



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN
CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012500078

NÚMERO DE LA S.C: 6000012139

Elaboradores y aprobadores:

Vanessa 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 en los centros de atención al cliente de Metro de Madrid, de la licitación número 6012500078.

La contratación consistente en diferentes servicios de atención presencial y directa a los clientes de Metro de Madrid. El objetivo principal es facilitar a los clientes información y resolver las dudas que presenten respecto al servicio prestado por Metro de Madrid, cumpliendo todos los estándares de calidad exigidos. Además, se gestionarán los objetos perdidos encontrados en la red de Metro de Madrid y se comercializarán los productos oficiales de la compañía.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

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

- EULEN, S.A.
- CREZCA SERVICIOS AUXILIARES, S.L.
- SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.
- ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.
- SERVIFORM, S.A.
- ESC Servicios Generales S.L.
- ESATUR XXI S.L.
- PROSEGUR AVOS ESPAÑA, S.L.
- ATECH BPO S.L.U. (Grupo Ayesa)
- SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES S.L.
- DIMOBA SERVICIOS

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

- CREZCA SERVICIOS AUXILIARES, S.L.
- SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.
- SERVIFORM, S.A.
- SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES 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 empresas, que pasarán a ser evaluadas técnicamente:

- CREZCA SERVICIOS AUXILIARES, S.L.
- SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.
- SERVIFORM, S.A.
- SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES 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 pueda implicar la exclusión.

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

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 12 puntos.
2. **Plan de calidad que garantice los estándares exigidos en el PPT.** Máximo 9 puntos.
3. **Plan de organización de los recursos humanos.** Máximo 9 puntos.

Criterios	Puntos
1. Propuesta de organización de los trabajos	
Se considerará que la información es completa y con un nivel de detalle alto si: <ul style="list-style-type: none">• Se describen los trabajos a realizar ajustándose al PPT.• Se detalla el plan de transición, prestación del servicio y devolución.• Se desarrollan con detalle las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas.• Se describen los mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad.	12,00
Se considerará que la información es completa y con un nivel de detalle medio si: <ul style="list-style-type: none">• Se enumeran los trabajos a realizar ajustándose al PPT.• Se redacta con detalle medio el plan de transición, prestación del servicio y devolución.• Se indican las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas.• Se aportan los mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad.	6,00
Se considerará que la información es incompleta, o con un nivel de detalle bajo, si se da alguna de estas premisas: <ul style="list-style-type: none">• No se incluyen todos los trabajos a realizar ajustándose al PPT• No se incluye o se describe con nivel de detalle bajo el plan de transición, prestación del servicio y devolución.• No se describe alguna de las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes 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	
<p>Se considerará que la información es completa y con un nivel de detalle alto si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se describe con detalle 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, con tablas y gráficos. 	9,00
<p>Se considerará que la información es 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. 	4,50
<p>Se considerará que la información es incompleta, 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	
<p>Se considerará que la información es completa y con un nivel de detalle alto si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se describe un plan de organización de los recursos humanos detallado (rotación, absentismo, uniformidad, formación). • Se describe con detalle un plan de control de asistencia del personal y de cobertura de puesto. 	9,00
<p>Se considerará que la información es completa y con un nivel de detalle medio si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se indica un plan de organización de los recursos humanos (rotación, absentismo, uniformidad, formación). • Se indica un plan de control de asistencia del personal y de cobertura de puesto. 	4,50
<p>Se considerará que la información es incompleta, o con un nivel de detalle bajo, si se da alguna de estas premisas:</p> <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
TOTAL MÁXIMO	30,00

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos es incompleta y con un nivel de detalle bajo, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 0 puntos sobre 12:

- No describen, ni siquiera mencionan, todos los trabajos a realizar en el servicio, limitándose a mencionar solo los que aparecen en la introducción del PPT, dejando de lado los que aparecen en el apartado de actividades y tipología del servicio (atención a reclamaciones, entrega de pedidos online, reposición y mantenimiento...)
- Mencionan los puntos de un plan de transición de manera esquemática, sin entrar en ningún tipo de detalle y no cubriendo la totalidad de los puntos solicitados en el PPT, así como indicando un plazo para comenzar diferente al que se solicita.
- Mencionan la flexibilidad y adaptabilidad de manera puntual, al indicar que al tener turnos rotativos tienen personal formado para cubrir nuestros requisitos, sin comprometerse al plazo de cobertura que se indica en el PPT.
- En cuanto a los mecanismos de coordinación y seguimiento de la actividad, aporta diferentes medidas de seguimiento, pero no menciona los instrumentos mínimos de dirección y seguimiento que aparecen en pliego. Tampoco propone las reuniones de seguimiento mensuales que se solicitan (en algunas partes del pliego indica que es a petición y en otras habla de cada dos meses).

