



Recurso nº 1366/2021

Resolución nº 1346/2021

Sección 1ª

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

En Madrid, a 7 de octubre de 2021.

VISTO el recurso interpuesto por D. J.V.C., en representación de RADIO TAXI ALBACETE, S.L., contra la adjudicación de la licitación convocada por Fraternidad Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 para contratar el “*Servicio de transporte no sanitario de trabajadores de FRATERNIDAD-MUPRESPA, en el ámbito geográfico de Ciudad Real*”, expediente PIC2021_27676; este Tribunal, en sesión del día de la fecha, ha adoptado la siguiente resolución:

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. La licitación que nos ocupa se publicó en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP) el 26 de mayo de 2021 y en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) el 28 de mayo de 2021, como contrato de servicios, con un valor estimado de 882.000,00 euros .

Segundo. El Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), en lo que nos interesa, dispone:

“10. EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS

FRATERNIDAD-MUPRESPA valorará la propuesta técnica presentada por cada licitador calificándola como APTA o NO APTA en virtud del cumplimiento de las prescripciones técnicas.

Sólo las ofertas que sean calificadas de APTAS serán objeto de valoración con arreglo a los criterios de adjudicación establecidos en el apartado siguiente.



Una vez que la licitación contempla la aplicación de criterios de adjudicación en función de un juicio de valor, al proceso de evaluación de la aptitud de las ofertas le sucederá la emisión de un informe técnico de valoración realizado por FRATERNIDAD-MUPRESA en base a esos criterios en función de un juicio de valor.

Se informa a los licitadores que aquellas ofertas que no consigan al menos un 50% de la puntuación máxima de los criterios en función de un juicio de valor serán consideradas como NO APTAS y por lo tanto no serán objeto de valoración con arreglo a los criterios de adjudicación cuantificables automáticamente.

11. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Las ofertas APTAS serán valoradas con arreglo a los siguientes criterios de adjudicación:

TABLA DE CRITERIOS Y PUNTUACIONES

CRITERIOS EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR	40 puntos
Características de la Plataforma de gestión para la tramitación de solicitudes desde FRATERNIDAD-MUPRESA	8 puntos
Aplicación móvil disponible para los pasajeros	8 puntos
Centro de atención multicanal	8 puntos
Sistemas digitales de comunicación con los conductores	8 puntos
Sistemas de aseguramiento de la calidad y control de la satisfacción	8 puntos
CRITERIOS CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE	60 puntos
Descuento sobre tarifas de referencia, obtenida del Excel "PIC2021_27676 OFERTA ECONÓMICA DE TARIFAS"	52 puntos
Descuento sobre el régimen tarifario oficial de los servicios interurbanos	5 puntos
Descuento sobre el régimen tarifario oficial de los servicios urbanos	2 puntos



Descuento sobre la tarifa de desplazamiento al Hospital Intermutual de Levante	1 puntos
TOTAL	100 puntos

A continuación se describen los métodos de cálculo de estos criterios de valoración:

➤ **CRITERIOS EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR (40 puntos)**

Cada uno de los bloques de puntos de cada criterio se podrá otorgar de modo independiente, de modo que cada licitador podrá ser puntuado con un rango que oscilará entre los 0 puntos y la puntuación máxima de este criterio reflejada en la tabla superior de criterios y puntuaciones.

Características de la Plataforma de gestión para la tramitación de solicitudes desde FRATERNIDAD-MUPRESA (máximo 8 puntos)

Se valorarán las características de la Plataforma de gestión ofertada, para que desde FRATERNIDAD-MUPRESA se puedan realizar las solicitudes de desplazamiento. Concretamente, se valorarán:

- Información disponible en la plataforma para completar las solicitudes y que permitan describir las características del desplazamiento solicitado (2 puntos).
- Opciones de parametrización de los formularios de la plataforma, en función de las necesidades particulares de FRATERNIDAD-MUPRESA (2 puntos).
- Capacidad de integración telemática entre la plataforma de gestión y los sistemas de información de FRATERNIDAD-MUPRESA mediante interfaces automáticos de aplicación (API). Descripción de los sistemas desde el punto de vista funcional y técnico (2 puntos).
- Disponibilidad de información asociada al contrato de desplazamientos con FRATERNIDAD-MUPRESA, otorgando visibilidad a aspectos como tarifas de precios, históricos de servicios, facturación e informes (2 puntos).



