



CONSEJERÍA DE TRANSPORTES  
E INFRAESTRUCTURAS

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría acceder al original.



# INFORME DE VALORACIÓN DE LAS MEMORIAS TÉCNICAS PRESENTADAS POR LOS LICITADORES PARA EL CONTRATO SG-3/2022

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación:



## ÍNDICE

1. Introducción .....	2
2. Criterios a valorar .....	2
3. Valoración de las ofertas .....	3
3.1. Valoración de Atlas Servicios Empresariales, S.A.....	3
3.1.1. Lote 1 (NORTE).....	3
3.1.2. Lote 2 (SUR).....	5
3.2. Valoración de Serveo Servicios, S.A. ....	5
3.2.1. Lote 1 (NORTE).....	6
3.2.2. Lote 2 (SUR).....	7
4. Puntuación total.....	9

## 1. INTRODUCCIÓN

En este informe se va a valorar la calidad de las memorias técnicas presentadas por los licitadores al contrato de servicios SG-3/2022 denominado “Atención al Cliente del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de la Comunidad de Madrid”.

Se han presentado dos licitadores:

- Atlas servicios Empresariales, S.A.U. con NIF A08673261.
- Serveo Servicios, S.A. con NIF A80241789.

Ambos licitadores han presentado memoria técnica para los dos Lotes, Lote 1 (zona Norte) y Lote 2 (zona Sur).

## 2. CRITERIOS A VALORAR

El licitador presenta una breve “memoria técnica” en la que describirá los siguientes aspectos, en el sentido que se especifica a continuación, cada uno de los cuales, se valora con la puntuación indicada:

- Organización: Deberá describir cómo piensa organizar los diferentes servicios y mantener la adecuada coordinación de los mismos. Este aspecto se valorará entre 0 y 6 puntos.
- Continuidad del servicio: Deberá describir cómo piensa garantizar la continuidad del servicio tanto al inicio del contrato, como durante toda la vigencia del mismo y a la finalización del mismo. Este aspecto se valorará entre 0 y 3 puntos.
- Garantía de calidad: Deberá describir cómo piensa garantizar la calidad de la prestación de dichos servicios. En este punto deberá identificar los riesgos que a su juicio existen e indicar las medias preventivas para evitarlos, las acciones para detectarlos y las medias correctivas que aplicará en caso de que se detecten. Este aspecto se valorará entre 0 y 3 puntos.
- Prevención y lucha contra el fraude: Deberá describir cómo piensa prevenir y luchar contra el fraude y malas prácticas de sus empleados. En este punto deberá identificar los riesgos que a su juicio existen e indicar las medias preventivas para evitarlos, las acciones para detectarlas y las medias correctivas que aplicará en caso de que se detecten. Este aspecto se valorará entre 0 y 3 puntos.

La memoria técnica a presentar no podrá superar las 30 páginas con un tamaño de letra no inferior al tipo “Arial 10” e interlineado “sencillo”. No serán tenidas en cuenta las páginas 31 y siguientes. Para la valoración de los aspectos indicados, cada uno

de ellos deberá estar identificado como un apartado del texto, con independencia de que para dar coherencia al documento se incluyan otros epígrafes generales, tales como introducción, objeto, conclusiones, anexos, o cualquier otro que juzgue adecuados el licitador. En la valoración no será tenida en cuenta información que reproduzca, incluso cambiando términos y redacciones, aspectos ya definidos en el propio pliego.

### 3. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Se va a valorar licitador por licitador y lote por lote para obtener una puntuación final por licitador y lote.

#### 3.1. Valoración de Atlas Servicios Empresariales, S.A.

La memoria técnica cumple con la condición de tipo y tamaño de letra e interlineado. El documento tiene 30 páginas y no incluye ninguna referencia a los criterios que se evalúan a través de fórmulas.

A continuación, se va a motivar la valoración realizada a Atlas Servicios Empresariales, S.A. en función de los criterios a valorar y el lote al que haga referencia.

