

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DESARROLLO DE
RECOPILACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS EN LA PLANTILLA DE METRO
DE MADRID



Julio 2026

INDICE

1. ANTECEDENTES	2
2. OBJETO	3
3. ALCANCE Y DESARROLLO DEL SOPORTE TÉCNICO.....	3
4. FORMAS DE PAGO	11
5. NORMATIVA	11

1. ANTECEDENTES

Para la realización efectiva de las obligaciones empresariales recogidas en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL), Metro de Madrid (en adelante Metro) tiene constituido un Servicio de Prevención propio en el que, tal y como se precisa en el artículo 15 del Real Decreto Ley 39/1997 por el que se desarrolla el Reglamento de los Servicios de Prevención, se dispone de medios humanos y materiales para el desempeño en las especialidades de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicosociología, así como Vigilancia de la salud.

La LPRL, en su art. 14.2 relativo a los Derechos de los trabajadores, señala expresamente que el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales atendiendo, entre otros, a aquellos relativos a la organización y ordenación del trabajo según se define en el art. 4 de dicha Ley, recogiendo así los riesgos psicosociales los cuales, en el momento actual, han sido ya evaluados en los distintos puestos de trabajo que componen la empresa.

Atendiendo a la evolución técnica y organizativa inherente a la actividad empresarial de Metro, tal y como se recoge en el art. 16 de la LPRL, se ha convenido la actualización de la evaluación de riesgos psicosociales en el conjunto de puestos que componen la empresa, habiéndose constituido durante el año 2025 un grupo de trabajo junto a la Representación Legal de los Trabajadores a través del cual se consensuaron los aspectos que a continuación se indican, atendiendo con ello a la obligación empresarial de consulta y participación:

- Planificación temporal del proceso
- Análisis de las opciones metodológicas Fpsico, Mentally Pro e Istas21 y elección de la metodología MentallyPro¹ atendiendo a las características empresariales.
- Determinación de Unidades de Análisis
- Cumplimentación por medios electrónicos y requisitos de acceso
- Confidencialidad en la recopilación y tratamiento de la información
- Definición de preguntas abiertas complementarias
- Técnicas cualitativas

Para su efectiva realización, siendo competencia exclusiva del Servicio de Prevención Laboral (en adelante SPL) de Metro, la labor de evaluación y planificación, se consensuó la utilización de recursos externos en lo referente a:

- Parametrización en plataforma informática, a partir de la información facilitada por Metro, de los cuestionarios correspondientes a la elección metodológica, también definida por Metro, para la recopilación y tratamiento de los datos necesarios de la plantilla de Metro.
- Realización de las técnicas que se indiquen desde Metro en la fase cualitativa.

¹ En virtud de las reuniones mantenidas entre el SPL de Metro y los Representantes Legales en materia preventiva de las Personas Trabajadoras de esta mercantil, se determina llevar a cabo por el SPL de Metro dicha actualización de la Evaluación de Riesgos con la metodología MentallyPro.

2. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) tiene por objeto establecer las condiciones y requisitos técnicos por los que se debe regir la prestación del servicio para dar soporte técnico al desarrollo, recopilación y tratamiento de datos, a partir de la información facilitada por Metro de Madrid de su plantilla y posterior evaluación de riesgos por parte del Servicio de Prevención propio de Metro.

La presente contratación será única y exclusivamente de soporte al SPL para la administración de los cuestionarios, recopilación y tratamiento de datos, así como la realización de la fase cualitativa.

Queda excluido del objeto de este PPT, la elección de las técnicas cualitativas, la determinación de las actuaciones preventivas que procedan y la valoración final de los riesgos psicosociales, que corresponde en todo caso al Servicio de Prevención Laboral de Metro, que realizará en base a la metodología de evaluación previamente establecida de MentallyPro.

3. ALCANCE Y DESARROLLO DEL SOPORTE TÉCNICO

Metro se ve en la necesidad de disponer de soporte adicional a los recursos propios en distintas fases del proceso de evaluación de riesgos psicosociales para el conjunto de su plantilla.

