



Madrid, 11 de septiembre de 2020

Exclusiones en la fase de valoración técnica correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, del servicio de Atención e Información al Cliente en la Red de Metro de Madrid (Licitación 6012000106)

Metro de Madrid S.A., una vez realizada la valoración técnica de las ofertas presentadas a esta licitación, ha acordado las siguientes exclusiones por los motivos que se indican a continuación:

- **UNIUM SERVICIOS AUXILIARES, S.L.**

En la condición 6.4. "Oferta técnica" del Pliego de Condiciones Particulares (PCP) se indica lo siguiente:

*"Será **excluida de la licitación aquella proposición que no incluya los documentos indicados como contenido mínimo en el apartado 25 del cuadro resumen del PCP, así como aquellas proposiciones que sean consideradas inviables desde el punto de vista técnico por no alcanzar el umbral de suficiencia establecido al efecto o por no cumplir los requerimientos del PPT.**"*

En el apartado 25 "Oferta técnica" del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares se indica lo siguiente:

"Es necesaria oferta técnica? Sí

¿Se exige contenido mínimo de la oferta técnica? Sí

La oferta técnica deberá presentarse con el contenido mínimo siguiente:

Organigrama del personal asignado al servicio (no incluyendo curriculum vitae de los medios humanos indicados en el apartado 24 del Cuadro Resumen del presente documento)

Dossier de la uniformidad

Plan de formación inicial"

La oferta técnica de la empresa UNIUM SERVICIOS AUXILIARES, S.L. no cumple con todos los requisitos de contenido mínimo, ya que no ha presentado el organigrama del personal asignado al servicio.

En consecuencia, y de conformidad con lo previsto en el apartado 25. "Oferta técnica" del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares y en la condición 6.4. "Oferta técnica" del citado pliego, la oferta de la empresa **UNIUM SERVICIOS AUXILIARES, S.L. queda excluida de esta licitación.**

- **EVENTOS BE QUICK, S.L.**

En la condición 8.3 del Pliego de Condiciones Particulares (PCP) se indica lo siguiente:

*“Las ofertas técnicas que hayan obtenido **una puntuación inferior al límite de suficiencia técnica establecido en el apartado 27 del cuadro resumen del PCP serán excluidas del procedimiento de adjudicación del contrato, por presentar una calidad técnica inaceptable o por no cumplir los requerimientos del PPT.**”*

La oferta técnica presentada por EVENTOS BE QUICK, S.L. 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 iguallen o superen (\geq) los 10 puntos serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables.”

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

CRITERIOS CUALITATIVOS		PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN EVENTOS BE QUICK, S.L.
EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (7,5 puntos)	Plan de calidad que garantice los estándares exigidos en el PPT	3,5	1,4
	Plan de organización de los recursos humanos (rotación, absentismo, uniformidad, formación)	4	1,6
EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS (12,5 puntos)	Aporta trabajos a realizar en base al PPT	1	0
	Aporta plan de inicio de servicio	2	0
	Aporta plan de organización de cada campaña, según lo indicado en PPT	2,5	0
	Aporta descripción de los órganos de dirección y seguimiento del proyecto, así como sus funciones	1	0
	Aporta modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el PPT, con tablas y gráficos	2	2
	Aporta plan de cobertura de puesto	2	0
	Aporta control de presencia mediante localización móvil	1	1
	Facilita acceso a sistema de control de presencia	1	0
TOTAL PUNTOS		20 puntos	6 puntos



Para los criterios evaluables con juicios de valor la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

Puntuación	Valoración de cada apartado
100%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, con todos los requisitos
80%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, con todos los requisitos
60%	La información es coherente, completo y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos
40%	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos
20%	La información presenta incoherencias y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos
0%	La información presenta incoherencias y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos erróneos o inadecuados.

A continuación, se expone el detalle de la valoración técnica, de conformidad con los criterios y subcriterios establecidos en el apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor:

- **Plan de calidad que garantice los estándares exigidos en el PPT.** La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, por ejemplo, al no detallar el plan de acción en caso de incumplimiento, con los requisitos incompletos (**40% 1,4 puntos**), ya que no aporta todo lo solicitado, como son las medidas para analizar la calidad percibida y ofrecida, cómo analizar las desviaciones o la implantación de un sistema de mejora continua.
- **Plan de organización de los recursos humanos (rotación, absentismo, uniformidad, formación).** La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos (**40% 1,6 puntos**), ya que no menciona nada relacionado con la rotación. Además, la información relacionada con el plan de organización de los recursos humanos no se explica con mucho detalle, por ejemplo, al no



describir con detalle las funciones de cada uno de los puestos solicitados, el proceso de selección o el plan de contingencias ante bajas o ausencias.