##### 3.1.1. Lote 1 (NORTE)

- **Organización:** La valoración para este criterio es de 4 puntos. En general, están explicados todos los conceptos solicitados para una correcta organización del servicio y coordinación de los mismos, tanto en lo que se refiere a los medios humanos como a los medios materiales que son necesarios para que el servicio sea correcto, tanto en las oficinas de gestión como en el canal telemático.

La organización de los materiales, instalaciones, equipos y uniformidad (punto 1.2) es muy completo y explica perfectamente con plantillas e inventarios como van a suministrar estos materiales a todas las oficinas de gestión.

Sin embargo, hay algunos errores a la hora de asignar tareas a los diferentes roles del equipo organizativo, una maquetación errónea que dificulta la lectura del texto en una de las páginas y tablas con las oficinas del Lote 2. A continuación, se exponen los errores detectados:

- **Página 6:** Se le asigna al responsable de equipo del canal telemático la verificación del cuadro de caja e ingresos del CRTM. En el canal telemático no hay recaudación, por lo que no habría que hacer ese cuadro de caja.

- Páginas 9,10 y 11: El seguimiento, control y realización de los pedidos es una función asignada al coordinador de instalaciones en el PPTP, pero Atlas en su memoria asigna esta función al coordinador de gestión.
- Página 13: Hay una maquetación errónea, ya que una tabla se queda encima de un párrafo de texto y no se puede leer.
- En todas las páginas en las que aparece un listado de oficinas, hace referencia a las oficinas del Lote 2, no las del Lote 1 y no se pueden valorar los modelos de stock mínimo necesarios para las oficinas del Lote 1 (por ejemplo, la página 9).
- **Continuidad del servicio:** La valoración para este criterio es de 1 punto. No hace referencia a las tres fases que se solicitan en el PPTP, inicio, ejecución y finalización del servicio. Solo explica la fase de ejecución del contrato, garantizando la continuidad de los medios humanos y materiales. Pero no explican cómo llevarían a cabo la transición del servicio y la devolución del mismo en caso de cambiar de lote de adjudicación o tener que dejar el servicio en manos de otro adjudicatario a la finalización del contrato.
- **Garantía de calidad:** La valoración para este criterio es de 2,5 puntos. Presentan un Plan de Calidad muy completo, bajo la responsabilidad de su Dirección Territorial y de su Dirección de Servicios y Calidad. Para garantizar la calidad del servicio, incluye una serie de encuestas para valorar la adecuación del plan a la realidad. Una encuesta de primer impacto al inicio del contrato y encuestas periódicas a lo largo de la vigencia del mismo. En ellas, tanto los trabajadores como los Responsables del CRTM pueden valorar los diferentes ítems del servicio (medios personales, medios materiales e instalaciones) y la consecución de los Acuerdos de Nivel de Servicio incluidos en el PPTP.

Con los resultados de estas encuestas, realizan el Plan de Calidad para el siguiente periodo, identificando los riesgos que pueden existir, las medidas para prevenirlos y las medidas correctivas en caso de que lleguen a producirse. El plan está en continua revisión para adecuarse a las necesidades del servicio en todo momento, incluso a las cuestiones sobrevenidas.

También incluyen una herramienta para presentar informes al CRTM, en este caso Power BI, con acceso a los Responsables del CRTM para hacer seguimiento de los datos más relevantes del servicio.

- **Prevención y lucha contra el fraude:** La valoración de este criterio es de un 2,5. La prevención y detección de las posibles causas de fraude están contempladas en el documento, tanto los posibles fraudes económicos que pueden darse con la recaudación como las debilidades de las aplicaciones de

gestión que pueden dar lugar a la aplicación de perfiles o descuentos no correspondientes a las condiciones del usuario. Todas ellas están detectadas y las medidas de control y prevención que Atlas Servicios Empresariales indican son muy adecuadas para evitarlas.

Hacen una exposición muy clara de las medidas de control de la recaudación diaria, semanal y mensual y de las auditorías que realizan para verificar que todo es correcto (páginas 29 y 30).

