

Secretaría General

14 de septiembre de 2021

Informe de los servicios técnicos sobre valoración de ofertas

Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo, y servicio de resolución de consultas escritas

Departamento de Conducta de Entidades

RESUMEN En esta memoria se detallan los criterios que se han evaluado para las diferentes ofertas, la valoración comparativa de las mismas y la clasificación de ofertas para la contratación de los servicios correspondientes al procedimiento de licitación del expediente GCS 20/08050-ADS-0072

ÍNDICE

1. Objeto de la licitación y procedimiento de adjudicación.....	4
2. Evaluación de criterios sujetos a juicios de valor	4
3. Empresas participantes.....	4
4. Evaluación de criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas)	5
4.1. Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo.....	5
4.1.1. Justificación de oferta anormalmente baja.....	6
4.2. Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas	7
5. Resumen de la evaluación de criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas)	8
5.1. Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo.....	8
5.2. Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas	8
6. Resumen de la evaluación	9
6.1. Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo.....	9
6.2. Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas	9
7. Ofertas mejor clasificadas.....	10

1 Objeto de la licitación y procedimiento de adjudicación

El objeto de esta licitación es, por un lado, la prestación de un servicio de atención telefónica y de apoyo al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en ciertas tareas administrativas derivadas del procedimiento de reclamaciones (lote 1), y por otro, la prestación de un servicio de resolución de consultas escritas planteadas por los usuarios de servicios bancarios ante el Banco de España (lote 2).

El procedimiento de adjudicación es abierto.

2 Evaluación de criterios sujetos a juicios de valor

El equipo de evaluación de los criterios sujetos a juicios de valor está recogido en el Informe correspondiente a dicha evaluación presentado con fecha 4 de agosto de 2021.

3 Empresas participantes

En cuanto al lote 1 (servicio de atención telefónica y apoyo administrativo) se han tomado en consideración las ofertas presentadas por las siguientes empresas:

Lote 1 - Empresas licitadoras

ACCENTURE, S.L.U.

ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.

EULEN, S.A.

IBERMÁTICA, S.A.

INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.

OESÍA NETWORKS, S.L.

UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.

En cuanto al lote 2 (servicio de resolución de consultas escritas) se han tomado en consideración las ofertas presentadas por las siguientes empresas:

Lote 2 - Empresas licitadoras

ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.

INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.

OESÍA NETWORKS, S.L.

4 Evaluación de criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas)

Según lo especificado en la cláusula decimoquinta del Pliego de Cláusulas Particulares, la ponderación de los criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas) es del 50% (siendo, además, idéntica para ambos lotes), distribuidos de la siguiente manera:

- Oferta económica, con una ponderación del 47%.
- Nivel de formación del coordinador y del supervisor, con una ponderación del 3%.

4.1 Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo

De las ofertas recibidas para el lote 1, se ha excluido la oferta presentada por la empresa ACCENTURE, S.L.U., conforme a lo establecido en el apartado 1 letra a) de la cláusula decimonovena del Pliego de Condiciones Particulares, por no haber presentado oferta de criterios valorables en cifras o porcentajes.

Por lo tanto, se han evaluado las ofertas relativas a los criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas) de las siguientes empresas:

Ofertas económicas valoradas - lote 1

ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.

EULEN, S.A.

IBERMÁTICA, S.A.

INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.

OESÍA NETWORKS, S.L.

UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.

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

$$P_{base}^* (PrecioOfertaMin / PrecioOfertaAEvaluar),$$

donde *Pbase* es 47, por ser este el peso que se le ha dado al criterio *Oferta Económica* en la evaluación final.

Se ha identificado la oferta en presunción de anomalía presentada por la empresa OESÍA NETWORKS, S.L., habiendo sido requerida para que justifique y desglose de forma razonada y detalladamente su oferta. La citada empresa ha presentado en el plazo indicado la documentación requerida.

4.1.1 Justificación de oferta anormalmente baja

Analizada la documentación presentada para el lote 1 por la empresa OESÍA NETWORKS, S.L. para justificar la oferta anormalmente baja, se concluye que es viable. Aporta un informe en el que se justifica la valoración de la oferta y las causas y razones en virtud de las cuales el servicio puede ser efectivamente ejecutado en los términos ofertados, con base en criterios de mercado y de rentabilidad empresarial, experiencia en proyectos de índole similar, o el cumplimiento del indicador de rentabilidad empresarial recogido en la certificación de calidad ISO 9001:2008.

Por otro lado, en el citado informe justifica el precio ofertado, en el que se desglosan los gastos de personal, los costes indirectos, los gastos generales y el beneficio industrial. Con estos datos demuestran que el precio ofertado permitiría cubrir los gastos (cumpliendo el convenio laboral profesional aplicable) y generar beneficio, por lo que se considera válida la oferta.

En la siguiente tabla se presentan los resultados de las diferentes empresas evaluadas en relación con el criterio *oferta económica*:

Criterio <i>Oferta económica</i> - lote 1	Precio en euros (sin IVA)	Puntuación (sobre 47 puntos)
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	798.927,25	38,5
EULEN, S.A.	781.370,96	39,3
IBERMÁTICA, S.A.	773.776,72	39,7
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	821.277,72	37,4
OESÍA NETWORKS, S.L.	653.900,80	47,0
UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.	868.525,00	35,4

Por otro lado, para valorar el criterio *Nivel de formación del coordinador y del supervisor*, de acuerdo con lo establecido en la cláusula decimoquinta del Pliego de Cláusulas Particulares, se ha utilizado el siguiente baremo:

- Ni el coordinador ni el supervisor acreditan formación de posgrado o máster (o superior) en derecho, ciencias económicas, empresariales u otra relacionada con las ciencias jurídicas y/o económicas: 0 puntos.
- Uno de los dos (o bien el coordinador o bien el supervisor) acredita formación de posgrado o máster (o superior) en derecho, ciencias económicas, empresariales u otra relacionada con las ciencias jurídicas y/o económicas: 1,5 puntos.
- Tanto el coordinador como el supervisor acreditan formación de posgrado o máster (o superior) en derecho, ciencias económicas, empresariales u otra relacionada con las ciencias jurídicas y/o económicas: 3 puntos.

En la siguiente tabla se presentan los resultados de las diferentes empresas evaluadas en relación con el criterio *nivel de formación del coordinador y del supervisor*:

Criterio Nivel de formación del coordinador y del supervisor - lote 1	Puntuación (sobre 3 puntos)
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	3
EULEN, S.A.	1,5
IBERMÁTICA, S.A.	0
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	3
OESÍA NETWORKS, S.L.	3
UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.	3

4.2 Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas

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

$$P_{base}^* (\text{PrecioOfertaMin} / \text{PrecioOfertaAEvaluar}),$$

donde P_{base} es 47, por ser este el peso que se le ha dado al criterio *Oferta Económica* en la evaluación final.

En la siguiente tabla se presentan los resultados de las diferentes empresas evaluadas:

Criterio Oferta económica - lote 2	Precio en euros (sin IVA)	Puntuación (sobre 47 puntos)
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	434.896,14	47,0
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	495.605,56	41,2
OESÍA NETWORKS, S.L.	458.787,84	44,6

Por otro lado, para valorar el criterio *Nivel de formación del coordinador y del supervisor*, de acuerdo con lo establecido en la cláusula decimoquinta del Pliego de Cláusulas Particulares, se ha utilizado el siguiente baremo:

- Ni el coordinador ni el supervisor acreditan formación de posgrado o máster (o superior) en derecho, ciencias económicas, empresariales u otra relacionada con las ciencias jurídicas y/o económicas: 0 puntos.
- Uno de los dos (o bien el coordinador o bien el supervisor) acredita formación de posgrado o máster (o superior) en derecho, ciencias económicas, empresariales u otra relacionada con las ciencias jurídicas y/o económicas: 1,5 puntos.
- Tanto el coordinador como el supervisor acreditan formación de posgrado o máster (o superior) en derecho, ciencias económicas, empresariales u otra relacionada con las ciencias jurídicas y/o económicas: 3 puntos.

