliares:*

Este capítulo recoge, repercutido en un solo elemento de abono, todo lo relativo a los servicios de: “Recogida, custodia e ingreso de efectivo” y “servicio de consumibles y mensajería”

MMSSA: TTP personalizada. “Suministro de Materiales y Servicios auxiliares”: Este elemento se ha diseñado como la repercusión en cada tarjeta personalizada del conjunto de los servicios de “Recogida, custodia e ingreso de efectivo” y “servicio de consumibles y mensajería” indicados en los epígrafes descriptivos. Así pues, se medirá el número de TTP personalizadas y se le aplicará el precio correspondiente a dicho elemento.

## 4.3 MEDICIONES

En los siguientes cuadros se indica, para cada lote, la cantidad estimada de cada uno de los elementos del servicio a lo largo del contrato y su desglose por anualidades.

#### 4.3.1 Mediciones del Lote 1

Código	Unidad	Nombre	ud/mes/oficina	Repeticiones	2022	2023	2024	2025	2026	Total
JP	mes	Jefe del Proyecto	1,00	1,00	4,00	12,00	12,00	12,00	8,00	48,00
C	mes	Coordinador	3,00	1,00	12,00	36,00	36,00	36,00	24,00	144,00
RE	mes	Responsable de Equipo	3,00	1,00	12,00	36,00	36,00	36,00	24,00	144,00
SA	h	Supervisor de Atención	4.147,92	1,00	16.591,68	49.775,04	49.775,04	49.775,04	33.183,36	199.100,16
AA	h	Agente de Atención	10.504,08	1,00	42.016,32	126.048,96	126.048,96	126.048,96	84.032,64	504.195,84
MMSSA	TTPp	Materiales y Servicios Auxiliares	35.000,00	1,00	140.000,00	420.000,00	420.000,00	420.000,00	280.000,00	1.680.000,00

#### 4.3.2 Mediciones del Lote 2

Código	Unidad	Nombre	ud/mes/oficina	Repeticiones	2022	2023	2024	2025	2026	Total
JP	mes	Jefe del Proyecto	1,00	1,00	4,00	12,00	12,00	12,00	8,00	48,00
C	mes	Coordinador	3,00	1,00	12,00	36,00	36,00	36,00	24,00	144,00
RE	mes	Responsable de Equipo	3,00	1,00	12,00	36,00	36,00	36,00	24,00	144,00
SA	h	Supervisor de Atención	4.326,84	1,00	17.307,36	51.922,08	51.922,08	51.922,08	34.614,72	207.688,32
AA	h	Agente de Atención	10.114,56	1,00	40.458,24	121.374,72	121.374,72	121.374,72	80.916,48	485.498,88
MMSSA	TTPp	Materiales y Servicios Auxiliares	49.400,00	1,00	197.600,00	592.800,00	592.800,00	592.800,00	395.200,00	2.371.200,00

### 4.4 PRECIOS

#### 4.4.1 Precios de los elementos a suministrar

En el siguiente cuadro se indican los precios estimados de cada elemento del servicio.

Capítulo	Código	Unidad	Nombre	€
Coordinación	<a href="#">JP</a>	mes	Jefe del Proyecto	1.351,65
Coordinación	<a href="#">C</a>	mes	Coordinador	4.212,52
Coordinación	<a href="#">RE</a>	mes	Responsable de Equipo	3.308,23
Atención	<a href="#">SA</a>	h	Supervisor de Atención	15,52
Atención	<a href="#">AA</a>	h	Agente de Atención	14,20
Suministros	<a href="#">MMSSA</a>	TTP personalizada	Materiales y Servicios Auxiliares	0,13

Los precios indicados en la tabla anterior son de aplicación a ambos lotes; tanto para el lote 1 como para el lote 2.

La justificación de estos precios se presenta en el epígrafe siguiente, en base a la descomposición estimada y los precios simples considerados.

#### 4.4.2 Justificación de los precios

##### 4.4.2.1 Precios descompuestos

##### 4.4.2.1.1 Capítulo Coordinación y apoyo técnico

JP: mes. "Jefe de Proyecto".

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P JP	mes	Jefe del Proyecto	Trabajo del jefe del proyecto durante un mes de contrato.	0,2	6.691,33	1.338,27	1.351,65
GGII	%	Otros gastos indirectos	Tanto alzado como % del coste (precio parcial) del trabajador	1.338,27	0,01	13,38	

C: mes. "Coordinador".

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P_C	mes	Técnico	Trabajo de un coordinador durante un mes de contrato.	1	4.011,92	4.011,92	4.212,52
PANT4	%	Antigüedad	% establecido por convenio para una antigüedad de un cuatrienio	4.011,92	0,04	160,4768	
GGII	%	Otros gastos Indirectos	Tanto alzado como % del coste (precio parcial) del trabajador	4.011,92	0,01	40,12	

RE: mes. "Responsable de Equipo".

