



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE ATENCIÓN E
INFORMACIÓN AL CLIENTE EN LA RED DE METRO DE
MADRID**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012500209

NÚMERO DE LA S.C: 6000012404

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 de información y atención al cliente en la red de Metro de Madrid, de la licitación número 6012500209.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

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

- EULEN, S.A.
- PROSEGUR SOLUCIONES INTEGRALES
- ELEROC SERVICIOS S.L.
- CONSULTORES ASESORES COLAVORO, S.L.
- UNIUM SERVICIOS AUXILIARES S.L.
- SIGMADOS, S.L.
- SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.
- SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U.

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

- SIGMADOS, S.L.
- SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.
- SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U.

Una vez calificada la documentación administrativa se consideraron aptas las ofertas de las siguientes tres empresas, que pasarán a ser evaluadas técnicamente:

- SIGMADOS, S.L.
- SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.
- SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U.

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 puedan implicar la exclusión.

5 DESARROLLO DE LA VALORACIÓN TÉCNICA (PUNTUACIÓN):

Tal y como se recoge en el apartado 27 del cuadro resumen del 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. Documento con la 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
Se considerará que la información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto si: <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%
Se considerará que la información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio si: <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%
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 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. Documento con el 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 utilizarán.Se 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. Documento con el 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%

<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 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%
<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 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%

SIGMADOS S.L.

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es del 100% (10 sobre 10):

- Describen los trabajos a realizar ajustándose al PPT, así como un plan de inicio del servicio altamente detallado, con diferentes hitos y entregables que documenten el cumplimiento de cada uno.
- Desarrollan un plan de organización de cada una de las campañas, tanto en generación de documentación, selección y formación, con cronograma detallado de cada una de las fases y tareas indicadas en el punto 3.1 del PPT.
- Detallan las medidas de flexibilidad que emplearán, comprometiéndose a cumplir el plazo de 24 horas especificado en el pliego.
- Describen los mecanismos de coordinación y seguimiento de la actividad de acuerdo con lo especificado en el pliego. Además, facilitan a Metro acceso a una herramienta en la que poder visualizar la evolución del servicio y la cobertura en tiempo real.

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es del 100% (10 sobre 10):

- Describe un plan de calidad detallado, comprometiéndose a cumplir lo detallado en el pliego, incluyendo los recursos, herramientas y metodologías de

trabajo que utilizarán. Además de realizar las visitas, añaden un modelo de evaluación para utilizar y facilita una herramienta donde se volcarán los datos, que podrán ser analizados en tiempo real desde una herramienta de Bussiness Intelligence.

- Incluye los modelos de informe que se solicitan en el pliego, con gráficos, tablas y comentarios cualitativos. Además de comprometerse a entregar los informes en el plazo especificado, facilitarán acceso a un Cuadro de Mando en el que se podrán consultar en cualquier momento.

3. Plan de organización de los recursos humanos

La información sobre el plan de organización de los recursos humanos es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es del 100% (10 sobre 10):

- Describen de manera detallada un plan de organización de los recursos humanos, explicando la organización de los recursos humanos que participarán en el proyecto y las funciones que realizará cada uno. Además, detallan el proceso de selección desde una base de datos propia. En cuanto a la formación, ofrecen más horas de formación que las requeridas en pliego. También incluyen una propuesta de uniforme, de verano y de invierno.
- Describen un plan de control de asistencia del personal, que se realizará con una aplicación de fichajes con geolocalización, así como un plan de cobertura de puesto, detallando el proceso a seguir en caso de incidencias.

SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es del 100% (10 sobre 10):

- Presentan la descripción de los trabajos a ejecutar conforme a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, detallando un plan de inicio del servicio y un plan específico para cada campaña, con la explicación de las fases previstas y los responsables implicados.
- Describe un plan de organización de cada campaña, explicando con detalle las actividades y tareas indicadas en el punto 3.1 del PPT. Detallan las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios (horarios, promotores o tareas). Asumen el compromiso de atender cualquier solicitud de modificación, especificando los recursos y procedimientos destinados a ello y garantizando su implementación en un plazo máximo de 24 horas.

- Describen de manera detallada los mecanismos de coordinación, seguimiento y reporte de la actividad según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, incluyendo las aplicaciones y herramientas que utilizarán para dicho control.

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es del 100% (10 sobre 10):

- Presenta de forma detallada el plan de calidad, incorporando las exigencias establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, junto con las metodologías previstas, el personal responsable y las herramientas que se utilizarán.
- Aporta modelos de informes ajustados a las características definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, incluyendo ejemplos completos que integran tablas y gráficos.

