



Metro de Madrid, S.A.

Madrid, 17 de agosto de 2018

Exclusiones en la fase de valoración técnica correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, del SERVICIO DEL CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID. (Licitación 6011800113).

Una vez revisadas las ofertas técnicas presentadas a la licitación 6011800113, Metro de Madrid S.A., ha acordado las siguientes exclusiones por los motivos que se indican a continuación:

- **EULEN, S.A.**

La oferta técnica presentada por EULEN, S.A. a la licitación 6011800113 no ha obtenido la puntuación suficiente para ser calificada como apta o técnicamente aceptable según lo especificado en el apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, el cual establece:

“Las ofertas técnicas que igualen o superen (\geq) los 65 puntos serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables.”

El resultado de la evaluación de su oferta técnica, de conformidad con los criterios establecidos en el apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se resume en la siguiente tabla:

LICITACIÓN		OFERTA DE EULEN, S.A.		
Criterios de Valoración	Punt. Máxima	Valoración	% Punt. Máxima	Puntos
1. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	40			11
1.1 Trabajos a realizar ajustándose a las Prescripciones del Pliego Técnico.	15	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos	40%	6
1.2 Flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas.	10	La información presenta incoherencias, y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos	20%	2
1.3 Mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad.	15	La información presenta incoherencias, y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos	20%	3
2. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	30			14
2.1 Plan de Organización de los recursos humanos detallado (rotación, absentismo, uniformidad, formación).	25	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos	40%	10
2.2 Plan de control de asistencia del personal.	5	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, con todos los requisitos	80%	4

Cavanilles, 58. 28007 Madrid
Tel.: 91 379 88 00
www.metromadrid.es



Metro de Madrid, S.A.

3. CALIDAD Y GESTIÓN	30			12
3.1 Plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	25	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos	40%	10
3.2 Modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas	5	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos	40%	2
TOTAL	100			37

A continuación se expone el detalle de la evaluación:

1. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS: 11 puntos

1.1 Trabajos a realizar ajustándose a las Prescripciones del Pliego Técnico: 6 puntos.

En referencia a los **trabajos a realizar**, la descripción de las tareas y organización de los trabajos se hace con un **detalle medio**, aunque se considera **incompleta** al no haber incluido el plan de transición.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 40% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **6 puntos**.

1.2 Flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas: 2 puntos.

En cuanto a la **flexibilidad**, describe un proceso para garantizar la flexibilidad ante cambios en las funciones o tareas con un nivel de **detalle muy bajo**, pero la información y los requisitos son **incompletos** por los siguientes motivos:

- No se indica el proceso a realizar ante la solicitud de cambios de horarios o agentes.
- No se incluye el plan de contingencia en caso de no poderse prestar el servicio desde el CIAC.
- No hacer alusión al tiempo máximo para cubrir necesidades.
- En el dimensionamiento no especifica que podrá ser modificado a petición de Metro, como se indica en el pliego técnico.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 20% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **2 puntos**.

1.3 Mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad: 3 puntos.

La información sobre la **coordinación y seguimiento** es **incompleta** y con un **nivel de detalle bajo**. Además, es **incoherente** al hacer alusión a reportes de la actividad que no aplican al servicio.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 20% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **3 puntos**.



Metro de Madrid, S.A.

2. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS: 14 puntos

2.1 Plan de Organización de los recursos humanos detallado (rotación, absentismo, uniformidad, formación): 10 puntos.

En la valoración de los **recursos humanos**, el plan de recursos humanos se describe con un **detalle medio**, pero **incompleto** por los siguientes motivos:

- El plan de cobertura de puesto no indica el tiempo que tardarán en cubrir un puesto.
- Los back up enumerados no coinciden con los solicitados (indica 10% promotores adicionales).
- No describe un sistema de planificación de dimensionamiento.
- Indica las acciones de formación y herramientas informáticas a utilizar, pero la información es incompleta, al no hacer alusión a las horas de formación inicial, a pesar venir en el pliego técnico.
- No menciona las evaluaciones de conocimiento del servicio, producto y herramientas de gestión.

La descripción del uniforme es correcta e incluye propuesta de modelo.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 40% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **10 puntos**.

2.2 Plan de control de asistencia del personal: 4 puntos.

Dentro del **plan de control de asistencia del personal**, propone una herramienta para el control de la asistencia, así como el procedimiento a seguir en caso de detectar ausencia de personal, considerando que la información facilitada es **completa** y descrita con un **nivel medio**.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 80% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **4 puntos**.

3. CALIDAD Y GESTIÓN: 12 puntos.

3.1 Plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas: 10 puntos.

En lo referente al **plan de calidad**, la información es **incompleta**, al no describir los mecanismos de control y no especificar las medidas en caso de incumplimiento de niveles exigidos.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 40% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **10 puntos**.

3.2 Modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas: 2 puntos.

En cuanto a los **informes** mensuales y anuales, el nivel de **detalle es medio**, enumerando lo requerido en pliego, y adjuntando varios ejemplos de modelos de



Metro de Madrid, S.A.

informes (informe de seguimiento de personal, informe de actividad, informe de supervisión. Se considera que los informes son **incompletos**, al no incluir el informe diario solicitado en el pliego técnico, haciendo alusión a un informe diario que no aplica a este servicio.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 40% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **2 puntos**.