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P_RE	mes	Coordinador	Trabajo de un responsable de equipo durante un mes de contrato.	1,1	2.864,27	3.150,70	3.308,23
PANT4	%	Antigüedad	% establecido por convenio para una antigüedad de un cuatrienio	3.150,70	0,04	126,02788	
GGII	%	Otros gastos Indirectos	Tanto alzado como % del coste (precio parcial) del trabajador	3.150,70	0,01	31,51	

#### 4.4.2.1.2 Capítulo Atención

SA: h." Supervisor de Atención".

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P_SA	h	Supervisor de Atención	Hora efectiva de trabajo de un supervisor de atención.	1,1	12,02	13,22	15,52
FA	h	Formación Atención	Repercusión de los coste de formación en la h de Atención	13,22	0,01	0,13	
Plus II	h	Plus idiomas	Repercusión del coste empresarial por idiomas del empleado	0,60	1,00	0,60	
Plus_SA	h	Plus de supervisión	Repercusión del plus por labores de supervisión de turno.	13,22	0,30	1,32	
VA	h	Vestuario personal de atención	Repercusión del coste de vestuario en la hora de trabajo efectiva	1	0,11	0,11	
GGII	%	Otros gastos Indirectos	Tanto alzado como % del coste (precio parcial) del trabajador	13,22	0,01	0,13	

AA: h. "Agente de Atención".

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P_AA	h	Agente de Atención	Hora efectiva de trabajo de un agente de atención.	1,1	12,02	13,22	14,2
FA	h	Formación Atención	Repercusión de los coste de formación en la h de Atención	13,22	0,01	0,13	
Plus II	h	Plus idiomas	Repercusión del coste empresarial por idiomas del empleado	0,60	1,00	0,60	
VA	h	Vestuario personal de atención	Repercusión del coste de vestuario en la hora de trabajo efectiva	1	0,11	0,11	
GGII	%	Otros gastos Indirectos	Tanto alzado como % del coste (precio parcial) del trabajador	13,22	0,01	0,13	

#### 4.4.2.1.3 Capítulo Suministro de materiales y servicios auxiliares

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
MO	TTPp	Material de oficina	Repercusión en cada tarjeta de Transporte Público personalizada en concepto de suministros de materiales de oficina.	1,00	0,03	0,03	0,13
MI	TTPp	Material para impresión	Repercusión en cada tarjeta de Transporte Público personalizada en concepto de suministros de impresión.	1,00	0,06	0,06	
SM	TTPp	Servicio de mensajería	Repercusión en cada tarjeta de Transporte Público personalizada en concepto de servicios de mensajería.	1,00	0,02	0,02	
SR	TTPp	Servicio de recaudación	Repercusión en cada tarjeta de Transporte Público personalizada en concepto de servicios de recaudación.	1,00	0,02	0,02	

#### 4.4.2.2 Precios simples

En el siguiente cuadro se presenta la estimación de los precios simples que se han tenido en cuenta para estimar los precios de los distintos elementos de la prestación, en función de sus respectivas descomposiciones.

Código	Nombre	Descripción	ud	Precio simple
P JP	Jefe de proyecto	Precio/mes de un jefe de proyecto, incluidos gastos sociales	€	6.691,33
P T	Técnico	Precio/mes de un Técnico, incluidos gastos sociales	€	4.011,92
P C	Coordinador	Precio/mes de un Coordinador, incluidos gastos sociales	€	2.864,27
P SA	Supervisor de Atención	Precio/hora de un supervisor de atención, incluidos gastos sociales	€	12,02
P AA	Agente de Atención	Precio/hora de un agente de atención, incluidos gastos sociales	€	12,02
Plus II	Plus idiomas	Repercusión en el coste empresa/h del plus idiomas de convenio	€	1,00
Plus SA	Plus de supervisión de turno	Plus en % sobre salario bruto de un agente de atención por las labores y responsabilidades especiales asumidas por el agente que actúa como supervisor de turno.	%	10%
MO	Material de oficina	Repercusión en cada tarjeta de Transporte Público personalizada en concepto de suministros de materiales de oficina.	€	0,03
MI	Material para impresión	Repercusión en cada tarjeta de Transporte Público personalizada en concepto de suministros de impresión.	€	0,06
SM	Servicio de mensajería	Repercusión en cada tarjeta de Transporte Público personalizada en concepto de servicios de mensajería.	€	0,02
SR	Servicio de recaudación	Repercusión en cada tarjeta de Transporte Público personalizada en concepto de servicios de recaudación.	€	0,02
VA	Vestuario personal de atención	Repercusión estimada de los costes de vestuario en la h de Atención	€	0,11
FA	Formación Atención	Repercusión de los costes de formación en la h de Atención	%	1,00%
GGII	Otros gastos indirectos	Se estima en un 1% del coste del trabajador	%	1%
PANT4	Plus de Antigüedad exigible de 4 años	De acuerdo con el convenio de despachos y oficinas 4% por cada cuatrienio exigido	%	4%

Para la estimación de los precios relativos al personal de coordinación, no pudiendo atribuírseles un convenio colectivo concreto, se han considerado los salarios brutos anuales de categorías laborales propias de la administración de la Comunidad de Madrid, adoptando las siguientes equivalencias:

- Jefe de Proyecto: Puesto de carrera nivel 22.
- Coordinador: Equiparado a un jefe de unidad de gestión. Puesto de carrera nivel 11.
- Responsable de equipo: Equiparado a un jefe de negociado. Nivel salarial III-6.