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad es incompleta y con un nivel de detalle bajo, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 0 puntos sobre 9:

- Proponen un plan de calidad con diferentes medidas de seguimiento e indicadores, pero no coincide con lo especificado en el PPT. La frecuencia de visitas que propone es menor que la solicitada, los indicadores y niveles de calidad propuestos no son los que aparecen en el PPT.
- Los informes de los que hablan no son los que se piden, tampoco presentan ningún modelo ni ejemplo de los informes que se solicitan en el PPT.

3. Plan de organización de los recursos humanos

La información sobre el plan de organización de los recursos humanos es incompleta y con un nivel de detalle bajo, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 0 puntos sobre 9:

- No se aporta un plan de organización de los recursos humanos con un plan de formación, propuesta de uniformidad, ni se mencionan los puntos indicados en el PPT.
- Explican una aplicación de fichajes y un centro de control 24 horas que les notificaría la ausencia, pero la cubrirían con el personal adscrito al servicio que esté librando. Hablan de un retén, pero no indican los 2 back up adicionales a los agentes ordinarios que se solicitan.

SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos es completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 12 puntos sobre 12:

- Describen de forma detallada todos los trabajos a realizar de acuerdo con el PPT.
- Describen un plan de transición detallado, haciendo hincapié en las posibles características distintivas de la nueva oficina de Ópera que se abrirá próximamente, ampliando de esta manera lo solicitado en el PPT.
- Describen con detalle todas las medidas de flexibilidad ante peticiones, comprometiéndose al plazo exigido en el PPT. Ofrecen una bolsa de trabajo con potenciales agentes, así como un equipo de soporte formado, y definiendo intervenciones para conseguir el objetivo desde el inicio de la contratación.
- Desarrollan los mecanismos de coordinación y seguimiento, tanto por parte de la empresa como junto a Metro de Madrid, describiendo los diferentes organismos que se crearán y su funcionamiento de acuerdo al PPT.

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad es completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 9 puntos sobre 9:

- Proponen un plan de calidad detallado, cumpliendo lo exigido en el PPT. Se comprometen a realizar las visitas seleccionadas e indican los mecanismos de seguimiento de los resultados obtenidos. Indican cómo van a hacer el seguimiento de los estándares definidos por Metro.
- Ofrecen los informes que se les pide en el PPT, mostrando ejemplos con tablas y gráficos de cómo serían.

3. Plan de organización de los recursos humanos

La información sobre el plan de organización de los recursos humanos es completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 9 puntos sobre 9:

- Describen un detallado plan de organización de los RRHH, cubriendo los aspectos que se exigen, indicando cómo van a controlar tanto la rotación como el absentismo y comprometiéndose a los niveles exigidos:
 - o Hacen una propuesta de uniformidad, a concretar con Metro.
 - o Presentan un plan de formación exhaustivo, con los diferentes bloques temáticos que se impartirán. Proponen un total de 30 horas, 10 más que lo exigido en PPT.
 - o Ofrecen un equipo de retén de 4 personas formadas y disponibles, mejorando los 2 back up solicitados en pliego.
 - o Describen la estructura organizativa de los trabajos y las funciones de cada uno.
 - o Indican los diferentes pasos del proceso de selección de personal.
- Proponen una herramienta de gestión de RRHH para controlar la asistencia y cobertura de puestos, indicando el proceso a seguir en caso de incidencias. Tienen una aplicación de fichajes y describen cómo detectar las ausencias como máximo 10 minutos después del inicio del turno, mediante aviso automático de la aplicación, y se comprometen a cubrir el puesto en 1,5 horas, mejorando las 2 horas solicitadas.

SERVIFORM, S.A.

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos es incompleta y con un nivel de detalle bajo, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 0 puntos sobre 12:

- Se enumeran algunas de las actividades a realizar, no mencionando la limpieza de los productos oficiales ni la gestión de reclamaciones oficiales al describir todos los trabajos a realizar que se requieren en el PPT. Tampoco están descritas de forma detallada.
- Se incluye un plan de transición, pero no se incluye una planificación detallada de la prestación del servicio ni se menciona el plan de devolución.
- No se desarrollan las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios por parte de Metro de Madrid: modificación de horarios, agentes o tareas.

- Tampoco se describen los mecanismos de coordinación y seguimiento con Metro, no explicando cómo y cuándo se realizarán las reuniones periódicas establecidas en el PPT.

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad es completa y con un nivel de detalle medio, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 4,5 puntos sobre 9:

- Indican un plan de calidad, pero no se ofrece detalle de los diferentes puntos. Señalan que se realizarán reuniones de seguimiento con los agentes, auditorías internas o cliente misterioso, pero sin detallar ni indicar una periodicidad concreta.
- Se incluyen modelos de informes sobre los aspectos requeridos en el PPT, con tablas y gráficos. Cuantitativos y cualitativos.