En la siguiente tabla se presentan los resultados de las diferentes empresas evaluadas en relación con este criterio:

Criterio Nivel de formación del coordinador y del supervisor - lote 2	Puntuación (sobre 3 puntos)
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	3
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	3
OESÍA NETWORKS, S.L.	3

5 Resumen de la evaluación de criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas)

5.1 Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo

A continuación, se muestra la comparación de las ofertas evaluadas para el lote 1, ordenadas de mayor a menor puntuación:

Empresa – Lote 1	Criterio Oferta económica (sobre 47 puntos)	Criterio Nivel de formación del coordinador y del supervisor (sobre 3 puntos)	Puntuación total Criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas) (sobre 50 puntos)
OESÍA NETWORKS, S.L.	47,0	3	50,0
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	38,5	3	41,5
EULEN, S.A.	39,3	1,5	40,8
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	37,4	3	40,4
IBERMÁTICA, S.A.	39,7	0	39,7
UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.	35,4	3	38,4

5.2 Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas

A continuación, se muestra la comparación de las ofertas evaluadas para el lote 1, ordenadas de mayor a menor puntuación:

Empresa – Lote 2	Criterio Oferta económica (sobre 47 puntos)	Criterio Nivel de formación del coordinador y del supervisor (sobre 3 puntos)	Puntuación total Criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas) (sobre 50 puntos)
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	47,0	3	50,0
OESÍA NETWORKS, S.L.	44,6	3	47,6
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	41,2	3	44,2

6 Resumen de la evaluación

De acuerdo con el Informe de Aprobación de la Evaluación de Criterios Sujetos a Juicios de Valor presentado con fecha 4 de agosto de 2021 y la evaluación de criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas) realizada, las empresas valoradas en cada lote han quedado clasificadas de acuerdo al orden que se muestra a continuación.

6.1 Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo

Clasificación en orden de puntuación	Empresa	Criterios sujetos a juicios de valor (50%)	Criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas) (50%)	Puntuación total (sobre 100 puntos)
1 ^a	OESÍA NETWORKS, S.L.	40,0	50,0	90,0
2 ^a	INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	42,5	40,4	82,9
3 ^a	ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	41,0	41,5	82,5
4 ^a	IBERMÁTICA, S.A.	39,5	39,7	79,2
5 ^a	UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.	39,0	38,4	77,4
6 ^a	EULEN, S.A.	36,0	40,8	76,8

6.2 Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas

Clasificación en orden de puntuación	Empresa	Criterios sujetos a juicios de valor (50%)	Criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas) (50%)	Puntuación total (sobre 100 puntos)
1 ^a	INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	42,0	44,2	86,2
2 ^a	ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	33,0	50,0	83,0
3 ^a	OESÍA NETWORKS, S.L.	28,5	47,6	76,1

7 Ofertas mejor clasificadas

Una vez revisadas y evaluadas todas las ofertas admitidas, se informa favorablemente la oferta presentada por la empresa **OESÍA NETWORKS, S.L.** para el **lote 1** (servicio de atención telefónica y apoyo administrativo), al haber obtenido la mejor puntuación según los criterios de valoración propuestos. El importe de la oferta presentada por dicha empresa para el lote 1 para el periodo inicial de vigencia del contrato de 2 años asciende a 653.900,80 euros. Este importe, con el 21% de IVA vigente en la actualidad, asciende a 791.219,97 euros.

En cuanto al **lote 2** (servicio de resolución de consultas escritas), una vez revisadas y evaluadas todas las ofertas admitidas, se informa favorablemente la oferta presentada por la empresa **INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.**, al haber obtenido la mejor puntuación según los criterios de valoración propuestos. El importe de la oferta presentada por dicha empresa para el lote 2, para el periodo inicial de vigencia del contrato de 2 años asciende a 495.605,56 euros. Este importe, con el 21% de IVA vigente en la actualidad, asciende a 599.682,73 euros.

Evaluador

Revisor

Jefe de la División de Información y Servicios al Cliente Bancario

Director del Departamento de Conducta de Entidades

Secretaría General

4 de agosto de 2021

GCS 20/08050

Informe de Evaluación Técnica

Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo, y servicio de resolución de consultas escritas

Departamento de Conducta de Entidades

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 GCS 20/08050

ÍNDICE

- 1 Objeto de la licitación y procedimiento de adjudicación **1**
- 2 Análisis de los requisitos necesarios para contratar **1**
 - 2.1 Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo **1**
 - 2.2 Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas **1**
- 3 Criterios de adjudicación y su ponderación **2**
 - 3.1 Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo **2**
 - 3.2 Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas **3**
- 4 Criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicio de valor) **3**
 - 4.1 Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo **3**
 - 4.1.1 Experiencia del equipo del servicio (30% - sobre el total) **5**
 - 4.1.2 Descripción, metodología y organización del servicio (20% sobre el total) **7**
 - 4.2 Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas **14**
 - 4.2.1 Experiencia del equipo del servicio (30% - sobre el total) **16**
 - 4.2.2 Descripción, metodología y organización del servicio (20% sobre el total) **18**
- 5 Resumen de la evaluación técnica **24**
 - 5.1 Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo **24**
 - 5.2 Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas **24**

1 Objeto de la licitación y procedimiento de adjudicación

El objeto de esta licitación es, por un lado, la prestación de un servicio de atención telefónica y de apoyo al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en ciertas tareas administrativas derivadas del procedimiento de reclamaciones (lote 1), y por otro, la prestación de un servicio de resolución de consultas escritas planteadas por los usuarios de servicios bancarios ante el Banco de España (lote 2).

El procedimiento de adjudicación es abierto.

2 Análisis de los requisitos necesarios para contratar

2.1 Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo

En cuanto al lote 1 (servicio de atención telefónica y apoyo administrativo) han presentado oferta las siguientes ocho empresas:

Lote 1 - Empresas licitadoras admitidas al procedimiento

ACCENTURE, S.L.U.

ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.

EULEN, S.A.

ERNST & YOUNG ABOGADOS, S.L.P.

IBERMÁTICA, S.A.

INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.

OESÍA NETWORKS, S.L.

UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.

Adicionalmente, otras tres empresas han presentado oferta para el lote 1, si bien no se han tenido en cuenta por los motivos que se recogen en la siguiente tabla:

Lote 1 – Empresas licitadoras excluidas del procedimiento

Motivo de exclusión

RAM GESTIMED, S.L.

Oferta incompleta

GRUPO BC DE ASESORÍA HIPOTECARIA, S.L.

Oferta fuera de plazo

MEDIOS Y SERVICIOS TELEMÁTICOS, S.A.

Oferta fuera de plazo

2.2 Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas

En cuanto al lote 2 (servicio de resolución de consultas escritas) han presentado oferta las siguientes cinco empresas:

Lote 2 - Empresas licitadoras admitidas al procedimiento

ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.

ERNST & YOUNG ABOGADOS, S.L.P.

INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.

OESÍA NETWORKS, S.L.

UNIVE ABOGADOS, UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS

Adicionalmente, otras dos empresas han presentado oferta para el lote 2, si bien no se han tenido en cuenta por los motivos que se recogen a continuación:

Lote 2 – Empresas licitadoras excluidas del procedimiento	Motivo de exclusión
RAM GESTIMED, S.L.	Oferta incompleta
UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.	Oferta incompleta

3 Criterios de adjudicación y su ponderación

Tras la recepción de las ofertas, se solicitaron aclaraciones a las empresas ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A. y UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A., relacionadas con cuestiones organizativas que habían sido incluidas por estas empresas en sus respectivas ofertas para el lote 1 (servicio de atención telefónica y apoyo administrativo). Estas cuestiones organizativas parecían incumplir el Pliego de Prescripciones Técnicas, si bien, valorando la redacción de las ofertas técnicas en su conjunto, dichas cuestiones parecían tratarse de errores de redacción.

