

Secretaría General

09.01.2020

Informe de los servicios técnicos sobre valoración de ofertas
Contratación del servicio de gestión de reclamaciones sobre préstamos hipotecarios

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

RESUMEN En esta memoria se detallan los criterios que se han evaluado para las diferentes ofertas, la valoración comparativa de las mismas y la selección del proveedor para la contratación del servicio correspondiente al procedimiento de licitación del expediente 19/06585-ADS-0069.

ÍNDICE

1	Objeto de la licitación y procedimiento de adjudicación	4
2	Empresas participantes	4
3	Evaluación económica	5
4	Resumen de la evaluación	5

1 Objeto de la licitación y procedimiento de adjudicación

El objeto de esta licitación es la contratación de un servicio de apoyo a la gestión de reclamaciones referidas a cualquier tipo de incidencia relacionada con préstamos o créditos hipotecarios, suscritos entre los usuarios de servicios bancarios y las entidades supervisadas por el Banco de España, mediante el procedimiento abierto.

2 Empresas participantes

Han presentado oferta cuatro empresas:

Empresas Licitadoras

DELOITTE LEGAL, S.L.P.

ERNST & YOUNG ABOGADOS, S.L.P.

KPMG ASESORES, S.L.

ZUNZUNEGUI SECURITIES LAWYERS, S.L.

Todas las empresas que han presentado oferta han acreditado el cumplimiento de los requisitos previos para contratar establecidos en el Pliego de Cláusulas Particulares.

De las ofertas recibidas, tal y como se desprende del Informe de Evaluación de Criterios Sujetos a Juicios de Valor presentado con fecha 16 de diciembre de 2019, se ha desestimado la oferta de KPMG ASESORES, S.L., al no haber aclarado suficientemente que, como empresa, no está o va a estar incurso durante la duración del contrato en la causa de incompatibilidad prevista en la cláusula 3.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Por lo tanto, únicamente han sido valoradas las ofertas técnicas de las empresas DELOITTE LEGAL, S.L.P., ERNST & YOUNG ABOGADOS, S.L.P. y ZUNZUNEGUI SECURITIES LAWYERS, S.L.

Por otro lado, según se establece en el apartado a) de la cláusula decimoquinta del Pliego de Cláusulas Particulares: *“Para que la oferta sea tenida en consideración, la puntuación global de los criterios sujetos a juicios de valor deberá ser igual o mayor a 5 puntos sobre 10. En caso de no alcanzar esa puntuación, la empresa que haya presentado esa oferta será excluida.”*

En aplicación de la citada cláusula, tal como se recoge en el Informe de Evaluación de Criterios Sujetos a Juicios de Valor de 16 de diciembre de 2019, tras haber sido informado y haber mostrado conformidad el Departamento Jurídico del Banco de España según la comunicación interior nº 029878/2019, se ha acordado la exclusión del procedimiento de licitación a la empresa ZUNZUNEGUI SECURITIES LAWYERS, S.L., al haber obtenido una valoración de 18,75 puntos sobre 50 (3,75 puntos sobre 10) en los criterios sujetos a juicio de valor.

3 Evaluación económica

Según lo especificado en la cláusula decimoquinta del Pliego de Cláusulas Particulares, los criterios de adjudicación evaluados y la ponderación de cada uno de ellos es la siguiente:

- Criterio valorable en cifras o porcentajes (fórmulas), con una ponderación del 50%.
- Criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicio de valor), con una ponderación del 50%:

Criterio 1: Calidad del equipo de servicio, un 25%

Criterio 2: Descripción, metodología y organización del servicio, un 25%

De las ofertas recibidas, se ha desestimado la oferta presentada por la empresa ERNST & YOUNG ABOGADOS, S.L.P., conforme a lo establecido en el apartado 2 de la cláusula decimonovena del Pliego de Condiciones Particulares, toda vez que su proposición excede del presupuesto base de licitación establecido en la cláusula cuarta del mismo, lo que determina que su oferta sea rechazada.