En particular, atendiendo al orden secuencial en que se vendrá a realizar la evaluación, los trabajos a realizar serían:

- **En relación a la fase cuantitativa**

Diseño y puesta a disposición de la plataforma SaaS (o equivalente) mediante la cual cada trabajador podrá acceder y cumplimentar el cuestionario de evaluación en base a la metodología de evaluación elegida por Metro, MentallyPro, así como aquella información sociodemográfica que permita constituir las unidades de análisis y, adicionalmente, aquellas preguntas abiertas que desde Metro se vengán a indicar, siendo su cumplimentación en formato electrónico para todos los trabajadores.

Respecto al diseño en la entrada de datos, considerando la complejidad y diversidad organizativa de la empresa, resulta relevante atender al concepto estructural de **patrón de evaluación de riesgos**. En Metro, han sido evaluados los riesgos laborales asociados a los distintos puestos de trabajo de forma que, aquellas evaluaciones de puestos de trabajo similares y de idéntico resultado, han sido agrupadas en patrones de evaluación, documento donde se integran los riesgos en seguridad, higiene, ergonomía y psicología que específicamente se corresponden con un conjunto de puestos de trabajo. Considerando lo anterior, en el ámbito de la evaluación psicosocial **se vendrán a considerar 39 patrones de evaluación en el diseño y tratamiento de la información** sin perjuicio de modificaciones posteriores en fase de diseño una vez la población esté definida en el momento de iniciarse los trabajos, pudiendo verse incrementado o disminuido el número inicial de patrones.

Para cada patrón se habrán venido a definir diferentes unidades de análisis (en adelante UA), coincidiendo en algún caso con el propio patrón y en otros identificándose varias UA dentro del mismo patrón, atendiendo a las características organizativas particulares.

Dicho anterior, previo a la cumplimentación del cuestionario de evaluación, se deberá diseñar la entrada de datos siguientes: edad, genero, turno y antigüedad y unidad de análisis específica. En cuanto al patrón, deberá seleccionarse de forma intrínseca, en función del patrón al que pertenece el trabajador.

Para esta fase de diseño previo, la empresa adjudicataria y Metro de Madrid a través del Servicio de Prevención Laboral, trabajarán conjuntamente al objeto de preestablecer la estructura y el contenido de la información a recopilar durante la futura cumplimentación por cada trabajador.

De forma orientativa se muestra a continuación la relación de patrones y UA ya consensuadas con la representación de los trabajadores.

PATRÓN	UA COMUNES				UA ESPECÍFICAS				
	EDAD	GÉNERO	TURNO (si aplica)	ANTIGÜEDAD					
CCO					OFICIAL-RESTO	CENTRO DE TRABAJO			
MCC									
MCC CONSERVACIÓN									
TALLER ACONDICIONAMIENTO									
TALLER APARELLAJE									
TALLER BOGIES									
TALLER CHAPA									
TALLER COMPONENTES									
TALLER CONSERVACIÓN									
TALLER MAQ. ELÉCTRICAS									
TALLER MAQ. HERRAMIENTAS									
TALLER ELECTRÓNICO									
VEHÍCULOS AUXILIARES									
TALLER ELECTROMECÁNICA									
CPD									
COMUNICACIONES					OFICIAL-AUX. TCO-TEI				
ASCENSORES									
CLIMA									
ENERGÍA					OFICIAL-TEI-AUX. TCO.				
ESCALERAS					MAESTRO/TEI - AUX./OFICIAL				
IBT					MAESTRO/TEI - AUX.-OFICIAL				
LÍNEA AÉREA					MAESTRO/TEI - AUX.-OFICIAL				
MULTIFUNCIONAL					OFICIAL-RESPONSABLE				
SEÑALES					TEI-OFFICIAL-AUX				
VENTA Y PEAJE					MAESTRO/TEI-OFFICIAL/AUX				
LIMPIEZA									
OBRA CIVIL					OFICIAL-MAESTRO				
VIA					MAESTRO-OFFICIAL-AUX				
MTE					FUJOS-RESTO	LIGERO-PESADO	MANIOBRAS		
ESTACIONES					LÍNEAS	INTERVENCIÓN			
SUBALTERNO									
JEFE/TCO. LÍNEA					JEFE - TÉCNICO				
JEFE DEPOSITO									
POLIVALENTES									
DESPACHO DE CARGAS					OPERADOR-JEFE DE TURNO				
ALMACÉN					OFICIAL-RESTO				
ALMACÉN GARAJE									
MEDICINA					TAM-TAS				
OFICINAS (*)					IPM	OTICS	DIREC.-TÉCNICO-ADMINISTRATIVO	SEDE-RESTO RECINTOS	TELETRABAJO

