



Metro de Madrid, S.A.

Madrid, 8 de marzo de 2018

**Exclusiones en la fase de valoración técnica de las ofertas correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, de un servicio de Atención e Información al Cliente en la Red de Metro de Madrid (Licitación 6011800009).**

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

La valoración correspondiente a cada uno de los criterios establecidos en el apartado 22, letra a), del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, con el subtotal por cada uno de los capítulos, así como la puntuación total de su oferta, figura en el siguiente cuadro:

Criterios de Valoración	Puntos Pliego	%	Observaciones	Puntos Oferta
<b>1. Propuesta de Organización de los trabajos</b>	<b>40</b>			<b>21</b>
Trabajos a realizar ajustándose a las Prescripciones del Pliego Técnico.	15	60	La información es coherente, completo y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.	9
Flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, promotores o tareas.	10	60	La información es coherente, completo y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.	6
Mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad.	15	40	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.	6
<b>2. Medios humanos</b>	<b>30</b>			<b>5</b>
Plan de organización de los recursos humanos detallado (rotación, falta de cobertura, uniformidad, formación)	25	20	La información presenta incoherencias y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos.	5
Plan de control de asistencia del personal	5	0	La información presenta incoherencias y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos erróneos o inadecuados.	0
<b>3. Calidad y gestión</b>	<b>30</b>			<b>6</b>
Plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas	25	20	La información presenta incoherencias y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos.	5
Modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas	5	20	La información presenta incoherencias y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos.	1
<b>100</b>	<b>PUNTUACIÓN TOTAL OFERTA:</b>			<b>32</b>



Metro de Madrid, S.A.

A continuación, se expone el detalle de la valoración de la oferta técnica:

**1. Propuesta de organización de los trabajos.** Valoración oferta: 21 puntos

**Trabajos a realizar ajustándose a las Prescripciones del Pliego Técnico.** 9 puntos

Únicamente reproducen lo que aparece en el Pliego, sin aportar nada nuevo. Sí detallan la parte de encuestas, que aparece en el Pliego como secundaria.

**Flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, promotores o tareas.** 6 puntos

Muestran flexibilidad en horarios, adaptación en 48 horas, limitándose a copiar lo que aparece en el Pliego, pero no explican cómo lo harían.

**Mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad.** 6 puntos

No indican nada más allá de que los promotores entren en una web a registrar información.

**2. Medios humanos.** Valoración oferta: 5 puntos

**Plan de organización de los recursos humanos detallado (rotación, falta de cobertura, uniformidad, formación).** 5 puntos

- Se limitan a reproducir lo que se indica en el Pliego, sin aportar nada adicional.
- Proponen un plan de formación.
- No habla de los backup que se piden en el Pliego.
- El uniforme es correcto.
- No presenta los CV de los responsables.

**Plan de control de asistencia del personal.** 0 puntos

Indican que se hará, pero no especifica el sistema, más allá de que será en una máquina.

**3. Calidad y gestión.** Valoración oferta: 6 puntos

**Plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.** 5 puntos

- Presenta un plan de calidad en el que se mezclan puntos de información con oficinas y atención telefónica, que no son objeto de este Pliego.
- De los cuatro sistemas de aseguramiento, sólo son válidas las visitas; el resto no son compatibles con el tipo de servicio a prestar.

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

No desarrolla ningún modelo, sólo menciona lo que figura en el Pliego.

En el apartado 22, letra b), del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se establece que las ofertas técnicas que igualen o superen ( $\geq$ ) los 65 puntos serán calificadas como APTAS O TÉCNICAMENTE ACEPTABLES.



Metro de Madrid, S.A.

La oferta técnica de OPINOMETRE, S.L. ha obtenido 32 puntos, por lo que se considera NO APTA o TÉCNICAMENTE NO ACEPTABLE al no alcanzar los 65 puntos establecidos como límite de suficiencia técnica en el citado apartado del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

En consecuencia, y de conformidad con la condición 7.- PROPOSICIÓN TÉCNICA, del Pliego de Condiciones Particulares, la oferta de OPINOMETRE, S.L. queda excluida de este procedimiento de licitación.



