



Madrid, 12 de mayo de 2025

**Exclusiones en la fase de valoración técnica correspondiente a la licitación, por procedimiento abierto, de un SERVICIO EN CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID (Licitación 6012500078)**

Una vez realizada la valoración técnica de las ofertas presentadas a esta licitación, Metro de Madrid, S.A. ha acordado las siguientes exclusiones por los motivos que se indican a continuación:

En el apartado "27. Evaluación de las ofertas" 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 "8.3. Apertura y valoración de la documentación incluida en la carpeta N°2" del PCP, se indica lo siguiente:

*"En el caso de que solo se hubiesen previsto en el apartado 27 del cuadro resumen criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor y ningún criterio cualitativo evaluable de forma automática por aplicación de fórmulas, serán excluidas del procedimiento de adjudicación las ofertas técnicas que hayan obtenido una puntuación inferior al límite de suficiencia técnica establecido en el apartado 27 del cuadro resumen del PCP."*

El desglose de los criterios que se han empleado y su puntuación, de acuerdo con el apartado 27 del cuadro resumen del PCP, es el siguiente:

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
<b>1. Propuesta de organización de los trabajos</b>	
Se considerará que la información es completa y con un nivel de detalle alto si: <ul style="list-style-type: none"><li>• Se describen los trabajos a realizar ajustándose al PPT.</li><li>• Se detalla el plan de transición, prestación del servicio y devolución.</li><li>• Se desarrollan con detalle las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas.</li><li>• Se describen los mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad.</li></ul>	12,00



<p>Se considerará que la información es completa y con un nivel de detalle medio si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enumeran los trabajos a realizar ajustándose al PPT.</li> <li>• Se redacta con detalle medio el plan de transición, prestación del servicio y devolución.</li> <li>• Se indican las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas.</li> <li>• Se aportan los mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad.</li> </ul>	6,00
<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"> <li>• No se incluyen todos los trabajos a realizar ajustándose al PPT</li> <li>• No se incluye o se describe con nivel de detalle bajo el plan de transición, prestación del servicio y devolución.</li> <li>• No se describe alguna de las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas.</li> <li>• No se aportan los mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad, o no son coherentes con los solicitado en el PPT.</li> </ul>	0
<b>2. Plan de calidad que garantice los estándares exigidos en el PPT</b>	
<p>Se considerará que la información es completa y con un nivel de detalle alto si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se describe con detalle un plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el PPT.</li> <li>• Se incluyen modelos de informes sobre los aspectos requeridos en el PPT, con tablas y gráficos.</li> </ul>	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"> <li>• Se incluye un plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el PPT.</li> <li>• Se incluyen modelos de informes sobre los aspectos requeridos en el PPT, sin tablas y/o gráficos.</li> </ul>	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"> <li>• No se incluye plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el PPT, o no es completo.</li> <li>• No se incluyen todos los modelos de informes sobre los aspectos requeridos en el PPT.</li> </ul>	0
<b>3. Plan de organización de los recursos humanos</b>	
<p>Se considerará que la información es completa y con un nivel de detalle alto si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se describe un plan de organización de los recursos humanos detallado (rotación, absentismo, uniformidad, formación).</li> <li>• Se describe con detalle un plan de control de asistencia del personal y de cobertura de puesto.</li> </ul>	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"> <li>• Se indica un plan de organización de los recursos humanos (rotación, absentismo, uniformidad, formación).</li> <li>• Se indica un plan de control de asistencia del personal y de cobertura de puesto.</li> </ul>	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"> <li>• No se incluye un plan de organización de los recursos humanos detallado (rotación, absentismo, uniformidad, formación), o no es completo.</li> <li>• No se incluye un plan de control de asistencia del personal y de cobertura de</li> </ul>	0



puesto o no es coherente con lo solicitado.	
<b>TOTAL MÁXIMO</b>	<b>30,00</b>

Una vez analizada las ofertas recibidas por las empresas **CREZCA SERVICIOS AUXILIARES, S.L. y SERVIFORM, S.A.** y de acuerdo con los citados criterios definidos en el apartado 27 del cuadro resumen del PCP, el resumen de la evaluación de sus ofertas técnicas es el siguiente:

### **CREZCA SERVICIOS AUXILIARES, S.L.**

#### **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.

## **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.



El cuadro siguiente resume la calificación técnica obtenida por las ofertas de las empresas **CREZCA SERVICIOS AUXILIARES, S.L. y SERVIFORM, S.A.**:

EMPRESA	ORG. TRAB	CALIDAD	RRHH	TOTAL
CREZCA SERVICIOS AUXILIARES, S.L.	0	0	0	0
SERVIFORM, S.A.	0	4,5	0	4,5

Tras la suma de la puntuación correspondiente a los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor, la oferta presentada por la empresa **CREZCA 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.

A su vez, tras la suma de la puntuación correspondiente a los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor, la oferta presentada por la empresa **SERVIFORM, S.A.**, ha sido calificada con **4,5 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 8.3 del PCP en relación con el mencionado apartado 27 de su cuadro resumen, las ofertas presentadas por los licitadores **CREZCA SERVICIOS AUXILIARES, S.L. y SERVIFORM, S.A.**, quedan **excluidas de la licitación**.

Conforme a los artículos 119 y siguientes del Libro I del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales (en adelante RDL 3/2020), el licitador podrá formular reclamación ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid en el plazo recogido en los mencionados artículos del RDL 3/2020 por la remisión que hacen en cuanto al régimen jurídico de la reclamación a Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.