



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL
CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO
DE MADRID**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012500087

NÚMERO DE LA S.C: 6000011937

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 en los centros de atención al cliente de Metro de Madrid, de la licitación número 6012500087.

La contratación consistente en un servicio de atención a los clientes de Metro de Madrid a través del canal telefónico, correo y redes sociales, en el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC). El objetivo principal es facilitar a los clientes la información solicitada, cuando contacten con el centro a través de los canales habilitados, cumpliendo todos los estándares de calidad exigidos. El CIAC está diseñado como una plataforma con diferentes canales de comunicación, con una gestión unificada para poder relacionar, comparar y estudiar los contactos recibidos por cada uno de ellos.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

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

- NTT DATA SPAIN, S.L.
- TELECYL, S.A.
- SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.
- ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.
- Iberphone, S.A.U
- Konecta Bto, S.L.
- SERVIFORM, S.A.
- ESC Servicios Generales, S.L.
- ESATUR XXI, S.L.
- SEVERIANO SERVICIO MÓVIL, S.A.U.
- PROSEGUR AVOS ESPAÑA, S.L.
- INTEGRA LOGISTICA MGSÍ CEE, S.L.
- SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE
- Vivofacil, Centro Especial de Empleo, S.A.
- Grupo Konecta CEE
- ACTIVEX SERVICIOS INTEGRALES, S.A.

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

- ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.
- SERVIFORM, S.A.
- SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE
- Vivofacil, Centro Especial de Empleo, S.A.

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:

- ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.
- SERVIFORM, S.A.
- SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE
- Vivofacil, Centro Especial de Empleo, S.A.

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:

La oferta técnica deberá presentarse con el contenido mínimo siguiente:

1. Propuesta de organización de los trabajos.
2. Plan de calidad que garantice los estándares exigidos en el PPT.
3. Plan de organización de los recursos humanos

Una vez analizado el contenido de las ofertas, todas las empresas cumplen con el contenido mínimo solicitado.

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.

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

1. Propuesta de organización de los trabajos <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.	Máximo 12 puntos	Se presenta de manera detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en el PPT.
	Máximo 6 puntos	Se presenta de manera completa, incluyendo toda la información requerida, aunque se describe de forma poco detallada, aunque coherente, conforme a lo especificado en el PPT y con la solución técnica ofertada.
	Máximo 0 puntos	La información presentada es incompleta, sin incluir toda la

<ul style="list-style-type: none"> • Se describe un plan de contingencia que contemple todas las acciones preventivas, así como aquellas acciones reactivas que garanticen la prestación del servicio. 		información requerida. Además, esta información no se describe en detalle o, es ambigua e incoherente, respecto a lo especificado en el PPT.
2. Plan de calidad que garantice los estándares exigidos en el PPT <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. 	Máximo 9 puntos	Se presenta de manera detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en el PPT.
	Máximo 4,5 puntos	Se presenta de manera completa, incluyendo toda la información requerida, aunque se describe de forma poco detallada, aunque coherente, conforme a lo especificado en el PPT y con la solución técnica ofertada.
	Máximo 0 puntos	La información presentada es incompleta, sin incluir toda la información requerida. Además, esta información no se describe en detalle o, es ambigua e incoherente, respecto a lo especificado en el PPT.
3. Plan de organización de los recursos humanos <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. 	Máximo 9 puntos	Se presenta de manera detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en el PPT.
	Máximo 4,5 puntos	Se presenta de manera completa, incluyendo toda la información requerida, aunque se describe de forma poco detallada, aunque coherente, conforme a lo especificado en el PPT y con la solución técnica ofertada.
	Máximo 0 puntos	La información presentada es incompleta, sin incluir toda la información requerida. Además, esta información no se describe en detalle o, es ambigua e incoherente, respecto a lo especificado en el PPT.