De la suma de la puntuación obtenida para cada apartado, según lo expuesto con anterioridad, la oferta técnica presentada por EULEN, S.A. obtiene **37 puntos**, no alcanzando los 65 puntos exigidos como umbral de suficiencia técnica para poder ser considerada apta o técnicamente aceptable.

En consecuencia, de conformidad con lo previsto en la condición 8.3 del Pliego de Condiciones Particulares, su oferta queda **excluida** de esta licitación.



Metro de Madrid, S.A.

• **TYPSA ESTADÍSTICA Y SERVICIOS, S.L.**

La oferta técnica presentada por TYPSE ESTADÍSTICA Y SERVICIOS, S.L. a la licitación 6011800113 no ha obtenido la puntuación suficiente para ser calificada como apta o técnicamente aceptable según lo especificado en el apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, el cual establece:

“Las ofertas técnicas que igualen o superen (\geq) los 65 puntos serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables.”

El resultado de la evaluación de su oferta técnica, de conformidad con los criterios establecidos en el apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se resume en la siguiente tabla:

LICITACIÓN		OFERTA DE TYPSE ESTADÍSTICA Y SERVICIOS, S.L.		
Criterios de Valoración	Punt. Máxima	Valoración	% Punt. Máxima	Puntos
1. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	40			13
1.1 Trabajos a realizar ajustándose a las Prescripciones del Pliego Técnico.	15	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos	40%	6
1.2 Flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas.	10	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos	40%	4
1.3 Mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad.	15	La información presenta incoherencias, y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos	20%	3
2. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	30			7
2.1 Plan de Organización de los recursos humanos detallado (rotación, absentismo, uniformidad, formación).	25	La información presenta incoherencias, y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos	20%	5
2.2 Plan de control de asistencia del personal.	5	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos	40%	2
3. CALIDAD Y GESTIÓN	30			11
3.1 Plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	25	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos	40%	10
3.2 Modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas	5	La información presenta incoherencias, y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos	20%	1
TOTAL	100			31



Metro de Madrid, S.A.

A continuación se expone el detalle de la evaluación:

1. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS: 13 puntos

1.1 Trabajos a realizar ajustándose a las Prescripciones del Pliego Técnico: 6 puntos.

En referencia a los **trabajos a realizar**, la descripción de las tareas y organización de los trabajos se hace con un **detalle medio**, no aportando nada adicional a lo indicado en el pliego técnico. El plan de transición es **incompleto**.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 40% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **6 puntos**.

1.2 Flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas: 4 puntos.

En cuanto a la **flexibilidad**, indica absoluta flexibilidad ante cambios en las funciones o tareas con un nivel de **detalle medio**, pero la información y los requisitos son **incompletos** por los siguientes motivos:

- No especifica cómo se realizarán los trabajos para garantizar la flexibilidad.
- No se incluye el plan de contingencia en caso de no poderse prestar el servicio desde el CIAC.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 40% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **4 puntos**.

1.3 Mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad: 3 puntos.

La información sobre la **coordinación y seguimiento** es **incompleta** y con un nivel de **detalle bajo**, al no describir los mecanismos de seguimiento, enumerando únicamente las reuniones solicitadas en el pliego técnico. Tampoco especifica cómo será el reporte de la actividad.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 20% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **3 puntos**.

2. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS: 7 puntos

2.1 Plan de Organización de los recursos humanos detallado (rotación, absentismo, uniformidad, formación): 5 puntos.

En la valoración de los **recursos humanos**, el plan de recursos humanos se describe con un **detalle bajo**, y es **incompleto** por los siguientes motivos:

- No describe proceso de selección.
- Mínimo detalle del perfil de los puestos del equipo técnico, siendo incompleto
- No indica número de back up.
- No describe un sistema de planificación de dimensionamiento.



Metro de Madrid, S.A.

- Indica las acciones de formación que aparecen en el pliego, no detallando un plan de formación.
- No menciona las evaluaciones de conocimiento del servicio, producto y herramientas de gestión.
- No hay propuesta de uniforme.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 20% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **5 puntos**.

2.2 Plan de control de asistencia del personal: 2 puntos.

Dentro del **plan de control de asistencia del personal**, propone una herramienta para el control de la asistencia, pero se considera que los requisitos son **incompletos** al no indicar el protocolo a seguir en caso de detectar ausencia de personal.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 40% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **2 puntos**.

3. CALIDAD Y GESTIÓN: 11 puntos.

3.1 Plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas: 10 puntos.

En lo referente al **plan de calidad**, la información es **incompleta**, al no describir los mecanismos de control y no especificar las medidas en caso de incumplimiento de niveles exigidos.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 40% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **10 puntos**.

3.2 Modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas: 1 punto.

En lo referente a los **informes**, el nivel de **detalle es muy bajo**, únicamente enumerando lo requerido en pliego. La información es **incompleta** al no indicar cómo se elaborarán los informes ni incluir modelos de estos.

Conforme a lo indicado en el cuadro de asignación de puntos del apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, le corresponde el 20% de la puntuación máxima para este apartado, obteniendo, en consecuencia, **1 punto**.

De la suma de la puntuación obtenida para cada apartado, según lo expuesto con anterioridad, la oferta técnica presentada por TYPESA ESTADÍSTICA Y SERVICIOS, S.L. obtiene **31 puntos**, no alcanzando los 65 puntos exigidos como umbral de suficiencia técnica para poder ser considerada apta o técnicamente aceptable.

En consecuencia, de conformidad con lo previsto en la condición 8.3 del Pliego de Condiciones Particulares, su oferta queda **excluida** de esta licitación.