



Recurso nº 1020/2024 C.A. Illes Balears nº 60/2024

Resolución nº 1397/2024

Sección 2ª

**RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL
DE RECURSOS CONTRACTUALES**

En Madrid, a 7 de noviembre de 2024.

VISTO el recurso interpuesto por D. M.V.F.L., en representación de la mercantil MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U., frente a su exclusión comunicada con la adjudicación del procedimiento *“Recepción, apertura y cierre, control y atención al público de determinadas instalaciones municipales dependientes del Instituto Municipal de Deportes-Palacio de Deportes Son Moix Y S’Ago Dolça”*, con expediente nº 02/2024, convocado por el Consejo Rector del Instituto Municipal del Deporte del Ayuntamiento de Palma; este Tribunal, en sesión del día de la fecha, ha adoptado la siguiente resolución:

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. El Consejo Rector del Instituto Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Palma de Mallorca en su sesión del día 13 de marzo de 2024, aprobó los Pliegos de Cláusulas Administrativas y Técnicas que ha de regir la contratación, mediante la tramitación ordinaria por el procedimiento abierto, sujeto a regulación armonizada, del contrato antes nominado por un importe máximo de 594.702,70 euros, IVA incluido, por un periodo de dos años, prorrogables por un año más y un valor estimado del contrato de 749.254,26 euros. El pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante, PCAP) y el pliego de prescripciones técnicas (en lo sucesivo, PPT) constan incorporados al expediente de contratación como documentos números 4 y 5.

Segundo. Al procedimiento de contratación se presentaron los siguientes licitadores, todos ellos en fecha 8 de mayo 2024: CECODISA, ENEQUIP SERVEIS INTEGRALS S.L.-ESPORTS85 S.L., EULEN, S.A., GENERAL CONTROL REVOC S.L., MITIE FACILITIES SERVICES S.A.U., NORTEZ OUTSOURCING GLOBAL S.L., y



SALVAMENT AQUATIC DE LES ILLES BALEARS S.L. La relación de licitadores se adjunta al expediente de contratación como documento número 2.

Tercero. Presentadas las proposiciones por los siete licitadores mencionados, el 9 de mayo 2024, se reúne la Mesa de contratación para proceder a la apertura y calificación de la documentación administrativa, aportada por los licitadores. Tras examinar la citada documentación, se acuerda por la Mesa la admisión inicial de todos los licitadores. En la misma sesión de 9 de mayo 2024, tal y como consta en el acta de la Mesa de contratación, procedieron a la apertura de los criterios basados en juicio de valor y a dar traslado de la misma a los técnicos para su correspondiente evaluación.

Cuarto. El 23 de mayo 2024, se expide informe de valoración de los criterios evaluables mediante juicios de valor por el comité de expertos, que obra como documento 7 del expediente de contratación remitido, asignando la siguiente puntuación total, sobre el máximo de 40 puntos (siendo el mínimo del apartado 2.1.A, 15 puntos, y del apartado 2.1.B, 5 puntos):

- CECODISA B42419176: 15,7 puntos (10.7 puntos del apartado 2.1.A y 5 puntos del apartado 2.1.B).
- ENEQUIP SERVEIS INTEGRALS S.L.-ESPORTS85 S.L., B07969249-B07411598: 37,5 puntos (29.5 puntos del apartado 2.1.A y 8 puntos del apartado 2.1.B).
- EULEN S.A., A28517308: 17,2 puntos (13.2 puntos del apartado 2.1.A y 4 puntos del apartado 2.1.B).
- GENERAL CONTROL REVOC S.L., B57990574: 26,7 puntos (21.7 puntos del apartado 2.1.A y 5 puntos del apartado 2.1.B).
- MITIE FACILITIES SERVICES S.A.U., A28506038: 18,2 puntos (12.7 puntos del apartado 2.1.A y 5,5 puntos del apartado 2.1.B).
- NORTEX OUTSOURCING GLOBAL S.L., B15591357: 22,4 puntos (17.4 puntos del apartado 2.1.A y 5 puntos del apartado 2.1.B).
- SALVAMENT AQUATIC DE LES ILLES BALEAR S.L., B57444614: 28,7 puntos (22.2 puntos del apartado 2.1.A y 6.5 puntos del apartado 2.1.B).



