



Madrid, 17 de julio de 2020

Exclusiones en la fase de valoración técnica correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, de un servicio del Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid (Licitación 6012000126)

Metro de Madrid S.A., una vez realizada la valoración técnica de la oferta presentada por la empresa EULEN, S.A. a esta licitación, ha acordado, su exclusión por los motivos que se indican a continuación:

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 EULEN, S.A. a la licitación 6012000126 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 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 EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR | | PUNTUACIÓN MÁXIMA | PUNTUACION EULEN, S.A. |
|---|--|-------------------|------------------------|
| Organización de los trabajos (8 PUNTOS) | Trabajos a realizar ajustándose a las prescripciones del Pliego Técnico. | 3 | 1,2 |
| | Flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas | 2 | 0,4 |
| | Mecanismos de coordinación, seguimiento y reporte de la actividad | 3 | 1,2 |
| Propuesta de organización (6 PUNTOS) | Plan de organización de los recursos humanos detallado (rotación, absentismo, uniformidad, formación) | 5 | 2 |
| | Plan de control de asistencia del personal | 1 | 1 |
| Calidad y Gestión (6 PUNTOS) | Plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas | 5 | 2 |



| | | | |
|---------------------|---|------------------|-----------------|
| | Modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas | 1 | 0,2 |
| TOTAL PUNTOS | | 20 puntos | 8 puntos |

| 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:

1. Organización de los trabajos

- 1.1. Trabajos a realizar ajustándose a las Prescripciones del Pliego Técnico. La información es coherente, incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos (40% 1,2 puntos). Indica las actividades mencionadas en el PPT, pero describen los trabajos a realizar con un detalle medio, sin entrar a describir el modelo para la gestión de las actividades. Se considera incompleta porque incluye esquema del plan de transición sin definir las actividades, por ejemplo, cómo será el proceso de selección o reclutamiento, o porque no se describen las metodologías de trabajo.



- 1.2. Flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas. La información presenta incoherencias y es incompleta, con un nivel de detalle bajo y con los requisitos incompletos (20% 0,4 puntos). Se considera incoherente porque presenta un plan de contingencia que no corresponde con lo solicitado en PPT, incompleta porque no describe mecanismos para cubrir las necesidades de Metro en menos de 48 horas o el proceso a realizar ante la solicitud de cambios de horarios o agentes. Indica que habrá bolsa de trabajadores para cubrir ausencias, pero sin dar detalle de cuántos.
- 1.3. Mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad. La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos (40% 1,2 puntos). Está incompleta porque no describe cómo se realizará el seguimiento mensual, trimestral o anual con Metro. El resto de mecanismos de seguimiento y el reporte de la actividad se describe con detalle medio.

2. Propuesta de organización de los recursos humanos

- 2.1. Plan de organización de los recursos humanos detallado (rotación, absentismo, uniformidad, formación). La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos (40% 2 puntos). Es incompleta porque, aunque considera todos los temas a incluir en el plan de organización de los recursos humanos (plan de formación, política de rotación y absentismo, uniformidad completa), no indica aspectos como el backup de supervisión o agentes con inglés en la plataforma. El detalle es medio, porque, por ejemplo, se indica que habrá un plan de contingencia, pero sin entrar a definir cómo serán los mecanismos de cobertura de puesto
- 2.2. Plan de control de asistencia del personal. La información es coherente, completa, con un nivel de detalle alto y con todos los requisitos (100%, 1 punto). Se considera completa porque propone una herramienta para el control de la asistencia (VIVO), con un nivel de detalle alto, al describir con detalle el funcionamiento y reporting obtenido, permitiendo controlar la asistencia y definiendo el procedimiento a seguir en caso de detectar ausencia de personal.

3. Calidad y gestión

- 3.1. Plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos (40% 2 puntos). Se considera incompleta porque no indica las medidas correctoras a adoptar en caso de incumplimiento de los indicadores de servicio ni cómo será el sistema de mejora continua. Tampoco se menciona cómo se realizarán las evaluaciones de conocimiento del servicio, producto y



herramientas de gestión. El resto de acciones relacionadas con el plan de calidad se describen con detalle medio.

- 3.2. Modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
La información presenta incoherencias y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos (20% 0,2 puntos). No se ha incluido modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

De la suma de la puntuación obtenida para cada criterio, según lo expuesto con anterioridad, se obtienen 8 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 **EULEN, S.A. no es apta técnicamente y queda excluida del procedimiento.**