



Recurso nº 1129/2018 C.A. Región de Murcia 107/2018

Resolución nº 1152/2018

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

En Madrid, a 17 de diciembre de 2018.

VISTO el recurso interpuesto por D.F.A.R.B., en representación de ESPECIALISTAS EN MERCADOS, S.L., y D.M.Q.P., en representación de ORTHEM, SERVICIOS Y ACTUACIONES AMBIENTALES, S.A., contra el Acuerdo de 9 de octubre de 2018, de la Consejería de Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de adjudicación del contrato de "*Servicio de atención al ciudadano en la plataforma telefónica 012 y centros administrativos*" (Expte. 17/2018), el Tribunal, en sesión del día de la fecha, ha adoptado la siguiente resolución:

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. La Consejería de Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, mediante anuncios publicados en el Diario Oficial de la Unión Europea el 3 de julio de 2018, en el Boletín Oficial del Estado el 9 de julio de 2018, y en el Perfil del Contratante el 2 de agosto de 2018, convocó por el procedimiento abierto la licitación del servicio de atención al ciudadano en la plataforma telefónica 012 y centros administrativos, con un valor estimado de 3.616.259,22 euros.

Segundo. Una vez desarrollado el procedimiento de licitación de acuerdo con las prescripciones establecidas al efecto, habiendo tenido lugar la valoración de las ofertas, se identificó, a la vista de la valoración global, como oferta más ventajosa la presentada por OESIA NETWORKS, S.L., a cuyo favor se acordó por el órgano de contratación, el 9 de octubre de 2018, la adjudicación.



Tercero. Con fecha de 31 de octubre de 2018, las entidades recurrentes presentaron en el Registro de este Tribunal recurso especial en materia de contratación contra la resolución de adjudicación.

Dichas entidades solicitan que se declare la nulidad de la adjudicación y del procedimiento de contratación; y de manera subsidiaria, en caso de no estimarse la nulidad del procedimiento y se estime el motivo tercero se proceda a la retroacción del procedimiento al momento de apertura de las ofertas económicas, no abriendo la oferta económica de OESIA NETWORKS.

Asimismo, las recurrentes solicitan la práctica de una prueba consistente en verificar si se ha emitido informe por parte de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios de la Consejería de Hacienda de la Región de Murcia en relación con las alegaciones efectuadas por las entidades recurrentes, tras la vista del expediente, el 26 de septiembre de 2018, para su aportación al expediente, y en caso de que no se haya emitido dicho informe, su emisión, a los efectos de que se verifique la denuncia efectuada sobre la posible falsedad de la oferta por parte de la adjudicataria.

Cuarto. Con fecha de 22 de noviembre de 2018, previo requerimiento de la Secretaría de este Tribunal al órgano de contratación, se recibió el expediente administrativo y el correspondiente informe de aquel.

Quinto. Con fecha 12 de noviembre de 2018, la Secretaría del Tribunal dio traslado del recurso interpuesto a los demás interesados, otorgándoles un plazo de cinco días hábiles para que, si lo estimaban oportuno, formularan las alegaciones que a su Derecho conviniesen.

Ha presentado alegaciones la entidad OESIA NETWORKS en las que solicita la desestimación del recurso.

Sexto. Con fecha de 12 de noviembre de 2018, este Tribunal, dictó resolución por la que se acordaba el mantenimiento de la suspensión del procedimiento de contratación, con carácter cautelar, conforme a lo dispuesto en los artículos 53 y 57 de la LCSP.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. El presente recurso se interpone ante este Tribunal, que es competente para resolverlo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46.2 de la LCSP y en el Convenio suscrito al efecto entre la Administración del Estado y la de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el 4 de octubre de 2012 (BOE de 21 de noviembre de 2012).

