



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE ATENCIÓN E
INFORMACIÓN AL CLIENTE EN LA RED DE METRO DE
MADRID**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012400366

NÚMERO DE LA S.C: 6000011763

Elaboradores y aprobadores:

Vanesa Villardón

Antonio Hurtado

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:

El presente informe tiene por objeto presentar el resultado de la valoración técnica de las ofertas recibidas para la prestación del servicio de información y atención al cliente en la red de Metro de Madrid, de la licitación número 6012400366.

Durante los últimos años se han producido diferentes situaciones en la Red de Metro que han hecho necesario reforzar la información y atención al cliente. Entre ellos podemos encontrar diferentes cierres de líneas, eventos multitudinarios, etc.

En estos casos se ha comprobado la utilidad de reforzar el servicio que viene prestando el personal de estaciones con diferentes servicios de promotores que facilitarán información concreta a los usuarios de Metro.

En previsión de que durante los próximos años se volverá a necesitar este tipo de servicio de refuerzo, se ha visto conveniente lanzar esta licitación en la que se contrata la prestación de un servicio de promotores durante un número de horas determinado, que se irán distribuyendo en función de las necesidades que se presenten.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

Las empresas que han manifestado interés en la licitación han sido:

- SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS S.L.
- SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.
- ESC Servicios Generales S.L.
- UNIUM SERVICIOS AUXILIARES S.L.
- BEST WAY CONGRESOS Y AZAFATAS S.L.

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

- SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.
- UNIUM SERVICIOS AUXILIARES S.L.
- BEST WAY CONGRESOS Y AZAFATAS S.L.

Una vez calificada la documentación administrativa y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones advertidos, se consideraron aptas las ofertas de las siguientes tres empresas, que pasarán a ser evaluadas técnicamente:

- SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.
- UNIUM SERVICIOS AUXILIARES S.L.
- BEST WAY CONGRESOS Y AZAFATAS S.L.

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:

No se exige un contenido mínimo de la oferta técnica.

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS:

Ninguna de las ofertas de empresas revisadas incumple los requerimientos de los pliegos que puedan implicar la exclusión.

5 DESARROLLO DE LA VALORACIÓN TÉCNICA (PUNTUACIÓN):

Tal y como se recoge en el Pliego de Condiciones Particulares (PCP), la valoración de la oferta técnica será la resultante de la suma de las puntuaciones obtenidas para los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor.

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor: máximo 30 puntos.

1. Propuesta de organización de los trabajos. Máximo 10 puntos.

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

Valoración de cada criterio	Puntuación
Se considerará que la información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto si: <ul style="list-style-type: none">• Se describen los trabajos a realizar ajustándose al PPT y describe un plan de inicio de servicio.• Describe un plan de organización de cada campaña, desglosando y explicando las actividades y tareas indicadas en el punto 3.1 del PPT.• Se desarrollan con detalle las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, promotores o tareas.• Se describen los mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad.	100%
Se considerará que la información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio si: <ul style="list-style-type: none">• Se enumeran los trabajos a realizar ajustándose al PPT y plan de inicio de servicio.• Indica un plan de organización de cada campaña.• Se indican las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, promotores o tareas.• Se aportan los mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad.	50%

<p>Se considerará que la información es incoherente, o con un nivel de detalle bajo, si se da alguna de estas premisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se incluyen todos los trabajos a realizar ajustándose al PPT y/o un plan de inicio de servicio. • No incluye un plan de organización de cada campaña. • No se describe alguna de las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, promotores o tareas. • No se aportan los mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad, o no son coherentes con los solicitado en el PPT. 	0%
---	----

2. Plan de calidad que garantice los estándares exigidos en el PPT. Máximo 10 puntos.

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

Valoración de cada criterio	Puntuación
<p>Se considerará que la información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se describe un plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el PPT, incluyendo los recursos, herramientas y metodologías de trabajo que utilizarán • Se incluyen modelos de informes sobre los aspectos requeridos en el PPT, con tablas y gráficos. 	100%
<p>Se considerará que la información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se incluye un plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el PPT. • Se incluyen modelos de informes sobre los aspectos requeridos en el PPT, sin tablas y/o gráficos. 	50%
<p>Se considerará que la información es incoherente, o con un nivel de detalle bajo, si se da alguna de estas premisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se incluye plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el PPT, o no es completo. • No se incluyen todos los modelos de informes sobre los aspectos requeridos en el PPT. 	0%