Sin embargo, aunque hacen alguna mención general, no explican detalladamente cuáles serían las medidas correctivas que llevarían a cabo en caso de fraude. Es decir, explican detalladamente las medidas de prevención y detección, pero no las medidas correctivas o sancionadoras a aplicar en caso de la detección de casos de fraude en las oficinas de gestión.

### 3.1.2. Lote 2 (SUR)

- **Organización:** La valoración para este criterio es de 4,5 puntos. El texto es idéntico al Lote 1. Pero, en este caso, las tablas de las oficinas sí son coincidentes con el Lote 2, por eso se puntúa con un 0,5 más.
- **Continuidad del servicio:** La valoración para este criterio es de 1 punto. Misma valoración que el Lote 1 porque es el mismo texto.
- **Garantía de calidad:** La valoración para este criterio es de 2,5 puntos. Misma valoración que el Lote 1 porque es el mismo texto.
- **Prevención y lucha contra el fraude:** La valoración de este criterio es de 2,5 puntos. Misma valoración que el Lote 1 porque es el mismo texto.

### 3.2. Valoración de Serveo Servicios, S.A.

La memoria técnica cumple con la condición de tipo y tamaño de letra e interlineado. El documento tiene 28 páginas. No se incluyen datos relativos a ninguno de los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas. No obstante, a la vista de la existencia de menciones relativas a la experiencia de algunos miembros de su personal, que venía prestando dicho servicio en el contrato precedente, y, entendiendo que ello podría plantear dudas sobre si ello supone la inclusión de datos relativos al criterio B5 “experiencia del personal”, se ha decidido realizar un análisis más exhaustivo sobre esta cuestión, que se incluye como Anexo I al presente informe.

A continuación, se va a motivar la valoración realizada a Serveo Servicios, S.A. en función de los criterios a valorar y el lote al que haga referencia.

### 3.2.1. Lote 1 (NORTE)

- **Organización:** La valoración para este criterio es de 4,5 puntos. Este apartado hace referencia a todos los canales de atención y a todos los equipos de trabajo, incluyendo un dimensionamiento específico para cada uno de los canales (presencial y telemático). Describen de forma detallada cómo van a organizar los distintos servicios y mantener la coordinación de los mismos, tanto en lo referente a la atención como al resto de servicios (suministros, mensajería y recogida y custodia de efectivo).
  - Dimensionamiento de los equipos de trabajo presencial y telemático (páginas 4 y 6): Exponen el número de trabajadores necesarios para cada uno de los canales, diferenciando entre trabajadores estables y trabajadores de refuerzo.
  - Equipo de back up (página 6 y 7): Serveo destina al equipo de back up a realizar más funciones que las descritas en el pliego de prescripciones técnicas, dando un mayor valor a estas figuras, ya que en las horas en las que no estén sustituyendo ausencias en las oficinas, colaborarán estrechamente con el equipo de coordinación.
  - Servicio de suministro y mensajería (páginas 8 a 12): Tanto la gestión de los pedidos, el control de stock, el suministro y la gestión de los desechables está muy bien estructurada y explicada, dando la seguridad de poder asumir cualquier contingencia o contratiempo.
- **Continuidad del servicio:** La valoración para este criterio es de 2,5 puntos. Las tres fases que se solicitan están bien explicadas, tanto el inicio del contrato, la duración del mismo y la devolución en caso de que sea adjudicatario una empresa distinta.

El inicio y la ejecución del contrato están bien estructurados en la memoria, con la explicación de los procesos que se llevarían a cabo durante la vigencia del contrato (página 15). En caso de devolución del servicio, Serveo propone formar un Comité de Transición con miembros de Serveo, CRTM y la nueva empresa adjudicataria, durante un periodo de 2 meses.