En ese informe se concluye, por el comité de expertos, que han conseguido la puntuación mínima de 15 puntos, del apartado 2.1.A, y 5 puntos, del apartado 2.1.B, para poder pasar a la valoración de los criterios cuantificables mediante fórmula, las mercantiles: ENEQUIP SERVEIS INTEGRALS S.L.-ESPORTS85 S.L., B07969249-B07411598; GENERAL CONTROL REVOC S.L., B57990574; NORTEX OUTSOURCING GLOBAL S.L., B15591357; y SALVAMENT AQUATIC DE LES ILLES BALEAR S.L., B57444614.

Quinto. El 31 de mayo 2024, una vez recibido el informe de valoración efectuado por el equipo técnico, se reúne la mesa de contratación acordando la exclusión de los licitadores que no han alcanzado la puntuación mínima exigida en el pliego de cláusulas administrativas particulares. Acto seguido, acuerda la apertura de los sobres de los licitadores que han sido admitidos, dando traslado de la oferta evaluable mediante fórmula, a los técnicos para su correspondiente evaluación.

Sexto. Realizada la valoración, mediante la aplicación de las fórmulas establecidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares, por los técnicos, en fecha 5 de junio 2024 se asigna la siguiente puntuación:

	PRECIO	PUNTOS MÁXIMO 40	Precio/H oferta coordinación	Puntos máximos 1	Formaciones	Puntos máximos 15	total
ENEQUIP-ESPORTS 85	16,38 €	41,53	0,01€	1	3	15	57,53
NORTEX	15,46€	44,00	18,87€	0,00053	1	5	49,00
SALVAMENT AQUATIC	17,35€	39,21	16,29€	0,000614	3	15	54,21
GENERAL CONTROL REVOC	17,00€	40,01	20,00€	0,0005	0	0	40,01

Atendiendo a la valoración de los criterios evaluables mediante juicios de valor y los criterios evaluables mediante fórmula, la puntuación total resultó la siguiente, como se concluye en el informe elaborado por los técnicos que obra como documento número 8 del expediente de contratación:

	PUNTUACIÓN TOTAL
ENEQUIP-ESPORTS 85	95,03
NORTEX	71,40
SALVAMENT AQUATIC	82,91
GENERAL CONTROL REVOC	66,71

Séptimo. La Mesa de contratación, reunida en sesión de 11 de junio 2024, examina la valoración efectuada por el equipo técnico, respecto de las ofertas presentadas en relación con los criterios del PCAP evaluables mediante fórmula y, de acuerdo con la puntuación y valoración total, clasifica las ofertas con el siguiente orden decreciente: ENEQUIP SERVEIS INTEGRALS S.L.-ESPORTS85 S.L., SALVAMENT AQUATIC DE LES ILLES BALEARS S.L., NORTEX OURSOURCING GLOBAL S.L., y GENERAL CONTROL REVOC S.L.

Atendiendo a la clasificación realizada, la mesa, el 27 de junio 2024, procede a elevar al órgano de contratación la propuesta de adjudicación en favor de ENEQUIP SERVEIS INTEGRALS S.L.-ESPORTS85 S.L.

Octavo. El órgano de contratación, recibida la propuesta efectuada por la Mesa de contratación, el 2 de julio 2024, resuelve excluir de la licitación a los licitadores CECODISA, EULEN S.A., y MITIE FACILITIES SERVICES S.A.U., por no haber superado el límite mínimo establecido en el pliego, respecto de los criterios evaluables mediante juicio de valor, y acordar la adjudicación del contrato de servicio en favor de la UTE formada por las mercantiles ENEQUIP SERVEIS INTEGRALS S.L.-ESPORTS85 S.L., por un precio máximo de 496.932,90 euros, por un plazo de dos años, prorrogable por un año más.

El mismo 2 de julio 2024, se publica el acuerdo de adjudicación en la Plataforma de Contratación del Sector Público.



Noveno. El 5 de julio 2024, consta escrito firmado por D. M.V.F.L., en su calidad de apoderado/representante de la mercantil MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U, dirigido al órgano de contratación, en el que, estimando la posibilidad de concurrencia de motivos para la interposición de recurso especial de materia de contratación, interesa *“al amparo de las previsiones del art. 16.1 RD 814/2015 y art. 29.2 del mismo cuerpo legal (...) el acceso y vista del expediente, solicitando expresamente la expedición y entrega de copia de la oferta presentada por el licitador presuntamente adjudicatario”*.

Décimo. Finalmente, el 23 de julio 2024, D. M.V.F.L., en su calidad de apoderado/representante de la mercantil MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U., presenta recurso especial en materia de contratación, frente a la resolución del órgano de contratación de 2 de julio 2024, por la que se acuerda la exclusión de su representada y la adjudicación en favor de la mercantil ENEQUIP SERVEIS INTEGRALS S.L.-ESPORTS85 S.L.