Tras la recepción de los escritos de aclaraciones, las dos empresas manifestaron que la información incluida en la oferta que motivó la solicitud de aclaraciones por parte del Banco de España se trataba, en ambos casos, de errores de redacción.

Por lo tanto, las ofertas de las ocho empresas enumeradas en el apartado 3.1 y las cinco empresas enumeradas en el apartado 3.2 han sido objeto de valoración técnica por parte del Banco de España.

3.1 Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo

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:

- Criterios valorables 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: Experiencia del equipo del servicio, un 30%, con el siguiente desglose:
 - Experiencia del coordinador: 6%
 - Experiencia del supervisor: 6%
 - Experiencia de los analistas: 18%
 - Criterio 2: Descripción, metodología y organización del servicio, un 20%

Según la citada 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.

3.2 Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas

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:

- Criterios valorables 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: Experiencia del equipo del servicio, un 30%, con el siguiente desglose:
 - Experiencia del coordinador: 6%
 - Experiencia del supervisor: 6%
 - Experiencia de los analistas: 18%
 - Criterio 2: Descripción, metodología y organización del servicio, un 20%

Según la citada 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.

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

4.1 Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo

De las ocho ofertas técnicas presentadas para el lote 1, una de ellas, correspondiente a la empresa ERNST & YOUNG ABOGADOS, S.L.P., no cumple los requisitos técnicos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, ya que en su oferta técnica se ha detectado que ni el coordinador, ni el supervisor, ni seis de los siete analistas propuestos para el servicio (concretamente, el n° 1, el n° 3, el n° 4, el n° 5, el n° 6 y el n° 7) cumplen los respectivos requisitos de experiencia mínima exigidos en la cláusula quinta del Pliego de Prescripciones Técnicas, según la cual:

*“El coordinador del servicio deberá certificar licenciatura, grado universitario en derecho, ciencias económicas, empresariales u otra relacionada con las ciencias jurídicas y económicas, y deberá acreditar tener una experiencia de al menos **cinco años** como responsable o coordinador de servicios de atención al público relacionados con el ámbito financiero y/o de asesoramiento legal, valorándose especialmente la experiencia en servicios similares a los ofertados. Asimismo, se valorará el conocimiento del idioma inglés.”*

*“El supervisor deberá certificar licenciatura, grado universitario en derecho, ciencias económicas, empresariales u otra relacionada con las ciencias jurídicas y económicas, y deberá acreditar tener una experiencia de al menos **tres años** como supervisor de servicios de atención al público relacionados con el ámbito financiero y/o de*

asesoramiento legal, valorándose especialmente la experiencia en servicios similares a los ofertados. Asimismo, se valorará el conocimiento del idioma inglés.”

*“Los analistas, en el número que la adjudicataria entienda necesario para el buen funcionamiento del servicio, deberán certificar licenciatura o grado universitario en derecho, ciencias económicas, empresariales u otra relacionada con las ciencias jurídicas y económicas, y acreditar experiencia de al menos **un año** en servicios de atención al público, preferiblemente contact center, en el ámbito financiero y/o de asesoramiento legal. Asimismo, se valorará el conocimiento del idioma inglés”.*

Ello se debe a que la información que se contiene en el apartado de “*Datos relativos a proyectos*” del modelo de cuestionario personal que las empresas debían presentar para cada uno de los miembros del equipo propuesto, es la que se ha tenido en cuenta para cuantificar el número de meses de experiencia en servicios similares a los ofertados. Se ha considerado que la información contenida en dicho apartado es la única que permite “*acreditar*” (tal como se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas) la experiencia en proyectos similares de dicho personal, y la que, en consecuencia, permite ordenar las ofertas técnicas de mayor a menor calidad para puntuar el criterio nº 1, relativo a la experiencia del equipo del servicio.

Por todo lo anterior, habiendo sido informado y estando conforme el Departamento Jurídico del Banco de España según la comunicación interior nº 013596/2021, se propone la exclusión del lote 1 del procedimiento de licitación a la empresa ERNST & YOUNG ABOGADOS, S.L.P., en aplicación de la cláusula 19.1 del Pliego de Cláusulas Particulares (Exclusión de las proposiciones), que establece lo siguiente:

“La Mesa de Contratación excluirá de forma motivada aquellas proposiciones en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

...c) Cuando la proposición no cumpla con alguno de los requisitos o funcionalidades exigidos en el PPT”.

Las restantes siete ofertas presentadas para el lote 1 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 ofertas presentadas por las siguientes siete empresas:

1. ACCENTURE, S.L.U.
2. ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.
3. EULEN, S.A.
4. IBERMÁTICA, S.A.
5. INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.
6. OESÍA NETWORKS, S.L.
7. UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.

4.1.1 Experiencia del equipo del servicio (30% - sobre el total)

Dentro de este criterio de adjudicación se ha analizado y valorado la experiencia del personal asignado al servicio en la tramitación de expedientes en general, en la emisión de dictámenes económico-jurídicos o relacionados con la transparencia con la clientela bancaria, así como el hecho de haberse realizado por teléfono.

Este criterio se ha valorado teniendo en cuenta el siguiente desglose:

- a) Experiencia del coordinador: 6%
- b) Experiencia del supervisor: 6%
- c) Experiencia de los analistas: 18%

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 a) coordinador, b) supervisor o c) grupo de analistas.

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 cuestionarios personales anexados en las respectivas ofertas técnicas; en concreto, se ha tenido en cuenta la información del apartado de “*Datos relativos a proyectos*”, que es la que permite acreditar y cuantificar la experiencia en proyectos similares de cada uno de los roles propuestos para el equipo, y la que, en consecuencia, permite ordenar las ofertas técnicas de mayor a menor calidad en lo relativo al criterio de experiencia del equipo.

Cabe señalar, en relación con los conocimientos de inglés por parte de los miembros del equipo propuestos para el servicio, que la calidad de todas las ofertas es similar, sin que haya desviaciones significativas con respecto a la media por parte de ninguna oferta en concreto.

La puntuación numérica de este criterio se ha basado en las siguientes tablas:

Coordinador (6%)

Grado de cumplimiento (GC) del criterio o factor	Valor normalizado	Experiencia en proyectos similares
Insuficiente	0	Inferior a 60 meses
Suficiente	1	Entre 60 y 107 meses
Normal	2	Entre 108 y 155 meses
Notable	3	Entre 156 y 203 meses
Sobresaliente	4	204 o más meses

Supervisor (6%)

Grado de cumplimiento (GC) del criterio o factor	Valor normalizado	Experiencia en proyectos similares
Insuficiente	0	Inferior a 36 meses
Suficiente	1	Entre 36 y 71 meses
Normal	2	Entre 72 y 107 meses
Notable	3	Entre 108 y 143 meses
Sobresaliente	4	144 o más meses

Equipo de analistas (18%)

Grado de cumplimiento (GC) del criterio o factor	Valor normalizado	Experiencia media por analista en proyectos similares
Insuficiente	0	Inferior a 12 meses
Suficiente	1	Entre 12 y 53 meses
Normal	2	Entre 54 y 95 meses
Notable	3	Entre 96 y 137 meses
Sobresaliente	4	138 o más meses

Teniendo en cuenta las tablas anteriores, las siete empresas cuyas ofertas técnicas han sido consideradas para el lote 1, han obtenido la siguiente puntuación para cada uno de los roles propuestos, en función de los meses de experiencia acreditados por el coordinador, por el supervisor y por el equipo de analistas propuestos para el servicio:

Empresa	Coordinador (6%)		Supervisor (6%)		Promedio analistas (18%)	
	Meses exp.	Valor (0 a 4)	Meses exp.	Valor (0 a 4)	Meses exp.	Valor (0 a 4)
ACCENTURE, S.L.U.	113	2	96	2	63,3	2
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	274	4	173	4	82,7	2
EULEN, S.A.	120	2	133	3	126,4	3
IBERMÁTICA, S.A.	156	3	58	1	107,0	3
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	128	2	45	1	146,6	4