Por lo tanto, se ha evaluado la oferta económica presentada por la empresa DELOITTE LEGAL, S.L.P.

Para valorar el criterio *Oferta Económica* se ha partido del precio total de cada una de las ofertas, (*PrecioOfertaAEvaluar*) con impuestos incluidos y se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$Pbase^* (PrecioOfertaMin / PrecioOfertaAEvaluar),$$

donde *Pbase* es 50, por ser este el peso que se le ha dado al criterio *Oferta Económica* en la evaluación final.

La puntuación obtenida por DELOITTE LEGAL, S.L.P. en el criterio valorable en cifras o porcentajes (fórmulas), al ser la única oferta económica tenida en consideración, es de 50.

A continuación se presentan los resultados ordenados de mayor a menor puntuación:

Empresa	Precio en euros (con IVA)	Puntuación ponderada (sobre 50)
DELOITTE LEGAL, S.L.P.	2.044.900,00	50,00

4 Resumen de la evaluación

De acuerdo con el Informe de Evaluación Técnica presentado con fecha 16 de diciembre de 2019 y la evaluación del criterio valorable en cifras o porcentajes (fórmulas) realizada, de las cuatro ofertas presentadas la única que cumple todos los requisitos establecidos en los pliegos es la correspondiente a la empresa DELOITTE LEGAL, S.L.P., que ha obtenido una puntuación total de 100 puntos sobre 100, desglosados de la siguiente forma:

Empresa	Oferta Técnica 50%	Oferta Económica 50%	Puntuación Total (sobre 100)
DELOITTE LEGAL, S.L.P.	50	50	100

Una vez revisadas y evaluadas todas las ofertas admitidas, se informa favorablemente la oferta presentada por la empresa DELOITTE LEGAL, S.L.P., al ser esta la única que cumple todos los requisitos establecidos en los pliegos, siendo, por tanto, la mejor según los criterios de valoración propuestos. El importe de la oferta presentada por dicha empresa para esta contratación asciende a 2.044.900,00 euros (IVA incluido).

Madrid, 9 de enero de 2020



Técnico generalista en supervisión bancaria del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Madrid, 9 de enero de 2020



Jefe de la División de Relaciones con la Clientela Bancaria

Madrid, 9 de enero de 2020



Fernando Tejada de la Fuente
Director del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Secretaría General

16.12.2019

Informe de Evaluación Técnica

Servicio de gestión de reclamaciones sobre préstamos hipotecarios

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

RESUMEN En este informe se detallan los criterios técnicos que se han utilizado para evaluar las diferentes ofertas, y la valoración comparativa de las mismas para la contratación del servicio correspondiente al procedimiento de licitación abierto con número de expediente 19/06585-ADS-0069.

ÍNDICE

- 1 Objeto de la licitación y procedimiento de adjudicación 1**
- 2 Equipo de evaluación y revisión 1**
- 3 Análisis de los requisitos necesarios para contratar 1**
- 4 Criterios de adjudicación y su ponderación 1**
- 5 Evaluación Técnica 2**
 - 5.1 Calidad del equipo del servicio (25% - sobre el total) 2**
 - 5.2 Descripción, metodología y organización del servicio (25% sobre el total) 3**
- 6 Resumen de la evaluación técnica 8**

1 Objeto de la licitación y procedimiento de adjudicación

El objeto de esta licitación es la contratación de un servicio de apoyo a la gestión de reclamaciones referidas a cualquier tipo de incidencia relacionada con préstamos o créditos hipotecarios, suscritos entre los usuarios de servicios bancarios y las entidades supervisadas por el Banco de España, mediante el procedimiento abierto.

2 Equipo de evaluación y revisión

El equipo de evaluación ha estado formado por:

- [REDACTED]
Técnico generalista en supervisión bancaria del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

La evaluación ha sido revisada por:

- Fernando Tejada de la Fuente
Director del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
- [REDACTED]
Jefe de la División de Relaciones con la Clientela Bancaria

3 Análisis de los requisitos necesarios para contratar

Han presentado oferta cuatro empresas:

Empresas Licitadoras
DELOITTE LEGAL, S.L.P.
ERNST & YOUNG ABOGADOS, S.L.P.
KPMG ASESORES, S.L.
ZUNZUNEGUI SECURITIES LAWYERS, S.L.