Aplicación móvil disponible para los pasajeros (máximo 8 puntos)

Se valorará la existencia y capacidad de una aplicación móvil, válida para su descarga e instalación en smartphones, que ofrezca a los pasajeros la información necesaria para gestionar su desplazamiento. Concretamente, se valorarán:

- Información mostrada a los usuarios relativa a la posición de los vehículos que realizarán el desplazamiento (2 puntos).
- Disponibilidad para que determinados usuarios habilitados puedan solicitar sus propios servicios de desplazamiento (2 puntos).
- Acceso directo desde la App a los canales de contacto de la plataforma de gestión (2 puntos).
- Posibilidad de modificar o cancelar un servicio (1 punto).
- Compatibilidad con los stores de aplicaciones móviles principales: Apple Store y Google Play Store (1 punto).

Centro de atención multicanal (máximo 8 puntos)

Se valorarán las capacidades del centro de atención multicanal que atiende las peticiones de solicitud de desplazamiento. Concretamente, se valorarán:

- Configuración de alta disponibilidad del centro de atención, tanto en capacidad de atención como en dispersión geográfica, así como en disponibilidad de medios técnicos alternativos (2 puntos).
- Tecnologías de gestión de llamadas telefónicas, sobre protocolo IP (2 puntos).
- Existencia de distintos canales digitales, más allá del canal convencional telefónico. Tratamiento automatizado de solicitudes remitidas mediante canales digitales distintos de la aplicación o formulario web, como pueden ser correos electrónicos o mensajería instantánea. Tecnología disponible para el procesamiento (2 puntos).
- Políticas de identificación segura de los interlocutores que interactúan con el centro de contactos (1 punto).



- *Desarrollo de mecanismos de accesibilidad para situaciones especiales (1 punto).*

Sistemas digitales de comunicación y control con los conductores (máximo 8 puntos)

Se valorará el sistema de comunicación y control que permite movilizar y controlar la flota de vehículos que prestan el servicio. Concretamente, se valorarán:

- *Disponibilidad y características de la aplicación móvil para conductores (2 puntos).*
- *Algoritmos de asignación de servicios a los conductores, y mecanismos de alerta para garantizar que se alcanzan los acuerdos de nivel de servicio en cuanto al número de servicios que deben ser atendidos (2 puntos).*
- *Control en tiempo real de la ejecución de los servicios desde el centro de contactos o plataforma de gestión (1 punto).*
- *Información que se procesa cuando el desplazamiento se da por finalizado (1 punto).*
- *Posibilidad de integración automática entre los distintos actores que intervienen en la cadena de organización del traslado: remisión de la solicitud desde FRATERNIDAD-MUPRESA, incorporación a la plataforma de gestión, envío de los servicios a los conductores, y control del servicio en la App del pasajero (1 punto).*
- *Posibilidad de que los usuarios de los desplazamientos puedan realizar la validación del servicio en los sistemas digitales de los conductores (1 punto).*

Sistemas de aseguramiento de la calidad y control de la satisfacción (máximo 8 puntos)

Se valorará el sistema propuesto para realizar el control de calidad. Concretamente, se valorará:

- *Contenido, extensión y capacidad de parametrización del contenido de las encuestas (2 puntos).*



- *Mecanismos de notificación a los usuarios del desplazamiento, a través de distintos canales digitales: App, mensajería corta, etc. Forma de discriminar el canal preferente de cada pasajero (1 punto).*
- *Organización de los sistemas de gestión de calidad dentro de la organización, teniendo en cuenta la organización, los flujos de información, el tratamiento de las no conformidades y los planes de tratamiento de valoraciones negativas o quejas de los pasajeros (2 puntos)*
- *Planes de formación y seguimiento de la actuación de los conductores (2 puntos).*
- *Protocolo de gestión ante situaciones de alta demanda de desplazamientos, baja disponibilidad de vehículos o contingencia grave (1 punto).*

➤ *CRITERIOS CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE (máximo 60 puntos)”*

Tercero. Tras los trámites oportunos, se realiza informe de valoración técnica, que obra en el expediente; en el cual figura, en lo que nos interesa:

“Capacidad de integración telemática entre la plataforma de gestión y los sistemas de información de FRATERNIDAD-MUPRESA mediante interfaces automáticos de aplicación (API). Descripción de los sistemas desde el punto de vista funcional y técnico 2

Se menciona la existencia de una API, pero no se aporta ninguna documentación funcional ni técnica que permita conocer el alcance de la misma.

