

NOTA INFORMATIVA RELATIVA A LA SOLICITUD DE ACLARACIONES A LA DOCUMENTACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN N.º 97/2025 PARA LOS “SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.”

De conformidad con lo indicado en el Acta de 16 de octubre de 2025, una vez analizada la documentación presentada por los licitadores, la Mesa Permanente de Contratación asistida por los servicios técnicos de Canal de Isabel II, S.A., M.P. procedió, en fecha 20 de noviembre de 2025, a solicitar las aclaraciones necesarias en los términos y condiciones previstas en los pliegos del procedimiento.

En este sentido, se solicitó a la empresa **SERVINFORM, S.A.**, entre otras, aclaración en relación al apartado A) II. b) del punto 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, “PCAP”) en el siguiente sentido:

“Aspecto susceptible de aclaración 2: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) II. b) del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

- b) ***“Descripción de recursos humanos asociados al contrato, definiendo los diferentes puestos de trabajo y el número de efectivos de cada perfil exigido.***

En este apartado se deberá indicar el número total de los puestos de trabajo necesarios conforme al Anexo “PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO” del Pliego de Prescripciones Técnicas, teniendo en cuenta el volumen de actividad reflejado en los Anexos del Pliego de Prescripciones Técnicas para los años 2023 y 2024.

Las propuestas de los licitadores deberán presentar el nivel de detalle requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.”

Asimismo, dentro del punto 20 “ANEXOS PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO” y el punto 5.2. “Recursos Humanos” del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante “PPT”), se dispone lo siguiente:

“Siendo como mínimo de obligado cumplimiento:

- 1 Responsable del Servicio
- 1 Formador, con dedicación exclusiva
- 1 Formador, sin dedicación exclusiva
- 2 Supervisores
- 5 Coordinadores
- 50 Agentes
- 1 Delegado de Protección de Datos, sin dedicación exclusiva.

- 1 Interlocutor en materia de Seguridad, sin dedicación exclusiva.
- 1 Responsable Técnico de del Servicio, sin dedicación exclusiva.
- 1 Consultor de Plataforma de Tecnología de Contact Center, sin dedicación exclusiva.
- Ratio de Supervisores: Como mínimo 1 por cada 25 agentes.
- Ratio de Coordinadores: Como mínimo 1 por cada 10 agentes.”

La empresa licitadora ha cumplimentado la Plantilla del Anexo correspondiente en el apartado 2.2.6. de las Especificaciones Técnicas presentadas, sin embargo, debe verificar el dato de Coordinadores y Supervisores incluido en dicha Plantilla, y el sumatorio de ambos perfiles, de tal manera que se garantice el cumplimiento de los ratios mínimos exigidos.

Aclaración 2: La empresa licitadora deberá verificar y confirmar la proporción de coordinadores/agentes incluida en el apartado 2.2.6. de sus Especificaciones Técnicas y el cumplimiento de los ratios mínimos establecidos en el PPT.”

En este sentido, una vez revisada la documentación aportada en fase de aclaración se han detectado los siguientes aspectos susceptibles de aclaración:

Aspecto susceptible de aclaración: en el documento de aclaraciones presentado contiene una contradicción toda vez que indica que la propuesta presentada garantiza el cumplimiento de los ratios mínimos establecidos en el PPT y, sin embargo, incluyen un cuadro en el que se refleja una ratio de 1 supervisor por cada 45 agentes cuando la ratio mínima establecida en el apartado 5.2 “Recursos Humanos” del PPCA es de 1 supervisor por cada 25 agentes:

“Siendo como mínimo de obligado cumplimiento:

- 1 Responsable del Servicio
- 1 Formador, con dedicación exclusiva
- 1 Formador, sin dedicación exclusiva
- 2 Supervisores
- 5 Coordinadores
- 50 Agentes
- 1 Delegado de Protección de Datos, sin dedicación exclusiva.
- 1 Interlocutor en materia de Seguridad, sin dedicación exclusiva.
- 1 Responsable Técnico de del Servicio, sin dedicación exclusiva.
- 1 Consultor de Plataforma de Tecnología de Contact Center, sin dedicación exclusiva.
- Ratio de Supervisores: Como mínimo 1 por cada 25 agentes.
- Ratio de Coordinadores: Como mínimo 1 por cada 10 agentes.”

Aclaración: La empresa licitadora deberá aclarar si se trata de un error, indicando la ratio de supervisores/agentes correcta conforme a la configuración de su oferta.

Las aclaraciones solicitadas deben presentarse a través del Servicio de aportación de documentos de la Sede Electrónica de la Comunidad de Madrid (<https://sede.comunidad.madrid/guia-tramitacion-electronica#documentos>), **antes de las 14.00 horas del tercer día hábil computado a partir del día hábil siguiente a la publicación en el tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.**



Fecha:
2025.12.12
14:18:11 +01'00'

La Secretaria de la Mesa Permanente de Contratación