Para el personal de atención se ha tenido en cuenta el Convenio Colectivo del Sector de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid (Resolución de 2 de octubre de 2019 de la Consejería de Economía, Empleo y Conectividad).

- Supervisores y agentes: Equiparados a un oficial de primera, administrativo. Nivel salarial III-5. La diferencia entre supervisores y agentes se recoge en la descomposición del precio, al aplicársele al supervisor un plus en razón de su responsabilidad.

## 4.5 PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN MATERIAL

En los siguientes cuadros se presenta el Presupuesto de Ejecución Material de cada lote, resultante de aplicar los precios de cada elemento de la prestación a su correspondiente medición. Se expresa el valor total y su descomposición por anualidades.

### 4.5.1 Presupuesto de ejecución material del lote 1

Cód. Capítulo	Cód. Precio	Unidad	Nombre	Precio/unidad	Mediciones						Presupuesto					
					2022	2023	2024	2025	2026	Total	2022	2023	2024	2025	2026	Total
CAT	JP	mes	Jefe del Proyecto	1.351,65	4,00	12,00	12,00	12,00	8,00	48,00	5.406,60	16.219,80	16.219,80	16.219,80	10.813,20	64.879,20
CAT	C	mes	Coordinador	4.212,52	12,00	36,00	36,00	36,00	24,00	144,00	50.550,24	151.650,72	151.650,72	151.650,72	101.100,48	606.602,88
CAT	RE	mes	Responsable de Equipo	3.308,23	12,00	36,00	36,00	36,00	24,00	144,00	39.698,76	119.096,28	119.096,28	119.096,28	79.397,52	476.385,12
SAC	SA	h	Supervisor de Atención	15,52	16.591,68	49.775,04	49.775,04	49.775,04	33.183,36	199.100,16	257.502,87	772.508,62	772.508,62	772.508,62	515.005,75	3.090.034,48
SAC	AA	h	Agente de Atención	14,20	42.016,32	126.048,96	126.048,96	126.048,96	84.032,64	504.195,84	596.631,74	1.789.895,23	1.789.895,23	1.789.895,23	1.193.263,49	7.159.580,93
MMSSAA	MMSSA	personalizada	Materiales y Servicios Auxiliares	0,13	140.000,00	420.000,00	420.000,00	420.000,00	280.000,00	1.680.000,00	18.200,00	54.600,00	54.600,00	54.600,00	36.400,00	218.400,00
TOTAL											967.990,22	2.903.970,65	2.903.970,65	2.903.970,65	1.935.980,44	11.615.882,61

Agrupado por capítulos (referencia de pesos):

Cód. Capítulo	Nombre capítulo	Presupuesto						
		2022	2023	2024	2025	2026	Total	% respecto total
SAC	Servicio de Atención al Cliente	854.134,62	2.562.403,85	2.562.403,85	2.562.403,85	1.708.269,24	10.249.615,41	88,24%
MMSSAA	Materiales y Servicios auxiliares	18.200,00	54.600,00	54.600,00	54.600,00	36.400,00	218.400,00	1,88%
CAT	Coordinación y Asistencia Técnica	95.655,60	286.966,80	286.966,80	286.966,80	191.311,20	1.147.867,20	9,88%
<b>TOTAL</b>		<b>967.990,22</b>	<b>2.903.970,65</b>	<b>2.903.970,65</b>	<b>2.903.970,65</b>	<b>1.935.980,44</b>	<b>11.615.882,61</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.5.2 Presupuesto de ejecución material del lote 2