Acceso directo desde la App a los canales de contacto de la plataforma de gestión 2

Desde la aplicación se pueden solicitar servicios (todos los usuarios que hayan creado un perfil), pero no existe acceso a los canales de contacto de la plataforma de gestión.

(...)



Posibilidad de modificar o cancelar un servicio 1

No se menciona.

(...)

Políticas de identificación segura de los interlocutores que interactúan con el centro de contactos 1

No se describe.

(...)

Planes de formación y seguimiento de la actuación de los conductores 2

No se describe.

(...)

Protocolo de gestión ante situaciones de alta demanda de desplazamientos, baja disponibilidad de vehículos o contingencia grave 1

Se menciona que en la plataforma Ghost existe un módulo de "gestión de alta demanda, baja disponibilidad o contingencia grave", pero no se aporta ninguna información sobre su funcionamiento ni las soluciones que se arbitrarían ante estas circunstancias."

Con fecha 16 de julio de 2021, se reúnen los miembros de la mesa de contratación para la evaluación de la aptitud de los licitadores, valoración conforme a criterios en función de un juicio de valor de las ofertas y exclusión de las no aptas, así como para la apertura de los sobres correspondientes a criterios cuantificables automáticamente.

Conforme a informe de la unidad técnica, que se asume, se asigna por la mesa a la recurrente una puntuación de 25 puntos en la valoración conforme a criterios en función de un juicio de valor, siendo solo superada por otra con 38 puntos.



Como resultado de actuaciones subsiguientes, en el resto de criterios, la recurrente obtuvo 39,11 puntos, total 64,11; y la finalmente la adjudicataria, 31,59, total 69,59.

La adjudicación se hizo conforme a propuesta de la Mesa, publicándose el 24 de agosto de 2021.

Cuarto. Debe señalarse que el 27 de julio de 2021 se interpuso recurso contra la valoración de criterios sujetos a juicio de valor (Recurso nº 1197/2021), que ha sido inadmitido por no tratarse de una actuación recurrible.

Quinto. El 2 de septiembre de 2021 se interpone el presente recurso, en que se remite, en cuanto al fondo, al precedente.

En el mismo se mostraba el desacuerdo con la valoración, en tanto que:

- Respecto de la *“Capacidad de integración API”* y *“Acceso directo desde la App a los canales de contacto de la plataforma de gestión”*, se dice que *“la aplicación ofrece la posibilidad de llamar a la plataforma via telefónica directamente desde la App (imagen App_1), así como de enviar una nota al conductor al que se le ha asignado el servicio (imagen App_2)...”*

- Respecto de la *“Posibilidad de modificar o cancelar un servicio”*, se dice que *“La aplicación ofrece la posibilidad de cancelar el servicio directamente desde la App, también modificarlo mediante una nota enviada al conductor directamente desde la App....”*

--En cuanto a las *“Políticas de identificación segura de los interlocutores que interactúan con el centro de contactos”*, se dice que *“Es de reseñar, además de las políticas de identificación que define la central (RELLENAR POR RADIO TAXI), el sistema Ghost permite definir en la generación de los servicios Referencias internas y externas, así como contraseñas para la identificación segura de los interlocutores.*

En este aspecto precisamente diremos como la:

· *Organización de los sistemas de gestión de calidad dentro de la organización, teniendo en cuenta la organización, los flujos de información, el tratamiento de las no*



conformidades y los planes de tratamiento de valoraciones negativas o quejas de los pasajeros: 2

Y es que además de los sistemas de calidad que define la central (RELLENAR POR RADIO TAXI) –sic- El sistema Ghost provee del módulo "Calificaciones y Fiabilidad" donde se valora al cliente en función de los porcentajes de servicios completados, cancelados o nulos.

