



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

OBJETO DEL CONTRATO: Contratación de un Servicio
Externo de Gestión de un Buzón de Denuncias

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012400190

NÚMERO DE LA S.C: 6000011656

Elaboradores: Pedro Pablo García
Alberto Quesada

Fecha: 20 de junio de 2024

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:

El objeto del presente Informe es emitir la Valoración Técnica de las CINCO ofertas recibidas para la Licitación **6012400190** y que se ponen a disposición del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia, para su estudio, el 19 de junio de 2024, una vez revisada y validada la documentación administrativa.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

Las empresas del listado siguiente manifestaron interés en la licitación objeto del presente informe:

- AUREN CONSULTORES SP, SLP
- GRUPO ADAPTALIA LEGAL FORMATIVO SL
- AGUIRRE DONATE VERASTEGUI Y ASOCIADOS SL
- EBISUM LEGALTECH, S.L.
- BECOMPLIANCE, S.L.
- CONSULTING NORMATIVO SL

De ellas, las que finalmente han presentado oferta han sido:

- AUREN CONSULTORES SP, SLP
- AGUIRRE DONATE VERASTEGUI Y ASOCIADOS SL
- EBISUM LEGALTECH, S.L.
- BECOMPLIANCE, S.L.
- CONSULTING NORMATIVO SL

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:

No procede dado que en el apartado 25 del cuadro resumen del PCP no se indica la necesidad de aportar un contenido mínimo.

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS:

En cuanto a los requerimientos de los pliegos, ninguna empresa presenta ningún incumplimiento.

5 DESARROLLO DE LA VALORACIÓN TÉCNICA CORRESPONDIENTE A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

En el Pliego de Condiciones Particulares para la contratación del servicio objeto del presente documento, en su punto 27, se recogen los criterios definidos que rigen la valoración técnica de ofertas evaluables mediante juicios de valor y que se manifiestan en este informe:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

Plan de implantación

Para la valoración de este primer apartado, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

Valoración del criterio	Puntuación
La información es coherente, completa y con un nivel de detalles alto y se otorgarán 10 puntos si respecto al apartado "5. Requisitos de la Implantación de Buzón de Denuncias" del PPT: - Se describe la personalización del buzón de denuncias según requerimientos del PPT - Se describe la fase de implantación con el correspondiente cronograma no debiendo superar las 8 semanas. - Se describe la documentación a entregar una vez finalizada la fase de implantación.	100% puntos
La información es coherente, completa y con un nivel de detalles medio y se otorgarán 5 puntos si no se describen o se encuentran incoherencias en uno de los siguientes puntos respecto al apartado "5. Requisitos de la Implantación de Buzón de Denuncias" del PPT: - Se describe la personalización del buzón de denuncias según requerimientos del PPT. - Se describe la fase de implantación con el correspondiente cronograma no debiendo superar las 8 semanas. - Se describe la documentación a entregar una vez finalizada la fase de implantación.	50% puntos
La información es coherente, completa y con un nivel de detalles medio y se otorgarán 0 puntos si no se describen o se encuentran incoherencias en todos los puntos respecto al apartado "5. Requisitos de la Implantación de Buzón de Denuncias" del PPT: - Se describe la personalización del buzón de denuncias según requerimientos del PPT - Se describe la fase de implantación con el correspondiente cronograma no debiendo superar las 8 semanas. - Se describe la documentación a entregar una vez finalizada la fase de implantación.	0 puntos

Características del servicio

Para la valoración de apartado, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

Valoración del criterio	Puntuación
<p>La información es coherente, completa y con un nivel de detalles alto y se otorgarán 10 puntos si respecto a los apartados “3. Fases en la gestión de un expediente del Buzón de Denuncias.” y “4. Requisitos del Buzón de denuncias y del servicio” del PPT:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se describe el proceso de gestión de las comunicaciones a través de la plataforma tecnológica, profundizando en cada una de las fases descritas en el PPT. - Se describen los requisitos funcionales con los que debe cumplir la plataforma tecnológica, profundizando de manera específica en lo indicado en el PPT. 	100% puntos
<p>La información es coherente, completa y con un nivel de detalles medio y se otorgarán 5 puntos si no se describen o se encuentran incoherencias en uno de los siguientes puntos respecto a los apartados “3. Fases en la gestión de un expediente del Buzón de Denuncias.” y “4. Requisitos del Buzón de denuncias y del servicio” del PPT:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se describe el proceso de gestión de las comunicaciones a través de la plataforma tecnológica, profundizando en cada una de las fases descritas en el PPT. - Se describen los requisitos funcionales con los que debe cumplir la plataforma tecnológica, profundizando de manera específica en lo indicado en el PPT. 	50% puntos
<p>La información es coherente, completa y con un nivel de detalles medio y se otorgarán 0 puntos si no se describen o se encuentran incoherencias en todos los puntos respecto a los apartados “3. Fases en la gestión de un expediente del Buzón de Denuncias.” y “4. Requisitos del Buzón de denuncias y del servicio” del PPT:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se describe el proceso de gestión de las comunicaciones a través de la plataforma tecnológica, profundizando en cada una de las fases descritas en el PPT. - Se describen los requisitos funcionales con los que debe cumplir la plataforma tecnológica, profundizando de manera específica en lo indicado en el PPT. 	0 puntos

