

Secretaría General  
Técnica  
Subdirección Gral. de Coordinación de los Servicios

**Nº Expediente:**

300/2017/00944

**ACTA**

En Madrid, a las diez horas del día 16 de octubre, se reúne la Mesa de contratación del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno abierto para proceder a proponer la adjudicación del procedimiento abierto relativo al contrato titulado: contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid, para su adjudicación por procedimiento abierto.

La Mesa está constituida de la siguiente forma:

**PRESIDENTE:**

- Javier Moscoso del Prado Herrera, Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

**VOCALES:**

- Adelina Sánchez Rodríguez, Letrada Coordinadora de la Asesoría Jurídica.
- María García Martínez, Interventora Delegada de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.
- María Ángeles Castrillo Ortiz, Subdirectora General de Atención a la Ciudadanía.
- Concepción Orive del Campo, Jefa del Departamento de Gestión Administrativa.

**SECRETARIA:**

- Laura Gómez-Elvira García, Jefa del Servicio de Régimen Administrativo y Económico, quien actúa como Secretaria de la Mesa, en virtud del Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno de fecha 27 de enero de 2016.

**OTRAS PERSONAS ASISTENTES:**

Firmado por: LAURA GOMEZ-ELVIRA GARCIA  
Cargo: JEFA DE SERVICIO DE REGIMEN ADMINISTRATIVO Y ECONOMICO  
Fecha: 16-10-2017 13:57:58

Firmado por: JAVIER MOSCOSO DEL PRADO HERRERA  
Cargo: DIRECTOR GENERAL  
Fecha: 16-10-2017 15:12:38

Secretaría General  
Técnica  
Subdirección Gral. de Coordinación de los Servicios

- Pilar Monforte Martínez, Jefa del Servicio de Régimen Interior de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno.

Personas representantes de Transparencia Internacional España:

- Silvia del Sad Cordero.

Por la Presidencia de la Mesa de contratación, se tiene ésta por constituida.

Se procede en primer lugar a dar cuenta que, con fecha 06 de octubre, por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, se emitió el correspondiente informe sobre los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor.

Asimismo se informa que en fecha 9 de octubre se procedió, en acto público, a la apertura del sobre de "criterios valorables en cifras o porcentajes" que contiene la proposición económica, acordándose solicitar, conforme a lo que establece el artículo 160 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, antes de formular propuesta de adjudicación, informe técnico sobre las proposiciones presentadas.

Acto seguido se procede a dar lectura del informe técnico solicitado por la Mesa relativo a la valoración de las ofertas por aplicación de los criterios de adjudicación valorables en cifras o porcentajes y emitido por los servicios competentes en fecha 10 de octubre, estando de acuerdo con el contenido del mismo todos los componentes de la mesa de contratación y que se anexará al sistema en el día de hoy previo a la firma de la presente acta.

A la vista de los informes emitidos, y de acuerdo con lo que establece el apartado e) del artículo 22 Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, la Mesa procede a la valoración de la proposición presentada, con el siguiente resultado:

| Criterios no valorables en cifras o porcentajes de FERROVIAL SERVICIOS |                              |                                   | Max. | Puntuación obtenida |
|--|------------------------------|-----------------------------------|------|---------------------|
| 1.   | Calidad Técnica de la oferta | 21                                |      | 9,3                 |
|  | 1.                           | Alcance y calidad de la propuesta | 15   | 8,0                 |

Firmado por: LAURA GOMEZ-ELVIRA GARCIA  
Cargo: JEFA DE SERVICIO DE REGIMEN ADMINISTRATIVO Y ECONOMICO  
Fecha: 16-10-2017 13:57:58

Firmado por: JAVIER MOSCOSO DEL PRADO HERRERA  
Cargo: DIRECTOR GENERAL  
Fecha: 16-10-2017 15:12:38

Secretaría General  
Técnica  
Subdirección Gral. de Coordinación de los Servicios