Todo lo que índice precisamente en:

- Planes de formación y seguimiento de la actuación de los conductores: 2*
- Así pues el protocolo de gestión ante situaciones de alta demanda de desplazamientos, baja disponibilidad de vehículos o contingencia grave: 1 o 2*

En este aspecto, el sistema Ghost provee de varios módulos para la gestión situaciones de alta demanda de desplazamientos, baja disponibilidad de vehículos o contingencia grave:

- "Módulo Control de reservas" Permite anticipar tiempos distintos en el despacho de pre-reservas en función de la zona geográfica o de la hora de despacho. También permite definir por horario y zona qué tipo de servicios se aceptan en cada momento, ya sean de operadora, App, Web booking o IVR. Así mismo filtrar qué pasajeros tendrán prioridad en función del módulo Calificaciones y Fiabilidad.*
- "Modulo Muro" Permite personalizar e interactuar con las reservas en función de las zonas, el horario, los tipos de servicio o el origen de la reserva, operadora, App, Web booking o IVR, mediante un sistema de notificaciones automáticas a los conductores.*

Además a otra empresa se le asigna 1 punto donde no se describe nada, y a Radio Taxi se le puntúa cero.

Precisamente, la aplicación ofrece la posibilidad de llamar a la plataforma via telefónica directamente desde la App (imagen App_1), así como de enviar una nota al conductor al que se le ha asignado el servicio (imagen App_2)...."



Pidiendo, pues, que “se revise la puntuación otorgada a RADIO TAXI ALBACETE S L de conformidad a los datos ahora nuevamente expuestos y los que no fueron tenidos en cuenta previamente, a fin de que previos los demás trámites pertinentes se proceda a recalcular la puntuación atribuida a mi representada y establecer el resultado por aplicación de la misma al orden de adjudicación efectuado”.

El informe del órgano de contratación defiende como correcta la valoración de criterios subjetivos realizada, por las razones que exponía en el informe al recurso contra la valoración, que se reproducen:

“Características de la Plataforma de gestión para la tramitación de solicitudes desde FRATERNIDAD-MUPRESA (máximo 8 puntos)

Sobre la alegación esgrimida por la recurrente sobre haber sido puntuada con 0 puntos en el apartado “Capacidad de integración telemática entre la plataforma de gestión y los sistemas de información de FRATERNIDAD-MUPRESA mediante interfaces automáticos de aplicación (API). Descripción de los sistemas desde el punto de vista funcional y técnico”, valorada con hasta 2 puntos, dentro del criterio global “Características de la Plataforma de gestión para la tramitación de solicitudes desde FRATERNIDAD-MUPRESA”, esta mutua debe poner de manifiesto lo siguiente:

(...)

En la oferta técnica de Radio Taxi Albacete y más concretamente en el documento titulado “MEMORIA TECNICA AUTOCAB.pdf” se expone lo reproducido a continuación sobre la existencia de la API (página 4 del fichero pdf):

*Autocab con radio Taxi Albacete además de tener una plataforma destinada y adaptada a la gestión de los servicios por parte de Mutuas, Empresas, etc, permite mediante una **API de integración** conectar cualquier sistema. Esta API permite que sus productos y servicios se comuniquen con otros, sin necesidad de saber cómo están implementados.*

En consecuencia, la recurrente no aportó en su oferta documentación funcional ni técnica de la API, no se detallan los interfaces que ofrece, ni las llamadas que permite. En definitiva, es imposible conocer cómo puntuar la capacidad de integración telemática entre la plataforma de gestión y los sistemas de gestión de FRATERNIDAD-MUPRESA.

□ Aplicación móvil disponible para los pasajeros (máximo 8 puntos)

Sobre la alegación contra haber sido puntuada con 0 puntos en el apartado “Acceso directo desde la App a los canales de contacto de la plataforma de gestión”, valorada con hasta 2 puntos, dentro del criterio global “Aplicación móvil disponible para los pasajeros”.

(...)

En la oferta técnica de Radio Taxi Albacete, al describir la plataforma de gestión (página 7 del documento “MEMORIA TECNICA AUTOCAB.pdf”), se describen cuáles son los canales de contacto de la plataforma de gestión, que se recogen a continuación:

(...)

La evaluación de la aplicación móvil “Radio Taxi Albacete” se realizó descargando la aplicación sobre un teléfono smartphone a partir del enlace proporcionado por el licitador en su oferta.

Efectivamente, en la pantalla señalada aparece el botón “LLÁMENOS”, pulsando en el cual aparece el número de teléfono ..., que podemos inferir será el del centro de contactos:

(...)

Sin embargo, no se permite el acceso a los canales de contacto de la plataforma de gestión a través de cualquiera de los medios que el propio licitador ha descrito en su oferta: e-mail, Whatsapp, SMS, o conexión directa telemática.

La pantalla “Ingrese las notas para el conductor” que refiere la recurrente en sus alegaciones no se ha encontrado en la App, tampoco se documentaba en la oferta técnica, y en todo caso, no se trata de contacto con la plataforma de gestión, sino con el propio conductor.