Todas las empresas que han presentado oferta han acreditado el cumplimiento de los requisitos previos para contratar establecidos en el Pliego de Cláusulas Particulares.

4 Criterios de adjudicación y su ponderación

Tras la recepción de las ofertas, se solicitaron aclaraciones a dos de las cuatro empresas para que clarificasen que, como empresa, no estaban incursoas en la causa de incompatibilidad prevista en la cláusula 3.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Tras la recepción de los escritos de aclaraciones, de conformidad con lo indicado por el Departamento Jurídico del Banco de España en su comunicación interior nº 029348/2019, se propone la exclusión del procedimiento de licitación a la empresa KPMG ASESORES, S.L., al no haber aclarado suficientemente que, como empresa, no está o va a estar incursoa durante la duración del contrato en la citada causa de incompatibilidad.

Por lo tanto, únicamente han sido valoradas las ofertas de las empresas DELOITTE LEGAL, S.L.P., ERNST & YOUNG ABOGADOS, S.L.P. y ZUNZUNEGUI SECURITIES LAWYERS, S.L.

Según lo especificado en la cláusula decimoquinta del Pliego de Cláusulas Particulares, los criterios de adjudicación evaluados y la ponderación de cada uno de ellos es la siguiente:

- Criterio valorable en cifras o porcentajes (fórmulas), con una ponderación del 50%.
- Criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicio de valor), con una ponderación del 50%:
 - Criterio 1: Calidad del equipo de servicio, un 25%
 - Criterio 2: Descripción, metodología y organización del servicio, un 25%

Según dicha cláusula, para que la oferta sea tenida en consideración, la puntuación global de los criterios sujetos a juicios de valor deberá ser igual o mayor a 5 puntos sobre 10. En caso de no alcanzar esa puntuación, la empresa que haya presentado esa oferta será excluida.

5 Criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicio de valor)

Todas las ofertas cumplen los requisitos técnicos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Por tanto, se han evaluado de acuerdo con los criterios del apartado anterior, las tres ofertas presentadas por las empresas:

1. DELOITTE LEGAL, S.L.P.
2. ERNST & YOUNG ABOGADOS S.L.P.
3. ZUNZUNEGUI SECURITIES LAWYERS, S.L.

5.1 Calidad del equipo del servicio (25% - sobre el total)

Dentro de este criterio de adjudicación se ha analizado y valorado la cualificación del personal asignado al servicio en la tramitación de expedientes en general, y en la emisión de dictámenes económico-jurídicos o relacionados con la transparencia con la clientela bancaria.

Para garantizar la homogeneidad en la valoración de las ofertas técnicas, se ha tenido en cuenta la experiencia en proyectos similares del personal asignado al servicio con el rol de coordinador, supervisor o instructor. Por tanto, para asignar una valoración a cada empresa se han cuantificado los meses de experiencia en proyectos similares de cada una de las personas con los mencionados roles, partiendo de la información facilitada en los currículum vitae anexados en las ofertas técnicas. Cabe señalar, en relación con el requisito mínimo de titulación del personal asignado al servicio, que todas las empresas acreditan que el personal propuesto cuenta con licenciatura o grado universitario en Derecho, ciencias económicas, empresariales u otra que se considera adecuada al puesto.