Cód. Capítulo	Cód. Precio	Unidad	Nombre	Precio/unidad	Mediciones						Presupuesto					
					2022	2023	2024	2025	2026	Total	2022	2023	2024	2025	2026	Total
CAT	JP	mes	Jefe del Proyecto	1.351,65	4,00	12,00	12,00	12,00	8,00	48,00	5.406,60	16.219,80	16.219,80	16.219,80	10.813,20	64.879,20
CAT	C	mes	Coordinador	4.212,52	12,00	36,00	36,00	36,00	24,00	144,00	50.550,24	151.650,72	151.650,72	151.650,72	101.100,48	606.602,88
CAT	RE	mes	Responsable de Equipo	3.308,23	12,00	36,00	36,00	36,00	24,00	144,00	39.698,76	119.096,28	119.096,28	119.096,28	79.397,52	476.385,12
SAC	SA	h	Supervisor de Atención	15,52	17.307,36	51.922,08	51.922,08	51.922,08	34.614,72	207.688,32	268.610,23	805.830,68	805.830,68	805.830,68	537.220,45	3.223.322,73
SAC	AA	h	Agente de Atención	14,20	40.458,24	121.374,72	121.374,72	121.374,72	80.916,48	485.498,88	574.507,01	1.723.521,02	1.723.521,02	1.723.521,02	1.149.014,02	6.894.084,10
MMSSAA	MMSSA	TTP personalizada	Materiales y Servicios Auxiliares	0,13	197.600,00	592.800,00	592.800,00	592.800,00	395.200,00	2.371.200,00	25.688,00	77.064,00	77.064,00	77.064,00	51.376,00	308.256,00
<b>TOTAL</b>											<b>964.460,84</b>	<b>2.893.382,51</b>	<b>2.893.382,51</b>	<b>2.893.382,51</b>	<b>1.928.921,67</b>	<b>11.573.530,02</b>

Agrupado por capítulos (referencia de pesos):

Cód. Capítulo	Nombre capítulo	Presupuesto						
		2022	2023	2024	2025	2026	Total	% respecto total
SAC	Servicio de Atención al Cliente	843.117,24	2.529.351,71	2.529.351,71	2.529.351,71	1.686.234,47	10.117.406,82	87,42%
MMSSAA	Materiales y Servicios auxiliares	25.688,00	77.064,00	77.064,00	77.064,00	51.376,00	308.256,00	2,66%
CAT	Coordinación y Asistencia Técnica	95.655,60	286.966,80	286.966,80	286.966,80	191.311,20	1.147.867,20	9,92%
<b>TOTAL</b>		<b>964.460,84</b>	<b>2.893.382,51</b>	<b>2.893.382,51</b>	<b>2.893.382,51</b>	<b>1.928.921,67</b>	<b>11.573.530,02</b>	<b>100,00%</b>

## 4.6 PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto de licitación se ha obtenido aplicando al presupuesto de Ejecución Material un 6% en concepto de gastos generales y un 6% de beneficio industrial.

En los siguientes cuadros se indican, para cada lote, los cálculos y la descomposición estimada de anualidades, así como la repercusión del IVA aplicable.

#### 4.6.1 Presupuesto de licitación del lote 1

Lote 1	%	2022	2023	2024	2025	2026	Total
<b>Presupuesto de Ejecución Material</b>		<b>967.990,22</b>	<b>2.903.970,65</b>	<b>2.903.970,65</b>	<b>2.903.970,65</b>	<b>1.935.980,44</b>	<b>11.615.882,61</b>
Gastos Generales	6%	58.079,41	174.238,24	174.238,24	174.238,24	116.158,83	696.952,96
Beneficio Industrial	6%	58.079,41	174.238,24	174.238,24	174.238,24	116.158,83	696.952,96
<b>Presupuesto de licitación (sin IVA)</b>		<b>1.084.149,04</b>	<b>3.252.447,13</b>	<b>3.252.447,13</b>	<b>3.252.447,13</b>	<b>2.168.298,10</b>	<b>13.009.788,53</b>
IVA	21%	227.671,30	683.013,90	683.013,90	683.013,90	455.342,60	2.732.055,60
<b>Presupuesto de licitación (con IVA)</b>		<b>1.311.820,34</b>	<b>3.935.461,03</b>	<b>3.935.461,03</b>	<b>3.935.461,03</b>	<b>2.623.640,70</b>	<b>15.741.844,13</b>

El presupuesto de licitación del lote 1 asciende a **13.009.788,53 euros** (sin IVA).

#### 4.6.2 Presupuesto de licitación del lote 2

	%	2022	2023	2024	2025	2026	Total
<b>Presupuesto de Ejecución Material</b>		<b>964.460,84</b>	<b>2.893.382,51</b>	<b>2.893.382,51</b>	<b>2.893.382,51</b>	<b>1.928.921,67</b>	<b>11.573.530,04</b>
Gastos Generales	6%	57.867,65	173.602,95	173.602,95	173.602,95	115.735,30	<b>694.411,80</b>
Beneficio Industrial	6%	57.867,65	173.602,95	173.602,95	173.602,95	115.735,30	<b>694.411,80</b>
<b>Presupuesto de licitación (sin IVA)</b>		<b>1.080.196,14</b>	<b>3.240.588,41</b>	<b>3.240.588,41</b>	<b>3.240.588,41</b>	<b>2.160.392,27</b>	<b>12.962.353,64</b>
IVA	21%	226.841,19	680.523,57	680.523,57	680.523,57	453.682,38	<b>2.722.094,28</b>
<b>Presupuesto de licitación (con IVA)</b>		<b>1.307.037,33</b>	<b>3.921.111,98</b>	<b>3.921.111,98</b>	<b>3.921.111,98</b>	<b>2.614.074,65</b>	<b>15.684.447,92</b>

El presupuesto de licitación del lote 2 asciende a **12.962.353,64 euros** (sin IVA).