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos se presenta de manera completa, incluyendo toda la información requerida, aunque se describe de forma poco detallada, aunque coherente, conforme a lo especificado en el PPT y con la solución técnica ofertada, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 6 puntos sobre 12:

- Enumeran los distintos trabajos a realizar, tal y como se describen en el PPT, sin detallar la organización diaria de los trabajos.
- Facilitan un plan de transición, prestación del servicio y devolución, pero con poco detalle, únicamente matizando lo indicado en el PPT.
- Describen los mecanismos de coordinación, seguimiento y reporte de la actividad, siguiendo el modelo solicitado en la PPT.
- Desarrollan cómo cubrirán las peticiones de cambios en horarios, agentes y tareas.
- Se proporcionan un plan de contingencia conforme a lo solicitado en el PPT.

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad se presenta de manera detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en el PPT, 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 escuchas solicitadas, así como al cumplimiento de NDS y resto de niveles que aparecen en el PPT (encuestas, cliente misterioso, etc.)
- Ofrecen los informes que se les solicita en el PPT, añadiendo algunos más, y 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 se presenta de manera detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en el PPT, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 9 puntos sobre 9:

- Proponen un plan de organización de recursos humanos, incluyendo uniformidad, formación detallada y comprometiéndose a los niveles de rotación y absentismo solicitados en PPT, con planes de intervención asociados.

- Se comprometen a cubrir los puestos descubiertos en 2 horas, ofreciendo 10 back ups para ello, por encima de lo exigido en pliego.
- Se comprometen a llevar a cabo cualquier modificación de dimensionamiento en un máximo de 48 horas.
- Ofrecen una aplicación de fichajes con seguimiento en tiempo real para detectar cualquier desviación.

SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos se presenta de manera detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en el PPT, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 12 puntos sobre 12:

- Se describen los trabajos a realizar, así como un plan de trabajo que aborda la organización diaria. Proponen estrategias para la optimización del servicio.
- Definen un detallado plan de arranque, de transición, con las diferentes fases en cada uno de ellos, así como de devolución del servicio.
- Se describen con detalle las medidas de flexibilidad y adaptabilidad ante peticiones de cambio, ya sea de horarios, agentes o funciones a realizar. Proporcionan 7 back up.
- En cuanto a los mecanismos de seguimiento y reporte de la actividad, se definen las reuniones de seguimiento, detallando la periodicidad y las acciones, y se incluyen los informes propuestos a desarrollar.
- Se describe con detalle un plan de contingencia.

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad se presenta de manera detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en el PPT, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 9 puntos sobre 9:

- Se detalla un plan de calidad que incluye los indicadores de la actividad a medir, la metodología de las monitorizaciones (4 monitorizaciones por agente/semana), evaluación del conocimiento, auditorías internas, estudio de clima laboral, análisis de la satisfacción de los usuarios, así como un plan de mejora continua.
- Se incluyen modelos de informes, con tablas y gráficos sobre la actividad del servicio.

3. Plan de organización de los recursos humanos

La información sobre el plan de organización de los recursos humanos se presenta de manera detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en el PPT, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 9 puntos sobre 9:

- Se detalla un plan de RRHH que recoge la selección de personal, así como un plan de gestión. Se incluye medidas para reducir el absentismo y la rotación, ejemplo de uniformidad y un plan de formación, detallando tanto la formación inicial como la continua.
- Describen una aplicación web para el control de presencia, incluyendo imágenes. También se describe el protocolo de cobertura de puesto en caso de incidencias.

SERVIFORM, S.A.

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos se presenta de manera detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en el PPT, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 12 puntos sobre 12:

- Enumeran los distintos trabajos a realizar, tal y como se describen en el PPT.
- Facilitan un completo plan de transición, prestación del servicio y devolución, identificando riesgos en todas las fases y cómo los atajarían.
- Describen con detalle los mecanismos de coordinación, seguimiento y reporte de la actividad, siguiendo el modelo solicitado en la PPT.
- Desarrollan cómo se cubrirán las peticiones de cambios en horarios, agentes y tareas.
- Facilitan un plan de contingencia con detalle alto.

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad es incompleta, sin incluir toda la información requerida. Además, esta información no se describe en detalle o, es ambigua e incoherente, respecto a lo especificado en el PPT, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 0 puntos sobre 9:

- Describen con detalle el plan de calidad solicitado. No obstante, el número de monitorizaciones que ofrecen es menor al solicitado en pliego, ya que se solicitan 4 por agente y semana y ellos ofrecen 6 por agente y mes (punto 7.5.1. del PPT).

- En una imagen se indican los informes solicitados (copiado de lo indicado en el PPT), pero los modelos de informe que incluyen en la oferta no corresponden con los solicitados, ya que hacen alusión a unos semanales, no diferenciando por los canales de cada servicio (telefónico, correo, X...) (punto 7.4.2.). No se incluyen ejemplos de informe mensual de gestión de servicio o informe mensual de calidad.
- Se comprometen a los niveles de servicio que indicamos en PPT, pero no a alcanzar los estándares exigidos en las evaluaciones externas: cliente misterioso (9 sobre 10), encuestas (8,5 sobre 10), etc. (punto 7.6. del PPT).

3. Plan de organización de los recursos humanos

La información sobre el plan de organización de los recursos humanos es incompleta, sin incluir toda la información requerida. Además, esta información no se describe en detalle o, es ambigua e incoherente, respecto a lo especificado en el PPT, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 0 puntos sobre 9:

- Ofrecen un plan de organización de recursos humanos, incluyendo uniformidad y formación. Aunque se indica cómo evitar la rotación y el absentismo, no se comprometen a cumplir los estándares exigidos en el PPT (puntos 8.8. y 8.9.).
- Aunque se comprometen a cubrir los puestos descubiertos en el tiempo indicado (2 horas) no ofrecen los back ups solicitados en el PPT (4 agentes y 2 supervisores), ofreciendo en su lugar un 15% del dimensionamiento, lo que, teniendo en cuenta que el dimensionamiento máximo es 7 agentes, no cumpliría con lo solicitado (punto 8.6. del PPT).
- En caso de incremento del servicio proponen la activación de un plan con antelación de al menos 2 semanas, cuando en el PPT se les pide adaptaciones con 48 horas de antelación (punto 5.1. del PPT).
- Ofrecen una aplicación de fichajes que manda mensaje al responsable en caso de que algún puesto se quede descubierto.

VIVOFACIL, CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.A.

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos es incompleta, sin incluir toda la información requerida. Además, esta información no se describe en detalle o, es ambigua e incoherente, respecto a lo especificado en el PPT, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 0 puntos sobre 12:

- En la descripción de los trabajos se resume la información recogida en el PPT, pero no aporta una descripción de la metodología de trabajo para la ejecución de los mismos (punto 4 del PPT).

- No se describe el plan de transición ni de devolución del servicio (puntos 3.1. y 9.1 del PPT).
- En cuanto a las medidas de flexibilidad, indica que contará con recursos suficientes para cubrir modificaciones, pero no ofrece el mínimo de 6 back up solicitados (puntos 5.1. y 8.6 del PPT).
- En los mecanismos de coordinación no se menciona el Comité de Dirección ni el reporte de la actividad (punto 3.3. del PPT).
- Indica que tendrán un plan de contingencia, pero no se detalla cómo se ejecutaría (punto 6.5. del PPT).

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad es incompleta, sin incluir toda la información requerida. Además, esta información no se describe en detalle o, es ambigua e incoherente, respecto a lo especificado en el PPT, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 0 puntos sobre 9:

- No se describe de forma detallada el plan de calidad solicitado (punto 7.1. del PPT).
- Se indica la realización de auditorías y calibraciones, pero no hay una descripción detallada de cómo se van a realizar ni se menciona la periodicidad (en el PPT se indica un mínimo de 4 monitorizaciones por agente/semana) (punto 7.5. del PPT).
- No se hace mención a los test de conocimiento solicitados ni a la encuesta de clima laboral (puntos 7.5.3. y 7.5.4. del PPT).
- No se incluyen modelos de informes sobre los aspectos requeridos en el PPT (punto 7.4.2.).

