

## RELACIÓN DE DEFECTOS SUBSANABLES EN LA DOCUMENTACIÓN APORTADA POR EL LICITADOR PROPUESTO COMO ADJUDICATARIO DEL LOTE 1, PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN N.º 97/2025 "SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P."

De conformidad con lo indicado en el Acta\_04 de 3 de marzo de 2026, se requirió al licitador propuesto como adjudicatario del Lote 1, **TELECYL, S.A.**, para que presentara la documentación exigida por los Pliegos.

La empresa propuesta como adjudicataria ha presentado la documentación para acreditar su capacidad para contratar en el plazo concedido al efecto.

### TELECYL, S.A., (Lote 1)

- **Defecto 1:** la empresa licitadora presenta aval en concepto de garantía definitiva conforme a lo establecido en la cláusula 15 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, "**PCAP**") emitido por doña E.C.Y y doña S.P.M., señalando que los mismos cuentan con poder suficiente para su emisión. No obstante, el referido documento no incluye bastanteo, ni se ha aportado el poder de representación que avale que doña E.C.Y y doña S.P.M. cuentan con poder suficiente para dicho acto.
- **Subsanación 1:** La empresa licitadora debe aportar el poder de representación de doña E.C.Y y doña S.P.M. o, en su caso, aval con bastanteo de poderes.
- **Defecto 2:** de conformidad con lo requerido en el apartado 5.1.1 del Anexo I del Pliego de Clausuras Administrativas Particulares (en adelante PCAP), relativo a los requisitos y criterios de solvencia económica y financiera, la empresa licitadora debía de acreditar un volumen anual de negocios en el ámbito objeto del contrato ("Servicios de atención al cliente o usuario") por importe igual o superior a 5.000.000 € dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas.

El licitador ha aportado una declaración relativa al volumen anual de negocios global en la que **no se especifica qué volumen anual de negocio corresponde al ámbito objeto del contrato ("Servicios de atención al cliente o usuario")**.

- **Subsanación 2:** la empresa licitadora debe aportar una declaración responsable en la que se especifique el importe que corresponde al volumen anual de negocios de los tres últimos ejercicios disponibles en el ámbito objeto del contrato.
- **Defecto 3:** de conformidad con lo requerido en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP, relativo al perfil del Responsable Técnico del Servicio y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center, el licitador podía remitirse a la documentación que hubiera presentado en el Sobre número 3 correspondiente a los medios personales adscritos al contrato valorados de conformidad con el apartado 8 A) 2.1.1 y 2.1.2 del Anexo I del PCAP. En este sentido, el licitador

debía presentar una declaración responsable firmada por su representante en la que indique i) que dispone efectivamente de los citados medios personales y ii) que la referida documentación sigue plenamente vigente y no ha sufrido modificación alguna.

La empresa licitadora aporta Currículum Vitae de los perfiles de Responsable Técnico del Servicio y de Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center, siendo coincidentes con la documentación aportada en el sobre nº 3. Sin embargo, no ha incorporado la relación de proyectos a considerar ni tampoco una declaración responsable en la que se ponga de manifiesto que la documentación presentada en el sobre nº 3 de su oferta sigue plenamente vigente y no ha sufrido modificación alguna.

- **Subsanación 3:** la empresa licitadora debe aportar Currículum Vitae con toda la relación de proyectos que se han valorados de conformidad con el apartado 8 A) 2.1.1 y 2.1.2 del Anexo I del PCAP o bien aportar una declaración responsable en la que se ponga de manifiesto que la documentación presentada en el sobre nº 3 sigue plenamente vigente y no ha sufrido modificación alguna respecto de los perfiles de **Responsable Técnico del Servicio y de Consultor**.
- **Defecto 4:** de conformidad con lo requerido en el apartado 5.3.2 del Anexo I del PCAP, relativo a la acreditación del cumplimiento de normas los licitadores debían acreditar:

*“Normas de gestión de la Continuidad de Negocio: los licitadores, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, deberán acreditar que cumplen con las normas de gestión de la Continuidad de Negocio establecidas en la ISO-22301, o equivalente. El certificado deberá incluir los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P., independientemente de que se preste en formato SaaS, on premise o Cloud.*

*Asimismo, se aceptarán otras pruebas de medidas de gestión de la de la Continuidad de Negocio equivalentes a las establecidas en la ISO-22301 que presenten los licitadores en el ámbito indicado con anterioridad establecidas en la ISO-22301, o equivalente.”*

Para ello debían aportar: *“Certificación ISO-22301 o equivalente, en el ámbito indicado con anterioridad.*

*El certificado deberá incluir en su alcance el ámbito indicado con anterioridad y estar emitido por entidad acreditada dentro de European Accreditation (EA) o de la Organización Internacional de Acreditación (IAF).*