Undécimo. Presentado el recurso especial en materia de contratación, ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, la Secretaría del Tribunal, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 56.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP), dio traslado el 9 de septiembre de 2024, del recurso a los restantes interesados, para que en el plazo de cinco días hábiles presentaran alegaciones.

En fecha 10 de septiembre 2024, la UTE adjudicataria del contrato, ENEQUIP SERVEIS INTEGRALS S.L.-ESPORTS85 S.L., denominada abreviadamente “UTE AUX.MOIX.DOLÇ”, a través de su representante, D. I.C.C., presenta alegaciones interesando la desestimación del recurso.

Consta igualmente Informe del secretario de la mesa de contratación, de fecha 6 de septiembre 2024, en relación al recurso especial en materia de contratación presentado por el licitador excluido.



Duodécimo. En fecha 8 de agosto 2024, la Secretaria General del Tribunal, por delegación de éste, dictó resolución acordando mantener la suspensión del expediente de contratación, producida como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 53 LCSP, de manera que será esta la resolución la que, en su caso, levante dicha suspensión.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. Este Tribunal es competente para resolverlo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46.4 LCSP, así como en el Convenio entre el Ministerio de Hacienda y la Comunidad Autónoma de las Illes Balears sobre atribución de competencias de recursos contractuales de fecha 23 de septiembre de 2020 (BOE de fecha 3 de octubre de 2020). Esta competencia se menciona igualmente en el apartado 3.3 de las disposiciones generales del pliego de cláusulas administrativas particulares para la contratación del servicio de recepción, apertura y cierre, control y atención al público de determinadas instalaciones dependientes del IME-Palacio Municipal de Deportes Son Moix y S'Aigo Dolça.

Segundo. El contrato de servicios en el que se enmarca la resolución impugnada es susceptible de recurso especial en materia de contratación, de acuerdo con el artículo 44.1 a) LCSP al superar su valor estimado los 100.000 euros.

Se impugna simultáneamente el acuerdo de adjudicación y el de exclusión adoptados ambos en la misma resolución, siendo también susceptibles de recurso especial con amparo en el artículo 44.2 b) y c) LCSP.

Tercero. La mercantil recurrente está legitimada, conforme al artículo 48 LCSP, para interponer el recurso especial en materia de contratación, al tener la condición de licitador excluido de la licitación en la resolución objeto de impugnación por el presente recurso, viéndose perjudicado por la misma.

Cuarto. Atendiendo al recibo de presentación en la Oficina de Registro, el recurso consta presentado el 23 de julio 2024 y, por tanto, de conformidad con el artículo 50 LCSP, queda interpuesto dentro del plazo de quince días hábiles, respecto de la publicación, el 2 de julio 2024, en la Plataforma de contratación/perfil del contratante (documento 10 del



expediente de contratación remitido), de la resolución de la misma fecha, 2 de julio 2024, del órgano de contratación, que se recurre. No consta, por otra parte, en el expediente remitido que se haya notificado individualmente la resolución impugnada al recurrente

Además del plazo, la recurrente cumple con todas las exigencias formales en la forma de presentación del recurso.

Quinto. La mercantil recurrente interpone el recurso en base a dos motivos de impugnación principales: primera, la indebida denegación tácita del acceso al expediente de contratación; segunda, arbitrariedad en la valoración por los técnicos de los criterios evaluables mediante juicios de valor recogidos en su oferta.

Sexto. En cuanto al primer motivo, en fecha 5 de julio 2024, la mercantil MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U., a través de su representante, suscribe un escrito dirigido al órgano de contratación, con el siguiente contenido (la negrita es nuestra): *“Que con fecha 2 de julio de 2024, ha sido publicada en la Plataforma de Contratación Resolución del Presidente del Instituto Municipal de Deportes por la que se aprueba la adjudicación del contrato del servicio de recepción, apertura y cierre, control y atención al público de determinadas instalaciones municipales dependientes del IME (PM Son Moix y S’Aigo Dolça) a favor de la mercantil UTE AUX SON MOIX, y estimando esta parte la posible existencia de causa para la interposición de Recurso Especial en Materia de Contratación, vengo por medio del presente escrito y en la representación que ostento, con carácter previo a su interposición, a interesar, al amparo de las previsiones del art. 16.1 RD 814/2015 y art. 29.2 del mismo cuerpo legal a interesar el acceso y vista del expediente, solicitando expresamente la expedición y entrega de copia de la oferta presentada por el licitador presuntamente adjudicatario”.*

