



CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012500087 – SERVICIO DEL CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CIAC) DE METRO DE MADRID

Consulta 1:

Se ha comprobado que en el listado de subrogación publicado por la actual adjudicataria no figuran las claves de los contratos de los trabajadores, limitándose a decir que los contratos son indefinidos o temporales. Algo que no cumple con el precepto del artículo 130 de la LCSP. Por otro lado, la empresa saliente debe informar de las situaciones de incapacidad temporal o permanente que pudieran afectar a los trabajadores adscritos al servicio.

Por favor, se solicita publiquen el listado de subrogación con la información requerida por el artículo 130 de la LCSP.

Respuesta 1:

En relación con su consulta, les informamos de que se ha publicado en la aplicación SRM (Supplier Relationship Management) el fichero excel "Relación de personal a 31 de marzo de 2025", el cual da respuesta a la consulta planteada.

Consulta 2:

En el listado de subrogación publicado aparece una columna denominada '% de adscripción al servicio' y otra denominada '% de jornada de contrato'.

En este sentido, se detectan varias incongruencias. Por poner un ejemplo, el trabajador 2, estaría adscrito al servicio al 65% y tendría un % de jornada del contrato del 100% y su salario bruto anual sin plusones funcionales asciende a 16.059,4 euros. ¿Pueden aclarar este hecho? Si un trabajador está adscrito a este contrato al 65% (entendiendo que el otro 35% lo realiza en otro contrato), las empresas licitadoras debemos valorar el coste de ese 65% (el 65% de 16.059,4 euros), no del 100%, como figura en el salario bruto del listado (16.059,4 euros).

Respuesta 2:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 1.



Consulta 3:

Según el convenio colectivo de contact center, el salario bruto de un trabajador a jornada completa con categoría de teleoperador/a para el año 2024 efectivamente es de 16.059,43 euros. Sin embargo, según recoge el convenio, para 2025 hay que aplicar la subida del IPC del año anterior con un máximo del 3,5%. En 2024, el IPC cerró con un 2,8%. Por tanto, el salario bruto anual de un teleoperador/a para 2025 es de 16.509,21, cantidad que se encuentra por debajo del SMI aprobado para 2025 (16.576,13 euros). Por tanto, en el caso de la columna de salarios brutos anuales, esta debe recoger la cantidad del SMI bruto aprobado para 2025 para los trabajadores adscritos a jornada completa, cantidad que debe ir en proporción para los trabajadores con categoría de teleoperador/a con % de jornada inferior al 100%.

Respuesta 3:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 1.

Consulta 4:

En el PCAP figura que el importe máximo de los gastos de publicación oficial ascenderá a 9.000 euros en total. ¿Podrían informar del coste de los gastos de publicación oficial previstos para esta licitación?

Respuesta 4:

En relación con su consulta, les informamos de que tal y como se indica en el apartado "39. Gastos de publicación oficial" del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que rige esta licitación, los gastos de publicación oficial en ningún caso superarán los 9.000 euros. No obstante, en esta fase de la licitación no es posible determinar cuáles serán los gastos que se generarán por los anuncios de licitación, adjudicación y formalización del contrato.

Consulta 5:

En el punto 5.1 del PPT se puede leer lo siguiente: "Durante todo el horario de servicio en el que convivan agentes y supervisores, al menos un agente deberá tener perfil de back up de supervisión, estando formado tanto en la publicación de Red al Día, como en gestión de X, para asistir al supervisor en caso de ser necesario, así como para cubrir sus descansos u otras incidencias que pudieran darse durante la prestación del servicio". En este sentido, se plantea la siguiente cuestión: ¿el agente con el perfil de back up será uno de los agentes que esté prestando el servicio como agente o, por el contrario, debe ser un agente que se encuentre en las instalaciones pero que no esté en turno como agente?



Respuesta 5:

En relación con su consulta, les informamos de que el agente con el perfil de back up será uno de los agentes que esté prestando el servicio como agente en ese momento.

