



Madrid, 14 de noviembre de 2024

Exclusiones en la fase de valoración técnica correspondiente a la licitación, por procedimiento abierto, de un SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CLIENTE EN LA RED DE METRO DE MADRID (Licitación 6012400366)

Metro de Madrid S.A., una vez realizada la valoración técnica de las ofertas a esta licitación, ha acordado la exclusión de la empresa UNIUM SERVICIOS AUXILIARES S.L. por los motivos que se indican a continuación:

En el apartado "27. Evaluación de las ofertas del Acuerdo Marco" del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares (PCP) se indica lo siguiente:

*"Las ofertas técnicas que igualen o superen (\geq) los **15 puntos** serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables."*

A su vez, en el apartado "8.4. Apertura y valoración de la documentación incluida en la carpeta N°3" del PCP, se indica lo siguiente:

"Las ofertas técnicas que tras la suma de la puntuación correspondiente a los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor y/o evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas hayan obtenido una puntuación inferior al límite de suficiencia técnica establecido en el apartado 27 del cuadro resumen del PCP serán excluidas del procedimiento de adjudicación del contrato."

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
-----------------------------	------------



<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 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%
<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 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
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 calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el PPT, incluyendo los recursos, herramientas y metodologías de trabajo que utilizaránSe incluyen modelos de informes sobre los aspectos requeridos en el PPT, con tablas y gráficos.	100%
Se considerará que la información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio si: <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%
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 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%

El resumen de la evaluación de su oferta técnica es el siguiente:

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.

Tras la suma de la puntuación correspondiente a los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor, la oferta presentada por la empresa **UNIUM SERVICIOS AUXILIARES S.L.**, ha sido calificada con **0 puntos**, siendo inferior al límite de suficiencia técnica establecido en el apartado 27 de cuadro resumen del PCP de 15 puntos.

En consecuencia, de conformidad en lo previsto en la condición 8.4 del PCP, la oferta presentada por el licitador **UNIUM SERVICIOS AUXILIARES S.L.**, queda **excluida de la licitación**.