Segundo. ESPECIALISTAS EN MERCADOS y ORTHEM, SERVICIOS Y ACTUACIONES AMBIENTALES están legitimadas para recurrir de acuerdo con el artículo 48 de la LCSP, al haber concurrido en compromiso de UTE a la licitación. Establece dicho precepto que *“podrá interponer el correspondiente recurso especial en materia de contratación toda persona física o jurídica cuyos derechos e intereses legítimos, individuales o colectivos, se hayan visto perjudicados o puedan resultar afectados, de manera directa o indirecta, por las decisiones objeto del recurso”*.

Tercero. Tratándose de un acuerdo de adjudicación adoptado en el procedimiento de un contrato de servicios con un valor estimado superior a cien mil euros, debe considerarse como susceptible de recurso especial en materia de contratación, conforme a lo dispuesto en el artículo 40.1a) TRLCSP, en relación con el 44. 2.c) de la LCSP.

Cuarto. En relación con el plazo para la interposición del recurso especial en materia de contratación, debe indicarse que la recurrente lo interpuso el 31 de octubre de 2018, no habiendo transcurrido más de 15 días hábiles desde el día siguiente a la notificación del acuerdo de adjudicación impugnado que tuvo lugar el 10 de octubre de 2018. Por consiguiente, de conformidad con el artículo 50.1 d) de la LCSP, el recurso se ha presentado dentro de plazo.

Quinto. En lo que se refiere al fondo del asunto, las entidades recurrentes formulan los siguientes motivos de impugnación:

a) Improcedente indefinición de las prestaciones del contrato en relación con los criterios de adjudicación y la oferta de OESIA NETWORKS.



Se ha producido un abuso del criterio de adjudicación evaluable mediante fórmulas del apartado 26.1.a) del PCAP *"Automatización de llamadas"* que pone de manifiesto la indefinición de las prestaciones objeto del contrato y la improcedencia de los criterios de adjudicación adoptados. Dispone este apartado que durante el procedimiento *"se analizará la posible automatización vía IVR (respuesta de voz interactiva) para determinados tipos de servicios, como cita previa o llamadas a directorio de la CARM"*, procediendo a continuación a otorgar un máximo de 20 puntos a la oferta que efectúe un mejor descuento en estos servicios que se automaticen.

Por su parte el Pliego de Prescripciones Técnicas indica en su artículo 2 que, en la plataforma telefónica además de las funciones expresadas anteriormente, mediante interacción de agentes/operadores, podrá implementarse respuesta de voz interactiva automatizada (IVR) para determinados tipos de servicios que se ofrecen, como cita previa, directorio etc.

La automatización de llamadas IVR no constituye ni siquiera una prestación obligatoria para el adjudicatario puesto que se indica en el PCAP que *"se analizará la posible automatización vía IVR (...) "* y el PPT indica *"podrá implementarse respuesta de voz interactiva automatizada (IVR) (...) "*. Además, no se encuentra ninguna previsión en los pliegos sobre qué porcentajes de llamadas han de resultar automatizadas, o qué tipo de servicios se van a automatizar, citándose expresamente los servicios de *"cita previa "* o *"directorio"* pero a modo de ejemplo, en una enumeración abierta.

Por otro lado, la oferta que ha llevado a cabo la adjudicataria supone un descuento del 100% en estas llamadas automatizadas, lo que implicaría indefectiblemente la quiebra de la economía del contrato dado que la petición de citas más otros servicios constituyen en la práctica el mayor volumen de llamadas que recibe el servicio.

La oferta de la adjudicataria ha puesto de manera sobrevenida en evidencia tanto la indefinición de la prestación del IVR, como la nulidad del criterio de adjudicación del apartado 26.1.a) del PCAP (*"Automatización de llamadas"*), lo que ha de conllevar la nulidad de los pliegos y del procedimiento al objeto de que puedan corregirse los criterios de adjudicación que permitan a los licitadores elaborar una oferta de conformidad con el principio de igualdad.



b) Improcedente nombramiento de un Comité de expertos para valorar las ofertas.