3. Plan de organización de los recursos humanos. Máximo 10 puntos.

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

Valoración de cada criterio	Puntuación
Se considerará que la información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto si: <ul style="list-style-type: none">• Se describe un plan de organización de los recursos humanos, explicando la estructura organizativa, el proceso de selección, uniformidad y formación.• Se describe un plan de control de asistencia del personal y de cobertura de puesto, explicando el proceso a seguir en caso de incidencias.	100%
Se considerará que la información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio si: <ul style="list-style-type: none">• Se indica un plan de organización de los recursos humanos.• Se indica un plan de control de asistencia del personal y de cobertura de puesto.	50%
Se considerará que la información es incoherente, o con un nivel de detalle bajo, si se da alguna de estas premisas: <ul style="list-style-type: none">• No se incluye un plan de organización de los recursos humanos detallado (rotación, absentismo, uniformidad, formación), o no es completo.• No se incluye un plan de control de asistencia del personal y de cobertura de puesto o no es coherente con lo solicitado.	0%

BEST WAY CONGRESOS Y AZAFATAS S.L.

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es del 100% (10 sobre 10):

- Se describen los trabajos a realizar ajustándose al PPT, así como un plan de inicio de servicio con las distintas etapas a abordar.
- Describe un plan de organización de cada campaña, desglosando y explicando las actividades y tareas indicadas en el punto 3.1 del PPT. En el plan se organiza todas las actividades y tareas necesarias para la correcta ejecución de cada campaña de atención al cliente, desde la planificación previa hasta la supervisión y control del servicio.
- Se desarrollan con detalle las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: flexibilidad de horario, reemplazo de

promotores, flexibilidad de tareas y funciones. Se describe un plan de acción para cambios inmediatos.

- Se describen los mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad, según lo solicitado.

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es del 50% (5 sobre 10):

- Se incluye un plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el PPT, pero no se describe con detalle las herramientas y metodologías de trabajo que utilizarán.
- Se incluyen los apartados que tendrán los informes, con alguna tabla y gráficos de alguno de ellos, pero se considera que el detalle es medio.

3. Plan de organización de los recursos humanos

La información sobre el plan de organización de los recursos humanos es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, por lo que se le otorga la puntuación del 50% (5 sobre 10):

- Se describe un plan de organización de los recursos humanos, explicando la estructura organizativa, el proceso de reclutamiento/selección, uniformidad y formación, de acuerdo con lo solicitado.
- Indica un plan de control de asistencia del personal y de cobertura de puesto, a través de la APP de Gestión, pero no se explica con detalle cómo se gestionarán las incidencias, además de no contemplar la ausencia sin justificar del supervisor de la campaña.

SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es del 100% (10 sobre 10):

- Describen los trabajos a realizar de acuerdo con lo propuesto en el Pliego de Prescripciones Técnicas, proponiendo de manera detallada tanto un plan de inicio del servicio como para cada campaña, con descripción de los pasos a realizar y las personas intervinientes.

- Se comprometen a adaptarse a cualquier petición de cambios, indicando los recursos y mecanismos para conseguirlo y comprometiéndose a hacerlo en un plazo máximo de 24 horas.
- Describen los mecanismos de coordinación, seguimiento y reporte de la actividad de acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas de manera detallada, así como las aplicaciones de las que se valdrán para realizar este seguimiento.

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es del 100% (10 sobre 10):

- Describe de manera detallada la propuesta de Plan de Calidad, recogiendo las exigencias al respecto del Pliego de Prescripciones Técnicas, así como las metodologías, personal adscrito encargado y herramientas a emplear.
- Incluye modelos de informes con las características descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, adjuntando ejemplos de informes completos, tablas, gráficos, etc.

3. Plan de organización de los recursos humanos

La información sobre el plan de organización de los recursos humanos es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, por lo que se le otorga la puntuación del 50% (5 sobre 10):

- Describen un plan de organización de RRHH, indicando la estructura organizativa de los trabajos y las funciones de cada uno.
- Indican los diferentes pasos del proceso de selección de personal, sin entrar a describir cada uno de ellos de manera exhaustiva.
- Proponen una herramienta de gestión de RRHH para controlar la asistencia y cobertura de puestos, indicando el proceso a seguir en caso de incidencias, aunque no indica el mecanismo exacto con el que detectarían la incidencia.

UNIUM SERVICIOS AUXILIARES S.L.

