



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de RDLSE

SERVICIO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
METRO DE MADRID MEDIANTE LA TÉCNICA DE CLIENTE
MISTERIOSO

NÚMERO DE LA S.C.: 6000011734

Dirección/ Subdirección:

Dirección de Secretaría General Metro de Madrid, S.A.

Área:

*Área de Estrategia, Calidad y
Benchmarking*

División:

Servicio: *Servicio de Calidad*

Aprobado por: *Santiago Ruedas*

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 solicitud de contratación del **Servicio de medición de la calidad del servicio de Metro de Madrid mediante la técnica de Cliente Misterioso.**

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación de las **mediciones de calidad del servicio según los indicadores que se ilustran en la siguiente tabla** junto con las funciones y actividades que se detallan en la relación posterior:

BLOQUE	INDICADORES
INDICADORES DE LIMPIEZA, CONSERVACIÓN, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE AGENTES Y VIGILANTES	Limpieza de trenes
	Conservación de trenes
	Limpieza de estaciones
	Conservación de estaciones
	Información general de la red
	Información de tiempo de espera
	Información para seguir la ruta en estación
	Información para seguir la ruta en tren
	Atención de agentes de estación
	Atención de personal de limpieza
	Atención de vigilantes
CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Atención al cliente en CAC
	Atención al cliente en CIAC
SEGURIDAD	Presencia de vendedores ambulantes, músicos y mendicidad
	Valoración del estado del servicio de vigilancia
	Otros aspectos de seguridad
TEMPERATURA	Temperatura en trenes
	Temperatura en estaciones
ESPACIOS MUSEÍSTICOS	Atención al cliente en la visita a los museos

- **Desarrollo** de los **indicadores** asociados a los aspectos de servicio en base a las necesidades del contratante y la experiencia del Adjudicatario.

- **Definición de cuestionarios y pautas** para la toma de datos.
 - **Determinación y toma de muestras estadísticas** significativas para la medición.
 - **Planificación y captación de datos** mediante la técnica de Cliente Misterioso. Automatización para la captación de datos.
 - **Almacenamiento y estructuración de la información** en soporte digital para su posterior análisis.
 - **Despliegue de la información en interfaz web** que permita el análisis por parte de diferentes interlocutores de Metro, mediante el acceso al almacén de datos con la herramienta de análisis de datos QlikView/QlikSense o PowerBI.
 - **Análisis estadístico** que permita extraer las conclusiones relevantes sobre los datos de las visitas.
 - **Elaboración de informes** con las conclusiones del periodo de medición.
 - **Interlocución permanente** con los responsables de Metro.
 - **Realización de sesiones periódicas conjuntas (al menos una vez cada dos meses)** para revisar y afinar las pautas de valoración.
 - **Adaptación continua e los indicadores y sistemas asociados** por variaciones del servicio, necesidades operativas, cambios estructurales o nuevas demandas de información por parte de Metro.
- **Estamento responsable de la ejecución del contrato**
Servicio de Calidad.
 - **Valor estimado del contrato (Artículo 4 RDLSE)**
Valor estimado: 884.000,00 euros (IVA no incluido)
 - **Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 4 RDLSE)**

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

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

- Base imponible (BI): 442.000,00 euros
- Importe del I.V.A.: 92.820,00 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 534.820,00 euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98% del PE)	376.660,87 €
Costes Indirectos (2% del PE)	7.686,96 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	384.347,83 €
Gastos Generales (9% PE)	34.591,30 €
Beneficio Industrial (6% PE)	23.060,87 €
Base imponible	442.000,00 €
Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	534.820,00 €

▪ **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: se considera que la lógica de los trabajos a realizar dentro de este proyecto han de estar aunados en un único lote. La eficiencia técnica y económica resultante para metro consiste en la agrupación de trabajos por un mismo contratista, de forma que puede realizar inspecciones para diferentes indicadores en la misma visita.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: dos (2) 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.
- Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato:
 - ☒ 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.
- Prórrogas:
 - ☒ Sí
 - N° de prórrogas: 2
 - Duración de cada prórroga: 1 año
 - **Justificación** de la necesidad de prórrogas: La certificación de Calidad de Transporte Público (UNE-EN-13816 requiere de la medición continua de los parámetros de calidad del servicio prestado, así como su continua evaluación, es por ello que, para no perder esta continuidad y evitar periodos entre contratos sin medición de la calidad del servicio, se solicita la posibilidad de realización de prórrogas.

▪ **Clasificación del contrato**

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

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios: No se dispone de personal con funciones y habilidades específicas para el despliegue y desarrollo de este tipo de proyectos y adicionalmente requiere un carácter de evaluación del servicio independiente y externo que difícilmente puede realizarse con personal propio porque alteraría la objetividad del estudio.

▪ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto

- **Justificación del procedimiento:**

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: 40%
- o Criterios económicos: 60%

- **Justificar** el motivo por el que se establece una proporción de criterios cualitativos por un porcentaje superior al 30% e inferior al 70% para los criterios económicos: El servicio a contratar incluye un alto grado de **consultoría técnica**, necesaria para desplegar una infraestructura de conocimiento que permita evaluar a un tercero la calidad de servicio que está prestando Metro de Madrid. En virtud de la experiencia de contratos anteriores, este es un aspecto técnico complejo que condiciona en gran medida la calidad y el resultado de los trabajos.