El PCAP en su Anexo I, apartado 26, Criterios de Adjudicación, establece que los "*Criterios objetivos, evaluables mediante fórmulas automáticas*" constituyen 60 puntos de los 100 posibles, resultando 40 puntos la "proposición económica" y 20 puntos la "*automatización de llamadas*". Por su parte, el subapartado 2) "*Criterios subjetivos evaluables mediante juicios de valor*", constituyen los 40 puntos restantes de los 100 posibles. Sin embargo, en el apartado 6 de este Anexo I del PCAP se establece la intervención de un Comité de Expertos para valorar los criterios dependientes de un juicio de valor del Sobre 2.

Supone una vulneración del artículo 150.2 del TRLCSP y del artículo 22 del 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 que regula las funciones de la Mesa de Contratación, pues el nombramiento de este Comité de Expertos se prevé únicamente para el caso de que los criterios que dependen de un juicio de valor sean superiores a los que dependan de aplicación de fórmulas.

Ello constituye un vicio invalidante del procedimiento y causa de nulidad de pleno derecho, a contrario sensu de la copiosa doctrina de este TACRC en los supuestos en que no se nombra, debiendo haber sido nombrado, el Comité de Expertos. La misma consideración ha de tener este supuesto, dado que la creación o no del Comité de Expertos no es algo disponible para el Órgano de contratación, es una norma esencial de procedimiento que no puede resultar empleada a conveniencia.

Esto no resulta una cuestión baladí, puesto que de esta manera se han variado las personas que debían haber llevado a cabo la valoración del Sobre 2. El Comité de Expertos está compuesto de personas ajenas al Órgano de contratación mientras que la Mesa de Contratación está compuesta por miembros del propio Órgano de contratación. Si bien en procedimientos donde priman los criterios subjetivos este nombramiento es una previsión legal que otorga mayor objetividad a la valoración en detrimento de la especialización del personal del propio Órgano de contratación, en supuestos en los que priman los criterios objetivos, donde el propio PCAP garantiza un mayor peso en la objetividad en las puntuaciones, carece de sentido que la valoración de aspectos técnicos se realice por personal ajeno al propio Órgano de contratación conocedor del servicio.



Es preciso poner de manifiesto que en este caso el Comité de Expertos nombrado no ha actuado como un mero comité asesor o informante, sino como el auténtico órgano que ha procedido a la valoración, es decir, que el Comité se ha nombrado, erróneamente, en virtud del artículo 150.2 TRLCSP para sustituir a la Mesa, siendo vinculante su valoración, tal y como así asumió la Mesa de Contratación en la propuesta de adjudicación.

c) La adjudicataria ha ofertado medios técnicos de los que carece, resultando falsa parcialmente su oferta.

La adjudicataria ha ofertado la Plataforma IVOZ para la prestación del servicio. En su oferta da a entender que no hay cambio de plataforma, por lo que no habría riesgo alguno de discontinuidad del servicio en caso de que OESIA NETWORKS resultase adjudicataria del contrato. Esta circunstancia ha sido valorada expresamente por el Comité de Expertos en su informe de 20 de agosto de 2018 en el que se señala que IVOZ es la plataforma actualmente en funcionamiento, cumple con el 100% de los requisitos, y elimina los riesgos de instalación de otras soluciones.

Ahora bien, las entidades recurrentes como conocedoras del sector, tienen indicios de que esta información podría no corresponderse a la realidad. Es decir, que no se dispondría de este sistema, por lo que la supuesta ventaja de disponer de este sistema consistente en evitar los problemas de un eventual cambio de sistema o adaptación o transición no existiría, y se habría valorado por el Comité de Expertos una "*fortaleza*" de la oferta inexistente. En caso de confirmarse que es así, ello habría de implicar la exclusión de la oferta de la adjudicataria.

Sexto. El órgano de contratación, en el informe evacuado al efecto, señala, en síntesis, lo siguiente:

a) Límites a la impugnación indirecta de los pliegos.