#### 4.6.3 Presupuesto de licitación para el conjunto de lotes

Lotes 1 y 2	%	2022	2023	2024	2025	2026	Total
<b>Presupuesto de Ejecución Material</b>		<b>1.932.451,06</b>	<b>5.797.353,16</b>	<b>5.797.353,16</b>	<b>5.797.353,16</b>	<b>3.864.902,11</b>	<b>23.189.412,65</b>
Gastos Generales	6%	115.947,06	347.841,19	347.841,19	347.841,19	231.894,13	<b>1.391.364,76</b>
Beneficio Industrial	6%	115.947,06	347.841,19	347.841,19	347.841,19	231.894,13	<b>1.391.364,76</b>
<b>Presupuesto de licitación (sin IVA)</b>		<b>2.164.345,18</b>	<b>6.493.035,54</b>	<b>6.493.035,54</b>	<b>6.493.035,54</b>	<b>4.328.690,37</b>	<b>25.972.142,17</b>
IVA	21%	454.512,49	1.363.537,47	1.363.537,47	1.363.537,47	909.024,98	<b>5.454.149,88</b>
<b>Presupuesto de licitación (con IVA)</b>		<b>2.618.857,67</b>	<b>7.856.573,01</b>	<b>7.856.573,01</b>	<b>7.856.573,01</b>	<b>5.237.715,35</b>	<b>31.426.292,05</b>

El presupuesto de licitación para el conjunto de lotes asciende a **25.972.142,17 euros** (sin IVA).

## 5 PRESUPUESTO DE INGRESOS

Los ingresos vinculados con este servicio pueden entenderse como los del conjunto de ingresos por carga de títulos propios del CRTM y la venta de las TTP. No obstante, nos centraremos en evaluar los ingresos propios de la comercialización de TTP como fuente de comparación con los gastos presentados. Ello implica asociar los ingresos por títulos al transporte propiamente dicho, junto con la red de comercialización de dichos títulos y, al servicio de atención, la venta de las tarjetas de transporte.

Los ingresos por venta de TTP fueron, en 2019, año que tomamos como referencia por ser el último en situación normal, previo a la pandemia, ascendieron a 13.392.394,54 € (sin IVA).

Los costes de fabricación de las TTP en ese mismo año fueron de 4.530.528,51 € (sin IVA), mientras que las comisiones abonadas en la red de distribución y venta necesarias para las TTP-multi, fundamentalmente en máquinas de Metro y estancos, ascendieron a 875.468,45 € (sin IVA). En total dichos costes vinculados con las TTP y ajenos al servicio de atención supone un total de 5.405.996,96.

Por tanto, el margen restante, directamente aplicable al presente contrato asciende a 7.986.397,58 € (sin IVA). Extendiendo este margen a los cuatro años de duración del contrato se obtiene un valor de: **31.945.590,32 €** (sin IVA)

Este valor es superior al de licitación (**25.972.142,17 €**), por lo que se considera asumible con las actuales tarifas de las tarjetas (precios IVA incluido): Nueva emisión TTP-Personal 4 €, duplicado por pérdida o robo de TTP-Personal 6 € y TTP-Multi 2,5 €.

## 6 COMPARACIÓN CON LICITACIONES ANTERIORES

El presente contrato no es directamente comparable con otro contrato anterior de iguales características. Los aspectos cubiertos por el presente contrato son:

- Servicio de Atención al Cliente: es el capítulo con más peso en el importe (87,83 %) total del presupuesto. Supone la prestación del servicio a través de personal de dos categorías: agentes y supervisores.
- Coordinación y Asistencia técnica: es el segundo ítem en importancia (9,90 % del total del presupuesto). Como en el caso anterior se corresponde con costes de personal (jefes de proyecto, coordinadores y responsables de equipo; estimado en 7 personas por lote).
- Materiales y servicios auxiliares: 2,27 % del total del presupuesto de licitación estimado. Este concepto agrupa un precio vinculado con la producción de Tarjetas de transporte público con el que se cubren los servicios de “recogida, custodia e ingreso de efectivo” y de “suministro de consumibles y mensajería”

En el periodo anterior, estos aspectos no se cubrieron con un único contrato, sino que tuvieron que atenderse con una diversidad de ellos a fin de cubrir las necesidades que iban surgiendo y que no estaban previstas inicialmente. Con la experiencia adquirida se ha visto más oportuno incluir en un mismo contrato todas las necesidades que, ahora sí, se pueden prever.