Consulta 6:

Necesitaríamos que nos confirmaran que la figura de Supervisor se refiere a la de coordinación teniendo en cuenta el Convenio de Contact Center ya que son las figuras que también constan en el listado de personal del actual adjudicatario

Respuesta 6:

En relación con su consulta, les informamos de que sí, el puesto que denominamos supervisor es la persona que está coordinando a todos los agentes en el CIAC.

Consulta 7:

El número de Agentes requerido (16), se refiere a personas o a FTEs, es decir, personas con la jornada máxima por convenio (1.764 horas anuales)

Respuesta 7:

En relación con su consulta, les informamos de que son el mínimo de agentes necesarios para cubrir el dimensionamiento del contrato.

Consulta 8:

Entendemos que dentro de las 95.000 horas para la presentación de la oferta económica se encuentran las horas de agente y supervisor ya que son las que se podrán facturar, ¿es correcto?

Respuesta 8:

En relación con su consulta, les informamos de que sí, es correcta la interpretación.

Consulta 9:

¿La atención en inglés es sólo para agentes? ¿En los horarios en los que es supervisión quien gestiona X no es necesario la atención en inglés?

Respuesta 9:

En relación con su consulta, les informamos de que sí, solo para agentes. No se solicita inglés para el supervisor que gestiona X



Consulta 10:

Dentro del listado de personal remitido nos surgen varias consultas:

Comprobamos que hay varias personas que en el campo de observaciones consta BACKUP y su dedicación al servicio no es el 100%, entendemos que son personas que trabajan en más de un servicio del actual adjudicatario y sólo prestan servicio en el CIAC cuando son requeridos por necesidades del servicio, ¿es correcto?

Respuesta 10:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 1.

Por otra parte, hay que aclarar que en el documento “Relación de personal a 31 de marzo de 2025”, se concreta aquellos trabajadores que no tienen una dedicación completa al contrato, y por ello el % adscripción al servicio. Es personal que ha dedicado ese porcentaje de su jornada en los últimos 6 meses al contrato para cubrir ausencias, vacaciones y bajas.

Consulta 11:

Hay una persona que consta que está en excedencia, ¿nos podrían facilitar información sobre la fecha de inicio y fecha fin de la misma?

Respuesta 11:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 1.

Consulta 12:

¿Nos podrían informar sobre la duración de los contratos temporales que constan en el listado de personal?

Respuesta 12:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 1.

Consulta 13:

Además, de los pluses funcionales, ¿nos podrían facilitar información si existen otro tipo de pluses?

Respuesta 13:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 1.



Consulta 14:

Necesitaríamos disponer de información sobre las variables abonados en los 12 meses anteriores (desglose de conceptos o pluses).

Respuesta 14:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 1.

Consulta 15:

Necesitaríamos disponer del desglose de las percepciones anuales de cada persona por todos los conceptos

Respuesta 15:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 1.

Consulta 16:

¿Podrían facilitarnos información sobre las condiciones ad personam, en el caso de su existencia, o pactos colectivos que afecten al personal a traspasar? Necesitaríamos toda la documentación relativa a acuerdos colectivos y/o individuales firmados.

Respuesta 16:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 1.

Consulta 17:

Necesitaríamos información sobre la situación derivada de la protección a la maternidad, paternidad, incapacidad temporal y excedencias.

Respuesta 17:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 1.

Consulta 18:

¿Alguna de las personas está en posesión de la condición de representante legal o sindical y fecha de su nombramiento y finalización del cargo si lo ha sido en el último año?



Respuesta 18:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 1.

Consulta 19:

Dado que el actual adjudicatario es un CEE necesitaríamos la confirmación de si alguna persona tiene algún grado de discapacidad y, en caso afirmativo, necesitaríamos que se identificaran en el listado enviado, grado de discapacidad y si pertenecen a un Centro Especial de Empleo

Respuesta 19:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 1.

En Madrid, a 04 de abril de 2025.