*Asimismo, se aceptarán otras pruebas de medidas de gestión de la Seguridad de la Información equivalentes a las establecidas en la ISO-22301 que presenten los licitadores en el ámbito indicado con anterioridad.”*

Cabe indicar que en el documento de “Respuestas a las consultas recibidas acerca de los pliegos del procedimiento de licitación del contrato nº 97/2025 “Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A M.P.”, publicado el 11 de septiembre de 2025 en la Plataforma de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, en la respuesta a la consulta nº 114, se señalaba que los licitadores que no dispusieran de Certificación ISO-22301, *“deberán documentar que sus sistemas de gestión de continuidad de negocio (SGCN) cumplen con los siguientes aspectos:*

- *Planes de continuidad del negocio (PCNs) que pudieran afectar a los servicios objeto del presente Contrato.*
- *Alcance, política y objetivos del SGCN.*
- *Requisitos legales y normativos de aplicación.*
- *Procedimientos de comunicación entre las partes interesadas.*
- *Análisis del impacto en el negocio (BIA).*
- *Evaluación de riesgos, incluyendo un perfil del riesgo.*
- *Estructura de respuesta a incidentes.*
- *Procedimientos de recuperación/estabilización.*
- *Evidencias de competencias del personal.*
- *Los PCNs deberán contemplar la realización de acciones preventivas y correctivas, procedimiento de supervisión y medición del SGCN, realización de auditorías internas y Revisión por la Dirección. En caso de aportar evidencias o resultados sobre estos aspectos, será bajo el Acuerdo de Confidencialidad (NDA) que se considere”.*

En este sentido, la empresa licitadora ha aportado documento denominado 17-GESTION\_CONTINUIDAD\_NEGOCIO, en el que desglosa las medidas implantadas en los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación, que considera equivalentes a las medidas establecidas en la ISO-22301.

El referido documento incluye adicionalmente como Anexo el Plan de Continuidad de Negocio que afecta a los servicios objeto de contratación.

Revisada la documentación aportada, se ha comprobado que la misma acredita la mayoría de los aspectos que se deberían documentar para poder verificar que el sistema de gestión de continuidad de negocio (SGCN) es conforme a las medidas establecidas en la ISO-22301, sin embargo, no se han encontrado referencias concretas en relación con las competencias del personal, así como en relación a la realización de auditorías internas para revisión por la Dirección.

En este sentido, sí se localizan en la documentación aportada referencias a la Política de Seguridad y a la Política de Continuidad de la empresa, sin que se localice documento anexo con el detalle de las mismas.

Por otra lado, en la citada documentación, se hace referencia a los siguientes documentos:

- PROC-A5.29-Seguridad de la información durante la interrupción.pdf
- PROC-A5.30-Preparación\_de\_las\_TIC\_para\_continuidad\_de\_la\_actividad\_v2.pdf

- PROC-A5.31-Identificación de requisitos legales.pdf

Indicándose que los mismos se encuentran a disposición de Canal de Isabel II, S.A. M.P. Sin embargo, su contenido no se ha incluido en la documentación aportada.

- **Subsanación 4:** la empresa licitadora debe acreditar las competencias de su personal en materia de continuidad acreditando acciones al respecto. En este sentido, deberá detallar, por ejemplo, medidas de difusión de las políticas de seguridad y continuidad, y protocolos de aceptación de estas y/o formaciones que estén establecidas.

Asimismo, debe aportar las Políticas de Seguridad y Continuidad de las que disponga, con el detalle completo de las mismas.

Adicionalmente, deberá aclarar la toma en consideración de la continuidad de negocio en los planes de auditoría, así como el reporte de los resultados de dichas auditorías a la Dirección de la empresa.

Por otro lado, la empresa licitadora deberá aportar completos los siguientes documentos:

- PROC-A5.29-Seguridad de la información durante la interrupción.pdf
- PROC-A5.30-Preparación\_de\_las\_TIC\_para\_continuidad\_de\_la\_actividad\_v2.pdf
- PROC-A5.31-Identificación de requisitos legales.pdf

De conformidad con lo establecido en la Cláusula 13 del PCAP, se informa de que si los defectos indicados no fueran subsanados, no se tendrá en consideración la oferta presentada entendiéndose que ha retirado la misma y que ha imposibilitado la adjudicación del contrato a su favor, incurriendo, en su caso, en la causa de prohibición de contratar establecida en el artículo 71.2 a) de la LCSP siempre que haya mediado dolo, culpa o negligencia, o en la causa de prohibición de contratar establecida en el artículo 71.1 e) de la LCSP.

La documentación solicitada debe 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:  
2026.03.26  
09:29:05  
+01'00'

La Secretaria de la Mesa Permanente de Contratación