La exclusión que impugna se adoptó, como antes hemos expuesto, porque la oferta de la recurrente en dos de los criterios de adjudicación no había superado el umbral mínimo de puntuación que exigía el PCAP. El informe técnico motiva dicha puntuación. Este Tribunal no acierta a comprender y nada se justifica al respecto en el recurso, qué relación puede tener el conocimiento *“imprescindible”* de la oferta de la adjudicataria para poder impugnar los motivos expuestos en el informe técnico de valoración que están



concretados para la oferta de la recurrente y en el que no se hace mención directa o indirecta a la oferta de la adjudicataria, En consecuencia, no estimamos necesario que se acceda a la oferta de la adjudicataria a tales fines.

Por otra parte, de cara a la impugnación de la adjudicación del contrato, ya hemos dicho en varias ocasiones, recientemente en la resolución 1058/2024, de 11 de septiembre de 2024 que:

“Ya ha declarado este Tribunal en varias de sus resoluciones que la solicitud de acceso al expediente no puede tener carácter indagatorio, como parece ser el propósito de la recurrente. Así lo hemos dicho en las resoluciones 813/2024 y 40/2024:

‘la exigencia de un acceso más amplio tiene una finalidad puramente indagatoria o especulativa, por lo que, siguiendo nuestra doctrina antes expuesta, debemos rechazarla’.

Esto es precisamente lo que ha hecho la recurrente que solicita en bloque la oferta de la adjudicataria sin esbozar una mínima justificación de su petición, sino simplemente en una mera sospecha general que dicha oferta pudiera *“contener errores manifiestos y derivase de arbitrariedad (puesto que se contenían reproches relacionados con una supuesta mayor exigencia de detalle en su oferta a MITIE al ser la adjudicataria vigente)”*. Tampoco motiva en su recurso en qué medida y aspectos el desconocimiento de la oferta de la adjudicataria le ha impedido o condicionado la fundamentación del recurso contra la adjudicación. Por lo anteriormente dicho, no podemos tampoco aceptar el acceso a la oferta del adjudicatario por tal motivo meramente indagatorio.

Séptimo. Continuando con el segundo motivo de impugnación planteado por el recurrente, se pone de manifiesto por el mismo que del contenido del informe elaborado por los técnicos en relación con la valoración de su oferta, en cuanto a los criterios evaluables mediante juicio de valor, se desprenden indicios de arbitrariedad en base a dos aspectos principales: por un lado, por añadir a la valoración de su oferta un parámetro adicional de valoración, como consecuencia de su condición actual de prestadora de servicio; por otro, por realizar valoraciones sobre carácter genérico de su



oferta técnica, frente al carácter detallado de otras, pese a que, en alguno de tales aspectos, las ofertas son idénticas.

Ambos aspectos constitutivos de la supuesta arbitrariedad en la valoración quedan expuestos en el recurso con el siguiente tenor literal (la negrita es nuestra):

“En el presente caso, del propio contenido del Informe, -extremos que podrán ser contrastados y completados tras acceder al expediente-, se desprenden indicios de arbitrariedad, al añadirse, por lo que se refiere a MITIE FACILITIES SERVICES, una especie de parámetro adicional de valoración que hace referencia a su condición de actual prestadora del servicio. De este modo, se atisba un sesgo en la valoración que es susceptible de ser tachada de discriminatoria al añadir mayores exigencias. Tales aspectos ya han sido destacados en el motivo anterior, y constituyen fundamento del presente recurso, sin perjuicio de su complemento ulterior:

Se destaca la existencia en la valoración de la oferta de MITIE FACILITIES SERVICES de reproches –que conducen a una inferior puntuación- sobre la necesidad – aparente- de que su oferta alcanzase un nivel de detalle mayor en la medida en que resultaría esperable que conozca mejor el servicio. Tales menciones apuntan a la existencia presunta de arbitrariedad y discriminación en la valoración en la medida en que parece querer añadirse una especie de requisito ‘ad hominem’, que no pesa sobre el resto de licitadores.”

Y así, en la valoración del Criterio 2.1.A., A. Metodología de Trabajo y planificación operativa (..), se indica por lo que se refiere a MITIE:

“(..) Indica que crearán un manual de servicio específico de rutinas diarias que recogerá las instrucciones de cada tarea. Es de destacar que no lo tengan ya hecho atendido el conocimiento directo que tiene esta empresa del servicio que se licita, atendido que es el adjudicatario vigente (..).