La puntuación numérica de este criterio se ha basado en la siguiente tabla:

Grado de cumplimiento (GC) del criterio o factor	Valor normalizado	Significado del valor
Cumplimiento Insuficiente	0	Experiencia del coordinador o del supervisor en el asesoramiento jurídico-mercantil inferior a la mínima requerida en los pliegos (cinco años)
Cumplimiento Suficiente	1	Experiencia media del equipo inferior a 18 meses
Cumplimiento Normal	2	Experiencia media del equipo entre 18 y 36 meses
Cumplimiento Notable	3	Experiencia media del equipo entre 36 y 54 meses
Cumplimiento Sobresaliente	4	Experiencia media del equipo superior a 54 meses

DELOITTE LEGAL, S.L.P. Se asigna un valor de 4 al considerarse un cumplimiento sobresaliente de este apartado, dado que la experiencia media en proyectos similares del equipo propuesto es de 63,5 meses.

ERNST & YOUNG ABOGADOS S.L.P. Se asigna un valor de 2 al considerarse un cumplimiento normal de este apartado. En este caso, el cálculo de la experiencia media del equipo presenta una particularidad, dado que la empresa propone varios supervisores que desempeñarían su labor de forma individual y consecutiva (por tanto, no simultánea) durante el periodo del proyecto. Debido a ello, en un primer momento se ha calculado el promedio de la experiencia en proyectos similares de los supervisores propuestos, y una vez obtenida esta cifra, se ha realizado el promedio junto con el resto de los instructores y el coordinador, obteniendo una experiencia media del equipo de 19,6 meses.

ZUNZUNEGUI SECURITIES LAWYERS, S.L. Se asigna un valor de 2 al considerarse un cumplimiento normal de este apartado, debido a que la experiencia media del equipo es de 21,2 meses.

Por tanto, la valoración obtenida por cada oferta para el criterio de calidad del equipo del servicio se recoge en la siguiente tabla:

Empresa	Puntuación criterio: Calidad del equipo del servicio (sobre 4)	Puntuación criterio: Calidad del equipo del servicio (sobre 25%)
DELOITTE LEGAL, S.L.P.	4	25
ERNST & YOUNG ABOGADOS S.L.P.	2	12,50
ZUNZUNEGUI SECURITIES LAWYERS, S.L.	2	12,50

5.2 Descripción, metodología y organización del servicio (25% sobre el total)

Dentro de este criterio de adjudicación se ha valorado que el licitador haya comprendido las necesidades del Banco de España desde el punto de vista funcional, el grado de profundización en el objeto del proyecto, la propuesta de soluciones que demuestren una buena capacidad para llevarlo a cabo, y la claridad en la exposición de la oferta.

Para valorar el grado de comprensión de las necesidades funcionales del Banco de España se ha atendido a la estructura organizativa y a la sistemática de trabajo propuestas por las empresas. En cuanto a la propuesta de soluciones para llevar a cabo el proyecto, se ha valorado el grado de adecuación a las cambiantes necesidades del servicio. Por último, también se ha valorado el grado de profundización en el objeto del proyecto y la claridad en la exposición de las ofertas.

Con base en los anteriores parámetros, la puntuación numérica del criterio "descripción, metodología y organización del servicio" se ha basado en la siguiente tabla:

Grado de cumplimiento (GC) del criterio o factor	Valor normalizado	Significado del valor
Cumplimiento Deficiente	0	Comprensión deficiente de las necesidades funcionales del Banco de España. Propuesta deficiente de soluciones para llevar a cabo el proyecto. Profundización en el objeto del proyecto y claridad en la exposición insuficientes.
Cumplimiento Insuficiente	1	Comprensión suficiente de las necesidades funcionales del Banco de España, con deficiencias. Propuesta insuficiente de soluciones para llevar a cabo el proyecto. Profundización en el objeto del proyecto y claridad en la exposición suficientes, con deficiencias.

Grado de cumplimiento (GC) del criterio o factor	Valor normalizado	Significado del valor
Cumplimiento Normal	2	Comprensión suficiente de las necesidades funcionales del Banco de España, con deficiencias. Propuesta de soluciones para llevar a cabo el proyecto, con deficiencias. Profundización en el objeto del proyecto y claridad en la exposición.
Cumplimiento Notable	3	Comprensión de las necesidades funcionales del Banco de España. Propuesta de soluciones para llevar a cabo el proyecto. Profundización en el objeto del proyecto y claridad en la exposición.
Cumplimiento Sobresaliente	4	Comprensión sobresaliente de las necesidades funcionales del Banco de España. Propuesta sobresaliente de soluciones para llevar a cabo el proyecto. Profundización en el objeto del proyecto y claridad en la exposición.