Plataforma informática

Para la valoración de este último apartado, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

Valoración del criterio	Puntuación
<p>La información es coherente, completa y con un nivel de detalles alto y se otorgarán 10 puntos respecto a la confidencialidad, así como el tratamiento de las comunicaciones anónimas en los términos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se describe el grado de confidencialidad que garantiza la plataforma informática tanto respecto al anonimato del comunicante como respecto a los expedientes y comunicaciones asociadas a los mismos. - Se describe el libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la ley. Se incluirán los diferentes campos, así como las posibilidades que ofrezca. 	100% puntos
<p>La información es coherente, completa y con un nivel de detalles medio y se otorgarán 5 puntos si no se describen o se encuentran incoherencias en uno de los siguientes puntos respecto a la confidencialidad, así como el tratamiento de las comunicaciones anónimas en los términos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se describe el grado de confidencialidad que garantiza la plataforma informática tanto respecto al anonimato del comunicante como respecto a los expedientes y comunicaciones asociadas a los mismos. - Se describe el libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la ley. Se incluirán los diferentes campos, así como las posibilidades que ofrezca. 	50% puntos
<p>La información es coherente, completa y con un nivel de detalles medio y se otorgarán 0 puntos si no se describen o se encuentran incoherencias en todos los puntos respecto a la confidencialidad, así como el tratamiento de las comunicaciones anónimas en los términos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se describe el grado de confidencialidad que garantiza la plataforma informática tanto respecto al anonimato del comunicante como respecto a los expedientes y comunicaciones asociadas a los mismos. - Se describe el libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la ley. Se incluirán los diferentes campos, así como las posibilidades que ofrezca. 	0 puntos

De acuerdo con los criterios de valoración de ofertas incluidos en los pliegos de la licitación, y reproducidos en el apartado anterior, se procede a continuación a valorar técnicamente las ofertas recibidas.

Valoración de las Ofertas

Oferta de la empresa AGUIRRE DONATE VERASTEGUI Y ASOCIADOS SL

Plan de implantación

La información es coherente y completa además de tener un alto nivel de detalle.

- Se describe la personalización del buzón de denuncias según requerimientos del PPT
- Se describe la fase de implantación con el correspondiente cronograma. Esta fase duraría 4 semanas.
- Se describe la documentación a entregar una vez finalizada la fase de implantación con alto grado de detalle.

Características del servicio

La información es coherente y completa además de tener un alto nivel de detalle.

- Se describe el proceso de gestión de las comunicaciones a través de la plataforma tecnológica, profundizando en cada una de las fases descritas en el PPT.
- Se describen los requisitos funcionales con los que debe cumplir la plataforma tecnológica, profundizando de manera específica en lo indicado en el PPT.

Plataforma informática

La información es coherente y completa además de tener un alto nivel de detalle.

- Se describe el grado de confidencialidad que garantiza la plataforma informática tanto respecto al anonimato del comunicante como respecto a los expedientes y comunicaciones asociadas a los mismos.
- Se describe el libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la ley. Se incluyen los diferentes campos, así como las posibilidades que ofrecen.

CRITERIOS DE VALORACIÓN	AGUIRRE DONATE VERASTEGUI Y ASOCIADOS SL
Plan de Implantación	10
Características del Servicio	10
Plataforma Informática	10
TOTAL	30

Oferta de la empresa AUREN CONSULTORES SP, SLP

Plan de implantación

La información es coherente y completa además de tener un alto nivel de detalle.