* Adicionalmente a las unidades de análisis y exclusivamente para el patrón de oficinas, la entrada de datos deberá diseñarse de forma que permita a cada trabajador situarse en la estructura vertical (organigrama) distinguiéndose entre las diferentes Divisiones/Direcciones, subniveles que comprenden Áreas-Servicios-Coordinationes. La estructura definitiva para el diseño específico se facilitará desde Metro a la empresa contratista.

Definido lo anterior, se procederá por la empresa adjudicataria a su preparación en la plataforma electrónica.

La citada plataforma deberá contar con un sistema de acceso mediante clave que se facilitará a los trabajadores por la empresa contratista a través de correo electrónico corporativo. Para la generación de la clave, ésta debe garantizar el anonimato de cada trabajador, no pudiendo tener referencias a identificadores personales o profesionales.

A su vez, al objeto de evitar que los trabajadores durante su cumplimentación marquen un patrón diferente al suyo, deberán predefinirse claves específicas que permitan el acceso al cuestionario de cada trabajador según el patrón al que pertenezcan de forma predefinida internamente y sin necesidad de cumplimentarse.

Durante el período de participación, la clave unipersonal será única para cada trabajador y sólo podrá ser utilizada una sola vez en el momento que se proceda a la cumplimentación del cuestionario en su totalidad.

El cuestionario deberá indicar que todos los campos a cumplimentar son obligatorios, informando cuando se proceda a guardar la información, de que no se guardará si no se cumplimenta totalmente.

Deberá garantizarse la plena compatibilidad con los accesos desde medios electrónicos corporativos. De esta forma, tras la adjudicación del contrato, el Servicio de Prevención Laboral coordinará las acciones que pudieran proceder entre la empresa contratista y Seguridad Informática de Metro, con objeto de que se garantice el acceso desde medios corporativos.

Para cada participante, el cuestionario deberá permitir la cumplimentación una única vez si bien, ante un fallo en las comunicaciones durante su realización, el trabajador podrá acceder para su finalización.

Desarrollada esta fase de desarrollo de la plataforma y previo al inicio del período de evaluación, se dispondrá de un período de pruebas o fase de pre-producción en la plataforma, de forma que la empresa contratista en colaboración de personal técnico de Metro de Madrid, efectuarán tantas pruebas como vinieran a necesitarse hasta garantizarse el correcto funcionamiento así como que cada trabajador acceda correctamente según su patrón y pudiendo seleccionar la unidad de análisis correspondientes al mismo.

Respecto el número de claves que será necesario generar, desde Metro se vendrá a indicar el tamaño de población en cada uno de los patrones, debiendo generarse todas las claves adicionales necesarias con usuarios genéricos para el periodo de pruebas, hasta garantizar el funcionamiento correcto.

Se establece un plazo máximo de 60 días naturales, a contar desde que el contrato entre en vigor, para los trabajos que hasta el momento se han descrito.

Paralelamente a estos trabajos preparatorios y con independencia de la labor de difusión que viniera a realizar Metro entre sus trabajadores, se deberá iniciar una campaña informativa orientada a fomentar la participación. Los contenidos que la empresa contratista venga a elaborar se facilitarán a Metro de forma que se distribuyan a la totalidad de la plantilla por los canales internos existentes, quedando sujeto a valoración por parte de Metro, de la posible difusión directa por la empresa contratista a los correos electrónicos corporativos de los trabajadores.

