



# Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

ESTUDIOS DE OPINIÓN DE METRO DE MADRID  
NÚMERO DE LA S.C: 6000011507

**Dirección /Gerencia:** Cliente, Marca y Medios  
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, información, imagen y CIAC) para 2 años, fecha estimada 2025 y 2026.

## 2 DATOS DE LA LICITACIÓN

### ▪ Objeto

Contratación de cinco 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: 435.000,00 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 sin incluir el IVA, teniendo en cuenta la posible prórroga (1 prórroga de 1 año).

### ▪ Presupuesto base de Licitación (Art. 100 LCSP)

- Base imponible (BI): 290.000,00 euros
- Importe del I.V.A.: 60.900,00 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 350.900,00 euros, IVA incluido

Desglose por lotes:

Lote	BI (€)	IVA (€)	PBL (€)
1	180.000,00	37.800,00	217.800,00
2	40.000,00	8.400,00	48.400,00
3	40.000,00	8400,00	48.400,00
4	22.000,00	4.620,00	26.620,00
5	8.000,00	1.680,00	9.680,00

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

		TOTAL	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5
Presupuesto de ejecución	Costes Directos	247.130,43 €	153.391,31 €	34.086,96 €	34.086,96 €	18.747,82 €	6.817,39 €
	Costes Indirectos	5.043,48 €	3.130,43 €	695,65 €	695,65 €	382,61 €	139,13 €
	Subtotal	252.173,91 €	156.521,74 €	34.782,61 €	34.782,61 €	19.130,43 €	6.956,52 €
Gastos Generales	0,09	22.695,65 €	14.086,96 €	3.130,43 €	3.130,43 €	1.721,74 €	626,09 €
Beneficio Industrial	0,06	15.130,43 €	9.391,30 €	2.086,96 €	2.086,96 €	1.147,83 €	417,39 €
TOTAL Base Imponible		290.000,00 €	180.000,00 €	40.000,00 €	40.000,00 €	22.000,00 €	8.000,00 €
IVA (21 %)		60.900,00 €	37.800,00 €	8.400,00 €	8.400,00 €	4.620,00 €	1.680,00 €
Presupuesto base de licitación		350.900,00 €	217.800,00 €	48.400,00 €	48.400,00 €	26.620,00 €	9.680,00 €

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

No procede

▪ **División en lotes:**

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

- Número de lotes: 5
- 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)
  - LOTE 4: Encuesta de imagen (on-line)

- LOTE 5: Encuesta de funcionamiento del CIAC (telefónica)

**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:
  - Número máximo de lotes que pueden adjudicarse al mismo licitador: 3, salvo que sea la única oferta válida

(Para la adjudicación de los lotes concretos al licitador que pueda resultar adjudicatario de un número de lotes que exceda el número máximo indicado, se tendrá en cuenta el orden de los lotes establecido anteriormente, de forma que los lotes se adjudicarán por ese orden hasta alcanzar el número máximo: 1º Lote 1, 2º Lote 2, 3º Lote 3, 4º lote 4 y 5º lote 5.)

▪ **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:

Sí

- N° de prórrogas: 1
- Duración de cada prórroga: 1 año
- Justificación de la necesidad de prórrogas: Las prórrogas se ejecutarán conforme a lo establecido en los pliegos de condiciones, siempre que el órgano de contratación los estime conveniente habiendo valorado la situación del mercado o para dar coberturas en caso de no disponerse del nuevo contrato que dé continuidad, por si hubiera algún inconveniente en el siguiente proceso de contratación, que evitara tener un nuevo contrato a tiempo para la ejecución de los estudios del año 2027.