Sin embargo, hay varias erratas en la página 16 que dificulta el entendimiento del texto. Es una errata que se repite en varios párrafos, en lugar de poner Serveo, pone "¡Error! No se encuentra el origen de la referencia". Por el texto, parece que es una plantilla, en el que no han seleccionado el nombre de la empresa. Al aparecer en tantos párrafos, dificulta la lectura de esta página.
- **Garantía de calidad:** La valoración para este criterio es de 2,5 puntos. Todos los riesgos que puede tener el servicio están contemplados, tanto en lo

referente al personal, a los suministros y a las instalaciones. Los planes de contingencia son muy apropiados, han incluido cualquier imprevisto que pueda ocurrir y son efectivos y fáciles de implementar y seguir por todo el personal de la empresa.

- **Prevención y lucha contra el fraude:** La valoración para este criterio es de 2 puntos. Serveo incluye un amplio apartado sobre los posibles riesgos y la detección de los mismos. Las medidas de detección son dispares, unas encaminadas al comportamiento y vigilancia de los propios agentes y otros a las debilidades del sistema que dan lugar a posibles riesgos. Es por ello, que las auditorias periódicas son positivas para el control del fraude en el caso de los agentes, pero hacen hincapié a las medidas que habría que tomar para minimizar las debilidades del sistema y de las aplicaciones usadas para la gestión del servicio.

Sin embargo, no han detallado descripción alguna sobre las medidas correctivas en los casos detectados; qué ocurre cuando encuentran un caso específico de fraude, cómo lo comunican en su caso al CRTM y las consecuencias que de ello se deriven en el funcionamiento del servicio.

### 3.2.2. Lote 2 (SUR)

- **Organización:** La valoración para este criterio es de 4 puntos. La valoración es de 0,5 puntos inferior al mismo criterio en el Lote 1 porque hay dos errores, uno en la asignación de la oficina de guardia y otro en los horarios de dos equipos de trabajo, que se explican, a continuación:
  - Página 5: Cuando hace referencia a la oficina que servirá de soporte al resto de oficinas del lote, indica que será Moncloa, cuando en este lote la oficina de soporte es Sol. Moncloa es en el Lote Norte.
  - Página 6: En el dimensionamiento de los equipos de centro de producción y de la oficina de atención de retiradas, incluye horario de fin de semana y ninguno de los dos equipos está previsto que haya horario de fin de semana.

El resto de la valoración es igual que el Lote 1, ya que tanto el dimensionamiento del canal presencial, el equipo de back up, el servicio de suministro y mensajería y el equipo de coordinación y apoyo técnico están correctamente explicados.

- **Continuidad del servicio:** La valoración para este criterio es de 2,5 puntos. Se valora igual que el Lote 1 porque solo hay una diferencia en el texto que es la fase uno (inicio del contrato), ya que actualmente el adjudicatario del Lote 2 es



otra empresa. A pesar de ello, la fase de inicio es correctamente expuesta y se podría realizar sin ningún inconveniente.

- **Garantía de calidad:** La valoración para este criterio es de 2,5 puntos. El texto es igual para ambos lotes, ya que no hay variedad en función de la localización de las oficinas de gestión.
- **Prevención y lucha contra el fraude:** La valoración para este criterio es de 2 puntos. Se valora igual que el Lote 1 porque el texto es el mismo.

#### 4. PUNTUACIÓN TOTAL

A continuación, se incluye una tabla resumen con la puntuación total de cada uno de los licitadores para cada uno de los lotes.

##### LOTE 1 (Norte)

Licitador	Organización	Continuidad del Servicio	Garantía de Calidad	Prevención y lucha contra el fraude	TOTAL
Atlas Servicios Empresariales S.A.	4	1	2,5	2,5	10
Serveo Servicios S.A.	4,5	2,5	2,5	2	11,5

##### LOTE 2 (Sur)

Licitador	Organización	Continuidad del Servicio	Garantía de Calidad	Prevención y lucha contra el fraude	TOTAL
Atlas Servicios Empresariales S.A.	4,5	1	2,5	2,5	10,5
Serveo Servicios S.A.	4	2,5	2,5	2	11

