

INFORME DE VALORACIÓN

EXPEDIENTE: 249/2025 para la prestación de los servicios de “Análisis de órdenes de lectura y gestión de reclamaciones de facturación por consumo de agua”

Área: **Facturación**

Fecha: 01 de junio de 2026

1º ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y SUBCONTRATACIÓN

Como consecuencia de la revisión de la documentación contenida en el Sobre 3 referente a la “Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, especificaciones técnicas y subcontratación” del expediente 249/2025 para los “Servicios de análisis de órdenes de lectura y gestión de reclamaciones de facturación por consumo de agua”, se observó que la oferta presentada por el licitador INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U. (actualmente TEKNEI BPO SERVICIOS S.L.U. tras cambio de denominación social de la entidad comunicado por el propio licitador) debía aclarar los siguientes aspectos:

- Presentar certificados de funciones emitidos por las empresas donde ha obtenido la experiencia que se pretende acreditar, que reúnan los requisitos exigidos en el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I del PCAP, para el perfil ofertado para el lote 2 del procedimiento identificado con las siglas M.E.R.
- Presentar certificados de funciones emitidos por las empresas donde ha obtenido la experiencia que se pretende acreditar, que reúnan los requisitos exigidos en el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I del PCAP, para el perfil ofertado para el lote 2 del procedimiento identificado con las siglas E.P.L.

Una vez revisada la documentación aportada por el licitador se verifica que ésta aclara los aspectos mencionados anteriormente.

Asimismo, en este procedimiento no son de aplicación Especificaciones Técnicas.

Por otro lado, la única empresa que ha presentado oferta válida ha declarado que no va a subcontratar prestaciones objeto del Contrato.

2º CRITERIOS DE VALORACIÓN

De conformidad con el apartado 8 del Anexo I al PCAP, los criterios que han de servir de base para la adjudicación del Contrato son los siguientes:

A) Criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas: **100 puntos**

A) 1. Valoración económica: **49 puntos**

En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo este la valoración máxima, es decir, 49 puntos. Se establece la siguiente fórmula:

$$Vi = 49 * P_{\min} / Pi$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

P_i = Precio propuesto por la empresa i , en €

P_{min} = Precio mínimo ofertado, en €

A) 2. Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas: **51 puntos**:

- A) 2.1 Experiencia media de los analistas (lote 1) y los analistas y gestores de arbitrajes y experiencia del cliente (lote 2) con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dichos perfiles en el apartado 5.2.1 del Anexo I: **30 puntos**

Se valorará la experiencia media de los analistas (lote 1) y los analistas y gestores de arbitrajes y experiencia del cliente (lote 2) con dedicación a los servicios propuesto por el licitador que exceda la experiencia mínima requerida para dichos perfiles en el apartado 5.2.1 del Anexo I. En este sentido, los perfiles ofertados a efectos de valoración en este apartado serán los mismos propuestos por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para los mismos y para el criterio establecido en el apartado 8 A) 2.3. Por tanto, dichos perfiles deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para los mismos.

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 30 * EMAGAi / EMAGAm_{ax}$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

$EMAGAi$ =

Para el lote 1, Experiencia media, debidamente acreditada, de los analistas propuestos por el licitador i en análisis de lecturas y consumos de contadores, ya sean éstos de agua, gas, o electricidad, que excedan la experiencia mínima exigida en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

Para el lote 2, Experiencia media, debidamente acreditada, de los analistas y gestores de arbitrajes y experiencia del cliente propuestos por el licitador i en gestión de reclamaciones por facturación de consumos de suministros de agua, gas, o electricidad, que excedan la experiencia mínima exigida en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

$EMAGAm_{ax}$ = Mayor $EMAGAi$ acreditada.

- A) 2.2 Experiencia del Encargado de Servicio con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I: **15 puntos**

Se valorará la experiencia del Encargado de Servicio con dedicación a los servicios propuesto por el licitador que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I. En este sentido, el Encargado de Servicio ofertado a efectos de valoración en este apartado será el mismo propuesto por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para dicho perfil y para el

criterio establecido en el apartado 8 A) 2.3 siguiente. Por tanto, dicho perfil deberá cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el mismo.

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$Vi = 15 * EE i / EE max$$

Donde:

Vi = Valoración correspondiente a la oferta i

EE i =

Para el lote 1, Nº de meses de experiencia del Encargado de Servicio propuesto por el licitador i en servicios de análisis de lecturas y consumos de contadores, ya sean éstos de agua, gas, o electricidad, que exceda la experiencia mínima exigida en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

Para el lote 2, Nº de meses de experiencia del Encargado de Servicio propuesto por el licitador i en servicios de gestión de reclamaciones por facturación de consumos de suministros de agua, gas, o electricidad, que exceda la experiencia mínima exigida en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

EEmax = Mayor Ni acreditada.