Es sabido que las causas de nulidad de pleno derecho son tasadas, objeto de reserva legal y de interpretación restrictiva, y no hay mención alguna en el escrito del recurso de cuáles son las concretas causas de nulidad de pleno derecho que concurren en el presente supuesto y que determinarían la viabilidad jurídica de la impugnación indirecta de los



Pliegos, bien acudiendo al artículo 47 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o bien atendiendo a las específicamente previstas en la anterior y la actual legislación de contratos del sector público (artículos 32 del TRLCSP y 39 de la actual LCSP). A mayor abundamiento, debe tenerse en cuenta que la mayoría de alegaciones realizadas por las recurrentes se basan en supuestas deficiencias de los Pliegos de Cláusulas Particulares de este expediente que han podido ser alegadas y/o impugnadas en el momento oportuno.

b) Improcedente indefinición de las prestaciones del contrato en relación con los criterios de adjudicación y la oferta de OESIA NETWORKS.

Además de lo indicado en la observación anterior, no se acierta a comprender (pues no se menciona) qué concreta causa de nulidad es la que sirve como argumento para tan grave consecuencia (nulidad del procedimiento y de la adjudicación), y cómo ha sido posible, aún con esa presunta indefinición, aceptar los pliegos y realizar una oferta en el procedimiento de licitación. Aún sin conocer la presunta causa de nulidad invocada, debe negarse la citada indefinición de los pliegos, pues en el PCAP vienen indicados, a los efectos que aquí importan, tanto el objeto del contrato (apartado 2), las necesidades administrativas a satisfacer con el mismo (apartado 3), y muy especialmente en este caso, las posibles modificaciones en el contrato expresamente previstas en el PCAP (apartado 15), y parámetros para considerar una oferta anormal o desproporcionada (apartado 26), lo que imposibilitan esa supuesta indefinición. Ninguno de esos apartados concretos aparece citado en su argumentación, sino tan sólo la presunta vulneración de preceptos del TRLCSP, sin referir las concretas circunstancias que en el caso concreto han determinado su infracción.

c) Improcedente nombramiento de un Comité de expertos para valorar las ofertas.

Aun cuando en función del porcentaje de los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas y los evaluables mediante juicios de valor presentes en este PCAP revelan que no era preceptivo la constitución de un comité de expertos, no puede compartirse en modo alguno la consecuencia invocada por las recurrentes (nulidad de pleno derecho), pues ni se justifica, como se ha advertido anteriormente, qué concreta causa de nulidad legalmente



prevista concurre, ni se justifica en qué concretas resoluciones del TACRC apoya tal consecuencia.

Es más, de ninguna manera es defendible esa peculiar argumentación “a sensu contrario” planteada en el recurso, pues no se trata en este caso de la vulneración terminante de ningún precepto de la legislación aplicable en materia de adjudicación en la contratación, pues en definitiva ha sido la Mesa de Contratación la que ha efectuado la valoración de los criterios.

d) La adjudicataria ha ofertado medios técnicos de los que carece, resultando falsa parcialmente su oferta.

Al respecto, y sin perjuicio de la observación preliminar realizada, y de la dificultad de contrarrestar argumentaciones formuladas de manera indiciaria, basadas en conjeturas, debe indicarse que consta en el expediente informe del responsable del Centro Directivo proponente, de 5 de octubre de 2018, sobre la documentación técnica aportada por la adjudicataria, y en concreto sobre la solvencia técnica y profesional y en cuanto al compromiso de adscripción de medios.

En relación con este motivo de impugnación, OESIA NETWORKS señala en su escrito de alegaciones lo siguiente:

“OESIA, en su oferta, indica que la plataforma técnica solicitada está en la actualidad en pleno funcionamiento. Por ello, para iniciar el servicio, no serían necesarios los trabajos de instalación y configuración que sí se precisarían para una plataforma ajena a la compañía. Pero, en ningún caso, afirma que esa plataforma se esté utilizando en la CARM.

De lo que no puede deducirse en ningún caso que OESIA haya manifestado que la plataforma IVOZ se encontrara prestando el servicio objeto del Pliego en la actualidad, sino únicamente que estaba en funcionamiento. Pues esto es literalmente lo que se ha expresado en la oferta.”