En Madrid, a fecha de la firma

EL TÉCNICO

Área de Calidad y Atención al Cliente  
Firmado digitalmente por: DIAZ-BLAZQUEZ PATRICIA  
Fecha: 2023.02.13 14:38

Fdo.: Patricia Díaz Blázquez

ANEXO I:

ANÁLISIS RELATIVO A LAS MENCIONES A  
LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL EN LA  
MEMORIA TÉCNICA Y SU RELACIÓN CON  
EL CRITERIO B5 DEL LICITADOR SERVEO  
SERVICIOS S.A.

El presente anexo recoge la revisión del contenido de las memorias técnicas presentadas por el licitador Serveo Servicios S.A. para el Lote 1 y el Lote 2 con el fin de determinar si incluye datos relativos al criterio “experiencia del personal” y que, por tanto, no deberían incluirse en el sobre 2, sino reservarse para el sobre 3.

### CRITERIO “EXPERIENCIA DEL PERSONAL”

El criterio B5. “Experiencia del personal” se establece en el PCAP de la siguiente forma:

<<

**Tipo de relación:** criterio relacionado con la calidad, siendo la experiencia del personal una cuestión fundamental para el desarrollo del servicio.

**Tipo de método de obtención:** directamente mediante aplicación de fórmulas.

**Ponderación:** 10 puntos sobre 100.

**Descripción:** El licitador presentará su oferta para el lote ofertado, cumplimentando para ello el Anexo I.1 del PCAP, en su apartado B.5 “Experiencia del personal”. En dicho apartado se indicará el número de personas **con experiencia superior a un año en atención presencial al cliente con respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos que se compromete a mantener durante la duración del contrato**. Se asignarán 0 puntos por este criterio a quienes ofrezcan 40 o menos personas con experiencia superior a un año en atención presencial al cliente con respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos, y 10 puntos a quienes ofrezcan 70 o más.

Las ofertas entre dichos valores (40 personas y 70 personas) obtendrán una puntuación por este criterio determinada directamente por la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Si } PE_i \leq 40 \Rightarrow V_i = 0$$

$$\text{Si } PE_i \geq 70 \Rightarrow V_i = 10$$

$$\text{Si } 40 \leq PE_i \leq 70 \Rightarrow V_i = \frac{(PE_i - 40)}{30} \times 10$$

Donde:

PE<sub>i</sub>: es el número de personas que se compromete a mantener durante la duración del contrato, al lote en cuestión, el licitador “i”, con experiencia superior a un año en atención presencial al cliente con respuesta inmediata en el ámbito de los servicios

públicos. Se aclara que dicha experiencia se refiere a todo el personal, incluido el exigido en la solvencia.

Vi: es el valor para este indicador obtenido por el licitador "i" para el lote ofertado. Este valor resultará entre 0 y 10 puntos.

>>

En el anexo I.1, en relación a este criterio los licitadores deben completar el siguiente texto:

<<

Este licitador se compromete a incorporar desde el inicio del servicio (indicar un número entero) ..... personas con experiencia superior a un año en atención presencial al cliente de respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos. Se compromete, asimismo, a mantener al menos ese número de personas con la mencionada experiencia durante toda la vigencia del contrato.

>>

Debe tenerse en cuenta que este criterio supone un compromiso a lo largo de la vida del contrato, y no constituye, ni valora, un mérito previo. El valor que se indique en la oferta supone un importante factor de riesgo para la rentabilidad del contratista, dado que su cumplimiento puede exigir un mayor esfuerzo del contratista para adquirir y mantener el personal comprometido. Por otra parte, este compromiso está sujeto al sistema de penalidades establecido en el apartado 21 a) de la PCAP, que afecta a la retribución del contratista y para la que se establece un control anual de dicho cumplimiento.