Por otro lado, la evolución del servicio ha exigido el incremento del número de oficinas y del dimensionamiento de equipos de trabajo, así como, a raíz del COVID, el refuerzo con personal que atienda fuera de la oficina, en las colas, facilitando una atención más fluida, dinámica y sin esperas, sobretudo, para consultas de información que no requieren puesto informático. El nuevo contrato contempla desde el principio servicios que se han ido incorporando en los últimos tiempos al contrato actual, tales como: equipo de apoyo para la atención de personas a las que se les ha retirado la tarjeta de transporte, equipo de apoyo para la atención de quejas y sugerencias, equipo de apoyo para la atención del correo electrónico. También se contempla la apertura de nuevas oficinas (Plaza Elíptica), la reapertura en lugar más adecuado de oficinas que llevan años cerradas (Alcorcón), así como la asunción de la gestión de oficinas que no llevaba el CRTM, sino determinados operadores de transporte (Alcorcón y Parla), regularizando situaciones y aportando la debida uniformidad al servicio. Como se explica más adelante, el incremento de oficinas y del nivel de servicio necesario tienen como consecuencia un significativo aumento del personal necesario respecto del contemplado en la licitación anterior.

El servicio de Atención al Cliente y el de Coordinación y Asistencia Técnica tiene su referencia más cercana en el contrato SG-4/2017 denominado “Organización, coordinación y desarrollo de los procesos de prestación de la Tarjeta Transporte Público de la Comunidad de Madrid”. Dicho contrato, licitado en 2017 y adjudicado en dos lotes en 2018, finaliza el próximo 31/08/2022. Este contrato se planteó con una base imponible de licitación de 14.756.857,60 € dividido en 2 lotes y una duración de 4 años. El presupuesto se obtuvo aplicando un valor a tanto alzado de 13 €/h de trabajo, con independencia del puesto, y una estimación de 1.135.832 h de prestación a lo largo del contrato. El valor de licitación de 13 €/h no se basó en ningún cálculo analítico de descomposición del precio, ni tuvo en cuenta las actuales normas contractuales en relación con la obligatoriedad de respetar los convenios colectivos. El precio se basó, exclusivamente, en experiencias anteriores. Tampoco, tuvo en cuenta lo relativo a los gastos generales y el beneficio industrial que, hoy en día, son necesarios contemplar de acuerdo con la actual LCSP. El precio estimado era indistinto para los diferentes roles de personal, responsabilidad y exigencia en cuanto a formación y experiencia. A la licitación se presentaron solo las empresas que ya prestaban el servicio con anterioridad y lo hicieron sin apenas ofertar mejora en el precio, lo que hace pensar que dicho precio estaba

muy ajustado y entrañaba mucho riesgo para cualquier empresa que no fuera altamente conocedora del servicio. Bajo aquellos parámetros hoy no sería posible establecer un precio de licitación sin riesgo de que el concurso quedara desierto o volver inviable la ejecución del contrato. Por otro lado, y a los solos efectos de entender las diferencias de precios con la actualidad, conviene tener en cuenta que el salario mínimo interprofesional ha sufrido un incremento entre 2017 y 2022 del 41,30%; en 2017 el SMI era de 9.907,8 €/año (equivalentes a 5,51 €/h) y en 2022 ha pasado a ser de 14.000 €/año (equivalentes a 7,78 €/h).

En el presente contrato la parte del servicio de Atención al Cliente se basa en dos figuras distintas, con diferentes perfiles y responsabilidades. Por un lado, se contempla la figura del agente y por otro lado la del supervisor. El supervisor es el responsable de la actividad de la oficina o equipo de trabajo durante su turno de trabajo. El volumen total de horas estimado para estos dos perfiles para todo el contrato asciende a 1.396.483 (989.695 h de agentes y 406.788 h de supervisor). Esto supone un aumento en horas de agentes y supervisores del 31,27 % respecto del considerado en la anterior licitación, en el que las horas de agentes y supervisores ascendían a 1.063.835 h (en los roles de coordinación se estimaban otras 72.000 h sumando un total de 1.135.835 h). En el contrato anterior no se exigía la presencia de un supervisor en todo turno y oficina, lo que ha tenido como consecuencia que labores propias de los supervisores, tales como la apertura y cierre de los locales, el cuadro de caja, custodia de llaves y claves de la caja fuerte, la supervisión y soporte a los agentes del turno fueran ejercidas por simples agentes y sin reconocimiento salarial. Entendiendo que esta situación es de alto riesgo, además de inadecuada, en el nuevo contrato se exige que en todo turno/oficina o equipo haya un supervisor, por lo que la proporción supervisores/agentes se ha duplicado.