DELOITTE LEGAL, S.L.P. Se asigna un valor de 4 al considerarse un cumplimiento sobresaliente de este apartado, dado que la oferta refleja una buena comprensión de las necesidades funcionales del Banco de España, con una exposición clara y profunda del objeto del proyecto, incluyendo la propuesta sobresaliente de soluciones que demuestran capacidad para llevarlo a cabo.

La oferta refleja una comprensión sobresaliente de las necesidades funcionales del Banco de España. La estructura organizativa se considera muy adecuada, dado que propone un equipo formado por un coordinador, un supervisor y un número de instructores significativamente superior al mínimo requerido en los pliegos. La sistemática de trabajo también se considera muy adecuada, al describir pormenorizadamente las distintas tipologías de escritos y los plazos de resolución de los expedientes. Se indica que la empresa se encargará de realizar todos los tipos de escritos que se derivan del procedimiento de reclamaciones. La metodología desde un punto de vista formal es muy adecuada, comprendiendo tres fases: incorporación de los miembros del equipo, desarrollo y tramitación de los expedientes, e informe final con las conclusiones del proyecto.

En la oferta se proponen soluciones para llevar a cabo el proyecto, siendo muy adecuada la capacidad de adaptación a las necesidades del servicio. Se contempla la formación continua del equipo y el establecimiento de un comité interno de reuniones, que se reunirá semanalmente para analizar las correcciones a los escritos, de cara a asegurar la calidad de los trabajos conforme a los acuerdos de nivel de servicio. Se expresa la posibilidad de que, cuando se considere necesario, los instructores más experimentados podrán realizar labores propias del supervisor para asegurar la calidad de los escritos. Por otro lado, ofrece la posibilidad de redimensionar la plantilla en función del número de reclamaciones recibidas, garantizando en todo momento la correcta tramitación de los expedientes ante

oscilaciones en el número de reclamaciones que podrían ocurrir ante cambios legislativos o pronunciamientos judiciales. Asimismo, se compromete a limitar lo máximo posible la rotación del personal asignado al servicio.

En cuanto a la profundización en el objeto del proyecto y a la claridad en la exposición de la oferta, se consideran muy adecuadas. Se describen correctamente las tareas de cada categoría (coordinador, supervisor, instructor). También se describen las categorías de reclamaciones más importantes que se han recibido por el Banco de España en el pasado, identificándose también los riesgos futuros a los que se puede enfrentar el servicio y que pueden aumentar el número de reclamaciones recibidas.

ERNST & YOUNG ABOGADOS S.L.P. Se asigna un valor de 2 al considerarse un cumplimiento normal de este apartado, dado que la oferta refleja una suficiente comprensión de las necesidades funcionales del Banco de España, si bien con ciertas deficiencias que se indicarán a continuación. La exposición cuenta con un grado de claridad y profundidad suficientes en cuanto al objeto del proyecto, incluyendo la propuesta de soluciones que demuestran una suficiente capacidad para llevarlo a cabo.

El grado de comprensión de las necesidades funcionales del Banco de España es suficiente. La estructura organizativa se considera adecuada, debido a que propone un equipo que durante el proyecto estaría formado por un coordinador, un supervisor y un número de instructores que formarían un equipo significativamente superior al mínimo exigido en los pliegos.