“(..) También es de destacar que se indica en la oferta que subrogarán a todo el personal, cuando actualmente, están contratados por esta empresa. No se ha aprovechado el factor de conocimiento tal del recinto como del servicio.



Del mismo modo, se contienen valoraciones sobre carácter genérico de determinados aspectos de la oferta técnica de MITIE, frente al carácter supuestamente detallado de otras ofertas –y particularmente de la empresa adjudicataria-, pese a que, en algunos de tales aspectos, las ofertas son idénticas.

Y así, en el Criterio A. Metodología de Trabajo y Planificación operativa, se indica, para la empresa ENEQUIPSERVEIS INTEGRALS-ESPORT 85, que la descripción y planificación del servicio se describe “usando la metodología Deming, que va desde la planificación, ejecución y hasta la evaluación final para la determinación de las acciones correctivas de mejora (..)”. Idéntica metodología es la propuesta por MITIE FACILITIES SERVICES. Sin embargo, mientras que la expuesta por la adjudicataria resultante merece para los técnicos 12 puntos, la efectuada por MITIE alcanza tan solo los 3,6 puntos”.

Como puede apreciarse, la argumentación sobre la arbitrariedad de la valoración se centra exclusivamente en la valoración del criterio 2.1.A, , apartado A, referido a la metodología de Trabajo y planificación operativa, sin mención alguna a la valoración sobre los restantes criterios B, C o D, referidos, respectivamente, a: (B) Operativa, protocolo y tiempo de respuesta en referencia a organización de los turnos del personal, cambios, sustituciones, bajas imprevistas, incidencias, etc. hasta 8 puntos; (C), Modelos y formatos de la documentación, fichas, registros, informes, etc. Que se emitirán y se utilizarán durante la prestación del servicio. hasta 5 puntos; (D), Propuesta de uniformidad, diseño (invierno/verano), calidad y cantidad. hasta 5 puntos.

Comenzando por el análisis del primer aspecto en que el recurrente fundamenta la arbitrariedad de la valoración de los criterios técnicos de su oferta, referido, como ya hemos adelantado y anunciado, a la introducción por el comité de expertos, en la valoración de la propuesta técnica, en lo que concierne a la metodología del trabajo y planificación operativa, de un parámetro adicional de valoración, relativo a su condición de actual prestador del servicio, debemos partir de lo previsto en el PCAP respecto de este criterio de adjudicación evaluable mediante juicio de valor.



En el apartado 2.1. que lleva por rúbrica *“criterios evaluables mediante juicio de valor”* se indica que *“A efectos de poder valorar la calidad en la prestación y ejecución del servicio objeto de este contrato los licitadores tendrán que presentar un proyecto donde se desarrollen y definan todas las tareas, actuaciones, procedimientos y sistemas para la prestación del servicio al objeto de ser evaluados y valorados. Para que este dossier presente la misma estructura por parte de todas las entidades, el proyecto técnico tiene que seguir estrictamente el índice de los puntos 2.1.A y 2.1.B, no se valorará el contenido del proyecto que no se presente en el epígrafe correspondiente según el índice de referencia (...)”*.

A continuación, el apartado 2.1.A, recoge lo siguiente sobre la propuesta técnica: *“realización de una propuesta técnica de gestión del servicio por parte de los licitadores que refleje de manera clara y concisa la metodología a desarrollar de acuerdo con que señala el Pliego. Tiene que servir para justificar y demostrar de forma estructurada y con objetividad el conocimiento del tipo de servicio y como prestarlo. La valoración propuesta de este ítem es hasta un máximo de 30 puntos (75%) al ser un aspecto básico de referencia de la prestación del servicio.*

Se solicita la explicación de los siguientes ítems con indicación clara y detallada:

A – Metodología de trabajo y planificación operativa. Metodología que la entidad llevará a cabo para realizar el servicio correctamente. Planificación del trabajos, rutinas diarias de trabajo, objetivos y evaluación de los mismos: hasta 12 puntos

B – Operativa, protocolo y tiempo de respuesta en referencia a organización de los turnos del personal, cambios, sustituciones, bajas imprevistas, incidencias, etc.: hasta 8 puntos

C- Modelos y formatos de la documentación, fichas, registros, informes, etc. que se emitirán y se utilizarán durante la prestación del servicio: hasta 5 puntos

D- Propuesta de uniformidad, diseño (invierno/verano), calidad y cantidad: hasta 5 puntos”.