Los costes de este personal (agentes y supervisores) se han estimado teniendo en cuenta el Convenio Colectivo del Sector de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid (Resolución de 2 de octubre de 2019 de la Consejería de Economía, Empleo y Conectividad). En concreto este personal se ha equiparado a oficial de primera, administrativo, con un nivel salarial III-5 de dicho convenio. La diferencia entre supervisores y agentes se recoge en la descomposición del precio, al aplicar al supervisor un plus de un 10%, en razón de su responsabilidad en el equipo.

En relación a la coordinación y asistencia técnica se ha optado, en este nuevo contrato, por incrementar, respecto de la licitación anterior, un 33% tanto el número de coordinadores como de responsables de equipo, pasando de 4 a 6 personas en cada lote. Esta adaptación se ha producido, de hecho, ya en 2021, superando el contrato anterior las previsiones estimadas inicialmente, en ese concepto. Este personal es fundamental, pues de ellos depende la formación, el diseño de procedimientos, el control y el seguimiento del resto del personal (hasta 200 personas entre los dos lotes). Estos puestos requieren mucha experiencia tanto en coordinación como en los productos y sistemas del CRTM, así como absoluta dedicación y disponibilidad para atender consultas y resolver incidencias; recordemos que hay oficinas abiertas todos los días de la semana en horario que va desde las 7 a las 22 h. En el anterior contrato, los costes de estas personas, incluso las del jefe del proyecto, no se distinguían del resto del personal, contemplándose en el valor de tanto alzado de 13 €/h; algo que con las actuales reglas de elaboración de contratos no se sostiene. Para estos roles, no habiendo un convenio colectivo específico, se han realizado las siguientes equiparaciones, a efectos de licitación, con personal de la Comunidad de Madrid:

- Jefe de Proyecto: Equiparado a un puesto de carrera nivel 22.
- Coordinador: Equiparado a un jefe de unidad de gestión. Puesto de carrera nivel 11.

- Responsable de equipo: Equiparado a un jefe de negociado. Nivel salarial III-6.

Ante la situación de incremento del SMI y el IPC, es razonable pensar en que a lo largo de la vigencia del contrato los convenios colectivos de las empresas adjudicatarias sean revisados al alza. Si bien esta cuestión debe considerarse como parte del riesgo y ventura de las empresas, una valoración excesivamente ajustada de los costes de personal podría limitar la concurrencia de empresas. Por ello, se considera más oportuno realizar una estimación realista de los costes, aún cuando ello suponga un importante incremento respecto de la licitación anterior, y que sean las empresas candidatas quienes valoren sus capacidades y riesgos en la oferta que presenten, asumiendo que no habrá modificación de precios a lo largo del contrato.

La parte de materiales y servicios auxiliares queda completamente incorporada al nuevo contrato, cosa que en el periodo anterior no se hacía. En el pasado los aspectos que se incluyen ahora integrados se atendían de forma dispersa. En la licitación anterior, parte de estos conceptos se incluían dentro del valor de los 13 €/h, haciendo indistinguible el precio debido al personal de otras cuestiones como la recogida de recaudación o el material normal de oficina, mientras que otros aspectos no estaban cubiertos, por lo que el CRTM los tenía que resolver con recursos propios o aplicándolos a otros contratos que no guardaban una relación tan directa. Así, por ejemplo, el material de impresión, fundamentalmente impresión de tarjetas de transporte personal se cubría, sin posibilidad de distinción del resto de conceptos, dentro de un contrato de asistencia técnica en materia de soporte informático. Finalizado aquel contrato se ha suscrito un nuevo contrato específico para poder suministrar toners a las oficinas de gestión y centro de producción; es el contrato SG-1/2021 "Suministro de consumibles originales para impresoras de las oficinas de gestión de la tarjeta de transporte del Consorcio Regional de Transportes de Madrid". El servicio de mensajería no existía como tal; por lo que el CRTM, en sus propias instalaciones y con sus propios recursos, se ocupaba de almacenar materiales y de distribuirlos, así como de destruir los residuos generados en los distintos centros (papel, tarjetas defectuosas, toners, etc.). En el nuevo contrato se valoran todos esos conceptos y se incluyen de manera controlada en el precio, vinculándolo a la producción de tarjetas.

Aunque no es posible la equiparación completa entre el periodo anterior y el presente contrato, en el anexo a esta memoria se presenta un cuadro en el que se reflejan los importes correspondientes a una anualidad del periodo anterior en base a los dos contratos de referencia (SG-4/2017 y SG-1/2021) y una anualidad de este contrato. El resultado arroja un incremento de un 63,64 % si lo comparamos con los términos de las licitaciones o un 68,43 % si se compara con la adjudicación de los contratos previos. Estas diferencias se deben a lo comentado en los párrafos anteriores y que se sintetizan a continuación:

- Adaptación de los salarios tenidos en cuenta en el cálculo de los costes a las exigencias de la LCSP y afectados por el incremento del salario mínimo interprofesional (41,30 %), en vez de adoptar un precio a tanto alzado y sin justificar, como se hizo en el anterior periodo. Este incremento del SMI (de 9.907,8 €/año a 14.000 €/año) no se ha repercutido directamente a los salarios de los trabajadores actuales, lo que hubiera supuesto un incremento mucho mayor, pero sí se ha tenido en cuenta a la hora de estimar el salario base del agente, en 16.000 €/año.
- Adaptación a las exigencias de la LCSP del cálculo del presupuesto de licitación aplicando los costes generales y el beneficio industrial a la estimación de los costes en términos de ejecución material.