En relación con la alegación contra haber sido puntuada con 0 puntos en el apartado “Posibilidad de modificar o cancelar un servicio”, valorada con hasta 1 punto, dentro del criterio global “Aplicación móvil disponible para los pasajeros”:

(...)

En la oferta técnica de Radio Taxi Albacete, al describir la aplicación móvil para pasajeros (página 5 del documento “MEMORIA TECNICA AUTOCAB.pdf”), el licitador describe las funcionalidades de la aplicación móvil, así como el enlace para realizar la descarga de la aplicación en un smartphone Android o Apple.

(...)

Pues bien, dentro del listado de funcionalidades indicadas, se menciona la solicitud de servicios, como no podía ser de otra forma, pues la aplicación móvil está diseñada para que el usuario solicite un servicio.

Pero en ningún momento se menciona, en la oferta técnica, la posibilidad de modificar o cancelar un servicio de taxi que se hubiera solicitado con antelación.

Adicionalmente, en la aplicación móvil descargada en el teléfono móvil para su evaluación complementaria, no se ha detectado ningún enlace, botón o elemento de menú con el contenido “Modificar”, “Cancelar” o similar.

En las alegaciones, la recurrente incluye en su documento una captura de pantalla de la que FRATERNIDAD-MUPRESA desconoce su procedencia pues ni se presentó en la oferta técnica, ni estaba disponible en la App en el momento en el que se realizó la valoración de la oferta, por lo que no puede ser tomada en consideración.

□ Centro de atención multicanal (máximo 8 puntos)

Por otra parte, sobre la alegación de la recurrente contra haber sido puntuada con 0 puntos en el apartado “Políticas de identificación segura de los interlocutores que interactúan con el centro de contactos”, valorada con hasta 1 punto, dentro del criterio global “Centro de atención multicanal”:

(...)

La recurrente no mencionaba en toda su oferta técnica ningún elemento de seguridad que se emplee en la identificación de los interlocutores del centro de contactos.

En sus alegaciones, introduce información novedosa, que no fue incluida en su oferta, sobre referencias internas y externas, así como contraseñas para la identificación segura de los interlocutores. De esta información nada se había mencionado en la oferta técnica. A mayor abundamiento en sus alegaciones la recurrente mantiene un “RELLENAR POR RADIO TAXI” como si además pretendiera incluir aún más información adicional a la que se presentó en la oferta técnica.

(...)

Sobre la alegación contra haber sido puntuada con 0 puntos en el apartado “Organización de los sistemas de gestión de calidad dentro de la organización, teniendo en cuenta la organización, los flujos de información, el tratamiento de las no conformidades y los planes de tratamiento de valoraciones negativas o quejas de los pasajeros”, valorado con hasta 2 puntos, dentro del criterio global “Sistemas de aseguramiento de la calidad y control de la satisfacción”:

(...)

Al respecto debemos señalar que la recurrente en su oferta técnica en ningún momento describe la organización de un sistema de gestión de calidad, como

podrían ser la mención a las certificaciones ISO 9001 o similares, en los cuales se encuentran definidos los habituales procesos de tratamiento de no conformidades, planes de tratamiento de quejas de pasajeros / clientes y la propia organización – dentro de la empresa- de los intervinientes en los procesos de calidad.

La alegación esgrimida, además de no tener relación alguna con lo que se pretende evaluar en el criterio pues se refiere a un módulo de calificaciones dentro de la aplicación Ghost que da soporte a la plataforma de gestión, es información novedosa, no incluida en su momento en la oferta técnica presentada en la licitación. Y de nuevo, vuelve a mantener un “RELLENAR POR RADIO TAXI” como si además pretendiera incluir aún más información adicional a la que se presentó en la oferta técnica.

(...)

Sobre la alegación contra haber sido puntuada con 0 puntos en el apartado “Planes de formación y seguimiento de la actuación de los conductores”, valorado con hasta 2 puntos, dentro del criterio global “Sistemas de aseguramiento de la calidad y control de la satisfacción”:

(...)

La recurrente no presentó información alguna sobre la formación de los conductores en el documento de la memoria técnica. Tampoco en el escrito de interposición del recurso desarrolla los motivos por los que no está de acuerdo con la valoración realizada por FRATERNIDAD MUPRESA. Tan solo procede a otorgarse a sí misma 2 puntos.