Séptimo. Analizaremos a continuación de manera conjunta los dos primeros motivos de impugnación alegados por las entidades recurrentes pues los dos se basan en supuestas



irregularidades de los pliegos: Improcedente indefinición de las prestaciones del contrato en relación con los criterios de adjudicación y la oferta de OESIA NETWORKS, e improcedente nombramiento de un Comité de expertos para valorar las ofertas.

A este respecto cabe recordar que este Tribunal ha establecido una consolidada doctrina sobre la posibilidad de invocar cuestiones relativas a los pliegos con ocasión del recurso formulado contra el acuerdo de adjudicación, doctrina que se basa en el principio general de prohibición de ir contra los actos propios, pero también en la literalidad del artículo 145 del TRLCSP, con arreglo al cual: *“Las proposiciones de los interesados deberán ajustarse a lo previsto en el pliego de cláusulas administrativas particulares, y su presentación supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad de dichas cláusulas o condiciones, sin salvedad o reserva alguna.”*

La aplicación de dicho precepto implica que, una vez presentada la oferta sin impugnar los pliegos que rigen la contratación, el licitador ha de estar y pasar por lo allí establecido sin que pueda ya cuestionarse la legalidad de los pliegos, salvo que se trate de un supuesto de nulidad radical. Así se señala en la Resolución 408/2015 de este Tribunal:

“Efectivamente, el Tribunal viene aplicando la doctrina reiterada de que la presentación de proposiciones por los licitadores implica, conforme al artículo 145.1 del TRLCSP, la aceptación incondicional de los Pliegos, debiendo inadmitirse, por extemporánea, su posterior impugnación: “Respecto al cuestionamiento del contenido de los pliegos por parte de la recurrente este Tribunal coincide con el órgano de contratación en que dicha fundamentación resulta absolutamente extemporánea, habiendo reiterado en Resoluciones anteriores la doctrina de que los pliegos son la ley del contrato que obligan tanto a la Administración contratante como al licitador que presenta una proposición a una licitación determinada. Conforme al artículo 145.1 del TRLCSP, ‘las proposiciones de los interesados deberán ajustarse a lo previsto en el pliego de cláusulas administrativas particulares y su presentación supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad de dichas cláusulas o condiciones, sin salvedad o reserva alguna’.” (por todas, Resoluciones 59/2012, de 22 de febrero 142/2012, de 28 de junio, 155/2011, de 8 de junio, 172/11, de 29 de junio, 502/2013, de 14 de noviembre, o 19/2014, de 17 de enero, 931/2014, de 18 de diciembre, entre otras muchas).



De acuerdo con lo expuesto, la falta de impugnación en plazo de los Pliegos obliga a los recurrentes, en virtud del principio de prohibición de actuación contraria a sus propios actos (venire contra factum proprium non valet), a pasar por su contenido, con la única excepción de que se aprecie la concurrencia de causa de nulidad radical en los Pliegos: “los pliegos que elabora la Administración y acepta expresamente el licitador al hacer su proposición constituyen la ley del contrato y vinculan, según constante jurisprudencia del Tribunal Supremo español, tanto a la Administración contratante como a los participantes en la licitación, sin perjuicio de la eventual apreciación ulterior de vicios de nulidad de pleno derecho” (Resoluciones 241/2012, de 31 de octubre, y 83/2014, de 5 de febrero, entre otras). Por tanto, salvo en los mencionados supuestos de nulidad de pleno derecho (con el carácter excepcional que caracteriza a la nulidad radical y con la interpretación restrictiva de que la misma ha de ser objeto), no cabe argumentar en un recurso especial supuestas irregularidades de los Pliegos cuando éstos no han sido objeto de previa y expresa impugnación (por todas, Resolución 502/2013, de 14 de noviembre)”.