OESÍA NETWORKS, S.L.	204	4	181	4	160,4	4
UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.	216	4	116	3	127,8	3

Realizando una regla de tres para cada uno de los tres roles, la puntuación total de las siete empresas en el criterio nº 1, relativo a la experiencia del equipo del servicio, es la que se muestra en la siguiente tabla:

Empresa	Coordinador		Supervisor		Analistas		TOTAL puntos (sobre 30)
	Valor (0 a 4)	Puntos (sobre 6)	Valor (0 a 4)	Puntos (sobre 6)	Valor (0 a 4)	Puntos (sobre 18)	
ACCENTURE, S.L.U.	2	3	2	3	2	9	15
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	4	6	4	6	2	9	21
EULEN, S.A.	2	3	3	4,5	3	13,5	21
IBERMÁTICA, S.A.	3	4,5	1	1,5	3	13,5	19,5
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	2	3	1	1,5	4	18	22,5
OESÍA NETWORKS, S.L.	4	6	4	6	4	18	30
UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.	4	6	3	4,5	3	13,5	24

4.1.2 Descripción, metodología y organización del servicio (20% sobre el total)

Dentro de este criterio de adjudicación se han valorado los siguientes aspectos:

- Metodología de trabajo propuesta para atender correctamente el volumen previsto de consultas telefónicas y de reclamaciones,
- modo en que pretende organizar los recursos asignados al servicio,
- capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo a gestionar.

En relación con los plazos en los que la empresa se compromete a realizar las tareas de apoyo administrativo al Departamento de Conducta de Entidades, ninguna de las ofertas menciona que la empresa licitadora se comprometa a acortar los plazos que se mencionan en los pliegos. En algunas ofertas se mencionan dichos plazos de forma explícita, mientras

que en otras se mencionan de forma implícita al hacer referencia a los acuerdos de nivel de servicio (en todos los casos, siendo los plazos que se mencionan en los pliegos). Por otro lado, en algún caso no se mencionan dichos plazos, por lo que se consideran asumidos por la empresa licitadora al ser un requisito establecido en los pliegos. Por ello, este aspecto se considera cumplido por todas las empresas, no siendo, por tanto, un aspecto sobre el que pueda fundamentarse una valoración distinta de una oferta con respecto a las demás.

Por lo tanto, la valoración de este criterio ha sido realizada en función de los parámetros que se indican en la siguiente tabla:

Criterio “descripción, metodología y organización del servicio

Grado de cumplimiento del criterio o factor	Valor normalizado	Descripción
Insuficiente	0	Metodología de trabajo inadecuada Modo de organizar los recursos inadecuado Capacidad de adaptación inadecuado
Suficiente	1	Metodología de trabajo suficiente Modo de organizar los recursos suficiente Capacidad de adaptación suficiente
Normal	2	Dos de los tres aspectos considerados (metodología de trabajo, modo de organizar los recursos, capacidad de adaptación) son, suficientes, siendo el restante aspecto adecuado o muy adecuado
Notable	3	Uno de los tres aspectos considerados (metodología de trabajo, modo de organizar los recursos, capacidad de adaptación) es suficiente, siendo los dos restantes aspectos adecuados o muy adecuados
Sobresaliente	4	Los tres aspectos considerados (metodología de trabajo, modo de organizar los recursos, capacidad de adaptación) son adecuados o muy adecuados

De acuerdo con la tabla anterior, para catalogar cada una de las ofertas como “insuficiente”, “suficiente”, “normal”, “notable” o “sobresaliente”, se ha realizado una valoración de los tres aspectos mencionados anteriormente: metodología de trabajo propuesta para atender correctamente el volumen previsto de consultas telefónicas y de reclamaciones, modo en que pretende organizar los recursos asignados al servicio, capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo a gestionar. En este sentido, se ha valorado el cumplimiento de cada aspecto de forma global para cada oferta, con una escala de cuatro niveles de cumplimiento: “insuficiente”, “suficiente”, “adecuado” o “muy adecuado”, con base en las definiciones que se muestran a continuación:

Aspecto de la oferta	Grado de cumplimiento	Descripción
Metodología de trabajo propuesta para atender correctamente el volumen previsto de consultas telefónicas y de reclamaciones	Insuficiente	No se detecta ningún incumplimiento de los mínimos exigidos en los pliegos, si bien se omiten algunos aspectos fundamentales para valorar correctamente la metodología de trabajo propuesta
	Suficiente	La oferta cumple con lo exigido en los pliegos, si bien se han detectado algunos aspectos de la metodología de trabajo que, no siendo fundamentales para una correcta prestación del servicio, son erróneos
	Adecuado	La oferta cumple con lo exigido en los pliegos, si bien algún aspecto menor no aparece recogido de forma suficientemente explícita, o bien no se aportan soluciones adicionales a las exigidas en los pliegos
	Muy adecuado	La oferta cumple claramente con lo exigido en los pliegos, aportando soluciones adicionales a las exigidas en los pliegos
Modo en que pretende organizar los recursos asignados al servicio	Insuficiente	La organización del equipo de trabajo propuesto es inferior a la indicada orientativamente en los pliegos, en cuanto al número de miembros del equipo o a las funciones de cada rol
	Suficiente	La organización del equipo de trabajo propuesto es la indicada orientativamente en los pliegos, si bien se ha detectado algún aspecto que, no siendo fundamental para una correcta prestación del servicio, es erróneo o se omite en la oferta
	Adecuado	La organización del equipo de trabajo propuesto es, en líneas generales, la indicada orientativamente en los pliegos
	Muy adecuado	La organización del equipo de trabajo propuesto es claramente superior a la indicada orientativamente en los pliegos
Capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo a gestionar	Insuficiente	No se hace mención alguna a las medidas a adoptar en caso de aumento significativo del volumen de trabajo
	Suficiente	Se hace mención a las medidas a adoptar en caso de aumento significativo del volumen de trabajo, si bien de forma vaga o genérica
	Adecuado	Se mencionan las medidas a adoptar, con un razonable grado de concreción, siendo tales medidas satisfactorias a juicio del Banco de España
	Muy adecuado	Se explicitan de forma detallada y pormenorizada las medidas a adoptar para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo, siendo tales medidas muy convenientes a juicio del Banco de España

Con base en lo anterior, a continuación, se detalla la puntuación global, para este criterio n° 2 (descripción, metodología y organización del servicio) de las ofertas técnicas de las siete empresas que han sido tenidas en consideración para el lote 1.

ACCENTURE, S.L.U. obtiene una calificación global de 3 puntos, con un cumplimiento notable del criterio de “descripción, metodología y organización del servicio”.

La metodología de trabajo propuesta se considera adecuada, al incorporar en su oferta, entre otros elementos, una función de mejora de procesos, comprometiéndose a generar un plan de mejora en los primeros seis meses del servicio, y a revisarlo anualmente. Establece el servicio a dos niveles: nivel de supervisión y organización (con las figuras del coordinador y del supervisor), y nivel de ejecución (analistas y gestores administrativos). Además, al indicarse las fases del proyecto, se detallan las tres fases de las que se compone: asimilación, ejecución y devolución del servicio, habiendo sido esta última valorada positivamente.

El modo de organizar los recursos se considera suficiente, al contar con un equipo de un coordinador, un supervisor, siete analistas y dos gestores administrativos. No obstante, se valora negativamente que la figura del coordinador, a partir del segundo año del servicio, contará con dedicación parcial en el servicio. Por otra parte, en la oferta no se detallan las funciones a realizar por cada rol.

La capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo es adecuada. En la oferta se detalla, para cada tarea, las previsiones del volumen de trabajo anual, indicándose que la empresa asumirá, sin coste adicional, un aumento del 10% en los volúmenes señalados. En su oferta la empresa indica que opera procesos similares al de la propuesta, lo que permitiría cubrir bajas en el servicio de manera ágil.

ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A. obtiene una calificación global de 4 puntos, con un cumplimiento sobresaliente en este criterio de adjudicación.

La metodología de trabajo propuesta se considera adecuada, al contar, entre otros elementos, con un plan de formación permanente, control de valoraciones en el nivel de atención a los usuarios a través de encuestas de calidad, y control diario, por parte del supervisor, de la calidad de las llamadas de los analistas.

El modo de organizar los recursos se considera adecuado, al contar con un equipo de un coordinador, un supervisor, siete analistas y dos gestores administrativos. Se detallan adecuadamente las funciones a desarrollar por cada rol, si bien entre las funciones del coordinador y del supervisor no se incluye la posible atención directa de llamadas en las horas de mayor afluencia.

La capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo es muy adecuada, al indicarse que se realizará el dimensionamiento de los medios personales necesarios para el servicio en función del volumen de trabajo. Además, se indica que, en el caso de un incremento de llamadas entrantes, puede incrementar todos los recursos asignados al servicio de forma significativa y en un corto plazo de tiempo.

EULEN, S.A. obtiene una calificación global de 3 puntos, con un cumplimiento notable en este criterio de adjudicación.

La metodología de trabajo propuesta se considera adecuada. En su oferta se señalan, entre otros aspectos, que se realizará monitorización de la calidad percibida mediante encuestas de satisfacción a los usuarios del call center, la posibilidad de realizar *mystery calling*, la realización de escuchas de calidad a los analistas (reforzada para las nuevas incorporaciones), y la evaluación del desempeño del equipo con una periodicidad semestral. No obstante, no se indica de forma global cuáles son las fases del servicio.

El modo de organizar los recursos se considera adecuado, al contar con un equipo de un coordinador, un supervisor, siete analistas y dos gestores administrativos. Se detallan correctamente las funciones a desarrollar por cada rol, estando todas las funciones de cada uno de ellos alineadas con lo recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo es suficiente. En su oferta se indican los volúmenes esperados de llamadas a recibir, indicándose que se consensuará con el Banco de España el volumen de llamadas previsto. No obstante, en la oferta no se hace mención explícita a los volúmenes de tareas administrativas a gestionar. Tampoco se hace mención explícita a las medidas a adoptar en caso de aumento significativo de volúmenes de trabajo, si bien sí se detalla el protocolo de cobertura de ausencias del personal del equipo.

IBERMÁTICA, S.A. obtiene una calificación global de 4 puntos, con un cumplimiento sobresaliente en este criterio de adjudicación.

La metodología de trabajo propuesta se considera muy adecuada. En su oferta se detalla un plan de formación anual para el equipo del servicio, garantizándose que al menos el 50% de los analistas poseerán suficiente nivel de inglés para la atención de consultas telefónicas. Esta empresa pone a disposición del servicio una herramienta que permite la realización de cuestionarios y encuestas online a los usuarios. Propone la creación de una guía de estilo de atención a usuarios, y la creación de una base de datos con las cuestiones más consultadas y sus respuestas. En la oferta se detallan las fases del proyecto (fase de asimilación, fase de ejecución y fase de devolución del servicio).

El modo de organizar los recursos se considera adecuada, al contar con un equipo de un coordinador, un supervisor, siete analistas y dos gestores administrativos. Se detallan correctamente las funciones a desarrollar por cada rol, estando todas las funciones de cada uno de ellos alineadas con lo recogido en los pliegos.

La capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo es adecuada. En su oferta se señala que la propuesta está diseñada para asegurar la disponibilidad del servicio y tener flexibilidad ante nuevas necesidades funcionales. Se señala que, ante necesidades de formación o ante un aumento de la actividad, la empresa cuenta con un equipo de soporte con perfiles complementarios, el cual sería activado a petición de Banco de España y pactado de mutuo acuerdo entre las partes. Se indica que, en periodos de bajas o ausencias vacacionales, los analistas serán cubiertos por profesionales del mismo perfil o superior.

INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U. obtiene una calificación global de 4 puntos, con un cumplimiento sobresaliente en el criterio de adjudicación de “descripción, metodología y organización del servicio”.

La metodología de trabajo propuesta se considera muy adecuada. En su oferta se describen de forma pormenorizada las tareas a ejecutar. Se proponen mejoras del servicio, como la gestión de llamadas abandonadas o no atendidas, la realización de rellamadas a los usuarios en los casos en que se detecte que la respuesta a una consulta es susceptible de ser corregida o matizada, o la realización de los descansos establecidos por la legislación vigente fuera del horario con mayor carga de trabajo. Se pone a disposición del servicio una herramienta que permite la creación de un fichero con datos con todas las tipologías de consultas, y se menciona la existencia de un plan de formación continua y ad hoc para el personal del servicio. Además, se valora positivamente la existencia de la fase de devolución del servicio al indicarse las fases del proyecto.

El modo de organizar los recursos indicado en la oferta se considera adecuado. El equipo cuenta con un coordinador, un supervisor, siete analistas y dos gestores administrativos. Se indica de forma explícita que, para las tareas de apoyo administrativo, el servicio contará con los siete analistas y los dos gestores administrativos. Se detallan adecuadamente las funciones a desarrollar por cada rol, si bien entre las funciones del coordinador y del supervisor no se incluye la posible atención directa de llamadas en las horas de mayor afluencia.

La capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo es adecuada. En la oferta se indican los volúmenes que se señalan orientativamente en los pliegos. Se detalla un proceso de control de la demanda de trabajo para cada tarea, garantizándose que, en el caso de que el Banco de España no pueda anticipar la información o la demanda exceda significativamente la previsión, la empresa asumirá los trabajos, si bien con matices. Además, en la oferta se indica que la empresa cuenta con bolsa de recursos humanos interna y externa para hacer frente a aumentos súbitos de la carga de trabajo.

OESÍA NETWORKS, S.L. obtiene una calificación global de 2 puntos, con un cumplimiento normal en este criterio de adjudicación.

La metodología de trabajo propuesta se considera suficiente. En su oferta se señala que proporcionará al equipo acciones de formación continua, formación de reciclaje y actitudinal. Describe correctamente las tareas a realizar en el servicio, salvo para el caso del alta informática de reclamaciones en formato físico, ya que se indica que para dichas entradas el alta se realizaría a través de la oficina virtual del Banco de España, en lugar de a través de la aplicación informática que se señala en los pliegos. Por otro lado, en la oferta hay dos apartados que no guardan relación con lo requerido en los pliegos, ya que uno de ellos hace referencia a las estadísticas que publica el Banco de España, y el otro se refiere a los plazos que tienen las entidades supervisadas para resolver las reclamaciones por parte de sus servicios de atención al cliente.

El modo de organizar los recursos se considera suficiente, al contar con un equipo de un coordinador, un supervisor, siete analistas y dos gestores administrativos. No obstante, se ha valorado negativamente que en la oferta no se detallan las funciones a realizar por cada rol.

La capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo se considera adecuada. Se indica que, en el comienzo del servicio, la empresa hará un ejercicio de dimensionamiento para los siguientes meses, en base a las necesidades del servicio. Además, se señala que la empresa realizará la distribución del equipo en función del pico de llamadas, al contar con un enfoque flexible que permite adaptar el servicio a las necesidades puntuales, si bien no se explicita en qué modo.

UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A. obtiene una calificación global de 3 puntos, con un cumplimiento notable en este criterio de adjudicación.

En el apartado de metodología de trabajo la oferta cuenta con un cumplimiento muy adecuado. Se describen correctamente las tareas a ejecutar en el marco del servicio. Se indica que se realizarán acciones formativas para los analistas y gestores administrativos, así como tests de conocimientos con periodicidad semanal. Se señala la posibilidad de realizar una medición de la calidad percibida del servicio mediante encuestas de satisfacción a los usuarios, tanto por vía web como telefónica. Además, en su oferta la empresa pone a disposición del servicio una tecnología para convertir la voz en texto, así como un servicio de mensajería instantánea empresarial.