(...)

Por último, sobre la alegación contra haber sido puntuada con 0 puntos en el apartado “Protocolo de gestión ante situaciones de alta demanda de desplazamientos, baja disponibilidad de vehículos o contingencia grave”, valorado

con hasta 2 puntos, dentro del criterio global “Sistemas de aseguramiento de la calidad y control de la satisfacción”:

(...)

En su oferta técnica, como se reflejó en el informe de evaluación de la aptitud y valoración de criterios en función de un juicio de valor, el licitador mencionó que en la plataforma Ghost existe un módulo de "gestión de alta demanda, baja disponibilidad o contingencia grave", pero no se aportó ninguna información sobre su funcionamiento ni las soluciones que se arbitrarían ante circunstancias de alta demanda de desplazamientos o baja disponibilidad de vehículos.

Es decir, nada se documentó ni del funcionamiento del módulo, ni de cómo pondría en juego los recursos del contrato ante contingencias en el servicio, más allá de mencionar unas opciones de la plataforma Ghost. Es más, a este respecto se debe poner de manifiesto que esta plataforma Ghost es utilizada por muchas empresas de radio taxi y similares, y cada una de ellas debe dar sentido a los menús de la aplicación informática Ghost. No quiere decir que porque esta plataforma disponga de unos módulos o menús, la recurrente haya implementado ningún protocolo de gestión ante incidentes.

En las alegaciones, la recurrente vuelve a mencionar los módulos del sistema Ghost, aportando información nueva que no se había incluido en la oferta técnica. Precisamente, al hablar de los módulos “Control de reserva” o “Muro”, incluye nuevas funcionalidades de Ghost no mencionadas con anterioridad en el procedimiento de licitación. No aparecen en la oferta técnica presentada.”

Sexto. En fecha 8 de septiembre de 2021 la Secretaría del Tribunal dio traslado del recurso interpuesto a los restantes licitadores, otorgándoles un plazo de cinco días hábiles para que, si lo estimaran oportuno, formularan alegaciones. En fecha 14 de septiembre de 2021 se presentan alegaciones por la entidad VISUALTHINK LABS, S.L., en línea de lo afirmado por el órgano de contratación.



Séptimo. Interpuesto el recurso, la Secretaría del Tribunal por delegación de este dictó resolución de 9 de septiembre de 2021 acordando mantener la suspensión del expediente de contratación producida como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP), de forma que, según lo establecido en el artículo 57.3 del texto citado, será la resolución del recurso la que acuerde el levantamiento.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. El recurso se interpone ante este Tribunal, que es competente para resolver de conformidad con lo dispuesto en los artículos 45.1 de la LCSP, y 22.1. 1º del Real Decreto 814/2015, de 11 de septiembre, por el que se prueba el Reglamento de los procedimientos especiales de revisión en materia contractual y de organización del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales (en adelante, RPERMC); en relación con el artículo 3.1 f) y 3.3 c) de la LCSP.

Segundo. El recurso ha sido presentado ante este Tribunal dentro del plazo establecido al efecto en el artículo 50 de la LCSP, al no haber transcurrido los 15 días hábiles de plazo entre la fecha de la notificación de la actividad impugnada y la de presentación del recurso.

Tercero. La recurrente está legitimada para recurrir el acto referido de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 48 de la LCSP, que señala en su primer párrafo lo siguiente:

“Podrá interponer el recurso especial en materia de contratación cualquier persona física o jurídica cuyos derechos o intereses legítimos, individuales o colectivos, se hayan visto perjudicados o puedan resultar afectados, de manera directa o indirecta, por las decisiones objeto del recurso”.

Ya que resultaría adjudicataria de prosperar el recurso debe reconocerse legitimación a la recurrente.

Cuarto. Se recurre un acuerdo de adjudicación dictado en un contrato de servicios, cuyo valor estimado excede de 100.000,00 euros, y sometido a legislación armonizada; por lo que es recurrible, conforme al artículo 44.1.a) y 44.2 c) de la LCSP.

Quinto. En cuanto al fondo, la recurrente discute su puntuación en lo referido a criterios dependientes de un juicio de valor, en tanto que cree haber merecido más, lo que le hubiera convertido (viene a decir) en adjudicataria.