Criterios cualitativos evaluables mediante fórmulas, **no** presenta los siguientes puntos:

- Trabajos a realizar recogidos en el PPT.
- Plan de inicio del servicio.
- Plan de organización de cada campaña según lo indicado en el PPT. (únicamente aporta la organización de un día de trabajo de los promotores.)
- Mecanismos de seguimiento del proyecto.
- Plan de cobertura de puesto.
- Acceso a Metro al sistema de control de presencia.

De la suma de la puntuación obtenida para cada criterio, según lo expuesto con anterioridad, se **obtienen 6 puntos**, no alcanzando los 10 puntos exigidos como límite de suficiencia técnica para poder ser consideradas las ofertas aptas o técnicamente aceptables.

En consecuencia, y de conformidad con lo previsto en la condición 8.3 del Pliego de Condiciones Particulares y el apartado 27 de su cuadro resumen, la oferta presentada por **EVENTOS BE QUICK, S.L. no es apta técnicamente y queda excluida del procedimiento.**

- **JUBEL, S.L.**

En la condición 8.3 del Pliego de Condiciones Particulares (PCP) se indica lo siguiente:

“Las ofertas técnicas que hayan obtenido una puntuación inferior al límite de suficiencia técnica establecido en el apartado 27 del cuadro resumen del PCP serán excluidas del procedimiento de adjudicación del contrato, por presentar una calidad técnica inaceptable o por no cumplir los requerimientos del PPT.”

La oferta técnica presentada por JUBEL, S.L. 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 iguallen o superen (\geq) los 10 puntos serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables.”



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

CRITERIOS CUALITATIVOS		PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN JUBEL, S.L.
EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (7,5 puntos)	Plan de calidad que garantice los estándares exigidos en el PPT	3,5	1,4
	Plan de organización de los recursos humanos (rotación, absentismo, uniformidad, formación)	4	1,6
EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS (12,5 puntos)	Aporta trabajos a realizar en base al PPT	1	1
	Aporta plan de inicio de servicio	2	0
	Aporta plan de organización de cada campaña, según lo indicado en PPT	2,5	2,5
	Aporta descripción de los órganos de dirección y seguimiento del proyecto, así como sus funciones	1	1
	Aporta modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el PPT, con tablas y gráficos	2	0
	Aporta plan de cobertura de puesto	2	0
	Aporta control de presencia mediante localización móvil	1	1
	Facilita acceso a sistema de control de presencia	1	1
TOTAL PUNTOS		20 puntos	9,5 puntos

Para los criterios evaluables con juicios de valor la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

Puntuación	Valoración de cada apartado
100%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, con todos los requisitos
80%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, con todos los requisitos
60%	La información es coherente, completo y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos



40%	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos
20%	La información presenta incoherencias y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos
0%	La información presenta incoherencias y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos erróneos o inadecuados.

A continuación, se expone el detalle de la valoración técnica, de conformidad con los criterios y subcriterios establecidos en el apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor:

- **Plan de calidad que garantice los estándares exigidos en el PPT.** La información es coherente, incompleta y con un nivel de detalle medio, en las herramientas y metodologías de trabajo, con los requisitos incompletos (**40% 1,4 puntos**), ya que no aporta todo lo solicitado, como son las medidas para analizar la calidad percibida y ofrecida, cómo analizar las desviaciones o la implantación de un sistema de mejora continua.
- **Plan de organización de los recursos humanos (rotación, absentismo, uniformidad, formación).** La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos (**40% 1,6 puntos**). Por ejemplo, en lo referente al proceso de selección o el plan de contingencias ante bajas o ausencias el detalle es medio e incompleto, ya que no menciona nada relacionado con la rotación ni acciones a tomar ante el absentismo de los promotores.

Criterios cualitativos evaluables mediante fórmulas **no** presenta los siguientes puntos:

- Plan de inicio del servicio.
- Modelos de informes sobre aspectos requeridos en el PPT, con tablas y gráficos.
- Plan describiendo los mecanismos de cobertura de un puesto.

De la suma de la puntuación obtenida para cada criterio, según lo expuesto con anterioridad, se **obtienen 9,5 puntos**, no alcanzando los 10 puntos exigidos como límite de suficiencia técnica para poder ser consideradas las ofertas aptas o técnicamente aceptables.



En consecuencia, y de conformidad con lo previsto en la condición 8.3 del Pliego de Condiciones Particulares y el apartado 27 de su cuadro resumen, la oferta presentada por **JUBEL, S.L. no es apta técnicamente y queda excluida del procedimiento.**