El modo de organizar los recursos se considera suficiente, al proponer un equipo de un coordinador, un supervisor, seis analistas y cinco gestores administrativos. A pesar de contar con un número superior de gestores administrativos al indicado en los pliegos, se ha valorado negativamente el hecho de contar con un analista menos con respecto al resto de ofertas, ya que se considera que el rol de analista es fundamental en el marco del lote 1 del servicio, al ser el rol encargado de atender las llamadas y de realizar la tramitación administrativa e inicial de las reclamaciones. Por otra parte, no se explicita en la oferta si el coordinador y el supervisor estarían plenamente dedicados al servicio, algo que sí se menciona para el caso de los analistas y gestores administrativos.

La capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo se considera adecuada, al haberse realizado una previsión del volumen de llamadas superior al indicado en los pliegos. También se realizan previsiones sobre los volúmenes de las tareas administrativas a realizar, si bien no se detallan de forma pormenorizada. En la oferta se menciona que la empresa cuenta con un área de planificación para atender las fluctuaciones que podría tener el servicio, para dotarlo con un correcto dimensionamiento a lo largo del año.

Por todo lo anterior, la valoración obtenida por cada oferta para el criterio de descripción, metodología y organización del servicio aparece detallada en la siguiente tabla:

Criterio 2. Descripción, metodología y organización del servicio

Empresa	Valoración de la oferta (valor normalizado de 0 a 4)	Puntuación total (sobre 20 puntos)
ACCENTURE, S.L.U.	3	15
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	4	20
EULEN, S.A.	3	15
IBERMÁTICA, S.A.	4	20
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	4	20
OESÍA NETWORKS, S.L.	2	10
UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.	3	15

4.2 Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas

De las cinco ofertas técnicas presentadas para el lote 2, dos de ellas (la de ERNST & YOUNG ABOGADOS, S.L.P., y la de UNIVE ABOGADOS, UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS) no cumplen los requisitos técnicos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, por los motivos que se indican a continuación:

a) ERNST & YOUNG ABOGADOS, S.L.P.

De forma similar a lo indicado anteriormente en relación con el lote 1, en la oferta técnica de esta empresa para el lote 2 se ha detectado que ni el coordinador, ni el supervisor, ni dos de los cuatro analistas propuestos para el servicio (concretamente, el nº 1 y el nº 3) cumplen los respectivos requisitos de experiencia mínima exigidos en la cláusula quinta del Pliego de Prescripciones Técnicas, según la cual:

*“El coordinador deberá tener una experiencia de al menos **cinco años** en el asesoramiento jurídico-mercantil, valorándose, igualmente, la relativa al ámbito de transparencia en la contratación bancaria”.*

*“El supervisor deberá tener una experiencia de al menos **tres años** en el asesoramiento jurídico-mercantil, valorándose, igualmente, la relativa al ámbito de transparencia en la contratación bancaria”.*

*“Todos los miembros del equipo del servicio, que en todo caso deberán certificar licenciatura, grado universitario en derecho, ciencias económicas, empresariales u otra relacionada con las ciencias jurídicas y económicas, deberán acreditar su cualificación en la tramitación de expedientes en general, y en la emisión de dictámenes económico-jurídicos y experiencia mínima de **un año**.”*

Ello se deriva de que, la información que se contiene en el apartado de “Datos relativos a proyectos” en el modelo de cuestionario personal que las empresas debían presentar, es la que se ha teniendo en cuenta para cuantificar el número de meses de experiencia en el

asesoramiento jurídico-mercantil que tiene cada persona propuesta para el servicio. Se ha considerado que la información contenida en dicho apartado es la única que permite valorar y cuantificar la experiencia en el asesoramiento jurídico-mercantil, y la que, en consecuencia, permite ordenar las ofertas técnicas de mayor a menor calidad para puntuar el criterio nº 1 del lote 2, relativo a la experiencia del equipo del servicio (cláusula decimoquinta del Pliego de Cláusulas Particulares).

b) UNIVE ABOGADOS, UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS

La oferta técnica presentada por esta empresa no cumple los requerimientos mínimos del Pliego de Prescripciones Técnicas, al incumplir la obligación de presentar los cuestionarios de personal, y además no acredita el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos por el PPT al personal necesario para prestar el servicio.

La cláusula 2 del PPT prevé:

“A fin de poder valorar, junto a otros aspectos, qué licitador resulta más apropiado para la prestación de servicio, se deberá adjuntar el historial profesional del personal que componga el equipo para valorar su adecuación al servicio, detallando trayectoria profesional, experiencia, formación general y específica en proyectos objeto del servicio en los que ha participado, con indicación de las funciones realizadas en cada uno de ellos, conforme al anexo”.

Por otro lado, la cláusula 9 del PPT exige asimismo la aportación de los cuestionarios de personal:

“Se aportarán datos del perfil de cada miembro del equipo propuesto, cumplimentando para cada caso un cuestionario de personal según los modelos recogidos en los anexos 1 y 2. El modelo 1 de cuestionario de personal deberá ser rellenado para los roles de coordinador y supervisor, y modelo 2 para el rol de analista y/o gestor administrativo, en su caso. En todo caso, deberán rellenarse todos los campos de cada curriculum vitae”.

Por todo lo anterior, habiendo sido informado y estando conforme el Departamento Jurídico del Banco de España según la comunicación interior nº 013596/2021, se propone la exclusión del lote 2 del procedimiento de licitación a las empresas ERNST & YOUNG ABOGADOS, S.L.P. y UNIVE ABOGADOS, UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS. Dicha exclusión se deriva de la aplicación de la cláusula 19.1 del Pliego de Cláusulas Particulares (Exclusión de las proposiciones), que establece lo siguiente:

“La Mesa de Contratación excluirá de forma motivada aquellas proposiciones en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

...c) Cuando la proposición no cumpla con alguno de los requisitos o funcionalidades exigidos en el PPT”.

Por otro lado, las restantes tres ofertas presentadas para el lote 2 cumplen los requisitos técnicos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Por tanto, se han evaluado, de acuerdo con los criterios del apartado 4.2 de este documento, las ofertas presentadas por las siguientes tres empresas:

1. ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.
2. INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.
3. OESÍA NETWORKS, S.L.

4.2.1 Experiencia del equipo del servicio (30% - sobre el total)

Dentro de este criterio de adjudicación se ha analizado y valorado la experiencia 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.

Este criterio se ha valorado teniendo en cuenta el siguiente desglose:

- a) Experiencia del coordinador: 6%
- b) Experiencia del supervisor: 6%
- c) Experiencia de los analistas: 18%

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 a) coordinador, b) supervisor o c) grupo de analistas.

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 cuestionarios personales anexados en las respectivas ofertas técnicas; en concreto, se ha tenido en cuenta la información del apartado de "*Datos relativos a proyectos*", que es la que permite acreditar y cuantificar la experiencia en proyectos similares de cada uno de los roles propuestos para el equipo, y la que, en consecuencia, permite ordenar las ofertas técnicas de mayor a menor calidad en lo relativo al criterio de experiencia del equipo.

En relación con los conocimientos de inglés por parte de los miembros del equipo propuestos para el servicio, se ha considerado que la calidad de las tres ofertas es similar, sin haberse advertido desviaciones significativas con respecto a la media por parte de ninguna oferta en concreto.