En cuanto a la sistemática del trabajo propuesta, se identifican deficiencias. Se valora como deficiencia el hecho de contemplarse que el Banco de España realice ciertas tareas como la solicitud de información al reclamante en caso de que el expediente esté incompleto, así como la solicitud de alegaciones a la entidad, lo cual no guarda relación con lo solicitado por este organismo en los pliegos. Por otro lado, se indica que en cada expediente se valorará la correcta comercialización del préstamo hipotecario, lo que en la práctica solo puede realizarse en algunos casos: en caso de que el reclamante lo ponga de manifiesto en su escrito, o que el objeto de la reclamación tenga conexión con la comercialización del producto. La metodología del proyecto desde un punto de vista formal es adecuada, comprendiendo tres fases: pre-lanzamiento (5 días), fase de asimilación (10 días) y fase de ejecución (hasta la finalización del contrato), durante la cual se realizará un reporting periódico.

En la oferta se proponen soluciones para llevar a cabo el proyecto, si bien con deficiencias. Se garantiza que los responsables no rotarán durante la duración del contrato, sin embargo se considera como deficiencia significativa, así como una contradicción, el hecho de proponer a más de un supervisor durante el periodo contractual de dos años, cada uno de los cuales desarrollaría su labor durante periodos consecutivos de varios meses. En este sentido, se considera que la transferencia de conocimiento de un supervisor a otro comprometería la calidad de la supervisión durante cierto periodo de tiempo, pudiendo también comprometer el cumplimiento de los plazos de resolución de las reclamaciones. Por otro lado, se indica que los instructores más destacados podrán asumir labores de formación ad-hoc durante el contrato, contemplándose la formación continua del equipo para garantizar la actualización permanente de los criterios del Banco de España para resolver las reclamaciones. También se indica que los instructores firmarán declaraciones de garantía de permanencia y penalizaciones contractuales en caso de terminación del contrato durante el proyecto.

En cuanto al grado de profundización en el objeto del proyecto y la claridad en la exposición de la oferta, se consideran adecuados. En este sentido, la descripción de las tareas de cada categoría (coordinador, supervisor, instructor) es adecuada, describiéndose correctamente las categorías de reclamaciones más importantes que se han recibido por el Banco de España en el pasado, así como los plazos de resolución de las mismas.

ZUNZUNEGUI SECURITIES LAWYERS, S.L. Se asigna un valor de 1 al considerarse un cumplimiento insuficiente de este criterio de adjudicación. Se considera que la oferta refleja una suficiente comprensión de las necesidades funcionales del Banco de España, si bien con deficiencias. La exposición cuenta con un grado de claridad y profundidad suficientes (con deficiencias) en cuanto al objeto del proyecto, siendo insuficiente la propuesta de soluciones que demuestren una adecuada capacidad para llevarlo a cabo.

El grado de comprensión de las necesidades funcionales del Banco de España es suficiente, con deficiencias. Se propone la estructura organizativa mínima requerida en los pliegos, formada por un coordinador, un supervisor y ocho instructores. No obstante, la sistemática del trabajo se considera inadecuada. Se identifican correctamente las tipologías más importantes de reclamaciones, indicándose los criterios para su resolución contenidos en las Memorias de Reclamaciones del Banco de España, pero sin embargo, según la redacción de este apartado de la oferta técnica, se deduce que en cada expediente se valorarán extremos como la correcta comercialización del préstamo hipotecario, la no imposición del notario en la formalización de la escritura, o la adecuada información sobre la distribución de los gastos derivados del préstamo. En la práctica, estas cuestiones solo puede verificarse en los casos en que el reclamante lo ponga de manifiesto en su escrito, o si el objeto de la reclamación tiene conexión con aquellas.

Se establece una especialización de los instructores en función del tipo de producto reclamado, lo cual en un primer momento puede agilizar la tramitación de expedientes, si bien consideramos que supone una mayor rigidez para adaptarse a los continuos cambios en las circunstancias propias del servicio. Por otro lado, al describir las tareas propias del servicio, se indica que en un primer momento el instructor confeccionará el expediente, dando traslado al coordinador para que lo distribuya según los criterios de trabajo establecidos. Esto se considera una ineficiencia, debido a que el instructor que previamente haya realizado esta labor preliminar podría no ser el encargado de la tramitación del expediente. No se aporta la metodología desde un punto de vista formal, sin establecer las fases del proyecto en caso de resultar adjudicataria.