3. Plan de organización de los recursos humanos

La información sobre el plan de organización de los recursos humanos es incompleta y con un nivel de detalle bajo, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 0 puntos sobre 9:

- Se incluye en plan de organización de los RRHH, descrito con muy poco detalle, faltando información e incluyendo datos que no son acorde a lo solicitado en el PPT:
 - o No se indica la estructura organizativa y la organización de los trabajos.
 - o No se mencionan las horas de formación inicial.
 - o No se señala el número de back up que tendrán, y en cuando al plazo para cubrir el servicio en caso de ausencias se indica en 3 horas, mientras que en el PPT se solicita un plazo máximo de 2 horas.
 - o No se menciona la encuesta de clima laboral solicitada en el PPT.
- Describen un aplicativo para el control de asistencia que permite detectar en tiempo real los fichajes. También permite la exportación de informes con todos los datos.

SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES S.L.

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos es completa y con un nivel de detalle medio, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 6 puntos sobre 12:

- Se enumeran los trabajos a realizar ajustándose al PPT. No se describen con detalle las actividades que se solicitan, sin embargo, sí se entra en detalle en

otras actividades que no se han solicitado explícitamente (atención telefónica, controlar y vigilar las dependencias, comprobar salidas de emergencia...).

- Hay detalle minucioso con fechas previstas para el plan de transición, y en caso necesario de la devolución a otro proveedor.
- No se detallan las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios por parte de Metro: horarios, agentes o tareas. Solo se detalla ante absentismos, que se trata en otro punto.
- Se describe cómo es la coordinación entre los responsables, agentes y Metro, el seguimiento diario y los reportes de la actividad.

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad es completa y con un nivel de detalle medio, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 4,5 puntos sobre 9:

- Se incluye un plan de calidad, sin embargo, el detalle se considera medio, ya que sería necesaria una descripción de cómo se generarían propuestas de mejora generales y particulares para la gestión de los centros de atención al cliente, que garantice los estándares de calidad exigidos.
- Se incluyen modelos de informes sobre los aspectos requeridos en el PPT, con tablas y gráficos. Si bien, los informes no incluyen descripciones cualitativas, únicamente cuantitativas.

3. Plan de organización de los recursos humanos

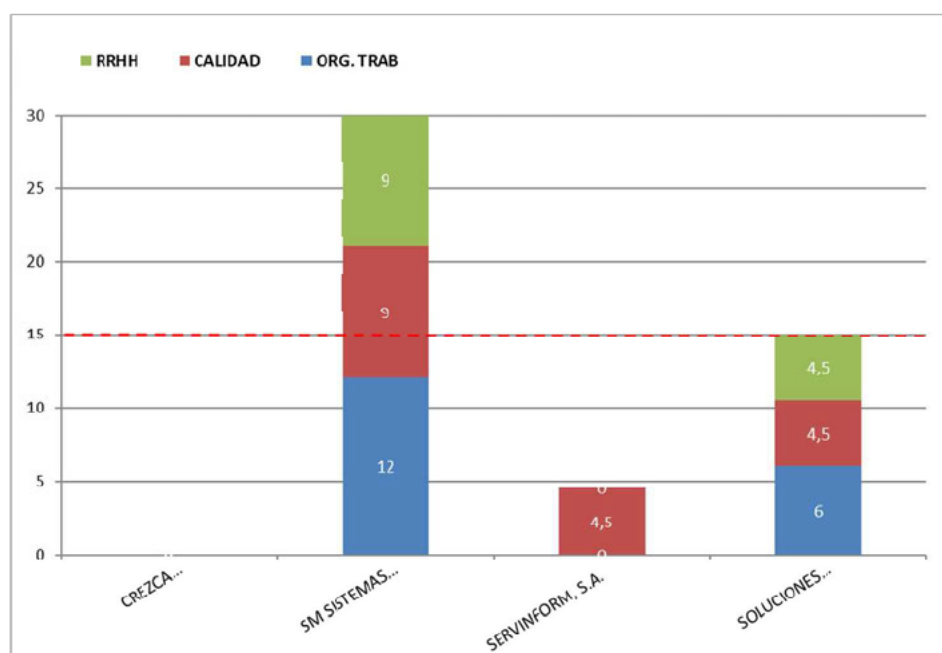
La información sobre el plan de organización de los recursos humanos es completa y con un nivel de detalle medio, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 4,5 puntos sobre 9:

- Incluye un plan de organización de los recursos humanos en el que se menciona cómo se gestionará el absentismo, el proceso de selección y el plan de formación, sin detallar las diferentes formaciones que se darán. En cuanto a la uniformidad, no se detalla cómo será el uniforme. 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 detectarán las incidencias.

6 CONCLUSIONES:

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

EMPRESA	ORG. TRAB	CALIDAD	RRHH	TOTAL
CREZCA SERVICIOS AUXILIARES, S.L.	0	0	0	0
SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.	12	9	9	30
SERVINFORM, S.A.	0	4,5	0	4,5
SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES S.L.	6	4,5	4,5	15



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 CREZCA SERVICIOS AUXILIARES, S.L. y SERVINFORM, S.A. no superan la suficiencia técnica, por no llegar a los 15 puntos, considerando que son NO APTAS o TÉCNICAMENTE NO ACEPTABLES.

Por lo tanto, superan el umbral de suficiencia técnica establecido en el PCP (15 puntos) SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L. y SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES 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