De lo expuesto en el PCAP se desprende con claridad que para la valoración del apartado 2.1.A se tendrá en cuenta la descripción que hagan los licitadores, de forma clara y concisa, sobre la metodología del trabajo, la planificación del servicio, los objetivos y la evaluación de los mismos.

Sobre el apartado 2.1.A.A), referido a la metodología del trabajo y planificación operativa, recogida en la propuesta técnica y valorable con un máximo de 12 puntos, el comité de expertos valoró la propuesta de MITIE FACILITIES SERVICES S.A.U. con un total de 3.6 puntos, con la siguiente fundamentación:

“En cuanto a la metodología que la entidad llevará a cabo para realizar el servicio correctamente, la planificación de los trabajos, rutinas diarias de trabajo, objetivos y evaluación de los mismos la empresa Mitie indica que usará la metodología de trabajo Deming de mejora continua para una correcta organización del servicio. Se hace descripción en abstracto del método.

Describe la estructura del equipo que se asignará al contrato.

En cuanto a la planificación operativa copia las funciones de las recepcionistas descritas en el pliego técnico, así como el perfil profesional y los medios materiales que se pondrán a disposición. También aporta un resumen de procedimientos operativos en genérico extraídos de certificaciones de calidad.

Indica que crearán un manual de servicio específico de rutinas diarias que recogerá las instrucciones de cada tarea. Cabe destacar que no lo tengan ya hecho atendido el conocimiento directo que tiene esta empresa del servicio que se licita, dado que es el adjudicatario vigente.

Para describir este manual, aporta un ejemplo de otro servicio, concretamente de un aeropuerto.

También cabe destacar que se indique en la oferta que subrogarán a todo el personal, cuando actualmente, están contratados por esta empresa. No se ha aprovechado el factor de conocimiento tanto del recinto como del servicio.

Aporta como herramienta de gestión del servicio la plataforma MoveWork. Describe todas las funcionalidades del software. El control de presencia se realizará por códigos QR y teléfonos inteligentes.

Se echa de menos en este apartado una descripción detallada de la operativa y los pasos y funciones, y/o rutinas diarias a desarrollar para la adecuada ejecución del servicio que dé a entender el conocimiento del servicio real.

En resumen, se trata de una descripción de operativa en abstracto, aplicable en genérico a cualquier tipo de servicio auxiliar”.

De la valoración recogida en el informe del comité de expertos, no se desprende ningún parámetro adicional respecto del recurrente por su mera condición de actual prestadora del servicio. Se justifica por el comité de expertos la asignación de 3,6 puntos, respecto de los 12 totales, basándose en que por el licitador MITIE FACILITIES SERVICES S.A.U.: se describe la metodología de trabajo Deming de forma genérica o en abstracto, lo que impide que pueda conocerse de forma clara en qué consiste esa metodología; si bien se indica por el licitador que creará un manual de servicio específico de rutinas diarias con instrucciones de cada tarea, no especifica en qué consisten esas tareas, lo que implica una ausencia de detalle en la explicación de la planificación del servicio que proponen; y se omite cualquier descripción detallada de la operativa, funciones y rutinas diarias a desarrollar para la adecuada ejecución del servicio.

En definitiva, se considera por el comité de expertos que la descripción que el actual recurrente hace en su oferta es muy abstracta o genérica e impide conocer con claridad, como se exigía en el PCAP, su propuesta en cuanto a la metodología y planificación operativa.

Las dos alusiones que se recogen en el informe sobre su condición de actual prestador del servicio no tienen, como tal, consideración de valoración. Son meras llamadas de atención por el comité de expertos sobre la imprecisión de la descripción de la metodología y planificación del servicio, que no añaden valor alguno al resto de apreciaciones técnicas que conforman la valoración del apartado 2.1.A sobre este licitador.



En definitiva, las dos alusiones o menciones a la condición del licitador de actual prestatario del servicio no añaden valor alguno a las apreciaciones técnicas efectuadas por el comité de expertos, ya que la valoración en su conjunto está plenamente motivada en la ausencia de descripción detallada y precisa sobre la metodología a emplear en la ejecución del servicio y la planificación operativa del mismo.

Continuamos con el análisis del segundo aspecto en que el recurrente fundamenta la arbitrariedad de la valoración de los criterios técnicos de su oferta, referido a la valoración sobre el carácter genérico de aspectos de su oferta frente al carácter detallado de otras ofertas, pese a que, según el recurrente, en algunos de tales aspectos las ofertas son idénticas.

