



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de RDLSE

**OBJETO A CONTRATAR: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN
CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID**

NÚMERO DE LA S.C: 6000012139

Dirección/ Subdirección: Dirección de Cliente, Marca y Medios [Metro de Madrid, S.A.](#) **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 los servicios que se prestarán en los Centros de Atención al Cliente (CAC) de Metro de Madrid.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en 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. Además, se gestionarán los objetos perdidos encontrados en la red de Metro de Madrid y se comercializarán los productos oficiales de la compañía.

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Atención al Cliente

▪ Valor estimado del contrato (Artículo 4 RDLSE)

Valor estimado: 1.898.333,33 euros (IVA no incluido)

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

☒ El valor real del contrato análogo adjudicado, 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).

▪ Presupuesto base de Licitación (Art. 43 RDLSE)

- Base imponible (BI): 1.139.000,00 euros
- Importe del I.V.A.: 239.190,00 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 1.378.190,00 euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98% del PE)	970.626,09 €
Costes Indirectos (2% del PE)	19.808,69 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	990.434,78 €
Gastos Generales (9% PE)	89.139,13 €
Beneficio Industrial (6% PE)	59.426,09 €
Base imponible	1.139.000,00 €
Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	1.378.190,00 €

▪ **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: El contrato supone la prestación de un servicio homogéneo en todos centros. El hecho de dividirlo en lotes conllevaría un riesgo de que la ejecución fuera dispar, ya que es necesario el trabajo coordinado entre los centros, afectando a la calidad del servicio prestado.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 3 años.
- 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
- La prestación del servicio se iniciará únicamente con la prestación del servicio en el centro de atención al cliente de la estación de Ópera, sin embargo, la

prestación de servicio y la gestión de los centros de las estaciones de Plaza de Castilla y Sol comenzará el 1 de julio de 2026.

- **Prórrogas:**

☒ Sí

- N° de prórrogas: 2
- Duración de cada prórroga: 1 año
- **Justificación de la necesidad de prórrogas:** Se hace preciso disponer de prórrogas para garantizar la continuidad de los servicios de que se prestarán en los Centros de Atención al Cliente (CAC) de Metro de Madrid, tales como el servicio de gestión de objetos perdidos de la Red de Metro, siendo necesaria una gestión diaria.

■ **Clasificación del contrato**

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

■ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar la insuficiencia de medios:** El servicio se presta en los Centros de Atención al Cliente, mediante agentes presenciales, en horario amplio, por lo que no habría disponibilidad de agentes de Metro para su cobertura, de acuerdo a las actuales necesidades de la prestación en estaciones.

■ **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: 30%
- o Criterios económicos: 70%
- Propuesta de Evaluación de los trabajos, 12 puntos
- Propuesta de Organización de los Recursos Humanos, 9 puntos
- Calidad y Gestión, 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, 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 107 RDLSE)**

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: 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 personales**

¿La ejecución de este contrato requiere la cesión de datos personales por parte de Metro de Madrid, S.A. al contratista?

☒ SI

- **Especificar la finalidad** del tratamiento de los datos que vayan a ser cedidos: Gestionar las reclamaciones y consultas personalizadas de los clientes, así como tramitar y gestionar los objetos perdidos encontrados en la Red de Metro.

▪ **¿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: 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

En el año 2000, y con el propósito de servicio a nuestros clientes, se crearon los centros de atención al cliente en distintas estaciones de la red de METRO, llegando a disponer de hasta 10 centros, siendo utilizados por más de 900.000 personas al año y valorados con alto nivel de satisfacción por parte de los clientes.

En la actualidad existen dos centros de atención al cliente situados en las estaciones de Sol y Plaza de Castilla, abiertos todos los días del año, y está prevista la apertura de otro en la estación de Ópera. Estos centros son atendidos por personal externo, al que se le exige un alto nivel de calidad en los aspectos de trato al cliente y la precisión de la respuesta.

El servicio prestado en la actualidad responde a peticiones de información principalmente relacionadas con:

- Servicio de Metro: tarifas, horarios, tarifas, trayectos, incidencias.
- Sobre Madrid: calles, ocio, turismo.
- Sobre otros servicios de transporte: EMT, Cercanías, Interurbanos, largo recorrido.
- Venta de productos oficiales de Metro de Madrid

Además, el centro situado en la estación de Plaza de Castilla tiene también funciones de oficina de objetos perdidos.

4 ANTECEDENTES

a) Contrato precedente:

	CONTRATACION ANTERIOR	CONTRATACIÓN ACTUAL
Nº CONTRATACION / Nº CONTRATO	7222000127	
OBJETO DEL CONTRATO	Prestación del Servicio en Centros de Atención al Cliente de Metro de Madrid	Prestación del Servicio en Centros de Atención al Cliente de Metro de Madrid
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	3 años (43.000 horas de servicio)	3 años (67.000 horas de servicio)
PRÓRROGAS PREVISTAS	2 prórrogas de 1 año cada una	2 prórrogas de 1 año cada una
MODIFICADOS PREVISTOS	0	0
LOTES	1	1
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	572.500,00 €	1.139.000,00€
VALOR ESTIMADO	954.166,67 €	1.898.333,33€

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

El anterior contrato de prestación de este Servicio (Contrato N° 7222000127), con similares características al convocado y que se viene desarrollando en la actualidad, tiene duración del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2025, aunque actualmente se ha activado una prórroga hasta el 30 de junio de 2026.

Se adjudicó mediante procedimiento abierto, con un presupuesto base de licitación de 572.500,00€. La forma de adjudicación determinada en la documentación contractual de esta licitación fue "mejor relación calidad precio". El precio final de adjudicación fue de 549.540,00 €.

En este procedimiento, a pesar de que ocho empresas mostraron interés en la licitación, solamente dos presentaron oferta. Una de ellas presentó una oferta 0,10% (600€) inferior al importe de licitación, frente a la reducción del 4,01% de la empresa adjudicataria. Esto incide en que el importe de licitación fue muy ajustado.

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 2% 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.

En la actualidad, los artículos 19 y 20 del *Convenio colectivo estatal de empresas de servicios auxiliares de información, recepción, control de accesos y comprobación de instalaciones*, obligan a la subrogación del personal adscrito a la prestación del servicio en la empresa, cuando finalice la vigencia de la contrata y se produzca la sucesión de empresas contratistas, lo que incrementa el coste del personal, al tener que mantener la antigüedad.

El pasado año, se sacó la licitación 6000011763 para la prestación de servicio de atención e información en la red de Metro de Madrid, siendo el importe hora de licitación 18€/h y el de adjudicación 16,65€/h.

Por los todos los motivos expuestos anteriormente, el importe hora de esta licitación se ha fijado en 17€/h.

En el último contrato, las horas de prestación de servicio en los centros de atención al cliente fueron 43.000, ampliándose en la licitación actual a 67.000 horas de servicio, debido a la apertura del nuevo centro.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2025	2026	2027	2028
IMPORTE PERMITIDO	100.000€	268.000€	431.000€	340.000€
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