- Criterios cualitativos: 40 puntos

- o Criterios evaluables mediante juicios de valor: 34 puntos (83,33%)

- Propuesta de Organización de los trabajos, 18 puntos (43,33%)
- Descripción de recursos destinados, perfiles y funciones, 8 puntos (20,00%)
- Documentación descriptiva y alcance de los servicios, 8 puntos (20,00%)

- Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas: 6 puntos (16,67%)

- Medios humanos, 6 puntos. (16,67%)

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? Sí, la especificación de los RRHH adscritos al proyecto serán valorados en función del número de recursos y la experiencia en trabajos similares.

¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Sí, tanto la propuesta de organización de los trabajos, la descripción de las funciones y documentación descriptiva del proyecto se dividen en diferentes subapartados que se evalúan mediante juicios de valor con la siguiente tabla.

Puntuación	Valoración de cada apartado
100%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, con todos los requisitos
80%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, con todos los requisitos
60%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos
40%	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos
20%	La información presenta incoherencias, y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos
0%	La información presenta incoherencias, y es incompleta, con un nivel de detalle bajo y/o con los requisitos erróneos o inadecuados.

- **Justificación** de por qué se utilizan criterios de calidad evaluables mediante juicios de valor en lugar de criterios evaluables de forma automática mediante fórmulas automáticas: la forma en que cada oferente expresa y desarrolla cada apartado, así como el grado de profundidad indican el grado de comprensión, análisis y compromiso que por la subjetividad y variabilidad que entraña se evalúa mediante un juicio de valor.

- Criterios económicos:

☒ Precio, 60%

- ¿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} = 60 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 107 RDLSE)**

☒ Procede

- 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?

☒ NO

▪ **¿Ha participado alguna empresa externa a Metro de Madrid en la elaboración del pliego de prescripciones técnicas?**

☒ NO

3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Desde el año 2003, en que se certificó la primera Línea (8), con la Norma Europea de Calidad de Servicio en el Transporte Público de Pasajeros, UNE-EN 13816, Metro de Madrid ha seguido trabajando para ofrecer mayor calidad a todos sus clientes, lo que concluyó con la certificación de toda la red de Metro en el año 2010, siendo una de las primeras empresas de transporte público que consiguió esta certificación en Europa.

La certificación se basa en unos compromisos sobre la calidad de servicio que Metro presta a sus clientes, la cual debe ser medida y monitorizada a través de indicadores para asegurar el cumplimiento de dichos compromisos. Estos indicadores se vienen desarrollando por el ámbito de Calidad de Servicio desde el año 2003. Dentro del espectro de indicadores de calidad utilizados, para ciertos aspectos de servicio, por sus características, se mide la calidad mediante indicadores basados en mediciones obtenidas mediante la técnica de Cliente Misterioso, para las cuales se lleva a cabo un trabajo de campo y la cumplimentación de cuestionarios específicos a través de empresas de servicios especializadas en este tipo de técnica.

La realización de estos trabajos enlaza con el objetivo de mejorar la calidad del servicio en el marco de la **norma UNE-EN 13816, de Calidad en el transporte público de pasajeros**, bajo la cual la red de Metro de Madrid está certificada y que requiere de comprobaciones y mediciones para controlar y garantizar el cumplimiento de dicho objetivo.

4 ANTECEDENTES

	CONTRATACIONES ANTERIORES			CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN / N° CONTRATO	7215001150	7217001098	6000009753	6000011734
OBJETO DEL CONTRATO	Medición de la Calidad de Servicio mediante la técnica de cliente misterioso.	Medición de la Calidad de Servicio mediante la técnica de cliente misterioso.	Medición de la Calidad de Servicio mediante la técnica de cliente misterioso.	Medición de la Calidad de Servicio mediante la técnica de cliente misterioso.
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	2 años	2 años	2 años	2 años
PRÓRROGAS PREVISTAS	0	2	2	2
MODIFICADOS PREVISTOS	No	No	No	No
LOTES	1	1	1	1
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	413.000 €	420.000 €	425.000 €	442.000 €
VALOR ESTIMADO	413.000 €	840.000 €	850.000 €	884.000 €

Las licitaciones mantienen un esfuerzo equivalente similar con pequeñas variaciones, que se indican a continuación:

Entre la primera y la segunda:

- Se eliminan las visitas relativas a la información del tiempo de espera (teleindicadores).
- Se incrementan las visitas de limpieza un 50% aproximadamente.

Y entre la segunda y la tercera:

- Se vuelven a recuperar las inspecciones de teleindicadores.
- Se introduce la valoración de la atención del personal de limpieza.
- Se eliminan las visitas a los centros de TTP del CRTM.
- Se introducen las visitas a los centros museísticos.

De la tercera a la nueva propuesta se mantiene al alcance, añadiendo el matiz de necesidad de valoración del servicio substitutivo cuando se produzcan suspensiones planificadas.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2025	2026	2027
IMPORTE PERMITIDO	147.333,33 €	221.000,00 €	73.666,67 €
CECO	1013	1013	1013
CUENTA	623610	623610	623610

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. ¶