El recurrente centra la fundamentación de este motivo de arbitrariedad de la valoración técnica de su oferta en la metodología Deming, considerado que es idéntica a la propuesta por el adjudicatario, ENEQUIP SERVEIS INTEGRALES S.L.-ESPORTS85.

Concretamente, en el informe del comité de expertos, se especifica, respecto de la oferta técnica presentada por ENEQUIP SERVEIS INTEGRALES S.L.-ESPORTS85, que *“la organización y planificación del servicio se describe utilizando la metodología Deming que va desde la planificación, ejecución y hasta evaluación final para la determinación de acciones correctivas de mejora”*. En cuanto a la oferta técnica del recurrente, MITIE FACILITIES SERVICES S.A.U., se indica en el informe, aunque ya se ha transcrito anteriormente, que *“se hace descripción en abstracto del método”*.

De acuerdo con el contenido de las ofertas técnicas presentadas, coincide este Tribunal con la valoración efectuada por el comité de expertos, descartando cualquier tipo de arbitrariedad sobre tales consideraciones técnicas.

Atendiendo a la descripción del método Deming en cada una de las ofertas se aprecia como el licitador MITIE FACILITIES SERVICES S.A.U. (en adelante, “MITIE”) efectúa una descripción del método Deming que propone emplear, desglosando los cuatro pasos propios de este método, de forma abstracta o genérica, sin vinculación específica alguna al objeto del contrato respecto del cual presenta la oferta técnica. En cambio, en la oferta técnica del licitador ENEQUIP SERVEIS INTEGRALES S.L.-ESPORTS85 (en adelante,

“UTE”) se describe el método Deming que propone para la metodología y planificación operativa, detallando cada una de las etapas de este método en relación con el servicio objeto del contrato.

1. En relación con la primera etapa del ciclo Deming, sobre organización y planificación del servicio:

➤ El licitador MITIE alude a los objetivos genéricos de esta primera etapa, mencionando un ejemplo referido al posible cronograma de actuación, y propone procedimientos a aplicar en las principales tareas a desarrollar: servicio de recepción, apertura de instalaciones, control de accesos, atención al público e información.

➤ En cambio, la UTE, especifica instrucciones técnicas sobre:

1.º Apertura, cierre y supervisión de instalaciones en el horario previamente establecido

2.º Control y manejo de los sistemas y equipos de los centros.

3.º Recepción presencial y atención telefónica, orientación de los usuarios y visitantes, información hacia actividades y servicios, derivación de telefonadas y recepción de sugerencias y quejas.

4.º Ayuda a los usuarios en la realización de trámites (web y puntos de autoservicio) y atención en la consulta de plazas vacantes, inscripción a actividades y cursillos, cobro de abonos, venta de entradas.

5.º Atención a proveedores y visitas, recepción, clasificación y entrega de paquetería y correspondencia y colaboración en traslado y colocación de materiales

6.º Control de accesos a las instalaciones de personas, materiales y vehículos. Informar de anomalías e incidencias.

7.º Control y custodia de claves de las instalaciones deportivas y gestión de objetos perdidos.

8.º Prestar auxilio en las dependencias de centro de trabajo y participar activamente en las tareas de autoprotección



9.º Apoyo general para el mantenimiento de la orden y el correcto desarrollo de la actividad

10.º Difusión de información y apoyo en las actividades diarias

11.º Pequeños arreglos y mantenimiento básico y apoyo puntual y urgente al servicio de limpieza

12.º Acondicionamiento de espacios y salas antes y después de las actividades

A continuación, sigue describiendo la organización y planificación del servicio, en que consiste la primera etapa del método Deming, atendiendo a las instrucciones técnicas expuestas, en relación con:

1) Rutinas de trabajo: detallan el conjunto de tareas de rutina, siguiendo la orden de ejecución, y especifican las posibles situaciones imprevistas y sobrevenidas que motiven acciones concretas, según protocolos.

2) Metodología y protocolos: reproducen en su oferta técnica dos de los protocolos que, en caso de resultar adjudicatarios, implementarían para la prestación de un servicio de calidad que, según el oferente, está relacionado en gran medida con la estandarización y la homogeneización. Igualmente añaden que los protocolos y procedimientos implementados, siguiendo el ciclo de Deming estarán en constante revisión a partir de la retroalimentación diaria de la ejecución, orientando el servicio hacia la mejora.