▪ **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 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:

**LOTE 1:**

- Propuesta de organización de los trabajos y cronograma que recoja los hitos del trabajo y su fecha de realización (puntos 2 y 3 del PPT): 9 puntos
- Sistema de muestreo (punto 4 del PPT): 7 puntos
- Supervisión del trabajo de campo (punto 6 del PPT): 4

**LOTES 2 y 3:**

- Propuesta de organización de los trabajos y cronograma que recoja los hitos del trabajo y su fecha de realización (puntos 2 y 3 del PPT): 10 puntos
- Sistema de muestreo (punto 4 del PPT): 6 puntos
- Supervisión del trabajo de campo (punto 6 del PPT): 4

**LOTE 4:**

- Propuesta de organización de los trabajos y cronograma que recoja los hitos del trabajo y su fecha de realización (puntos 2 y 3 del PPT): 10 puntos
- Sistema de muestreo (punto 4 del PPT): 6 puntos
- Supervisión del trabajo de campo (punto 6 del PPT): 4 puntos.

**LOTE 5:**

- Propuesta de organización de los trabajos (puntos 2 y 3 del PPT): 7 puntos
- Cronograma que recoja los hitos del trabajo y su fecha de realización (punto 2 del PPT): 7 puntos
- Supervisión del trabajo de campo (punto 6 del PPT): 6 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, 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 una puntuación económica de 0,00 puntos a las ofertas iguales al Presupuesto Base de licitación.

Para el resto de casos se puntuará conforme a la siguiente fórmula:

$$C_i = C_{max} [1 - ((B_{max} - B_i)/B_{max})^{5/2}]$$

$C_i$  = puntuación obtenida por el licitador i

$C_{max}$  = 80 puntos

$B_i$  = baja ofertada por el licitante i (%)

$B_{max}$  = Máxima baja ofertada admitida (%)

Para el cálculo de las bajas ofertadas por los licitadores se aplicará la siguiente fórmula:

$$B_i = [1 - (Of_i/PBL)] * 100$$

$B_i$  = Baja (%) de la oferta económica "i"

$Of_i$  = Oferta económica "i"

PBL = Presupuesto Base de Licitación

▪ **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?

SÍ

Finalidad: Para la realización de las encuestas del CIAC, al contratista se le proporcionará el número de teléfono de clientes que han contactado con el CIAC en los últimos 15 días y, si hiciera falta, del último mes.

### 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.

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.

El Estudio de Imagen viene realizándose en diferentes oleadas desde el año 2000 con el objetivo de analizar la imagen que los ciudadanos de la Comunidad de Madrid tienen de la empresa Metro de Madrid y de sus principales competidores.

El estudio CIAC se realiza anualmente desde 2002 con el objetivo de conocer cuál es la opinión de nuestros clientes respecto del servicio prestado en el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC).

#### 4 ANTECEDENTES

Los contratos anteriores con similares características son:

CONCEPTO	CONTRATO ACTUAL LOTE 1	CONTRATO ACTUAL LOTE 2	CONTRATO ACTUAL LOTE 3	CONTRATO ACTUAL LOTE 4	CONTRATO ACTUAL LOTE 5
NUM. CONTRATO	7222000509	7222000510	7222000511	7222000097	7222000098
NUM. SC	6000010184	6000010184	6000010184	6000009667	6000009667
OBJETO DEL CONTRATO	Estudios de opinión. Percepción	Estudios de opinión. Seguridad	Estudios de opinión. Información	Estudios de opinión. Imagen	Estudios de opinión. CIAC
EMPRESA ADJUDICATARIA	Ábaco	Ábaco	Ábaco	Sigmados	Centro de Observación y Teledetección
VIGENCIA	2 años	2 años	2 años	3 años	3 años
LOTES	Sí	Sí	Sí	No	No
VALOR ESTIMADO	130.000,00 €	28.500,00 €	28.500,00 €	31.200,00 €	14.700,00 €
IMPORTE DE LICITACIÓN	157.300,00 €	34.485,00 €	34.485,00 €	37.752,00 €	17.787,00 €
IMPORTE ADJUDICACIÓN	128.000,00 €	28.000,00 €	28.000,00 €	26.450,00 €	8.000,00 €