Pues bien, en cuanto a nuestra doctrina en este punto, ya en la Resolución nº 939/2014 respecto a la valoración técnica, señalábamos que:

"(...) este Tribunal ha manifestado reiteradamente las limitaciones relativas al análisis de cuestiones vinculadas a la discrecionalidad técnica que debe predicarse de los órganos de contratación cuando valoran cuestiones de esta índole, en las que no cabe entrar sino en tanto en cuanto esa valoración adolezca de una defectuosa motivación o de una manifiesta infracción del ordenamiento (Cfr. entre otras, la reciente Resolución nº 905/2014, de 5 de diciembre)."

Así, podemos traer a colación diversas Resoluciones dictadas en tal sentido por este Tribunal, por ejemplo, la Resolución nº 806/2014, en la que señalábamos que:

«Continúa el recurrente trayendo a colación la doctrina de este Tribunal que ya ha expresado reiteradamente en cuanto a los criterios evaluables mediante juicios de valor. Así la Resolución 234/2011, de 5 de octubre, entre muchas otras entiende que "en el ejercicio de las potestades discrecionales, cuando la Administración debe utilizar criterios subjetivos de valoración, el único elemento reglado de control posterior es la sujeción a los criterios que previamente se hayan definido al elaborar los pliegos. Pero la valoración que haga la Administración de esos parámetros objetivos, si está debidamente motivada, no puede ser sustituida por un criterio diferente". Por otra parte, en doctrina reiterada de este Tribunal (194/2014, 219/2014, 220/2014, 247/2014, 248/2014, 249/2014, 250/2014, 251/2014, 252/2014, 253/2014, 254/2014, 255/2014, 256/2014, 257/2014, 258/2014, 259/2014 y 261/2014), en estos casos, "... no se trata efectivamente de realizar un análisis profundo de las argumentaciones técnicas aducidas por las partes, si no



más exactamente, y tal y como la jurisprudencia ha puesto de manifiesto, de valorar si en el criterio de adjudicación se ha producido error material o de hecho que resulte patente de tal forma que pueda ser apreciado sin necesidad de efectuar razonamientos complejos".»

O bien nuestra Resolución nº 768/2014, en la que señalábamos que:

"(...) por tanto, entrando ya en el fondo de sus alegaciones, y como se recuerda en la reciente Resolución 689/2014, la doctrina de este Tribunal sobre la aplicación de los criterios no valorables mediante fórmula y el carácter discrecional de su apreciación sostiene que este Tribunal ha de limitarse a comprobar si se han seguido los trámites procedimentales y de competencia, analizar si se ha incurrido en error material y si se han aplicado formulaciones arbitrarias o discriminatorias (por todas, Resoluciones 176/2011, de 29 de junio y 573/2014, de 24 de julio) al considerar que, a este tipo de criterios, le es aplicable la jurisprudencia del Tribunal Supremo respecto de la denominada "discrecionalidad técnica" de la Administración. Como razonamos en la Resolución 189/2012, la valoración de las ofertas de los licitadores en aquellos aspectos dependientes de juicios de valor por parte de la Mesa de contratación, constituye una manifestación particular de la denominada "discrecionalidad técnica" de la Administración, debiendo aplicarse la doctrina jurisprudencial elaborada, con carácter general, en relación con la posibilidad de revisión jurisdiccional de los actos administrativos dictados en ejercicio de las potestades discrecionales y, en particular, en relación con la actuación de las Mesas de contratación al valorar criterios subjetivos o dependientes de juicios de valor. En la Resolución 159/2012 señalamos que sólo en aquellos casos en que la valoración deriva del error, la arbitrariedad o el defecto procedimental caber entrar, no tanto en su revisión, cuanto en su anulación -seguida de una orden de práctica de una nueva valoración de conformidad con los términos de la resolución que la acuerde-, a lo que se añade que, para apreciar la posible existencia de error en la valoración no se trata de realizar "un análisis profundo de las argumentaciones técnicas aducidas por las partes sino más exactamente y tal como la jurisprudencia ha puesto de manifiesto, de valorar si en la aplicación del criterio de adjudicación se ha producido un error material o de hecho que resulte

patente de tal forma que pueda ser apreciado sin necesidad de efectuar razonamientos complejos” (Resolución de este Tribunal núm. 93/2012).”

Por tanto, y siguiendo tal doctrina, que se ha mantenido con los años, en el presente caso 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, la motivación, 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.