Código de verificación : PY4a4b0e46958635

|     |   |   |            |
|-----|---|---|------------|
|     | <b>funcional</b>  |   |            |
| 1.1 | Alcance funcional superior  | 8 | 5,1        |
| 1.2 | Extensión funcional y de licenciamiento del sistema CRM superior            | 5 | 1,8        |
| 1.3 | Aseguramiento de la calidad del servicio                                    | 2 | 1,1        |
| 2   | <b>Alcance y calidad de la propuesta de infraestructura lógica y física</b> | 6 | <b>1,3</b> |
| 2.1 | Continuidad del servicio superior a lo especificado                         | 4 | 1,3        |
| 2.2 | Conversión de datos y migración superior                                    | 2 | 0          |

**Criterios valorables en cifras o porcentajes de FERROVIAL SERVICIOS**

**64**

|    |   |    |           |
|----|---|----|-----------|
| 1. | Oferta económica  | 25 | <b>25</b> |
| 2. | Criterios sociales  | 30 | <b>15</b> |
| 1. | Mejora del sistema de remuneración y cuantía salarial                     | 15 | 0         |
| 2  | Estabilidad en el empleo  | 10 | 10        |
| 3. | Mejora condiciones contenidas en el contrato de trabajo                   | 5  | 5         |
| 3. | Servicios de apoyo  | 11 | <b>11</b> |
| 1. | Mantenimiento perfecto y evolutivo  | 5  | 5         |
| 2. | Aportación Licencias del CRM  | 5  | 5         |
| 3. | Actualización sin coste para el Ayuntamiento del "Manual de Línea Madrid" | 1  | 1         |
| 4. | Prestaciones superiores   | 12 | <b>12</b> |
| 1. | Dotación en la plataforma de un número superior de puestos de agentes     | 6  | 6         |

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección: <http://www-2.munimadrid.es/verificacionCover/CotejoCOVE.jsp?codigoVerificacion=PY4a4b0e46958635>

Firmado por: LAURA GOMEZ-ELVIRA GARCIA  
Cargo: JEFA DE SERVICIO DE REGIMEN ADMINISTRATIVO Y ECONOMICO  
Fecha: 16-10-2017 13:57:58

Firmado por: JAVIER MOSCOSO DEL PRADO HERRERA  
Cargo: DIRECTOR GENERAL  
Fecha: 16-10-2017 15:12:38

Secretaría General  
Técnica  
Subdirección Gral. de Coordinación de los Servicios

|                         |  |                |  |             |
|-------------------------|--|----------------|--|-------------|
|                         |  | y supervisores |  |             |
| 2.                      | Aportación de mensajería instantánea ("chat")                            | 4              |  | 4           |
| 3.                      | Aportación de solución tecnológica de atención automatizada tipo Chatbot | 2              |  | 2           |
| 5.                      | Características medioambientales   | 1              |  | 1           |
| 1.                      | Compromiso de uso de papel reciclado                                     | 1              |  | 1           |
| <b>TOTAL PUNTUACIÓN</b> |  |                |  | <b>100</b>  |
|                         |  |                |  | <b>73,3</b> |

La Mesa acuerda, de conformidad con lo previsto en el apartado g) del artículo 22 Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público elevar al órgano de contratación propuesta de adjudicación del contrato a favor FERROVIAL SERVICIOS S.A., CIF: CIF A 80241789, por un precio unitario de 1,6369 euros, al que corresponde por IVA la cantidad de 0,3437 euros, totalizándose la oferta en 1,9806 euros, IVA incluido, por ser la entidad que ha presentado la oferta económicamente más ventajosa.

Sin más que tratar, se da por finalizado el acto.

Y para que conste y surta efectos en el expediente, se extiende la presente acta en el lugar y día al principio indicados.

EL PRESIDENTE DE LA MESA

LA SECRETARIA DE LA MESA

Fdo: Javier Moscoso del Prado Herrera

Fdo: Laura Gómez-Elvira García