



## Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL  
CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**NÚMERO DE LA S.C: 6000011937**

Metro de Madrid, S.A.

**Dirección:** Cliente, Marca y Medios

**Área:** Servicios al Cliente

**Servicio:** Atención al Cliente

Aprobado por: Álvaro Ruiz

Diciembre 2024

## **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 los servicios que se prestarán en el Centro de Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) de Metro de Madrid.

## **2 DATOS DE LA LICITACIÓN**

### **▪ Objeto:**

Contratación del servicio consistente en la prestación del servicio de Atención al Cliente en el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC), en los términos en los que se viene realizando y que se describen en el Pliego de Prescripciones Técnicas apartado 2.

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

Servicio de Atención al Cliente.

### **▪ Valor estimado del contrato (Artículo 4 RDLSE)**

Valor estimado: 3.166.666,67 euros (IVA no incluido)

### **▪ Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (Art. 4 RDLSE)**

☒ 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 prórroga de 1 año).

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

- Base imponible (BI): 1.900.000,00 €
- Importe del I.V.A.: 399.000,00 €
- Presupuesto Base de Licitación (PBL): 2.299.000,00 €

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

Costes Directos (98% del PE)	1.619.130,44 €
Costes Indirectos (2% del PE)	33.043,48 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	1.652.173,92 €
Gastos Generales (9% PE)	148.695,65 €
Beneficio Industrial (6% PE)	99.130,43 €
Base imponible	1.900.000,00 €
<b>Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)</b>	<b>2.299.000,00 €</b>

▪ **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: El contrato supone la prestación de un servicio homogéneo en un único puesto de trabajo, por lo que no procede la división en lotes. La división por lotes dificultaría la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico (solo existe un contact center), y un riesgo para la correcta ejecución del contrato, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuando el número de agentes que prestan servicio es muy pequeño y realizan funciones similares.

▪ **Duración del contrato:**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: Tres (3) 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, por si hubiera algún inconveniente en el siguiente proceso de contratación, que evitara tener un nuevo contrato a tiempo para la prestación del servicio.

▪ **Clasificación del contrato:**

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

▪ **Naturaleza del contrato:**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios: Metro no dispone de personal suficiente para poder prestar este servicio ya que el servicio CIAC se presta mediante teleoperadores con experiencia, adscritos al convenio específico para este colectivo.

▪ **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:
  - Criterios cualitativos: 30 puntos
  - Criterios económicos: 70 puntos
- Criterios cualitativos: 30 puntos:
  - Propuesta de organización de los trabajos. 12 puntos.
  - Plan de calidad que garantice los estándares exigidos en el PPT. 9 puntos.
  - Plan de organización de los recursos humanos. 9 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

- **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, 70 puntos
- ¿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 107 RDLSE)**

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: La atención de los distintos canales habilitados para la prestación del servicio.
- **Justificar** la determinación de las tareas críticas indicadas en el apartado anterior: La atención de dichos canales exige una alta especialización en la información que se debe proporcionar, además de que, por su naturaleza, debe ser gestionada por el personal adscrito al servicio, sujeto a subrogación conforme a las condiciones establecidas en el Convenio Colectivo de Contact Center.

▪ **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: Gestionar las reclamaciones y consultas personalizadas de los clientes.

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

☒ NO

▪ **Garantía definitiva y seguro de Responsabilidad Civil**

Se solicitará al adjudicatario disponer, con anterioridad a la firma del contrato, de:

- Garantía definitiva, por el importe que se establece en el Pliego de Condiciones Particulares, para cubrir responsabilidades nacidas con motivo de la ejecución del contrato o por su incumplimiento.
- Seguro de Responsabilidad Civil, con las coberturas y límites que se establecen en el Pliego de Condiciones Particulares. Entre los daños y gastos objeto de cobertura no se incluyen los que están cubiertos por la garantía definitiva.

Atendiendo a la naturaleza y prestaciones del objeto de este contrato, el adjudicatario estará obligado a suscribir antes de la formalización del contrato, y a mantenerla durante toda su vigencia, una póliza de seguro de responsabilidad civil general que garantice las reclamaciones de las que el contratista pudiera resultar civilmente responsable por los daños materiales o personales así como los perjuicios consecuenciales que el contratista pueda ocasionar a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato, así como durante el periodo de pruebas y ensayos, y durante el periodo de garantía, si los hubiere.

- **¿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:
  - La naturaleza y objeto del contrato (servicio de atención e información al cliente) no resultan compatibles con la adopción de las medidas ambientales recogidas en el artículo 12.2 de la Ley 1/2024, de 17 de abril, de Economía Circular de la Comunidad de Madrid.

### **3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:**

Metro de Madrid, en el marco de su estrategia de Atención al Cliente, inauguró en el año 2002 el CIAC, Centro Interactivo de Atención al Cliente, situado dentro de las instalaciones de la estación de Alto de Arenal, y que permite a los clientes contactar con Metro a través de diferentes canales.

El horario del Contact Center comprende 19,5 horas diarias de servicio, de 06:00 a 1:30 horas, durante los 365 días del año, aunque la atención continua y directa a los clientes a través de los canales telefónico, e-mail y chat, se prestará de 07:00 a 23:00 horas.

El resto de horas de 6:00 a 7:00 y de 23:00 a 1:30, únicamente estará en el Centro el supervisor gestionando el canal X, actualizando la información de la Red al Día, en caso de ser necesario por alguna incidencia, y realizando actividades de back office.

Los **canales** que están habilitados en la actualidad para la prestación del servicio son los siguientes:

- **Canal telefónico:** Contacto Telefónico
  - Servicio clientes: 900 444 404 (91 779 63 99)
  - Servicio proveedores: 91 779 63 79
  - Servicio La tienda de Metro de Madrid: 91 779 63 98
- **Canal E-mail:** Contacto E-mail
  - Servicio clientes: Formulario desde la web [www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)
  - Servicio proveedores: [consultas\\_licitaciones@metromadrid.es](mailto:consultas_licitaciones@metromadrid.es)
  - Servicio La tienda de Metro de Madrid: Formulario desde la web [www.latiendademetrodemadrid.com](http://www.latiendademetrodemadrid.com)
- **Canal Chatbot:** Contacto Chat
  - Servicio clientes: Contacto desde la web [www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es) o WhatsApp
- **Canal X:** Contacto X
  - Servicio clientes: Contacto a través del perfil oficial @metro\_madrid

El actual contrato tiene duración hasta el día 16 de octubre de 2025, por lo que se hace necesario garantizar la continuidad en el servicio a partir de esa fecha.

#### 4 ANTECEDENTES

##### a) Contrato precedente:



	CONTRATACIONES ANTERIORES		CONTRATACIÓN ACTUAL
Nº CONTRATACION / Nº CONTRATO	7216001057	7218000626	7220000673
OBJETO DEL CONTRATO	Servicio del Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid	Servicio del Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid	Servicio del Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	2 años (58.322 horas)	2 años (58.906 horas)	3 años (92.156 horas)
PRÓRROGAS PREVISTAS	2 prórrogas de 1 año cada una	no	2 prórrogas de 1 año cada una
VALOR ESTIMADO (SIN IVA)	1.640.000 €	950.000 €	2.580.000
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	820.000 €	950.000 €	1.548.000 €
IMPORTE HORA LICITACIÓN	14,06 €	16,13 €	16,80 €
IMPORTE DE ADJUDICACIÓN	698.697,56 €	751.051,50 €	1.221.067 €

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

El contrato vigente de prestación de este Servicio (Contrato Nº 7220000673) tiene duración del 17 de octubre de 2020 al 16 de octubre de 2023, ampliándose hasta el 16 de octubre de 2025 tras la ejecución de dos prórrogas de un año. Es de similares características al que es objeto de esta licitación, con la diferencia de que durante la vigencia del futuro contrato se van a incorporar nuevos canales de atención, así como nuevas tareas, por lo que **las horas de servicio contratadas pasan de 92.156 a 95.000 horas.**

Se adjudicó mediante procedimiento abierto, con un presupuesto base de licitación de 1.548.000 €. La fórmula fue mediante la oferta económicamente más ventajosa. El precio final de adjudicación fue de 1.221.067€.

En este procedimiento, a pesar de que diecisiete empresas mostraron interés en la licitación, solamente cinco, llegaron a presentar oferta. De las cuatro empresas que pasaron la parte técnica, las ofertas económicas fueron las siguientes:

Prestación de servicio CIAC. Licitación 2020	OFERTA (€)	IMPORTE HORA (€/h)
ATENTO IMPULSA, S.A.U.	1.480.025,36	16,06
UTE-GSS VENTURE, SL-GSS CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L.	1.548.000,00	16,80
ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U.	1.280.046,84	13,89
SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.U	1.221.067,00	13,25
<b>PROMEDIO</b>	<b>1.382.284,80</b>	<b>15,00</b>

Para el cálculo del importe de la licitación actual, se ha partido del importe medio de las ofertas recibidas en 2020 (1.382.284,80 €), 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 en los centros de atención al cliente.

El actual Convenio Colectivo de Contact Center 2022-2026, establece la obligación a la subrogación del personal adscrito a la prestación del servicio cuando finalice la vigencia del contrato anterior y se produzca la sucesión de empresas contratistas, lo que incrementa el coste del personal, al tener que mantener la antigüedad.

## 5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

### PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2025	2026	2027	2028
IMPORTE PERMITIDO	131.944 €	633.333 €	633.333 €	501.390 €
CECO	3301	3301	3301	3301
CUENTA	629006	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