En nuestro caso, y como resulta de nuestros Antecedentes, no puede atacarse la competencia, el procedimiento o la motivación; esta última en tanto se acoge por el órgano de contratación, un informe técnico explícito al efecto.

En cuanto a la existencia de arbitrariedad, discriminación o error, la recurrente parte de que no se han valorado ciertas funcionalidades de la oferta. Pero entendemos que las explicaciones del órgano de contratación aparecen como enteramente razonables y no evidencian los defectos reseñados:

- Así, en cuanto a las *“Características de la Plataforma de gestión para la tramitación de solicitudes desde FRATERNIDAD-MUPRESA”*, se justifica la baja puntuación, como señala el órgano de contratación, en que la recurrente no aportase en su oferta documentación funcional ni técnica de la API que permitiese puntuar la capacidad de integración telemática entre la plataforma de gestión y los sistemas de gestión de FRATERNIDAD-MUPRESA.

- En cuanto a la *“Aplicación móvil disponible para los pasajeros”*, se dice por el órgano que no se permite el acceso a los canales de contacto de la plataforma de gestión a través de cualquiera de los medios que el propio licitador ha descrito en su oferta: e-mail, Whatsapp, SMS, o conexión directa telemática.

Recordemos que se dice que:

“La pantalla “Ingrese las notas para el conductor” que refiere la recurrente en sus alegaciones no se ha encontrado en la App, tampoco se documentaba en la oferta

técnica, y en todo caso, no se trata de contacto con la plataforma de gestión, sino con el propio conductor.”

En esto, como en otros puntos, tenemos contrapuestas la afirmación del órgano y del licitador en cuanto a las funcionalidades reales de la oferta, en cuyo caso entendemos que éste tenía la carga de probar cumplidamente (en su caso, con soporte técnico) el error del órgano de contratación, lo que no ha hecho.

- En cuanto a la *“Posibilidad de modificar o cancelar un servicio”*, recordemos que aquí tampoco se menciona, en la oferta técnica, la posibilidad de modificar o cancelar un servicio de taxi que se hubiera solicitado con antelación, y el órgano dice además que *“en la aplicación móvil descargada en el teléfono móvil para su evaluación complementaria, no se ha detectado ningún enlace, botón o elemento de menú con el contenido “Modificar”, “Cancelar” o similar.”*; y para justificar su afirmación completamente contraria, insistimos en que el licitador debería haber probado técnicamente sus alegaciones.

- En cuanto a las *“Políticas de identificación segura de los interlocutores que interactúan con el centro de contactos”*, se alega por el órgano que en su recurso la recurrente introduce información novedosa, que no fue incluida en su oferta, sobre referencias internas y externas, así como contraseñas para la identificación segura de los interlocutores: obviamente, y como dice el órgano de contratación, estos extremos no pueden ser ahora valorados, pues supondría modificar la oferta en perjuicio de otros licitadores.

- En lo referido al apartado *“Organización de los sistemas de gestión de calidad dentro de la organización, teniendo en cuenta la organización, los flujos de información, el tratamiento de las no conformidades y los planes de tratamiento de valoraciones negativas o quejas de los pasajeros”*, es razonable la explicación de que la puntuación obedece a la falta de descripción de la organización de un sistema de gestión de calidad; y , de nuevo, no se puede valorar la información novedosa, no incluida en su momento en la oferta técnica presentada en la licitación.

- En cuanto a los *“Planes de formación y seguimiento de la actuación de los conductores”*, falta toda justificación sobre la pretendida elevación de puntuación.



- Y respecto del apartado “*Protocolo de gestión ante situaciones de alta demanda de desplazamientos, baja disponibilidad de vehículos o contingencia grave*”, es razonable también la argumentación del órgano de contratación de que la insuficiencia de explicaciones sobre la concreta funcionalidad ofertada, en el momento de la oferta, impidió una mayor valoración.

Insistimos, pues, que no se evidencia error, arbitrariedad o tratamiento discriminatorio, a los que se circunscribe nuestro ámbito revisor.

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. J.V.C., en representación de RADIO TAXI ALBACETE, S.L., contra la adjudicación de la licitación convocada por Fraternidad Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 para contratar el “*Servicio de transporte no sanitario de trabajadores de FRATERNIDAD-MUPRESA, en el ámbito geográfico de Ciudad Real*”, expediente PIC2021_27676.

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 sanción prevista en el artículo 58 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 de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la recepción de esta notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11.1 letra f) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.