Se considera insuficiente la propuesta de soluciones para llevar a cabo el proyecto, habiéndose encontrado deficiencias en la adecuación a las necesidades del servicio. Se aporta un plan de formación para los empleados, si bien consideramos que dos de los cuatro módulos del curso son innecesarios para las necesidades formativas de los instructores, al estar dicho curso orientado a aquellos empleados de banca que comercialicen, concedan, diseñen o asesoren sobre préstamos hipotecarios, en lugar de estar dirigido a un personal que resuelva las reclamaciones derivadas de aquellos. No se indica la posibilidad de redimensionar la plantilla en función del número de reclamaciones recibidas, ni se establecen medidas para limitar la rotación del personal asignado al servicio.

En cuanto al grado de profundización en el objeto del proyecto y la claridad en la exposición de la oferta, se consideran suficientes, si bien con deficiencias. Se describen correctamente las categorías de reclamaciones más importantes que se han recibido por el Banco de España en el pasado. La descripción de las tareas de cada categoría (coordinador,

supervisor, instructor) es adecuada, si bien, según se ha indicado anteriormente, se considera como deficiencia la propuesta de que el instructor realice una verificación previa de la reclamación para posteriormente trasladarlo al coordinador, y que este último lo vuelva a distribuir. Por otro lado, en la oferta no se describe la tipología de los escritos que se derivan de la tramitación de las reclamaciones. En este sentido, se aporta un esquema con las fases del procedimiento para nuevas reclamaciones, pero no se distingue entre los distintos modos en que pueden ser resueltas o archivadas.

La valoración obtenida por cada oferta para el criterio de descripción, metodología y organización del servicio aparece pormenorizada en la siguiente tabla:

Empresa	Puntuación criterio: Descripción, metodología y organización del servicio (sobre 4)	Puntuación criterio: Descripción, metodología y organización del servicio (sobre 25%)
DELOITTE LEGAL, S.L.P.	4	25
ERNST & YOUNG ABOGADOS S.L.P.	2	12,50
ZUNZUNEGUI SECURITIES LAWYERS, S.L.	1	6,25

6 Resumen de la evaluación técnica

A continuación se muestra la comparación de las ofertas técnicas evaluadas, ordenadas de mayor a menor puntuación:

Empresa	Criterio: Calidad del equipo del servicio (sobre 25%)	Criterio: Descripción, metodología y organización del servicio (sobre 25%)	Puntuación total Criterios Sujetos a Juicio de Valor (sobre 50%)
DELOITTE LEGAL, S.L.P.	25	25	50
ERNST & YOUNG ABOGADOS S.L.P.	12,50	12,50	25
ZUNZUNEGUI SECURITIES LAWYERS, S.L.	12,50	6,25	18,75

En relación con la puntuación que se muestra en la tabla anterior, se debe señalar lo que establece la cláusula decimoquinta a) del Pliego de Cláusulas Particulares: *"Para que la oferta sea tenida en consideración, la puntuación global de los criterios sujetos a juicios de valor deberá ser igual o mayor a 5 puntos sobre 10. En caso de no alcanzar esa puntuación, la empresa que haya presentado esa oferta será excluida."*

Por ello, en aplicación de la citada cláusula, habiendo sido informado y estando conforme el Departamento Jurídico del Banco de España según la comunicación interior nº 029878/2019, se propone la exclusión del procedimiento de licitación a la empresa ZUNZUNEGUI SECURITIES LAWYERS, S.L., al haber obtenido una valoración de 18,75 puntos sobre 50 (3,75 puntos sobre 10) en los criterios sujetos a juicio de valor.

Madrid, 16 de diciembre de 2019



Técnico generalista en supervisión bancaria del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Madrid, 16 de diciembre de 2019



Jefe de la División de Relaciones con la Clientela Bancaria

Madrid, 16 de diciembre de 2019


Fernando Tejada de la Fuente
Director del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones