

Madrid, 24 de julio de 2025

Exclusiones en la fase de valoración técnica correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, de un SERVICIO DEL CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CIAC) DE METRO DE MADRID (LICITACIÓN 6012500087)

Una vez realizada la valoración técnica de las ofertas presentadas por las empresas SERVIFORM, S.A. y VIVOFACIL, CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.A. a esta licitación, METRO DE MADRID, S.A. ha acordado, su exclusión por los motivos que se indican a continuación:

El apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares establece los criterios evaluables mediante la aplicación de juicios de valor y establece lo que sigue:

“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. Se describe un plan de contingencia que contemple todas las acciones preventivas, así como aquellas acciones reactivas que garanticen 	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.
	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.

<i>la prestación del servicio.</i>		
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.
	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.
	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.

La valoración de los criterios se realizará mediante la información contenida en la tabla de valoración de criterio, teniéndose en cuenta no solo la apariencia formal de la oferta técnica, sino también el examen de su contenido, puntuando la calidad técnica de cada oferta en virtud de su adecuación material a los requerimientos del PPT.

Nota: esta documentación se presentará conforme a lo indicado en el apartado 42 del cuadro resumen de este PCP.

Criterios cualitativos evaluables mediante la aplicación de fórmulas: No procede

SERVIFORM, S.A.

La licitadora **SERVIFORM, S.A.** no ha obtenido la puntuación suficiente para ser calificada como APTA o TÉCNICAMENTE ACEPTABLE según lo especificado en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, el cual establece que *las ofertas técnicas que igualen o superen (\geq) los 15 puntos serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables*.

El resumen de la valoración de su Oferta Técnica, es el siguiente:

CRITERIOS CUALITATIVOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (30 puntos)

1. Propuesta de organización de los trabajos (12 puntos)

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 Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Enumeran los distintos trabajos a realizar, tal y como se describen en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 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 Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Desarrollan cómo se cubrirán las peticiones de cambios en horarios, agentes y tareas.
- Facilitan un plan de contingencia con detalle alto.

La puntuación obtenida en este apartado es de **12 puntos**.

2. Plan de Calidad (9 puntos)

La información sobre el plan de calidad es incompleta, sin incluir toda la información requerida. Además, esta información no describe en detalle o, es ambigua e incoherente, respecto a lo especificado en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

- 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 (apartado 7.5.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- En una imagen se indican los informes solicitados (copiado de lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas), 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...) (apartado 7.4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas). No se incluyen ejemplos de informe mensual de gestión de servicio o informe mensual de calidad.
- Se comprometen a los niveles de servicio que se indican en Pliego de Prescripciones Técnicas, pero no a alcanzar los estándares exigidos en las evaluaciones externas: cliente

misterioso (9 sobre 10), encuestas (8,5 sobre 10), etc. (apartado 7.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas).

La puntuación obtenida en este apartado es de **0 puntos**.

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 Pliego de Prescripciones Técnicas:

- 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 (apartados 8.8 y 8.9 Pliego de Prescripciones Técnicas).
- Aunque se comprometen a cubrir los puestos descubiertos en el tiempo indicado (2 horas) no ofrecen los back ups solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas (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 (apartado 8.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- En caso de incremento del servicio proponen la activación de un plan con antelación de al menos 2 semanas, cuando en el Pliego de Prescripciones Técnicas se les pide adaptaciones con 48 horas de antelación (apartado 5.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- Ofrecen una aplicación de fichajes que manda mensaje al responsable en caso de que algún puesto se quede descubierto.

La puntuación obtenida en este apartado es de **0 puntos**.

De la suma de la puntuación obtenida para cada criterio, según lo expuesto con anterioridad, se obtienen **12 puntos**, no alcanzando los 15 apartados puntos como límite de suficiencia técnica para poder ser considerada la oferta como apta o técnicamente aceptable.

Por tanto, y de conformidad con lo previsto en la condición 8.3 del PCP -en relación con el apartado 27 de su cuadro resumen - la oferta de la empresa **SERVINFORM, S.A.** no es apta técnicamente, por lo que queda **excluida** del procedimiento.

VIVOFACIL, CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.A.

La licitadora **VIVOFACIL, CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.A.** no ha obtenido la puntuación suficiente para ser calificada como APTA o TÉCNICAMENTE ACEPTABLE según lo especificado en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, el cual establece que *las ofertas técnicas que igualen o superen (\geq) los 15 puntos serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables*.

El resumen de la valoración de su Oferta Técnica, es el siguiente:

CRITERIOS CUALITATIVOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (30 puntos)

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 Pliego de Prescripciones Técnicas:

- En la descripción de los trabajos se resume la información recogida en el Pliego de Prescripciones Técnicas, pero no aporta una descripción de la metodología de trabajo para la ejecución de los mismos (apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- No se describe el plan de transición ni de devolución del servicio (apartados 3.1 y 9.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- 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 (apartados 5.1 y 8.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- En los mecanismos de coordinación no se menciona el Comité de Dirección ni el reporte de la actividad (apartado 3.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- Indica que tendrán un plan de contingencia, pero no se detalla cómo se ejecutaría (apartado 6.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas).

La puntuación obtenida en este apartado es de **0 puntos**.

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 Pliego de Prescripciones Técnicas:

- No se describe de forma detallada el plan de calidad solicitado (apartado 7.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- 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 Pliego de Prescripciones Técnicas se indica un mínimo de 4 monitorizaciones por agente/semana) (apartado 7.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- No se menciona los test de conocimiento solicitados ni a la encuesta de clima laboral (apartados 7.5.3 y 7.5.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- No se incluyen modelos de informes sobre los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (apartado 7.4.2).

La puntuación obtenida en este apartado es de **0 puntos**:

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 Pliego de Prescripciones Técnicas:

- 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 (apartado 8.6).

- No se presenta un ejemplo de uniformidad (apartado 8.10).
- No describe la aplicación de fichaje que se utilizara ni cual es el procedimiento de actuación ante la no cobertura del puesto (apartado 8.7).

La puntuación obtenida en este apartado es de **0 puntos**.

De la suma de la puntuación obtenida para cada criterio, según lo expuesto con anterioridad, se obtienen **0 puntos**, no alcanzando los 15 apartados exigidos como límite de suficiencia técnica para poder ser considerada la oferta como apta o técnicamente aceptable.

Por tanto, y de conformidad con lo previsto en la condición 8.3 del PCP -en relación con el apartado 27 de su cuadro resumen- la oferta de la empresa **VIVOFACIL, CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.A.** no es apta técnicamente, por lo que queda **excluída** del procedimiento.

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.