CONCEPTO	NUEVA LICITACIÓN LOTE 1	NUEVA LICITACIÓN LOTE 2	NUEVA LICITACIÓN LOTE 3	NUEVA LICITACIÓN LOTE 4	NUEVA LICITACIÓN LOTE 5
NUM. CONTRATO	-	-	-	-	-
NUM. SC	6000011507	6000011507	6000011507	6000011507	6000011507
OBJETO DEL CONTRATO	Estudios de opinión. Percepción	Estudios de opinión. Seguridad	Estudios de opinión. Información	Estudios de opinión. Imagen	Estudios de opinión. CIAC
EMPRESA ADJUDICATARIA	-	-	-	-	-
VIGENCIA	2 años	2 años	2 años	2 años	2 años
LOTES	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
VALOR ESTIMADO	180.000,00 €	40.000,00 €	40.000,00 €	22.000,00 €	8.000,00 €
IMPORTE DE LICITACIÓN	217.800,00 €	48.400,00 €	48.400,00 €	30.400,00 €	16.400,00 €
IMPORTE ADJUDICACIÓN	-	-	-	-	-

Para el cálculo del importe de la licitación actual, se ha partido del último importe de adjudicación de cada uno de los lotes, aplicando un incremento anual del IPC (5,8% en el 2022, 3,5% en el año 2023, y una estimación del 3% para el resto de los años).

Además, se ha tenido en cuenta el incremento del Salario Mínimo Interprofesional los últimos años (un 5,21% en 2022, un 8% en 2023 y un 5% en 2024), ya que la mayor parte del importe de adjudicación es para cubrir los gastos del personal que realiza las encuestas.

En la Solicitud de Contratación 6000010184, en cada uno de los tres lotes, solo se presentó una oferta, cuyo importe de adjudicación supuso solo un ahorro inferior al 2% respecto al importe de licitación. Tras consultar a las cinco empresas que habían mostrado interés en el año 2022, las que respondieron, argumentaron no haberse presentado únicamente por aspectos económicos, detallándose lo siguiente:

**Precio:** Para el estudio de Percepción del Servicio (Lote 1) el precio de licitación es de 130.000 euros para 4 olas (2 olas al año x 2 años). Sin embargo, en la última licitación el precio de adjudicación fue de 113.000 euros (como el factor económico pesa un 80% ese es el precio de referencia que debemos tomar). Por lo tanto, son 113.000 euros para realizar 53.240 encuestas (13.310 euros por ola) de 7 minutos de duración: 2,12 euros por encuesta precio "licitación"

**Costes:** Suponiendo que a los encuestadores se le abonase solo el salario mínimo interprofesional (que no es el caso) de 14.000 euros + 33% de seguros sociales a cargo de la empresa hace un coste por encuestador de 18.620 euros anuales por 1.742 horas anuales. Es decir 10,68 euros la hora (solo de coste del personal de campo).

**Entrevistas:** Si consideramos los 7 minutos de duración y por la mucha experiencia en trabajos con Metro de Madrid, el número de encuestas aproximado que se puede realizar como máximo por hora es de 4 y como mucho 5 (hay franjas que no tienen mucha afluencia). Es

decir, por la parte de costes laborales 10,68 euros por hora y por el lado de "ingreso" 4-5 encuestas por hora, por 2,12 euros encuesta: 8,48 euros- 10,6 euros

Este es solo el resultado del trabajo de campo (donde ya, solo en esa partida, se pierde dinero) a lo que habría que añadir todos los trabajos restantes, supervisión, programación, plataforma, técnicos, dirección de proyecto...+ margen comercial.

En el caso del estudio de Seguridad (Lote 2) e Información general (Lote 3) la situación es aún más desfavorable.

## 5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

### PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2025	2026
IMPORTE PERMITIDO	145.000 €	145.000 €
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. ¶*

