



# Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIO DE ATENCIÓN E  
INFORMACIÓN AL CLIENTE EN LA RED DE METRO DE  
MADRID**

**NÚMERO DE LA S.C: 6000011763**

**Dirección/** Dirección [Metro de Madrid, S.A.](#)  
**Subdirección:** Medios

**Área:** Servicios al Cliente

**División:** ---

**Servicio:** Atención al Cliente

**Aprobado por:** Miguel F. 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 un Servicio de Atención e Información al Cliente en la Red de Metro de Madrid.

## **2 DATOS DE LA LICITACIÓN**

### **▪ Objeto**

Durante la vigencia del contrato se solicitará a la empresa contratista la prestación de diferentes servicios de atención presencial y directa a los clientes de Metro de Madrid. El objetivo principal es facilitar a los clientes información y resolver las dudas que presenten respecto al servicio prestado por Metro de Madrid, cumpliendo todos los estándares de calidad exigidos. Así mismo, se podrán realizar otras actividades adicionales, como actividades comerciales o realización de encuestas a clientes.

Los horarios, duración y ubicaciones de cada uno de los servicios se irán definiendo en función de las necesidades concretas de información detectadas.

### **▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato**

Servicio de Atención al Cliente.

### **▪ Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)**

Valor estimado: 360.000,00 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 las posibles prórrogas (2 prórrogas de 1 año cada una).

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

- Base imponible (BI): 180.000,00 euros
- Importe del I.V.A.: 37.800,00 euros

- Presupuesto base de licitación (PBL): 217.800,00 euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98% del PE)	153.391,31 €
Costes Indirectos (2% del PE)	3.130,43 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	156.521,74 €
Gastos Generales (9% PE)	14.086,96 €
Beneficio Industrial (6% PE)	9.391,30 €
Base imponible	180.000,00 €
<b>Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)</b>	<b>217.800,00 €</b>

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

☒ No procede

▪ **División en lotes:**

☒ NO se divide en lotes (artículo 99.3 LCSP)

- Justificar los motivos de la no división en lotes: Debido a las características del servicio a prestar, no procede la separación en lotes ya que la gestión es uniforme.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 2 años. El contrato finalizará por llegar al límite de la vigencia temporal establecida o por agotar el importe del mismo.

- 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 cada una.
    - **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.

▪ **Clasificación del contrato**

- ☒ Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

- ☒ Servicios
- **Justificar** la insuficiencia de medios: las características del servicio a prestar exigen tener personal disponible para casos excepcionales en poco tiempo, no siendo necesario reestructurar el servicio de estaciones de Metro para cubrir necesidades puntuales.

▪ **Procedimiento de licitación**

- ☒ Procedimiento Abierto
  - **Justificación del procedimiento:**

No es posible la aplicación del procedimiento abierto simplificado y simplificado abreviado, ya que el valor estimado del contrato es superior a los límites que establece la LCSP para estos procedimientos. 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 (artículos 145 y 146 LCSP)**

☒ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación calidad-precio

▪ Ponderación criterios de adjudicación del contrato:

○ Criterios cualitativos: 30 %

○ Criterios económicos: 70 %

• Criterios cualitativos:

1. Propuesta de organización de los trabajos. Máximo 10 puntos.
2. Plan de calidad que garantice los estándares exigidos en el PPT. Máximo 10 puntos.
3. Plan de organización de los recursos humanos. Máximo 10 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 todos los criterios.

- **Justificación** de porqué se utilizan criterios de calidad evaluables mediante juicios de valor en lugar de criterios evaluables de forma automática mediante fórmulas automáticas:

Hay aspectos de calidad para los que resulta difícil establecer fórmulas y cuantificarlos. Por ello, la valoración mediante juicios de valor permite tener en cuenta una mayor cantidad de matices.

• Criterios económicos:

☒ Precio, 70%

- ¿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

$C_{\max}$  = 70 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: ninguna.

▪ **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

▪ **¿Se han incluido medidas ambientales en el Pliego de Prescripciones Técnicas de acuerdo con la obligación recogida en el artículo 12 de la Ley 1/2024, de 17 de abril, de Economía Circular de la Comunidad de Madrid?**

☒ NO

- En el caso de marcar “NO” y en cumplimiento del artículo 13 de la citada Ley 1/2024, se deben justificar las razones técnicas, económicas, ambientales, de seguridad o de otra índole por las que no se han incluido las medidas ambientales o los porcentajes mínimos de utilización de materiales recogidos en las letras b), c) y d) del artículo 12: debido a la naturaleza del servicio, atención e información al cliente, no hay opción de incluir medidas ambientales, ya que no hay opción de ahorros energéticos o de agua o gestión de residuos.

### 3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

En los últimos años, Metro de Madrid ha contratado servicios de atención e información a los clientes para reforzar la comunicación, principalmente en estaciones, ante cambios importantes que afectan al servicio, como han sido las suspensiones programadas de líneas, la implantación de la Tarjeta Multi, eventos en el Metropolitano, encuestas previas a un cierre de línea, etc.

Los resultados de estas campañas de información han sido muy positivos, tanto para Metro como para los clientes, por lo que consideramos necesario contratar nuevamente una empresa que preste estos servicios, según necesidades puntuales de Metro de Madrid.

### 4 ANTECEDENTES

#### a) Contratos precedentes:

	CONTRATACIONES ANTERIORES		CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN N° CONTRATO	7218000384	7221000041	6000011763
OBJETO DEL CONTRATO	Servicio de Atención e Información en la Red de Metro de Madrid	Servicio de Atención e Información en la Red de Metro de Madrid	Servicio de Atención e Información en la Red de Metro de Madrid
AÑO	2018	2021	2025
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	2 años	2 años	2 años
HORAS	18.000	10.000	10.000
PRÓRROGAS PREVISTAS	0	2	2
MODIFICADOS PREVISTOS	0	0	0
LOTES	1	1	1
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	250.000,00 €	150.000,00 €	180.000,00 €

VALOR ESTIMADO	250.000,00 €	300.000,00 €	360.000,00 €
----------------	--------------	--------------	--------------

**b) Comparación de los alcances del contrato precedente y el del objeto de la nueva licitación.**

Para el cálculo del importe de la licitación actual, se ha partido del último importe de adjudicación del último contrato, 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 de 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 presta el servicio de información en la red de Metro.

**5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA**

**PRESUPUESTO DE GASTO**

AÑO	2025	2026	2027
IMPORTE PERMITIDO	52.500,00	90.000,00	37.500,00
CECO	3301	3301	3301
CUENTA	629006	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.