- Se describe la personalización del buzón de denuncias según requerimientos del PPT
- Se describe la fase de implantación con el correspondiente cronograma. Esta fase duraría 8 semanas.
- Se describe la documentación a entregar una vez finalizada la fase de implantación con alto grado de detalle.

Características del servicio

La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, pero se encuentran incoherencias. Con carácter general, se describen los requisitos funcionales con los que debe cumplir la plataforma tecnológica, profundizando de manera específica en lo indicado en el PPT

y el proceso de gestión de las comunicaciones a través de la plataforma tecnológica, profundizando en cada una de las fases descritas en el PPT.

No obstante, encontramos incoherencias en cuanto a los trabajos en los que tiene que participar el contratista. En concreto:

- Durante la descripción de los trabajos que realiza el contratista, la propuesta incluye la realización del análisis preliminar por parte del propio contratista, tarea que el pliego aclara explícitamente que estos trabajos los asumirá el equipo interno de Metro de Madrid. Más allá de que puedan estar ofreciendo algo que no se ha solicitado, esta mención genera dudas razonables sobre la comprensión de los requisitos y características del servicio recogidas en el PPT por parte del oferente.
En concreto, al final el apartado 2.2.1.1, la propuesta de Auren menciona explícitamente que *“De aquí en adelante, Auren será responsable de aportar y mantener la plataforma tecnológica que da soporte al proceso de gestión de los expedientes, que será llevado a cabo por el equipo interno de Metro de Madrid.”*. Sin embargo, en apartados posteriores y en concreto en el 2.2.1.3, la propuesta de Auren menciona que *“2.2.1.3. Análisis preliminar: Auren realizará un análisis algo más pormenorizado de los hechos comunicados. En ciertas ocasiones, podría ser necesario poner en contacto con el comunicante para aclarar algún punto de la denuncia que no haya quedado claro (redacción inadecuada, errores tipográficos en los textos aportados, etc). Estas acciones, no constitutivas de investigación sino simples aclaraciones de lo que el comunicante quiere dar a saber, se consideran incluidas en esta fase del proceso.”*

Plataforma informática

La información es coherente y completa además de tener un alto nivel de detalle.

- Se describe el grado de confidencialidad que garantiza la plataforma informática tanto respecto al anonimato del comunicante como respecto a los expedientes y comunicaciones asociadas a los mismos.
- Se describe el libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la ley. Se incluirán los diferentes campos, así como las posibilidades que ofrezca

CRITERIOS DE VALORACIÓN	AUREN CONSULTORES SP, SLP
Plan de Implantación	10
Características del Servicio	5
Plataforma Informática	10
TOTAL	25

Oferta de la empresa BECOMPLIANCE, S.L

Plan de implantación

La información es coherente y completa además de tener un alto nivel de detalle.

- Se describe la personalización del buzón de denuncias según requerimientos del PPT
- Se describe la fase de implantación con el correspondiente cronograma. Esta fase duraría 2 semanas.
- Se describe la documentación a entregar una vez finalizada la fase de implantación con alto grado de detalle.

Características del servicio

La información es coherente y completa además de tener un alto nivel de detalle.

- Se describe el proceso de gestión de las comunicaciones a través de la plataforma tecnológica, profundizando en cada una de las fases descritas en el PPT.
- Se describen los requisitos funcionales con los que debe cumplir la plataforma tecnológica, profundizando de manera específica en lo indicado en el PPT.

Plataforma informática

La información es coherente y completa además de tener un alto nivel de detalle.

- Se describe el grado de confidencialidad que garantiza la plataforma informática tanto respecto al anonimato del comunicante como respecto a los expedientes y comunicaciones asociadas a los mismos.
- Se describe el libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la ley. Se incluyen los diferentes campos, así como las posibilidades que ofrecen.

CRITERIOS DE VALORACIÓN	BECOMPLIANCE, S.L.
Plan de Implantación	10
Características del Servicio	10
Plataforma Informática	10
TOTAL	30

Plan de implantación

La información, con carácter general, es coherente y completa. Se describe la personalización del buzón de denuncias según requerimientos del PPT y la fase de implantación con el correspondiente cronograma, que duraría 5 semanas.