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):

- Presentan un plan de organización de los recursos humanos, detallando la estructura organizativa prevista para la ejecución de los trabajos y las funciones asignadas a cada puesto. Sin embargo, consideramos que este plan no es completo, ya que en la uniformidad no se indica que incluirá pantalón de vestir, ni la camisa/polo blanco. Además, en el perfil de los agentes no se define la formación académica que deben tener, la experiencia ni los idiomas.
- Describen una herramienta de gestión de recursos humanos orientada al control de asistencia y a la cobertura de puestos, señalando el procedimiento a seguir en caso de incidencias, si bien no concretan el mecanismo concreto de detección de estas, por tanto, no es coherente con lo solicitado.

SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U.

1. Propuesta de organización de los trabajos

La información sobre la propuesta de organización de los trabajos es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es del 100% (10 sobre 10):

- Detallan de forma exhaustiva los trabajos a ejecutar conforme a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, describiendo un plan de inicio del servicio, abarcando la coordinación inicial, el desarrollo de cada campaña, así como el cierre y la elaboración de conclusiones.

- Describe un plan de organización de cada campaña, desglosando y explicando las actividades y tareas indicadas en el punto 3.1 del PPT. Explican con alto detalle las funciones asignadas a cada perfil profesional requerido en la fase previa a cada campaña, incluyendo las reuniones necesarias para la definición de objetivos.
- Se desarrollan las medidas de flexibilidad o adaptabilidad ante cualquier petición de cambios. Describen con precisión la adaptación ante solicitudes de cambios de horarios, especificando los plazos comprometidos para su implementación.
- Describen con detalle los mecanismos de coordinación, seguimiento y reporte de la actividad de acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas de manera detallada.

2. Plan de Calidad

La información sobre el plan de calidad es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, por lo que la puntuación obtenida en este apartado es del 100% (10 sobre 10):

- Presenta de manera detallada el plan de calidad, integrando las exigencias establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como las metodologías previstas, el personal asignado responsable de su ejecución y las herramientas a utilizar.
- Aporta modelos de informes diarios, mensuales y anuales alineados con las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, acompañados de ejemplos completos que incluyen tablas y gráficos. Utilizan una herramienta para datos compartida con Metro.

3. Plan de organización de los recursos humanos

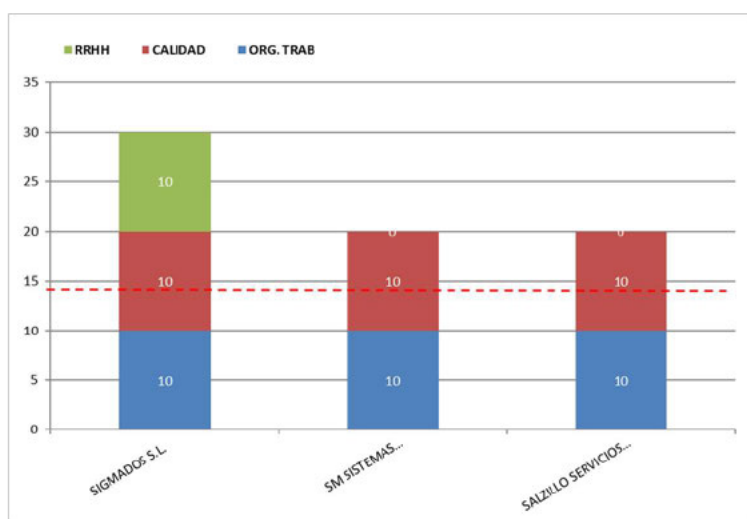
La información sobre el plan de organización de los recursos humanos es incoherente, o con un nivel de detalle bajo por lo que se califica con el 0% de la nota (0 puntos de 10):

- El plan de organización de los recursos humanos no está completo, ya que en el perfil del promotor no se especifica el requisito de un alto nivel de inglés, tal y como establece el Pliego de Prescripciones Técnicas. Además, no mencionan la actividad comercial relativa a la venta de productos ni el apoyo a la misma como se solicita, pero hacen referencia a la venta de títulos, actividad no contemplada en los pliegos.
- Detallan un plan de control de asistencia del personal y de cobertura de puesto, con un tiempo medio de respuesta inferior a 30 minutos.

6 CONCLUSIONES:

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

EMPRESA	ORG. TRAB.	CALIDAD	RRHH	TOTAL
SIGMADOS S.L.	10	10	10	30
SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.	10	10	0	20
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U.	10	10	0	20



Como se indicaba en el pliego de condiciones particulares, apartado 27 del cuadro resumen, 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, superan el umbral de suficiencia técnica establecido en el PCP (15 puntos), las tres ofertas: SIGMADOS, S.L., SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L. y SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U., 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.