La puntuación numérica de este criterio se ha basado en las siguientes tablas:

Coordinador (6%)

Grado de cumplimiento (GC) del criterio o factor	Valor normalizado	Experiencia en proyectos similares
Insuficiente	0	Inferior a 60 meses
Suficiente	1	Entre 60 y 107 meses
Normal	2	Entre 108 y 155 meses
Notable	3	Entre 156 y 203 meses
Sobresaliente	4	204 o más meses

Supervisor (6%)

Grado de cumplimiento (GC) del criterio o factor	Valor normalizado	Experiencia en proyectos similares
Insuficiente	0	Inferior a 36 meses
Suficiente	1	Entre 36 y 71 meses
Normal	2	Entre 72 y 107 meses
Notable	3	Entre 108 y 143 meses
Sobresaliente	4	144 o más meses

Equipo de analistas (18%)

Grado de cumplimiento (GC) del criterio o factor	Valor normalizado	Experiencia media por analista en proyectos similares
Insuficiente	0	Inferior a 12 meses
Suficiente	1	Entre 12 y 53 meses
Normal	2	Entre 54 y 95 meses
Notable	3	Entre 96 y 137 meses
Sobresaliente	4	138 o más meses

Teniendo en cuenta las tablas anteriores, las tres empresas cuyas ofertas técnicas han sido consideradas para el lote 2 han obtenido la siguiente puntuación para cada uno de los roles propuestos (coordinador, supervisor y equipo de analistas):

Empresa	Coordinador (6%)		Supervisor (6%)		Promedio analistas (18%)	
	Meses exp.	Valor (0 a 4)	Meses exp.	Valor (0 a 4)	Meses exp.	Valor (0 a 4)
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	170	3	123	3	67,0	2
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	242	4	74	2	178,5	4
OESÍA NETWORKS, S.L.	145	2	47	1	79,0	2

Realizando una regla de tres para cada uno de los tres roles, la puntuación total de las tres empresas en el criterio nº 1, relativo a la experiencia del equipo del servicio, es la que se muestra en la siguiente tabla:

Empresa	Coordinador		Supervisor		Analistas		TOTAL puntos (sobre 30)
	Valor (0 a 4)	Puntos (sobre 6)	Valor (0 a 4)	Puntos (sobre 6)	Valor (0 a 4)	Puntos (sobre 18)	
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	3	4,5	3	4,5	2	9	18
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	4	6	2	3	4	18	27
OESÍA NETWORKS, S.L.	2	3	1	1,5	2	9	13,5

4.2.2 Descripción, metodología y organización del servicio (20% sobre el total)

Dentro de este criterio de adjudicación se han valorado los siguientes aspectos:

- Metodología de trabajo propuesta para atender correctamente el volumen previsto de consultas escritas,
- modo en que pretende organizar los recursos asignados al servicio,
- capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo a gestionar,
- plazos en los que la empresa se compromete a realizar la propuesta de resolución de consultas escritas.

La valoración de este criterio ha sido realizada en función de los parámetros que se indican en la siguiente tabla:

Criterio “descripción, metodología y organización del servicio

Grado de cumplimiento del criterio o factor	Valor normalizado	Descripción
Insuficiente	0	Metodología de trabajo inadecuada Modo de organizar los recursos inadecuada Capacidad de adaptación inadecuada Plazos para la resolución de consultas inadecuados
Suficiente	1	Metodología de trabajo suficiente Modo de organizar los recursos suficiente Capacidad de adaptación suficiente Plazos para la resolución de consultas suficientes
Normal	2	Dos de los cuatro aspectos considerados (metodología de trabajo, modo de organizar los recursos, capacidad de adaptación y plazos para la resolución de consultas) son suficientes, siendo los dos restantes adecuados o muy adecuados
Notable	3	Tres de los cuatro aspectos considerados (metodología de trabajo, modo de organizar los recursos, capacidad de adaptación y plazos para la resolución de consultas) son adecuados o muy adecuados, siendo el restante suficiente
Sobresaliente	4	Los cuatro aspectos considerados (metodología de trabajo, modo de organizar los recursos, capacidad de adaptación y plazos para la resolución de consultas) son adecuados o muy adecuados

De acuerdo con la tabla anterior, para catalogar cada una de las ofertas como “insuficiente”, “suficiente”, “normal”, “notable” o “sobresaliente”, se ha realizado una valoración de los cuatro aspectos mencionados anteriormente (metodología de trabajo propuesta para atender correctamente el volumen previsto de consultas escritas, modo en que pretende organizar los recursos asignados al servicio, capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo a gestionar, y plazos en los que la empresa se compromete a realizar la propuesta de resolución de consultas escritas). En este sentido, se ha valorado el cumplimiento de cada aspecto de forma global para cada oferta, con una escala de cuatro niveles de cumplimiento: “insuficiente”, “suficiente”, “adecuado” o “muy adecuado”, con base en las definiciones que se muestran a continuación:

Aspecto de la oferta	Grado de cumplimiento	Descripción
Metodología de trabajo propuesta para atender correctamente el volumen previsto de consultas escritas	Insuficiente	No se detecta ningún incumplimiento de los mínimos exigidos en los pliegos, si bien se omiten algunos aspectos fundamentales para valorar correctamente la metodología de trabajo propuesta
	Suficiente	La oferta cumple con lo exigido en los pliegos, si bien se han detectado algunos aspectos de la metodología de trabajo que, no siendo fundamentales para una correcta prestación del servicio, son erróneos
	Adecuado	La oferta cumple con lo exigido en los pliegos, si bien algún aspecto menor no aparece recogido de forma suficientemente explícita, o bien no se aportan soluciones adicionales a las exigidas en los pliegos
	Muy adecuado	La oferta cumple claramente con lo exigido en los pliegos, aportando soluciones adicionales a las exigidas en los pliegos
Modo en que pretende organizar los recursos asignados al servicio	Insuficiente	La organización del equipo de trabajo propuesto es inferior a la indicada orientativamente en los pliegos, en cuanto al número de miembros del equipo o a las funciones de cada rol
	Suficiente	La organización del equipo de trabajo propuesto es la indicada orientativamente en los pliegos, si bien se ha detectado algún aspecto que, no siendo fundamental para una correcta prestación del servicio, es erróneo o se omite en la oferta
	Adecuado	La organización del equipo de trabajo propuesto es, en líneas generales, la indicada orientativamente en los pliegos
	Muy adecuado	La organización del equipo de trabajo propuesto es claramente superior a la indicada orientativamente en los pliegos
Capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo a gestionar	Insuficiente	No se hace mención alguna a las medidas a adoptar en caso de aumento significativo del volumen de trabajo
	Suficiente	Se hace mención a las medidas a adoptar en caso de aumento significativo del volumen de trabajo, si bien de forma vaga o genérica
	Adecuado	Se mencionan las medidas a adoptar, con un razonable grado de concreción, siendo tales medidas satisfactorias a juicio del Banco de España
	Muy adecuado	Se explicitan de forma detallada y pormenorizada las medidas a adoptar para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo,

Aspecto de la oferta	Grado de cumplimiento	Descripción
		siendo tales medidas muy convenientes a juicio del Banco de España
Plazos en los que la empresa se compromete a realizar la propuesta de resolución de consultas escritas	Insuficiente	Los plazos indicados por la empresa para realizar la propuesta de resolución de consultas escritas son más dilatados que los indicados en los pliegos
	Suficiente	Los plazos en los que la empresa se compromete a realizar la propuesta de resolución de consultas escritas no se mencionan de forma explícita (por lo que se consideran asumidos por la empresa) o, mencionándose explícitamente, son los indicados en los pliegos (cuatro días hábiles)
	Adecuado	La empresa se compromete a realizar la propuesta de resolución de consultas escritas en el plazo de tres días hábiles
	Muy adecuado	La empresa se compromete a realizar la propuesta de resolución de consultas escritas en el plazo de dos o menos días hábiles

Con base en lo anterior, a continuación, se detalla la puntuación global de las ofertas técnicas de las tres empresas que han sido valoradas para el lote 2.

ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A. obtiene una calificación global de 3 puntos, con un cumplimiento notable en el criterio de adjudicación de “descripción, metodología y organización del servicio”.