Una vez concluidos los trabajos relativos a la estructuración de los datos de entrada, desarrollo de la plataforma, generadas las claves unipersonales y verificado su correcto funcionamiento, desde Metro se vendrá a indicar la fecha de inicio de la evaluación psicosocial, informando de tal extremo a la empresa contratista debiéndose confirmar por esta la activación de la plataforma en la fecha que hubiera sido indicada.

Desde la fecha en que se dé inicio a la evaluación psicosocial, la plataforma deberá permanecer accesible a la participación por los trabajadores durante 45 días de forma ininterrumpida, si bien este plazo podría ser ampliado o reducido a solicitud de Metro si por necesidades del proceso se considerará oportuno.

Durante el período de respuesta, la empresa contratista informará diariamente sobre los datos de participación que se fueran registrando para cada uno de los patrones. A efectos de este cálculo, cabe reseñar que la plantilla de Metro – y por lo tanto el número de participantes teórico, incluyendo una sobreestimación por nuevas contrataciones - está compuesta por 7.500 personas trabajadoras si bien, aun habilitándose la opción de participar en la evaluación psicosocial, no se contabilizará como población a aquellas personas trabajadoras cuya relación contractual con Metro es meramente administrativa hasta el acceso a la jubilación total, es decir, prejubilados.

Con objeto de fomentar la participación, una vez iniciado el proceso de evaluación cuantitativa, la herramienta permitirá detectar con carácter semanal aquellas claves que no hubieran accedido a la plataforma tras el inicio del período de participación, de forma que se puedan enviar correos recordatorios exclusivamente a dichas claves

La información sobre la población de cada patrón se facilitará por Metro en la fase de diseño, incluyendo la diferenciación administrativa indicada entre personas prejubiladas y las activas laboralmente.

Asimismo, si durante esta fase se detectara por la empresa contratista o Metro cualquier problema técnico, de diseño u otro aspecto, desde la empresa contratista se tratará de corregir de forma inmediata de manera que no se vea interrumpido el proceso. No obstante, si la magnitud de una incidencia no fuera resuelta de forma inmediata y pudiera afectar al desarrollo del proceso, desde Metro se determinará la conveniencia de paralizar este para su corrección, siendo potestad de Metro el fijar las fechas de reinicio y finalización.

A la finalización del periodo de respuesta en esta fase, se iniciará por la empresa contratista el tratamiento de la información recibida de forma que para cada patrón objeto de interés se disponga, en base a la metodología elegida por Metro de Madrid, de los resultados según los distintos factores de riesgo, así como en las respectivas unidades de análisis inicialmente definidas.

En relación con las respuestas que se hubieran producido a las preguntas abiertas, se facilitarán íntegramente a Metro de forma organizada atendiendo al patrón en el que se han recopilado si bien, para la totalidad de estas y con carácter previo, desde la empresa contratista se vendrá a analizar la posible aparición de patrones de respuesta, información que también será facilitada a Metro.

Analizada la información, junto a la valoración técnica sobre los factores relevantes a considerar en la fase posterior en cada patrón, se recogerán en un borrador de informe técnico de apoyo y no vinculante para cada uno de estos patrones, que se entregará en un plazo no superior a 60 días naturales a contar desde la fecha en que se hubiera finalizado la cumplimentación de los cuestionarios.

Los resultados del informe tienen carácter técnico y no constituyen diagnóstico clínico individual ni colectivo.

Cada informe deberá incluir, como mínimo:

- Denominación del patrón de evaluación.
- Unidades de análisis incluidas.
- Fecha de cierre de la fase cuantitativa.
- Tamaño de la población teórica del patrón.
- Número de cuestionarios válidos y tasa de participación.
- Distribución agregada por variables sociodemográficas analizadas (edad, género, turno, antigüedad y unidad de análisis).
- Resultados globales del patrón por dimensión psicosocial.
- Nivel de confianza estadístico en base a los cuestionarios válidos.
- Identificación de niveles de riesgo conforme a la metodología empleada.
- Factores de riesgo identificados.
- Factores prioritarios de intervención.
- Valoración global del nivel de riesgo psicosocial.

A su recepción, por parte de personal técnico de Metro se procederá al análisis de la información aportada, tras el cual se mantendrá un período de trabajo conjunto orientado a definir aquellos factores de especial significación en el conjunto de colectivos, actuación dirigida a orientar la posterior fase cualitativa. A la finalización de estos trabajos y atendiendo a las conclusiones alcanzadas, éstas se incorporarán al informe final de esta fase.

- **Soporte para la realización de técnicas cualitativas**

A partir de los resultados obtenidos en la fase previa, se vendrán a efectuar aquellas pruebas cualitativas que desde Metro se vengán a considerar (entrevistas, dinámicas de grupo o cualquier otra técnica análoga), teniendo como objetivo ahondar en aquellos factores que en la fase cuantitativa hayan venido a ser significativos en relación al riesgo psicosocial.

En relación a las pruebas cualitativas, éstas se realizarán por profesionales cualificados con la titulación y experiencia requeridos en el apartado 24 del PCP.

Lo anterior habrá de realizarse para cada patrón por lo que, atendiendo a la heterogeneidad y complejidad de la empresa, se establece para esta fase un período máximo de 24 meses a contar desde el día posterior a la entrega del informe con los resultados de la parte cuantitativa.

Para cada unidad de análisis, los resultados obtenidos en la fase cuantitativa servirán como base técnica de referencia para la planificación y desarrollo de la fase cualitativa, permitiendo profundizar, matizar o contextualizar aquellos factores psicosociales que hayan resultado relevantes. La información cualitativa se utilizará con carácter complementario, orientada a mejorar la comprensión de los resultados cuantitativos y a identificar posibles elementos explicativos de carácter organizativo.

Para su desarrollo, desde el SPL de Metro, en colaboración con la empresa contratista, se determinarán los factores objeto de interés y, en particular, se seleccionarán, priorizarán y organizarán las distintas pruebas y técnicas, así como su número a realizar en cada colectivo para esta fase.

En el caso particular de las entrevistas éstas serán preferentemente semiestructuradas y versarán sobre los factores que en cada patrón resulten de interés psicosocial, teniendo una duración máxima de 30 minutos.

Se exceptúa de lo anterior la posible detección por la persona evaluadora de un posible caso de violencia interna en cualquiera de sus manifestaciones. Ante este supuesto, se ampliará la información recabada hasta ese momento de la persona trabajadora en aquello que resulte relevante para su tratamiento posterior, informando de forma inmediata a Metro a través del SPL al objeto de que se active el *“Protocolo Interno para la prevención y actuación ante la detección de posibles casos de violencia interna”*.

En cuanto al criterio temporal establecido para las entrevistas, no será de aplicación en los casos en que se vengán a utilizar otras técnicas, si bien en estos supuestos debe atenderse a la eficiencia en el uso de los recursos,

En ambos casos, para el cálculo del tiempo empleado, sólo se considerará el que medie entre la recepción inicial del trabajador por la persona evaluadora y la finalización, no contemplándose aquellos otros tiempos dedicados a la preparación previa, desplazamientos, tiempos intermedios entre pruebas a sucesivos trabajadores o cualquier otro espacio de tiempo dedicado a otra actuación diferente a la propia prueba.

A efectos del presente pliego y en particular a la presentación de ofertas, se estima un número máximo de 350 horas efectivas las dedicadas a entrevistas o cualquier otra técnica cualitativa, facturándose únicamente aquellas que realmente vengán a ser utilizadas.

Al objeto de evitar discrepancias en los tiempos efectivamente utilizados, tras cada jornada donde se vengán a efectuar cualquiera de las técnicas, por la empresa contratista se presentará un resumen de actividad donde figure el número de personas que realmente hayan participado, colectivo de interés, técnica utilizada y número total de horas en esa jornada. Ese resumen de actividad diaria será revisado por personal técnico

de Metro de forma que sólo sean contabilizadas aquellas unidades de tiempo que de forma expresa sean validadas.

A medida que se vaya desarrollando la fase cualitativa en cada colectivo, se elaborará un informe por la empresa contratista donde, junto a la información de la fase cuantitativa, se aportará aquella información que se hubiera concluido tras las pruebas realizadas, de forma que Metro esté en disposición de orientar la acción preventiva cuando así proceda.

La organización y planificación de las pruebas cualitativas vendrá determinada por Metro, debiendo tenerse plena disponibilidad por el personal técnico de la empresa contratista para su asistencia en cualquier día y horario, no existiendo limitaciones toda vez que el ciclo productivo de Metro abarca las 24 horas todos los días naturales del año.

Asimismo, las pruebas cualitativas a realizar se harán siempre en las instalaciones de Metro para lo cual el personal técnico de la empresa contratista se desplazará a cualquiera de los espacios que se vengán a indicar. No obstante, en aras de facilitar la fluidez en los trabajos y atendiendo a determinadas casuísticas, se recoge la posibilidad de realizar las pruebas por medios telemáticos mediante plataforma Teams o análogos siendo potestativo de Metro el viabilizar esta opción para alguno de los patrones de evaluación.

- **Soporte técnico durante todo el contrato**

Con objeto de dar soporte técnico por parte de la empresa contratista durante el contrato, se contará durante todo el proceso con un mínimo de tres profesionales que colaborarán con el personal técnico del SPL desde la fase inicial de diseño hasta la elaboración de los informes analíticos finales correspondientes a la totalidad de patrones de evaluación una vez desarrolladas las fases cuantitativa y cualitativa. Entre las actividades a realizar por el personal designado de la empresa contratista, se indican a continuación de forma no exhaustiva aquellas más significativas, siendo ampliables a otras actuaciones coherentes con la labor de soporte técnico implícitas en el trabajo objeto de contratación:

- Reuniones de inicio de proyecto donde se produzca el intercambio de información desde Metro para contextualizar las características de la organización y el diseño de la entrada de datos.
- Reuniones de seguimiento previas a la activación de la plataforma, así como realización de pruebas de funcionamiento hasta verificarse que este satisface las condiciones iniciales de diseño para la totalidad de patrones de evaluación, así como la compatibilidad tecnológica con los recursos puestos a disposición de las personas trabajadoras.
- Recopilación de datos para el tratamiento según lo indicado por Metro
- Desarrollo de contenidos informativos orientados al fomento de la participación, debiendo contener un hilo argumental diferente a la mera repetición de información.
- Resolución de cualquier incidencia atribuible al desarrollo informático que dificultara o impidiera la cumplimentación del cuestionario por parte de los trabajadores.
- Presentación de resultados y elaboración de informes preliminares y definitivos a partir de los mismos.

- Elaboración de informe independiente con propuesta de acciones correctivas de actuación por patrón, en función de los resultados obtenidos.
- Asistencia y participación a reuniones con la representación legal de las personas trabajadoras y/o cualesquiera de las unidades organizativas que componen Metro.
- Preparación y realización de las pruebas cualitativas que en cada caso vengan a determinarse.

4. FORMAS DE PAGO

El abono de los trabajos se realizará de la siguiente manera:

- **Fase cuantitativa - Desarrollo plataforma informática y lanzamiento de cuestionarios:** Se facturará a la finalización del desarrollo de la plataforma informática necesaria para el lanzamiento de cuestionarios.
- **Fase cuantitativa – Cuestionario cumplimentado:** Se facturará a la finalización del plazo de cumplimentación de cuestionarios en función de los realmente cumplimentados de forma completa. Metro únicamente abonará los trabajos efectivamente realizados
- **Soporte para la realización de técnicas cualitativas - Fase cualitativa (horas de servicio):** Se facturará semestralmente en función de las horas efectivas dedicadas a entrevistas o cualquier otra técnica cualitativa. Solo se abonarán aquellos trabajos efectuados, no procediendo el mismo para aquellas horas no utilizadas en la fase cualitativa.
- **Soporte técnico durante todo el contrato** - Se abonará en 5 pagos semestrales a lo largo de la duración del contrato.

5. NORMATIVA

El contratista cumplirá la normativa interna de Metro y la normativa de obligado cumplimiento de ámbito nacional, autonómico y local en cualquier materia que afecte a este tipo de trabajos.