- Mayor número de horas de agentes y supervisores: un 31,27 % más, consecuencia de la ampliación del número de oficinas y la formación de nuevos equipos de trabajo.
- Mayor número de personas con categoría de supervisor: 1 por oficina o equipo y turno. En el nuevo contrato los supervisores suponen un 29,13 % (406.788 h) del total de horas previstas del personal de atención (agentes y supervisores: 1.396.483 h), a los que en el cálculo de costes se les ha aplicado un plus del 10% sobre los costes estimados para los agentes. Esta diferenciación no se hizo en el contrato precedente.
- Mayor número de personas en los roles de Coordinación y Responsables de equipo (un 33%; uno más de cada rol en cada lote), así como tener en cuenta sus costes de manera diferencial.
- Más oficinas atendidas con personal del contrato (Plaza Elíptica y Parla).
- Más equipos de trabajo que los previstos en la licitación anterior: apoyo a retiradas, apoyo a la atención de reclamaciones, atención del correo electrónico y otros medios electrónicos.
- Inclusión de elementos que en el periodo anterior tuvieron dificultades de control: Consumibles a cargo del contrato en vez de provistos por el CRTM.

En Madrid, a fecha de la firma

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO  
Fecha: 2022.09.26 11:56

El Jefe de Área de Calidad

Fdo.: Juan Antonio Maqueda Burgos

VºBº

Firmado digitalmente por: BODEGA HERRAEZ PABLO  
Fecha: 2022.09.26 11:56

El Secretario General

Fdo.: Pablo Bodega Herráez



CONSEJERÍA DE TRANSPORTES  
E INFRAESTRUCTURAS



## 7 ANEXOS



La autenticidad de este documento se puede compro-  
mediante el siguiente código seguro de verificación:

Anexo a la memoria económica de los expedientes de contratación: comparación de la nueva licitación con la licitación previa

Identificación del expediente de contratación:											
Número de Expediente											
Denominación											
Tipo contrato											
Duración											
Sección											
Centro Gestor											
Posición presupuestaria											
Importe total											
Anualidades (A)											
Importe anual											
Nueva licitación											
Concepto de gasto (A)	Importe licitación previa	Valor adjudicación del contrato			Concepto de gasto	Importe de la nueva licitación	Variación sobre el importe de la licitación previa		Variación sobre la adjudicación del contrato de la licitación previa		Importe del coste de los nuevos servicios (D)
		Importe (C)	Diferencia con licitación previa				en euros	en %			
			en euros	en %							
SG-4/2017	4.653.544,32	4.588.185,33	-65.358,99	98,60%	Total	7.856.573,01	3.203.028,69	168,83%	3.268.387,68	171,23%	
	4.653.544,32	4.588.185,33	-65.358,99	98,60%		7.856.573,01	3.203.028,69	168,83%	3.268.387,68	171,23%	0,00
Suministros (SG-1/2021)	147.517,02	76.298,12	-71.218,90	51,72%			-147.517,02	0,00%	-76.298,12	0,00%	
			0,00	#DIV/0!			0,00	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!	
			0,00	#DIV/0!			0,00	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!	
			0,00	#DIV/0!			0,00	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!	
Subtotal otros gastos	147.517,02	76.298,12	-71.218,90	51,72%		0,00	-147.517,02	0,00%	-76.298,12	0,00%	0,00
Total gastos	4.801.061,34	4.664.483,45	-136.577,89	97,16%		7.856.573,01	3.055.515,67	163,64%	3.192.089,56	168,43%	0,00
Fórmulas a emplear											
(1)		(2)		(2)/(1) %		(3)	(3)/(1) %		(3)/(2) %		(6)

Todos los importes deben incluir el IVA

En el caso de que la duración del contrato sea superior al año, los valores reflejados deben referirse exclusivamente a un periodo de 12 meses.

(A) Usar los cuadros sobreados para los años y los no sombreados para los importes.

(B) Deben recogerse de forma desagregada todos aquellos conceptos de gasto reflejados en la memoria económica. De forma individualizada se recogen los gastos de personal distinguiendo del resto de gastos (gastos corrientes, materiales suministrados, etc.)

(C) En el caso de que la duración del contrato sea superior al año, el importe de adjudicación del contrato debe referirse al periodo de los 12 últimos meses del contrato.

(D) En caso de que existieran en el nuevo contrato. Si no existieran nuevos servicios la casilla deberá dejarse en blanco.