La metodología de trabajo propuesta se considera adecuada. La oferta cuenta con un plan de formación permanente, así como la elaboración de pruebas de conocimientos para el equipo, y la elaboración de encuestas de calidad. Asimismo, la empresa se compromete a que más del 50% del equipo tendrá suficiente nivel de inglés para prestar el servicio.

El modo de organizar los recursos se considera adecuado, al contar con un equipo de un coordinador, un supervisor y cuatro analistas. Se detallan de forma genérica las tareas a realizar por cada rol, si bien no se indica explícitamente el modo en que se organizarán las tareas del equipo durante el servicio.

La capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo se considera muy adecuada. La empresa manifiesta disponer de personal de reserva formado para las tareas del servicio para, de forma rápida, cubrir bajas, vacaciones, permisos, etc. Además, se indica que, en el caso de un incremento del volumen de trabajo a gestionar, puede incrementar todos los recursos asignados al servicio de forma significativa y en un corto plazo de tiempo.

En cuanto a los plazos en los que se compromete a realizar la propuesta de resolución de las consultas escritas, no se mencionan de forma explícita en la oferta, por lo que el cumplimiento de este aspecto se considera suficiente.

INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U. obtiene una calificación global de 3 puntos, con un cumplimiento notable en este criterio de adjudicación.

La metodología de trabajo propuesta se considera adecuada. En su oferta se describen adecuadamente las tareas a ejecutar, señalándose que todas las consultas escritas serán revisadas tanto por el supervisor como por el coordinador. Se detalla el plan de formación continua y ad hoc para el personal del servicio, asegurándose una mínima rotación del equipo de trabajo. En cuanto a las diferentes fases del servicio, se valora positivamente la existencia (tras la fase inicial de asimilación y la posterior fase de ejecución) de la fase de devolución del servicio. No obstante, en algunos apartados de la oferta se ha considerado que la metodología de trabajo propuesta parece hacer referencia a las tareas a desarrollar en el marco del lote 1.

El modo de organizar los recursos indicado en la oferta se considera adecuado. El equipo cuenta con un coordinador, un supervisor y cuatro analistas, todos ellos con dedicación exclusiva al servicio. Se detallan adecuadamente las funciones a desarrollar por cada rol, si bien entre las funciones del coordinador no se encuentra la formación continua del equipo.

La capacidad para adaptarse a un aumento significativo del volumen de trabajo es adecuada. En la oferta se indican los volúmenes que se señalan en los pliegos. Se detalla de forma pormenorizada un proceso de control de la demanda de trabajo, garantizándose que, en el caso de que el Banco de España no pueda anticipar la información o la demanda exceda significativamente la previsión, la empresa asumirá los trabajos, si bien con matices. Además, en la oferta se indica que la empresa cuenta con bolsa de recursos humanos interna y externa para hacer frente a aumentos súbitos de la carga de trabajo.

En cuanto a los plazos en los que se compromete a realizar la propuesta de resolución de las consultas escritas, se considera un cumplimiento suficiente, ya que, si bien no se mencionan dichos plazos de forma explícita, se señalan de forma genérica en el apartado de los acuerdos de nivel de servicio.

OESÍA NETWORKS, S.L. obtiene una calificación global de 3 puntos, con un cumplimiento notable en este criterio de adjudicación.

La metodología de trabajo propuesta se considera suficiente. En su oferta se valora positivamente que la empresa aplicará políticas de recursos humanos dirigidas a minimizar al máximo la rotación no deseada en los equipos de trabajo, aplicando acciones de retención del talento. En cuanto a la descripción de las tareas, se indica que el alta informática y la tramitación administrativa de las consultas sería realizada por la empresa adjudicataria del lote, 1, siendo posteriormente resueltas por la empresa, lo cual no guarda relación con la descripción de las tareas realizada en los pliegos. Se menciona que aquellas consultas en las que existan dudas acerca de su tramitación, serán supervisadas por el supervisor o, en su defecto, derivadas al coordinador (en lugar del escenario deseable de una supervisión de todas las consultas escritas por alguno o por ambos roles). Por otra parte, en la oferta hay dos apartados que no guardan relación con lo requerido en los pliegos, ya que uno de ellos hace referencia a las estadísticas que publica el Banco de España, y el otro se refiere a los plazos que tienen las entidades supervisadas para resolver las reclamaciones por parte de sus servicios de atención al cliente.

El modo de organizar los recursos se considera adecuado, al contar con un equipo de un coordinador, un supervisor y cuatro analistas. No obstante, no se explicitan las funciones a realizar por cada rol, si bien se hace referencia de forma genérica a las funciones de supervisión de las consultas escritas por parte del supervisor (y en su defecto, del coordinador).

La capacidad de la empresa para adaptarse a un aumento significativo del volumen de consultas escritas se considera adecuado. En este sentido, en la oferta se indica que se dotará a los servicios ofertados de la agilidad y flexibilidad necesarias mediante la gestión adecuada de la demanda, volúmenes de trabajo y crecimiento de recursos. No obstante, no se detalla pormenorizadamente el modo en que se realizaría dicha dotación de recursos.

En cuanto a los plazos en los que se compromete a realizar la propuesta de resolución de las consultas escritas, el cumplimiento se considera muy adecuado, ya que se menciona de forma explícita que el tiempo estimado para la elaboración de las propuestas de respuesta a las consultas escritas planteadas por los usuarios será inferior a 48 horas.

Por todo lo anterior, la valoración obtenida por cada oferta para el criterio de descripción, metodología y organización del servicio aparece detallada en la siguiente tabla:

Criterio 2. Descripción, metodología y organización del servicio		
Empresa	Valoración de la oferta (valor normalizado de 0 a 4)	Puntuación total (sobre 20 puntos)
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	3	15
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	3	15
OESÍA NETWORKS, S.L.	3	15

5 Resumen de la evaluación técnica

5.1 Lote 1. Servicio de atención telefónica y apoyo administrativo

A continuación, se muestra la comparación de las siete ofertas técnicas evaluadas para la adjudicación del lote 1, ordenadas de mayor a menor puntuación:

Empresa	Criterio 1: Experiencia del equipo del servicio (sobre 30%)	Criterio 2: Descripción, metodología y organización del servicio (sobre 20%)	Puntuación total Criterios Sujetos a Juicio de Valor (sobre 50%)
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	22,5	20	42,5
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	21	20	41
OESÍA NETWORKS, S.L.	30	10	40
IBERMÁTICA, S.A.	19,5	20	39,5
UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.	24	15	39
EULEN, S.A.	21	15	36
ACCENTURE, S.L.U.	15	15	30

5.2 Lote 2. Servicio de resolución de consultas escritas

A continuación, se muestra la comparación de las tres ofertas técnicas evaluadas para la adjudicación del lote 2, ordenadas de mayor a menor puntuación:

Empresa	Criterio 1: Experiencia del equipo del servicio (sobre 30%)	Criterio 2: Descripción, metodología y organización del servicio (sobre 20%)	Puntuación total Criterios Sujetos a Juicio de Valor (sobre 50%)
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	27	15	42
ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	18	15	33
OESÍA NETWORKS, S.L.	13,5	15	28,5

Madrid, agosto de 2021

Firmado por C.O.G. el día
04/08/2021 con un certificado
emitido por BANCO DE ESPAÑA-AC
CORPORATIVA V2

Evaluador

VºBº / Conforme

Firmado por R.E.S el día
04/08/2021 con un certificado
emitido por BANCO DE ESPAÑA-AC
CORPORATIVA V2

Jefe de la División de Información y Servicios al Cliente Bancario

**[F] FERNANDO
JOSE TEJADA
DE LA FUENTE** Firmado digitalmente
por [F] FERNANDO JOSE
TEJADA DE LA FUENTE
Fecha: 2021.08.04
12:56:41 +02'00'

Director del Departamento de Conducta de Entidades