Metro de Madrid, S.A.

Madrid, 8 de marzo de 2018

**Exclusiones en la fase de valoración técnica de las ofertas correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, de un servicio de Atención e Información al Cliente en la Red de Metro de Madrid (Licitación 6011800009).**

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

La valoración correspondiente a cada uno de los criterios establecidos en el apartado 22, letra a), del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, con el subtotal por cada uno de los capítulos, así como la puntuación total de su oferta, figura en el siguiente cuadro:

Criterios de Valoración	Puntos Pliego	%	Observaciones	Puntos Oferta
<b>1. Propuesta de Organización de los trabajos</b>	<b>40</b>			<b>10</b>
Trabajos a realizar ajustándose a las Prescripciones del Pliego Técnico.	15	0	La información presenta incoherencias y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos erróneos o inadecuados.	0
Flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, promotores o tareas.	10	40	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.	4
Mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad.	15	40	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.	6
<b>2. Medios humanos</b>	<b>30</b>			<b>15</b>
Plan de organización de los recursos humanos detallado (rotación, falta de cobertura, uniformidad, formación)	25	40	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.	10
Plan de control de asistencia del personal	5	100	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, con todos los requisitos.	5
<b>3. Calidad y gestión</b>	<b>30</b>			<b>11</b>
Plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas	25	40	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.	10
Modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas	5	20	La información presenta incoherencias y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos.	1
<b>100</b>	<b>PUNTUACIÓN TOTAL OFERTA:</b>			<b>36</b>



Metro de Madrid, S.A.

A continuación, se expone el detalle de la valoración de la oferta técnica:

**1. Propuesta de organización de los trabajos.** Valoración oferta: 10 puntos

**Trabajos a realizar ajustándose a las Prescripciones del Pliego Técnico.** 0 puntos

No describe nada.

**Flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, promotores o tareas.** 4 puntos

Se comprometen a asumir cualquier petición de Metro, pero no se comprometen a plazos ni entran a detallar nada de cómo lo van a hacer o en qué condiciones.

**Mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad.** 6 puntos

- Mencionan dos interlocutores responsables.
- Reuniones mensuales con Metro.

**2. Medios humanos.** Valoración oferta: 15 puntos

**Plan de organización de los recursos humanos detallado (rotación, falta de cobertura, uniformidad, formación).** 10 puntos

- No presenta CV de los responsables.
- Se compromete a los backups solicitados y cobertura en 1 hora.
- Sustituciones en 24 horas, cubiertas por el supervisor hasta ese plazo.
- Presentan plan de selección.
- Proponen formación inicial.
- El uniforme es correcto.

**Plan de control de asistencia del personal.** 5 puntos

Presentan control de asistencia mediante localización móvil.

**3. Calidad y gestión.** Valoración oferta: 11 puntos

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

- Proponen análisis de información semanal.
- Mencionan un mystery, pero no indican frecuencia, plan de trabajo, etc.
- No hablan del cumplimiento de los estándares de calidad de Metro.

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

Mencionan los informes que figuran en pliego, sin aportar nada más.

En el apartado 22, letra b), del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se establece que las ofertas técnicas que igualen o superen ( $\geq$ ) los 65 puntos serán calificadas como APTAS O TÉCNICAMENTE ACEPTABLES.



Metro de Madrid, S.A.

La oferta técnica de EVENTOS BE QUICK, S.L. ha obtenido 36 puntos, por lo que se considera NO APTA o TÉCNICAMENTE NO ACEPTABLE al no alcanzar los 65 puntos establecidos como límite de suficiencia técnica en el citado apartado del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

En consecuencia, y de conformidad con la condición 7.- PROPOSICIÓN TÉCNICA, del Pliego de Condiciones Particulares, la oferta de EVENTOS BE QUICK, S.L. queda excluida de este procedimiento de licitación.