Por lo tanto, solo en la medida en que el vicio invocado constituya un supuesto de los que determina la nulidad radical del pliego, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del TRLCSP, cabrá proceder a su revisión en esta fase procedimental. Pasamos entonces al análisis de los dos motivos expresados:

1) Improcedente indefinición de las prestaciones del contrato en relación con los criterios de adjudicación y la oferta de OESIA NETWORKS.

En contra de las alegaciones realizadas por las entidades recurrentes, el PPT describe con toda claridad la “prestación consistente en la implantación de un sistema automatizado de atención telefónica” de la Consejería de Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Así, el apartado 2 del PPT señala que “En la plataforma telefónica, además de las funciones expresadas anteriormente, mediante la interacción de agentes operadores, podrá implementarse respuesta de voz interactiva automatizada (IVR) para determinados tipos de servicios que se ofrecen, como cita previa, directorio (...) etc”.

Por otro lado, la constatación de que la implantación del sistema automatizado de atención telefónica depende de la voluntad del órgano de contratación y, consiguientemente, no está



garantizada de antemano, en ningún caso puede determinar la nulidad de los pliegos y, consiguientemente, de la licitación.

Asimismo, la ponderación del criterio de adjudicación denominado Automatización de llamadas es suficientemente clara, no apreciándose aquí ninguna incorrección en los pliegos. En efecto, el apartado 26.1.a) del Anexo I, del PCAP señala que *“Durante la duración del proyecto se analizará la posible automatización vía IVR (respuesta de voz interactiva) para determinados tipos de servicios, como cita previa o llamadas a directorio de la CARM. Los licitadores deberán ofertar el % de descuento que realizaran para aquellas llamadas que sean resueltas de forma automática sin intervención de agente, sobre el precio de eventos con intervención agentes, considerando que toda la infraestructura necesaria será a cuenta del adjudicatario. El descuento de referencia es un 12%. Se asignarán 0 puntos a la oferta que iguale el % de descuento de referencia y 20 puntos al mayor % de descuento. El resto de ofertas será valorado de forma proporcional”*. Como se puede apreciar, los pliegos no establecen ninguna limitación sobre el porcentaje de descuento que los licitadores pueden aplicar a las llamadas automatizadas, siendo las alegaciones sobre la supuesta quiebra económica del contrato como consecuencia de la aplicación del descuento del 100% sobre el precio de eventos con intervención de agentes, ofertado por la adjudicataria, una mera conjetura que carece de justificación objetiva.

2. Improcedente nombramiento de un Comité de expertos para valorar las ofertas.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 150.2 del TRLCSP *“Cuando en una licitación que se siga por un procedimiento abierto o restringido se atribuya a los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas una ponderación inferior a la correspondiente a los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, deberá constituirse un comité que cuente con un mínimo de tres miembros, formado por expertos no integrados en el órgano proponente del contrato y con cualificación apropiada, al que corresponderá realizar la evaluación de las ofertas conforme a estos últimos criterios, o encomendar esta evaluación a un organismo técnico especializado, debidamente identificado en los pliegos”*.

En la presente licitación, el apartado 26 del Anexo I, del PCAP establece que los criterios objetivos evaluables mediante fórmulas constituyen 60 puntos sobre los 100 posibles (40 la proposición económica y 20 la automatización de llamadas), mientras que los criterios



evaluables mediante juicio de valor constituyen 40 puntos sobre los 100 posibles. Por su parte, el apartado 6 del PCAP prevé la constitución de un comité de expertos.

Lo establecido en el artículo 150.2 del TRLCSP pone de manifiesto que, en el presente caso, la constitución de un comité de expertos para la valoración de los criterios de adjudicación dependientes de juicio de valor no era preceptiva. Ahora bien, de ello no puede deducirse que se haya vulnerado lo señalado en dicho precepto pues éste no prohíbe la intervención de dicho comité, aun cuando no sea necesaria.

