

NOTA INFORMATIVA RELATIVA A LA SOLICITUD DE ACLARACIONES A LA DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LOS VALORES OFERTADOS PARA LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN N.º 249/2025 PARA LOS “SERVICIOS DE ANÁLISIS DE ÓRDENES DE LECTURA Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE FACTURACIÓN POR CONSUMO DE AGUA”

De conformidad con lo indicado en el Acta S_03 de 14 de mayo de 2026, 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. procederá a solicitar las aclaraciones necesarias en los términos y condiciones previstas en los pliegos del procedimiento.

Los **aspectos susceptibles de aclaración** encontrados en la documentación de acreditación de los valores ofertados para los **criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas** presentada por los licitadores son los siguientes:

LOTE 2

INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.

Aspecto susceptible de aclaración 1: Conforme al apartado 8 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 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, “PCAP”), los licitadores aportarán la siguiente documentación:

“- Certificado de funciones de cada persona propuesta - analistas y encargado del servicio (lote 1) y los analistas, gestores de arbitrajes y experiencia del cliente y encargado del servicio (lote 2) - emitidos por las empresas donde hayan obtenido la experiencia que se pretende acreditar. Dichos certificados deberán expresar claramente las funciones realizadas con objeto de poder determinar de forma precisa que la experiencia acreditada se ajusta a los servicios análogos objeto de valoración (lote 1: servicios de análisis de lecturas y consumos de contadores, ya sean éstos de agua, gas, o electricidad; lote 2: servicios de gestión de reclamaciones por facturación de consumos de suministros de agua, gas, o electricidad). Asimismo, dichos certificados deberán indicar el tiempo, expresado en meses o delimitado entre fechas concretas, en los que la persona a la que hace referencia ha ejecutado dichas funciones. En este sentido, en dichos certificados se deberá hacer constar TANTO LA EXPERIENCIA MÍNIMA requerida en el apartado 5.2.1 del Anexo I COMO AQUELLA QUE EXCEDA LA MISMA, ya que únicamente ésta será la experiencia objeto de valoración.

- Copia del Título Oficial requerido en el apartado 5.2.1 del Anexo I de cada una de las personas propuestas - analistas y encargado del servicio (lote 1) y los analistas, gestores de arbitrajes y experiencia del cliente y encargado del servicio (lote 2) -, donde se vea de forma clara y precisa la persona a la que corresponde dicha titulación.

- En caso de que proceda, copia de la Titulación universitaria de los analistas y encargado del servicio para el lote correspondiente, donde se vea de forma clara y precisa la persona a la que corresponde dicha titulación.”.

Se ha comprobado que el licitador no ha presentado los certificados de funciones emitidos por las empresas donde ha obtenido la experiencia que se pretende acreditar, para el perfil de gestor de arbitraje y experiencia de cliente correspondiente al perfil propuesto e identificado con las iniciales M.E.R.

Aclaración 1: la empresa licitadora debe aportar para el perfil ofertado e identificado con las siglas M.E.R., la siguiente documentación acreditativa:

- 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.

Aspecto susceptible de aclaración 2: Conforme al apartado 8 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 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, “PCAP”), los licitadores aportarán la siguiente documentación:

“- Certificado de funciones de cada persona propuesta - analistas y encargado del servicio (lote 1) y los analistas, gestores de arbitrajes y experiencia del cliente y encargado del servicio (lote 2) - emitidos por las empresas donde hayan obtenido la experiencia que se pretende acreditar. Dichos certificados deberán expresar claramente las funciones realizadas con objeto de poder determinar de forma precisa que la experiencia acreditada se ajusta a los servicios análogos objeto de valoración (lote 1: servicios de análisis de lecturas y consumos de contadores, ya sean éstos de agua, gas, o electricidad; lote 2: servicios de gestión de reclamaciones por facturación de consumos de suministros de agua, gas, o electricidad). Asimismo, dichos certificados deberán indicar el tiempo, expresado en meses o delimitado entre fechas concretas, en los que la persona a la que hace referencia ha ejecutado dichas funciones. En este sentido, en dichos certificados se deberá hacer constar TANTO LA EXPERIENCIA MÍNIMA requerida en el apartado 5.2.1 del Anexo I COMO AQUELLA QUE EXCEDA LA MISMA, ya que únicamente ésta será la experiencia objeto de valoración.

- Copia del Título Oficial requerido en el apartado 5.2.1 del Anexo I de cada una de las personas propuestas - analistas y encargado del servicio (lote 1) y los analistas, gestores de arbitrajes y experiencia del cliente y encargado del servicio (lote 2) -, donde se vea de forma clara y precisa la persona a la que corresponde dicha titulación.

- En caso de que proceda, copia de la Titulación universitaria de los analistas y encargado del servicio para el lote correspondiente, donde se vea de forma clara y precisa la persona a la que corresponde dicha titulación.”.

Se ha comprobado que el licitador no ha presentado los certificados de funciones emitidos por las empresas donde ha obtenido la experiencia que se pretende acreditar, para el perfil de gestor de arbitraje y experiencia de cliente correspondiente al perfil propuesto e identificado con las iniciales E.P.L.

Aclaración 2: la empresa licitadora debe aportar para el perfil ofertado e identificado con las siglas E.P.L., la siguiente documentación acreditativa:

- 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.

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.**

2026.05.19
09:30:19 +02'00'

La Secretaria de la Mesa Permanente de Contratación

"Este documento es copia del original firmado. En aplicación de la normativa vigente, se han ocultado datos personales y los códigos que permitirían acceder al original".