- A) 2.3 Número de Titulados Universitarios entre los analistas y el encargado del servicio con dedicación a los servicios: **6 puntos**

Se valorará la mejora de la titulación mínima exigida en el apartado 5.2.1 a los analistas y al encargado del servicio.

En este sentido, los analistas y el encargado del servicio ofertados a efectos de valoración en este apartado serán los mismos propuestos por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 para dichos perfiles y para los criterios de valoración establecidos en el apartado 8 A) 2.1 y 2.2 anteriores. Por tanto, dichos perfiles deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 para los mismos.

La valoración de este criterio se realizará conforme a la siguiente fórmula:

$$Vi = 6 * NTUi / NTUmax$$

Donde:

Vi = Valoración correspondiente a la oferta i

NTUi = Número de Titulados Universitarios entre los analistas y el encargado del servicio propuestos por el licitador i en su oferta, debidamente acreditado

NTUmax = Mayor NTUi debidamente acreditado.

3º CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas económicas presentadas por el licitador a los dos lotes que conforman el procedimiento de licitación son acordes a lo exigido en el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Asimismo, ninguna de las ofertas incurre en valor anormalmente bajo.

3.1 Puntuación de la oferta económica (máximo 49 puntos)

La puntuación de la oferta económica de conformidad con la fórmula establecida en el apartado 8 A) 1 del Anexo I al PCAP es la siguiente:

Lote 1

Licitador	Presupuesto base de licitación	Importe oferta del licitador	Porcentaje de baja	Puntuación de la oferta económica
INDRA BRP SERVICIOS, S.L.U. (TEKNEI BPO SERVICIOS S.L.U.)	209.795,98	206.640,00	1,50%	49,00

Lote 2

Licitador	Presupuesto base de licitación	Importe oferta del licitador	Porcentaje de baja	Puntuación de la oferta económica
INDRA BRP SERVICIOS, S.L.U. (TEKNEI BPO SERVICIOS S.L.U.)	336.975,82	329.085,80	2,34%	49,00

3.2 Puntuación de la “Experiencia media de los analistas (lote 1) y los analistas y gestores de arbitrajes y experiencia del cliente (lote 2) con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dichos perfiles en el apartado 5.2.1 del Anexo I” (máximo 30 puntos)

La puntuación de la oferta económica de conformidad con la fórmula establecida en el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP es la siguiente:

Lote 1

Licitador	Valor medio ofertado	Valor medio acreditado	Mínimo exigido	Experiencia valorable	Puntuación criterio 8 A) 2.1
INDRA BRP SERVICIOS, S.L.U. (TEKNEI BPO SERVICIOS S.L.U.)	106,00	95,50	6,00	89,50	30,00

El licitador oferta una experiencia de 89 meses para el analista con iniciales I.S.E y una experiencia de 123 meses para el analista con iniciales M.J.S.E. Sin embargo, de los certificados de funciones presentados por el licitador para acreditar dicha experiencia, únicamente se puede

considerar como experiencia válida en “Análisis de lectura y consumo de contadores, ya sean éstos de agua, gas, o electricidad”, 84 y 107 meses respectivamente, que suponen una experiencia media de 95,50 meses para estos perfiles. Por tanto, una vez descontada la experiencia mínima exigida para estos perfiles en el apartado 5.2.1. del Anexo I del PCAP, la experiencia media a valorar para la oferta presentada por el licitador es de 89,50 meses.

Lote 2

Licitador	Valor medio ofertado	Valor medio acreditado	Mínimo exigido	Experiencia valorable	Puntuación criterio 8 A) 2.1
INDRA BRP SERVICIOS, S.L.U. (TEKNEI BPO SERVICIOS S.L.U.)	111,25	64,50	6,00 - 12,00	55,50	30,00

El licitador oferta una experiencia de 92 meses para el analista con iniciales C.M.R. y una experiencia de 129 meses para el analista con iniciales X.V.S. Asimismo, el licitador oferta una experiencia de 172 meses para el gestor de arbitrajes y experiencia del cliente con iniciales M.C.E.R. y una experiencia de 52 meses para el gestor de arbitrajes y experiencia del cliente con iniciales E.F.P.L. Sin embargo, de los certificados de funciones presentados por el licitador para acreditar dicha experiencia, únicamente se puede considerar como experiencia válida en “Gestión de reclamaciones de facturación de consumos de suministros de agua, gas, o electricidad”, 33, 88, 112 y 25 meses respectivamente, que suponen una experiencia media de 64,50 meses para estos perfiles. Por tanto, una vez descontada la experiencia mínima exigida para estos perfiles en el apartado 5.2.1. del Anexo I del PCAP, la experiencia media a valorar para la oferta presentada por el licitador es de 55,50 meses.