3) Factores críticos de éxito: identifican los factores críticos relacionados con habilidades y actitudes de las personas que prestarán el servicio, que, al fin y al cabo, determinan la calidad del servicio, y detallan el conjunto de medidas que la UTE implementará para asegurar esos factores críticos en las áreas de: atención presencial y telefónica, control de accesos, apertura de las instalaciones y la seguridad. Igualmente, concretan las actitudes y habilidades de los trabajadores/se del servicio que pretenden potenciar para garantizar una buena calidad del servicio.

4) Confidencialidad de la información e integridad de los datos de carácter personal como encargados de tratamiento de datos: especifican los objetivos para garantizar la

confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal a las que tendrán acceso durante la prestación del servicio.

5) Sistema Integral de Gestión: proponen la informatización de todas las actividades y procesos de la prestación mediante el Sistema de Gestión Integral Guardo Élite, que permitirá la recogida de datos interna y externa, a fin de mantenerlas organizadas y realizar los posteriores análisis, tanto cualitativos como cuantitativos, para mejorar de manera constante el servicio y entregarlos al responsable del contrato.

6) Prevención de Riesgos Laborales.

2. En la segunda etapa del ciclo Deming:

➤ MITIE, la identifica con la verificación, y se limita a indicar que se evaluará el servicio y esa evaluación se basará en tres parámetros: estratégico, operativo y de gestión.

➤ La UTE, identifica, en cambio, esta segunda etapa, con la ejecución y propone las acciones concretas que, en caso de resultar adjudicatario, llevaría a cabo en esta fase de ejecución del servicio, una vez realizada la planificación (determinación de tareas, identificación y difusión de protocolos, determinación de factores críticos de éxito y adscripción de recursos humanos segundos cuadrantes horarios de prestación por centro), procurando la mínima desviación entre el planificado y el realmente ejecutado.

3. En la tercera etapa del ciclo Deming:

➤ MITIE, la identifica con la actuación, mencionando que formará una comisión de control y seguimiento para analizar los resultados obtenidos y buscar acciones de mejora.

➤ En cambio, la UTE describe esta etapa como de verificación, especificando que por la Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente, así como la supervisión del Coordinador/a y del Jefe de servicio, controlarán la consecución de objetivos de calidad y estándares del servicio, mediante formularios de Servo Élite y visitas de supervisión con una periodicidad mínima semanal en cada centro, así como en las visitas mensuales a una muestra de centros, concretando en su oferta técnica los aspectos a supervisar.

4. Finalmente, describen la cuarta etapa del ciclo Deming, consistente en el proceso de evaluación del servicio:



- Por MITIE, se concreta que la evaluación se llevará a cabo por el Sistema De Gestión Integrado (SGI), identificando los objetivos del sistema.
- La UTE, determina que la evaluación se llevaría a cabo mensualmente en la reunión interna mensual a la que asisten el Representante de la UTE, la Responsable de calidad y medio ambiente, el Jefe de servicio y el Coordinador, a partir del análisis de indicadores del servicio realizado por la Responsable de calidad y medio ambiente, identificando los indicadores susceptibles de evaluación.

Atendiendo a las consideraciones expuestas, cabe concluir que la valoración realizada por el comité de expertos en el ámbito de su discrecionalidad técnica y en relación a la oferta técnica presentada por el recurrente, así como por el resto de licitadores, está claramente motivada en el informe, no apreciando este Tribunal ninguna arbitrariedad, error, ni discriminación como expone el recurrente.

Por todo lo anterior,

VISTOS los preceptos legales de aplicación,

ESTE TRIBUNAL, en sesión celebrada el día de la fecha, **ACUERDA**:

Primero. Desestimar el recurso interpuesto por D. M.V.F.L., en representación de la mercantil MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U., frente a su exclusión comunicada con la adjudicación del procedimiento *“Recepción, apertura y cierre, control y atención al público de determinadas instalaciones municipales dependientes del Instituto Municipal de Deportes-Palacio de Deportes Son Moix Y S’Ago Dolça”*, con expediente nº 02/2024, convocado por el Consejo Rector del Instituto Municipal del Deporte del Ayuntamiento de Palma.

Segundo. Levantar la suspensión del procedimiento de contratación, de conformidad con lo establecido en el artículo 57.3 de la LCSP.

Tercero. Declarar que no se aprecia la concurrencia de mala fe o temeridad en la interposición del recurso, por lo que no procede la imposición de la multa prevista en el artículo 58.2 de la LCSP.



Esta resolución es definitiva en la vía administrativa y contra la misma cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Illes Balears, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente al de la recepción de esta notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10.1. letra k y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

LA PRESIDENTA

LOS VOCALES