## **CRITERIO "CALIDAD DE LA MEMORIA TÉCNICA"**

El criterio B.7. "Calidad de la memoria Técnica" se establece en el PCAP de la siguiente forma:

<<

**Tipo de relación:** criterio relacionado con la calidad, dado que la memoria técnica deberá describir cómo el licitador afrontará los retos del contrato y en especial las cuestiones organizativas del mismo.

**Tipo de método de obtención:** Mediante juicio de valor.

**Ponderación:** 15 puntos sobre 100.

**Descripción:**

El licitador presentará una breve “memoria técnica” en la que describirá los siguientes aspectos, en el sentido que se especifica a continuación, cada uno de los cuales se valorarán con la puntuación indicada:

- Organización: Deberá describir cómo piensa organizar los diferentes servicios y mantener la adecuada coordinación de los mismos. Este aspecto se valorará entre 0 y 6 puntos.
- Continuidad del servicio: Deberá describir cómo piensa garantizar la continuidad del servicio tanto al inicio del contrato, como durante toda la vigencia del mismo y a la finalización del mismo. Este aspecto se valorará entre 0 y 3 puntos.
- Garantía de calidad: Deberá describir cómo piensa garantizar la calidad de la prestación de dichos servicios. En este punto deberá identificar los riesgos que a su juicio existen e indicar las medidas preventivas para evitarlos, las acciones para detectarlos y las medidas correctivas que aplicará en caso de que se detecten. Este aspecto se valorará entre 0 y 3 puntos.
- Prevención y lucha contra el fraude: Deberá describir cómo piensa prevenir y luchar contra el fraude y malas prácticas de sus empleados. En este punto deberá identificar los riesgos que a su juicio existen e indicar las medidas preventivas para evitarlos, las acciones para detectarlas y las medidas correctivas que aplicará en caso de que se detecten. Este aspecto se valorará entre 0 y 3 puntos.

La memoria técnica a presentar no podrá superar las 30 páginas con un tamaño de letra no inferior al tipo “Arial 10” e interlineado “sencillo”. No serán tenidas en cuenta las páginas 31 y siguientes. Para la valoración de los aspectos indicados, cada uno de ellos deberá estar identificado como un apartado del texto, con independencia de que para dar coherencia al documento se incluyan otros epígrafes generales, tales como introducción, objeto, conclusiones, anexos, o cualquier otro que juzgue adecuados el licitador. En la valoración no será tenida en cuenta información que reproduzca, incluso cambiando términos y redacciones, aspectos ya definidos en el propio pliego.

>>

## **ANÁLISIS DE LA MEMORIA TÉCNICA Y SU RELACIÓN CON EL CRITERIO B5**

El licitador Serveo Servicios S.A. presenta una memoria estructurada según los puntos evaluados: Organización, Continuidad del servicio, Garantía de calidad y Prevención y lucha contra el fraude.

En cada uno de los apartados el licitador describe los aspectos que a su juicio son más relevantes a la hora de mostrar su capacidad para cumplir con las exigencias del PPTP.

Dado que el PPTP exige en cada rol una determinada experiencia, este licitador, entre otras cuestiones, indica la experiencia con la que cuenta ya su personal actual, mostrando así, y de forma genérica, su capacidad de cumplir con dichas exigencias del PPTP.

Debe tenerse en cuenta que el criterio B5 que forma parte del sistema de evaluación habla de la cantidad de personas que el licitador se compromete a mantener durante el servicio, con una **experiencia superior a un año en atención presencial al cliente con respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos**. Esta experiencia es superior a la exigida a los agentes de atención en el PPTP, ya que para este rol el PPTP no exige que la experiencia sea en el ámbito de los servicios públicos. Por otro lado, lo indicado para este criterio es distinto también para el rol de supervisores; ya que en PPTP exige, además de un año en atención presencial al cliente con respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos, dos años de experiencia en atención presencial (sin distinción de tipo). Para los roles de coordinación el PPTP exige distintas experiencias: 2 años de experiencia en un puesto similar, al menos un año de atención presencial al cliente de respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos, así como experiencia como supervisor y como responsable de equipo, además de tres años en atención presencial (sin distinción de tipo). De forma similar, pero menos exigente, está descrita en el PPTP, la experiencia necesaria del responsable de equipo: tres años en atención presencial (sin distinción de tipo), experiencia como agente y como supervisor.