No obstante, el nivel de detalle se valora como medio, dado que falta cierto grado de detalle respecto a la documentación a entregar una vez finalizada la fase de implantación. En concreto:

- Aunque se describe esta documentación, no se hace referencia explícita a que entreguen un manual de uso de la herramienta ni una guía resumida de uso, tal como se recoge claramente el PPT. A este respecto, la propuesta de Consulting normativo hace la siguiente mención genérica, de la que no se puede concluir que hayan comprendido lo que se requiere al respecto ni, por lo tanto, que lo estén contemplando en su propuesta:

*“1. Manuales de Usuario y Guías de Operación***

- *Contenido específico sobre legislación: Incluir secciones que expliquen las obligaciones legales y derechos tanto de los informantes como de la empresa bajo la nueva legislación europea y nacional de protección de los informantes.*
- *Procedimientos normalizados: Detalles paso a paso sobre cómo utilizar el sistema para garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.*
- *Casos prácticos y ejemplos: Basados en escenarios hipotéticos que podrían ocurrir dentro de Metro de Madrid, destacando la correcta forma de actuar según la ley.”*

Características del servicio

La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio lo que describe. En general, se describen los requisitos funcionales con los que debe cumplir la plataforma tecnológica, profundizando de manera específica en lo indicado en el PPT, pero encontramos las siguientes carencias:

- Cuando se describe el proceso de gestión de las comunicaciones a través de la plataforma tecnológica, no profundizan suficientemente en cada una de las fases descritas en el PPT, obviando alguna de ellas. Algo especialmente relevante, en ese sentido, es que no se diferencia entre consulta y denuncia (cuestión que queda muy claramente expuesta en el PPT), ni se especifica en qué momento del proceso se asigna a el código identificativo al expediente.

Plataforma informática

La información es coherente y completa además de tener un alto nivel de detalle.

- Se describe el grado de confidencialidad que garantiza la plataforma informática tanto respecto al anonimato del comunicante como respecto a los expedientes y comunicaciones asociadas a los mismos.
- Se describe el libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la ley. Se incluyen los diferentes campos, así como las posibilidades que ofrecen.

CRITERIOS DE VALORACIÓN	CONSULTING NORMATIVO SL
Plan de Implantación	5
Características del Servicio	5
Plataforma Informática	10
TOTAL	20

Oferta de la empresa EBISUM LEGALTECH, S.L

Plan de implantación

La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio. En general, se describe en detalle la personalización del buzón de denuncias según los requerimientos del PPT y la documentación a entregar una vez finalizada la fase de implantación, mencionando explícitamente el manual de uso y la guía resumida. No obstante, el nivel de detalle se valora como medio dado que encontramos la siguiente carencia:

- La descripción de la fase de implantación con el correspondiente cronograma (3 semanas de duración) es extremadamente escueta, además de confusa, especificando únicamente cuatro hitos temporales puntuales, sin explicar adecuadamente los mismos.

Características del servicio

La información es coherente y completa además de tener un alto nivel de detalle.

- Se describe el proceso de gestión de las comunicaciones a través de la plataforma tecnológica, profundizando en cada una de las fases descritas en el PPT.
- Se describen los requisitos funcionales con los que debe cumplir la plataforma tecnológica, profundizando de manera específica en lo indicado en el PPT.

Plataforma informática

La información es coherente y completa además de tener un alto nivel de detalle.

- Se describe el grado de confidencialidad que garantiza la plataforma informática tanto respecto al anonimato del comunicante como respecto a los expedientes y comunicaciones asociadas a los mismos.

- Se describe el libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la ley. Se incluyen los diferentes campos, así como las posibilidades que ofrecen.

CRITERIOS DE VALORACIÓN	EBISUM LEGALTECH, S.L.
Plan de Implantación	5
Características del Servicio	10
Plataforma Informática	10
TOTAL	25

6 CONCLUSIONES:

De acuerdo con los criterios y subcriterios de valoración de ofertas evaluables mediante juicios de valor incluidos en los pliegos de la licitación, y con base a lo expuesto en los apartados anteriores, se recoge la valoración final en el siguiente cuadro resumen. Al respecto, indicamos que todas las ofertas presentadas son APTAS ya que todas superan el umbral de suficiencia técnica de 15 puntos indicado en el apartado 27 del cuadro resumen del PCP.

OFERENTE	PUNTUACIÓN	CALIFICACIÓN
AUREN CONSULTORES SP, SLP	25,0	APTA
AGUIRRE DONATE VERASTEGUI Y ASOCIADOS SL	30,0	APTA
EBISUM LEGALTECH, S.L.	25,0	APTA
BECOMPLIANCE, S.L.	30,0	APTA
CONSULTING NORMATIVO SL	20,0	APTA

El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes.

En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.