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos es incoherente, o con un nivel de detalle bajo, por lo que se califica con el 0% de la nota (0 puntos de 10):

- Mencionan de manera esquemática los trabajos a realizar, centrándose exclusivamente en la tarea de información, sin mencionar los trabajos

comerciales asociados o la posibilidad de realizar otras tareas, como por ejemplo encuestas, tal y como se menciona en el apartado correspondiente del Pliego de Prescripciones Técnicas.

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad es incoherente, o con un nivel de detalle bajo, por lo que se califica con el 0% de la nota (0 puntos de 10):

- Proponen medidas de seguimiento de la calidad, pero no en línea con los estándares de calidad exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Además, hacen una propuesta de los puntos que tendría un posible informe de manera genérica, no coincidiendo con lo solicitado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, ni en los informes que se mencionan, ni en el contenido que se exige.

3. Plan de organización de los recursos humanos

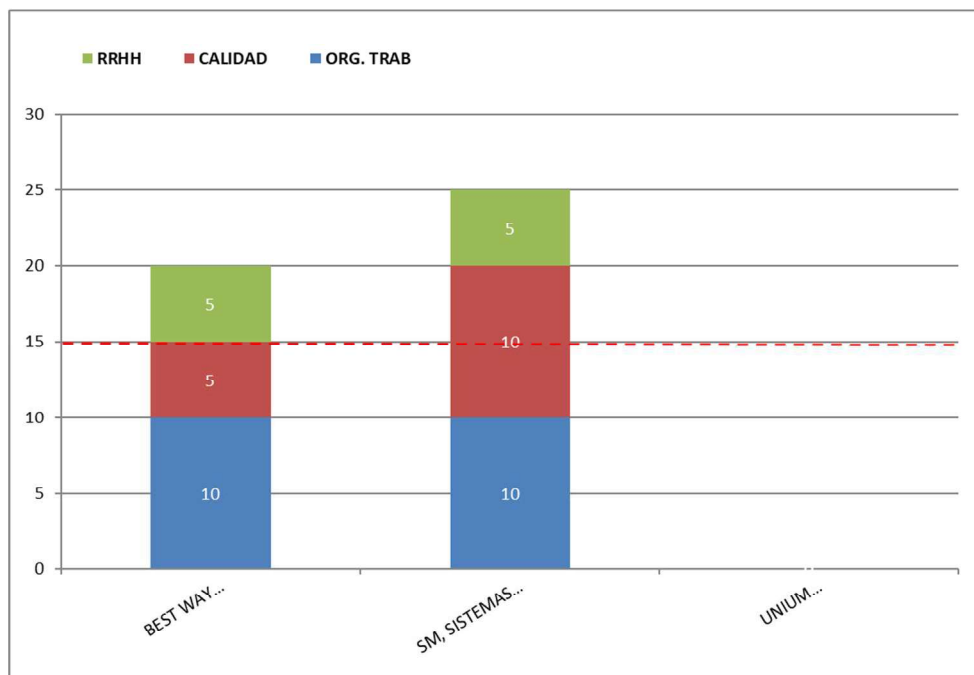
La información sobre el plan de organización de los recursos humanos es incoherente, o con un nivel de detalle bajo por lo que se califica con el 0% de la nota (0 puntos de 10):

- Explican cómo realizarán la selección del personal y cada una de las fases que incluye, pero en la descripción de los perfiles que buscarán, sólo indican que tendrá experiencia en Atención al Cliente y actitud hacia este tipo de trabajo, excluyendo del perfil algunos de los requisitos indicados expresamente en el Pliego, como la formación o los idiomas.

6 CONCLUSIONES:

Los cuadros siguientes resumen la calificación técnica obtenida por las diferentes ofertas y su representación gráfica:

EMPRESA	ORG. TRAB.	CALIDAD	RRHH	TOTAL
BEST WAY CONGRESOS Y AZAFATAS S.L.	10	5	5	20
SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.	10	10	5	25
UNIUM SERVICIOS AUXILIARES S.L.	0	0	0	0



Como se indicaba en el pliego de condiciones particulares, apartado 27, aquellas ofertas técnicas que igualen o superen (\geq) los 15 puntos serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables, el resto serán excluidas del procedimiento por presentar una calidad técnica inaceptable.

Tras el análisis previo, indicar que UNIUM SERVICIOS AUXILIARES S.L. no supera la suficiencia técnica, por no llegar a los 15 puntos.

Por lo tanto, superan el umbral de suficiencia técnica establecido en el PCP (15 puntos) BEST WAY CONGRESOS Y AZAFATAS S.L. y SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L., considerando que son APTAS o TÉCNICAMENTE ACEPTABLES.

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.