En las páginas 3 y 4 de ambas memorias (lote 1 y lote 2), el licitador expone una relación detallada del personal necesario para prestar el servicio, según los cuadros que constan en el anexo I del PPTP. Simplemente la detalla y la suma, haciendo un cálculo de las personas necesarias para poder cubrir todas las oficinas, los días laborables y festivos y todos los turnos. En estos cuadros no se menciona la experiencia concreta del equipo a asignar al contrato ni su compromiso de mantenerlo durante toda la vigencia del contrato, que es lo que se valora en el criterio B5 del PCAP.

Además, en la página 4 habla de una mera previsión de puestos, de manera genérica, que entiende necesarias para cubrir IT y vacaciones, pero el número de personas a asignar al contrato como tal, no se valora en el sobre 3, sino que lo que se evalúa **es el compromiso de mantenimiento durante toda la vigencia del contrato de un determinado número de personas con una experiencia muy específica**

**“experiencia superior a un año en atención presencial al cliente con respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos”.**

En la página 5 de ambas memorias el licitador indica, en general, que “cuenta en la actualidad con personal adscrito al contrato de atención al cliente del CRTM, el cuál reúne inevitablemente una valiosa experiencia en la prestación de este servicio”. Además, se refiere a la alta proporción de contratos indefinidos de dicho personal. Pero esto no determina de cuántos agentes se trata ni de qué se considera “valiosa experiencia”. En esta misma página hace referencia a la experiencia concreta de 1 agente en la oficina de Moncloa, afirmación que tampoco permite deducir ni se puede extrapolar a que esa experiencia la vayan a tener en el resto de oficinas ni que se vaya a comprometer a ello en toda la vigencia del contrato.

En la página 12 de ambas memorias, el licitador describe que su jefe de proyecto cuenta con una experiencia de más de 10 años, incluyendo 4 años vinculado al servicio de atención al cliente del CRTM. También hace referencia a la experiencia particular de cada una de las personas que ocupará en los distintos roles de coordinador (de gestión, operativo, instalaciones), así como a los responsables de equipo tanto telemático como presencial. Estas descripciones de experiencia no se limitan a indicar un número de años de trabajo, sino que concreta actividades desarrolladas. Debe tenerse en cuenta que esta descripción hace referencia a un total de siete personas, mientras que la propia memoria indica serían necesarias más de 100 personas para prestar el servicio. También hacen referencia en la página 20 de ambas memorias a la amplia experiencia de los coordinadores y responsables de equipo, pero en el mismo sentido que la mención anterior.

Finalmente, en las conclusiones (página 27 de ambas memorias), el licitador habla de la amplia experiencia de todo el equipo humano con agentes y supervisores con una media de 3 años en este servicio, que no permitiría saber qué experiencia tiene cada miembro del equipo (cuantos tendrían una experiencia superior al perfil mínimo exigido en PPTP) ni tampoco si esa experiencia en concreto responde o no al criterio valorable.

A juicio del técnico que suscribe el presente informe, **no se aprecia ninguna referencia a los criterios que se evalúan con fórmulas**. En particular no se aprecia la inclusión de información que permita conocer, de antemano, el valor de la oferta en relación con el criterio B5. Si bien la memoria técnica del licitador Serveo Servicios S.A. describe de forma genérica que cuenta con la experiencia del personal que actualmente presta el servicio en el CRTM, no ofrece el valor solicitado en el criterio B5 sino que, únicamente, expone su capacidad para hacer frente a lo exigido en el PPTP, en relación a la experiencia del personal dedicado a los distintos roles, y lo



hace de una manera tan genérica, que no facilita información o indicio concreto acerca de la experiencia específica que se va a valorar con el sobre 3.