



Madrid, 24 de agosto de 2022

Exclusión en la fase de valoración técnica de las ofertas correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, del “Servicio de atención al público en espacios históricos, expositivos y visitas escolares en líneas 8 y 12 de Metro de Madrid” (Licitación 6012200125)

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

En el apartado 27. “Evaluación de las ofertas”, del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que rige esta licitación, se establecen los siguientes criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor, cuya puntuación máxima total es de 51 puntos:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

	Insuficiente	Aceptable	Buena	Muy buena
A - Formación	0	10	14	17
B - Mejora de la experiencia del cliente	0	10	14	17
C – Equipamientos técnicos	0	10	14	17

- Insuficiente: la información presenta errores, incoherencia, un bajo desarrollo o no permite deducir los alcances y el valor que aportan.
- Aceptable: la información es correcta si bien no presenta un desarrollo suficientemente elaborado.
- Buena: la información es correcta, presenta un desarrollo suficientemente elaborado que permite deducir con claridad el valor añadido de la propuesta y ejecutar los alcances de acuerdo con unos criterios bien definidos.
- Muy buena: presenta un amplio y muy preciso desarrollo, aportando un evidente valor añadido tanto por el número y calidad de las propuestas como por el valor y/o incremento de elementos patrimoniales materiales cuantificables.

La puntuación y calificación obtenidas por la oferta técnica de NORMADAT, S.A. se reflejan, de forma resumida, en el siguiente cuadro:



NORMADAT, S.A	PUNTUACIÓN	CALIFICACIÓN
A - Formación	0	INSUFICIENTE
B – Equipamientos técnicos	0	INSUFICIENTE
C -Mejora de la experiencia del cliente	0	INSUFICIENTE
Total	0	

A continuación se ofrece la explicación de la puntuación otorgada a la oferta técnica de NORMADAT, S.A. por cada uno de los tres criterios de valoración:

NORMADAT, S.A.:

A- FORMACIÓN: calificación “insuficiente” puntos “0”

La información presenta un bajo nivel de desarrollo que no permite deducir el alcance ni el valor que aportan.

El número de horas de formación propuesta por el licitador no está cerrado, manifestando que será **“mínimo de 28 horas al año”**. La propuesta tampoco desarrolla ni cuantifica el programa de formación para cada uno de los perfiles profesionales a adscribir al contrato, careciendo de un desglose por cursos en los que se concrete los alcances, la asignación de horas, objetivos, programa, y público objetivo.

Por otra parte, en la oferta sólo se contempla un perfil profesional adicional a los Informadores y Controladores y es el de “Jefe de Proyecto”, que además no tiene carácter presencial ni se concreta su capacitación.

Por todo lo anterior, la oferta en este apartado se considera insuficiente para garantizar la adecuada capacitación del personal de cara a la difusión de los contenidos históricos de los diferentes espacios museísticos de Metro de Madrid.

B- MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE. Calificación “insuficiente” puntos “0”

La información presenta un nivel de desarrollo prácticamente nulo respecto a la experiencia de cliente propiamente dicha, no pudiéndose deducir los alcances ni el valor que podrían aportar, limitándose a una descripción genérica de su sistema de gestión interno de calidad sin concretar ni cuantificar nada referido a su impacto en la mejora de la experiencia del cliente.



El sistema de calidad hace referencia a procedimientos e indicadores de gestión que se exigen para garantizar los niveles de servicio previstos, mientras que las mejoras de la experiencia del cliente son iniciativas de naturaleza cualitativamente diferentes al referirse a acciones de valor añadido que el público percibe como formas de potenciar la vivencia de la visita y que en esta oferta no se describen.

C- EQUIPAMIENTOS TÉCNICOS: calificación “insuficiente” puntos “0”

La información presenta carencias respecto a lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT); en primer lugar, respecto a la uniformidad y la identificación de trabajadores, y en segundo lugar, respecto al sistema de gestión de reservas (plataforma de ticketing) y el mantenimiento y actualización de la plataforma web. Ninguno de estos aspectos previstos en el pliego se menciona ni desarrolla en la oferta.

La oferta en este apartado se limita como mejora a ofrecer la sustitución de 4 pantallas en un espacio museístico concreto (Nave de Motores) y 2 audioguías.

Por todo lo anterior, la oferta en este apartado se considera insuficiente para contribuir a la mejor difusión y puesta en valor de los diferentes espacios museísticos y su historia.

La puntuación total obtenida por la oferta técnica de NORMADAT, S.A. es de 0 (cero) puntos.

En el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se establece un umbral de suficiencia de ofertas técnicas por el cual las ofertas técnicas que igualen o superen (\geq) los 26 puntos serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables.

La oferta técnica de NORMADAT, S.A., al obtener 0 puntos, no ha alcanzado el umbral de suficiencia técnica referido en el párrafo anterior, por lo que es calificada como NO APTA TÉCNICAMENTE o TÉCNICAMENTE NO ACEPTABLE.

En la condición 2.2. “Criterios de adjudicación del contrato”, del Pliego de Condiciones Particulares, se dispone lo siguiente:

*Se establecerá un **umbral de suficiencia técnica**, con el valor previsto en su caso en el apartado 27 del cuadro resumen del PCP, de tal forma que, valorada la oferta de los licitadores en relación con los concretos criterios cualitativos a que se refiere dicho apartado, **serán excluidas las ofertas que no igualen o superen dicho umbral.***

En la condición 8.3. “Apertura y valoración de la documentación de la carpeta Nº2”, del Pliego de Condiciones Particulares, se establece lo siguiente:

*En el caso de que solo se hubiesen previsto en el apartado 27 del cuadro resumen criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor y ningún criterio cualitativo evaluable de forma automática por aplicación de fórmulas, **serán excluidas** del procedimiento de*



adjudicación las ofertas técnicas que hayan obtenido una puntuación inferior al límite de suficiencia técnica establecido en el apartado 27 del cuadro resumen del PCP.

En consecuencia, y de conformidad con lo establecido en el apartado 27. “Evaluación de las ofertas”, del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, así como en las condiciones 2.2. “Criterios de adjudicación del contrato” y 8.3. “Apertura y valoración de la documentación de la carpeta N°2”, del citado Pliego, la oferta de NORMADAT, S.A. queda excluida de este procedimiento de licitación.

Conforme a lo establecido en artículos 44 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al Ordenamiento Jurídico Español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo, 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, podrán formular reclamación mediante Recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, para lo cual disponen de un plazo de 15 días hábiles.