De lo dicho hasta ahora se deduce que ninguna de las alegaciones vertidas por el licitador en relación con los pliegos que han regido el procedimiento de licitación es susceptible de sustentar la exigencia de vicios determinantes de nulidad de pleno derecho, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del TRLCSP, lo que impide la revisión de los mismos según la doctrina de este Tribunal, a la luz de lo dispuesto en el artículo 145 del TRLCSP y de la doctrina de los actos propios, debiendo por ello desestimarse las alegaciones que se refieren a los defectos achacables a los pliegos.

Octavo. Debemos analizar a continuación el tercer motivo de impugnación consistente en la oferta por parte de la adjudicataria de medios técnicos para la prestación del servicio de los que supuestamente carece, resultando falsa parcialmente su oferta.

La oferta técnica de la adjudicataria, en su página 34 señala que *“La solución IVOZ cubre el 100% de requisitos fijados por la CARM correspondiente a la plataforma técnica solicitada, estando en la actualidad en pleno funcionamiento, lo que elimina los riesgos asociados a la instalación y configuración de una nueva plataforma”*.

El informe de valoración del Comité de Expertos de 20 de agosto de 2018, al valorar la plataforma software ofertada por la adjudicataria, señala lo siguiente:

“Ofrecen la Plataforma IVOZ de la compañía Irontec, basado en Asterisk.

Es la plataforma actualmente en funcionamiento, cumple con el 100% de los requisitos.

Elimina los riesgos de instalación de otras soluciones.



Ofrece a la CARM acceso Web a la plataforma para la consulta de todas las estadísticas asociadas al servicio.

No hace una descripción de la plataforma software ofertada”.

Este criterio de adjudicación, según el apartado 26 del Anexo I, del PCAP, tiene una ponderación máxima de 5 puntos, habiendo obtenido la oferta de la adjudicataria en este criterio una puntuación de 4 puntos.

Por su parte, el informe de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios de la Consejería de Hacienda de la Región de Murcia, de 11 de octubre de 2018, incorporado al expediente con el número de referencia 20.7, señala que la plataforma software ofertada por la adjudicataria *“no se encuentra en funcionamiento”*.

Expuesto lo anterior, procede traer a colación la doctrina de este Tribunal en relación con la denominada discrecionalidad técnica de la Administración. Venimos manifestando al respecto que, tratándose de cuestiones que se evalúan aplicando criterios estrictamente técnicos, el Tribunal no puede corregirlos aplicando criterios jurídicos. No se quiere decir con ello que el resultado de estas valoraciones no pueda ser objeto de análisis por parte de este Tribunal, sino que este análisis, en la medida en que entrañe criterios técnicos, como es el caso, debe quedar limitado de forma exclusiva a los aspectos formales de la valoración, tales como las normas de competencia o de procedimiento, a que en la valoración no se hayan aplicado criterios de arbitrariedad o discriminatorios o que finalmente no se haya incurrido en error material al efectuarla.

Así, por ejemplo, en la Resolución nº 516/2016 razonábamos sobre la aplicación de los criterios de valoración a los elementos evaluables mediante juicio que “el análisis ha de quedar limitado de forma exclusiva a los aspectos formales de la valoración, tales como las normas de competencia o de procedimiento, que en la valoración no se hayan aplicado criterios arbitrarios o discriminatorios, o que no se haya incurrido en error material que pueda afectarla. Lo que este Tribunal no puede realizar es sustituir la decisión sobre el concreto valor atribuido a un aspecto de la oferta por otro distinto, pues ello supone sustituir el juicio del órgano experto competente para ello por el juicio del Tribunal. La utilización del criterio de discrecionalidad técnica ya fue reconocida por este Tribunal en la Resolución de



fecha 1 de agosto de 2013 en cuyo apartado Décimo se señalaba que la valoración está amparada por el principio de discrecionalidad técnica, no siendo posible la sustitución del criterio del órgano de contratación por el de la recurrente o por el de este Tribunal. Asimismo, dicha resolución señaló que “lo que se ha producido es una valoración de tales extremos de forma distinta a la pretendida por la recurrente. De esta forma, el objeto del recurso no es la corrección de una omisión, sino la sustitución del criterio del órgano de contratación por el de la recurrente, cuestión que este Tribunal no puede amparar en virtud del principio de discrecionalidad técnica”.