3. Plan de organización de los recursos humanos

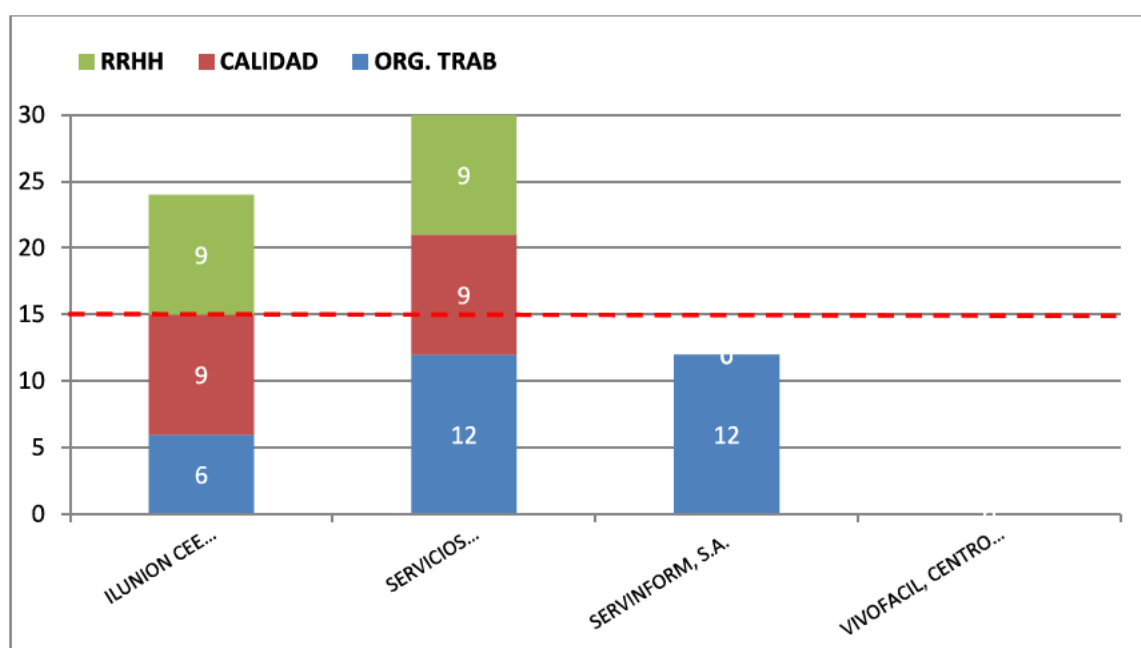
La información sobre el plan de organización de los recursos humanos es incompleta, sin incluir toda la información requerida. Además, esta información no se describe en detalle o, es ambigua e incoherente, respecto a lo especificado en el PPT, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 0 puntos sobre 9:

- En el plan de organización de RROO se describe el proceso de selección y la estructura organizativa.
- El plan de formación no se describe de forma detallada, ni se indican las horas de formación inicial y de reciclaje (punto 8.6.).
- No se presenta un ejemplo de uniformidad (punto 8.10.).
- No describe la aplicación de fichaje que se utilizará ni cuál es el procedimiento de actuación ante la no cobertura del puesto (punto 8.7.).

6 CONCLUSIONES:

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

EMPRESA	ORG. TRAB	CALIDAD	RRHH	TOTAL
ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.	6	9	9	24
SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE	12	9	9	30
SERVINFORM, S.A.	12	0	0	12
VIVOFACIL, CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.A.	0	0	0	0



Como se indicaba en el Pliego de Condiciones Particulares, apartado 27, aquellas ofertas técnicas que iguallen 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 las ofertas de SERVINFORM, S.A. y VIVOFACIL, CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, 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) ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A. y SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE, 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 el cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.