3.3 Puntuación de la “Experiencia del Encargado de Servicio con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I” (máximo 15 puntos)

La puntuación de la oferta económica de conformidad con la fórmula establecida en el apartado 8 A) 2.2 del Anexo I al PCAP es la siguiente:

Lote 1

Licitador	Valor medio ofertado	Valor medio acreditado	Mínimo exigido	Experiencia valorable	Puntuación criterio 8 A) 2.2
INDRA BRP SERVICIOS, S.L.U. (TEKNEI BPO SERVICIOS S.L.U.)	88,00	75,00	12,00	63,00	15,00

El licitador oferta una experiencia de 88 meses para el encargado del servicio con iniciales L.V.M. Sin embargo, del certificado de funciones presentado por el licitador para acreditar dicha experiencia, únicamente se puede considerar como experiencia válida en “Análisis de lectura y consumo de contadores, ya sean éstos de agua, gas, o electricidad”, 75 meses. Por tanto, una vez descontada la experiencia mínima exigida para este perfil en el apartado 5.2.1. del Anexo I del PCAP, la experiencia media a valorar para la oferta presentada por el licitador es de 63,00 meses.

Lote 2

Licitador	Valor medio ofertado	Valor medio acreditado	Mínimo exigido	Experiencia valorable	Puntuación criterio 8 A) 2.2
INDRA BRP SERVICIOS, S.L.U. (TEKNEI BPO SERVICIOS S.L.U.)	88,00	75,00	12,00	63,00	15,00

El licitador oferta una experiencia de 88 meses para el encargado del servicio con iniciales L.V.M. Sin embargo, del certificado de funciones presentado por el licitador para acreditar dicha experiencia, únicamente se puede considerar como experiencia válida en “Análisis de lectura y consumo de contadores, ya sean éstos de agua, gas, o electricidad”, 75 meses. Por tanto, una vez descontada la experiencia mínima exigida para este perfil en el apartado 5.2.1. del Anexo I del PCAP, la experiencia media a valorar para la oferta presentada por el licitador es de 63,00 meses.

3.4 Puntuación del “Número de Titulados Universitarios entre los analistas y el encargado del servicio con dedicación a los servicios” (máximo 6 puntos)

La puntuación de la oferta económica de conformidad con la fórmula establecida en el apartado 8 A) 2.3 del Anexo I al PCAP es la siguiente:

Lote 1

Licitador	Valor ofertado	Valor acreditado	Puntuación criterio 8 A) 2.3
INDRA BRP SERVICIOS, S.L.U. (TEKNEI BPO SERVICIOS S.L.U.)	1 titulado sobre 3 posibles	1 titulado sobre 3 posibles	6,00

Lote 2

Licitador	Valor ofertado	Valor acreditado	Puntuación criterio 8 A) 2.3
INDRA BRP SERVICIOS, S.L.U. (TEKNEI BPO SERVICIOS S.L.U.)	0 titulados sobre 3 posibles	0 titulados sobre 3 posibles	0,00

3.5 Clasificación de las ofertas

Una vez valorados todos los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, las ofertas quedan clasificadas de la siguiente forma:

Lote 1

Licitador	Oferta económica	Criterio 8 A) 2.1	Criterio 8 A) 2.2	Criterio 8 A) 2.3	TOTAL
INDRA BRP SERVICIOS, S.L.U. (TEKNEI BPO SERVICIOS S.L.U.)	49,00	30,00	15,00	6,00	100,00

Lote 2

Licitador	Oferta económica	Criterio 8 A) 2.1	Criterio 8 A) 2.2	Criterio 8 A) 2.3	TOTAL
INDRA BRP SERVICIOS, S.L.U. (TEKNEI BPO SERVICIOS S.L.U.)	49,00	30,00	15,00	0,00	94,00

Madrid, a 01 de junio de 2026

Firmado electrónicamente por ***3240** GABRIEL APARICIO (R.****8808*) FIRMA el día 01/06/2026

Fdo.: Gabriel Aparicio Fernández
Jefe del Área de Facturación