Si examinamos a la luz de tales consideraciones la controversia que es objeto de este recurso hemos de señalar que el análisis de este Tribunal debe quedar limitado de forma exclusiva a los aspectos formales de la valoración, tales como las normas de competencia o de procedimiento, a que en la valoración no se hayan aplicado criterios de arbitrariedad o discriminatorios o que, finalmente, no se haya incurrido en error material al efectuarla. Fuera de estos aspectos, el Tribunal debe respetar los resultados de dicha valoración.

En el presente supuesto, no queda acreditado que la adjudicataria haya querido inducir a error al órgano de contratación al afirmar que la plataforma software IVOZ se encontraba en funcionamiento, pues no se especifica en la proposición que estuviese en funcionamiento en la Consejería de Hacienda. Es cierto que, de la lectura del informe de valoración del Comité de Expertos, de 20 de agosto de 2018, se podría quizá deducir, aunque no concluyentemente, que dicho Comité pudo cometer un error en la valoración de la oferta técnica de dicha mercantil al considerar que la plataforma ofertada por ésta estaba en funcionamiento en dicha Consejería, circunstancia que pudo a su vez influir en la puntuación asignada a este criterio de adjudicación, pero, en cualquier caso, el resultado de una hipotética estimación por este motivo sería irrelevante a efectos prácticos desde el momento en que, aunque se eliminaran los cuatro puntos concedidos a la recurrente por el criterio de “*Descripción de la plataforma de software*” y se le otorgaran cero puntos, no variaría el resultado final, dado que la diferencia total de puntuación entre ambas licitadoras supera los siete puntos, por lo que no cambiaría el resultado final de la adjudicación, lo que debe determinar la desestimación del motivo alegado



Noveno. Las recurrentes han solicitado la práctica de una prueba consistente en verificar si se ha emitido informe por parte de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios de la Consejería de Hacienda de la Región de Murcia en relación con las alegaciones efectuadas por las entidades recurrentes, tras la vista del expediente, el 26 de septiembre de 2018, para su aportación al expediente, y, en caso de que no se haya emitido dicho informe, su emisión, a los efectos de que se verifique la denuncia que efectúan sobre la posible falsedad de la oferta por parte de la adjudicataria

Cabe señalar que, conforme a lo establecido en el artículo 46.4 de la LCSP “Los hechos relevantes para la decisión del recurso podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en Derecho. Cuando los interesados lo soliciten o el órgano encargado de la resolución del recurso no tenga por ciertos los hechos alegados por los interesados o la naturaleza del procedimiento lo exija, podrá acordarse la apertura del período de prueba por plazo de diez días hábiles, a fin de que puedan practicarse cuantas juzgue pertinentes. El órgano competente para la resolución del recurso podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada. La práctica de las pruebas se anunciará con antelación suficiente a los interesados”.

En el presente supuesto, el informe solicitado, de fecha 11 de octubre de 2018, ya se encuentra incorporado al expediente con el número de referencia 20.7, por consiguiente, procede la inadmisión de la solicitud de prueba al resultar innecesaria.

Por todo lo anterior,

VISTOS los preceptos legales de aplicación,

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

Primero. Desestimar el recurso interpuesto por D.F.A.R.B., en representación de ESPECIALISTAS EN MERCADOS, S.L., y D.M.Q.P., en representación de ORTHEM, SERVICIOS Y ACTUACIONES AMBIENTALES, S.A. contra el Acuerdo de 9 de octubre de 2018, de la Consejería de Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia,



de adjudicación del contrato de *“Servicio de atención al ciudadano en la plataforma telefónica 012 y centros administrativos”*.

Segundo. Levantar la suspensión del expediente 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 sanción 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 la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en el plazo dos meses, a contar desde el día siguiente a la recepción de esta notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11.1 f) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.