



Recurso nº 407/2022

Resolución nº 550/2022

Sección 2ª

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

En Madrid, a 13 de mayo de 2022.

VISTA la reclamación interpuesta por D. J. L. S. M. , en representación de ATENTO IMPULSA, S.A., contra la adjudicación del procedimiento “*Plataforma Multicanal de Atención al Cliente de Grupo Correos*”, con Expediente SV220001 y convocado por la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., este Tribunal, en sesión del día de la fecha, ha adoptado la siguiente resolución:

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. La tramitación de la presente reclamación se ha regido por lo prescrito en el Real Decreto-Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales (en adelante, RDL 3/2020), así como en la vigente 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), y en el 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.

Segundo. Mediante anuncio de licitación publicado en la Plataforma de contratación del Sector Público, en fecha 12 de agosto de 2021, se convocó licitación pública por procedimiento abierto ordinario, para la contratación sujeta a regulación armonizada de la “Plataforma Multicanal de



Atención al Cliente de Grupo Correos" (expediente SV220001), convocado por la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., con un valor estimado de 51.557.952,24 €.

Asimismo, en la misma fecha fue puesto a disposición de los licitadores el Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares (en adelante, PCTP).

Tercero. En fecha 27 de septiembre de 2021, la ahora reclamante presentó oferta al procedimiento de contratación.

Con fecha 28 de octubre de 2021, se les solicita, atendiendo a la documentación técnica aportada, aclaración sobre determinados aspectos de la oferta presentada con respecto a los planes de coordinación y soporte, calidad, formación, y personal con discapacidad con el fin de comprender y considerar justificado por parte de la entidad contratante el alcance de la oferta presentada. Concretamente, se les solicitaba la entrega de la siguiente información:

- Agentes RAC's por turno y día.
- Coordinadores por turno y día.
- Personal con discapacidad por turno y día.
- Formadores por turno y día.
- Personal de calidad por turno y día - Horario del servicio

El día 3 de noviembre de 2021, ATENTO IMPULSA presenta sus respectivas aclaraciones en relación con la solicitud hecha en fecha 28 de octubre de 2021.

Cuarto. En fecha 16 de marzo de 2022, se procede a publicar el acuerdo de adjudicación del contrato a favor de ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U., en la Plataforma de Contratación del Sector Público, por haber obtenido la mayor puntuación en aplicación de los criterios de valoración que rigieron para esta contratación, resultando ser la oferta más ventajosa.

Quinto. Disconforme con el citado acuerdo de adjudicación, la reclamante presenta ante este Tribunal escrito de reclamación en el que solicita que dicte resolución por la que, con su estimación, se anule la adjudicación, ordenando la retroacción de las actuaciones al objeto de que por la entidad contratante se lleve a cabo una nueva valoración ajustada a derecho, de



conformidad con lo establecido en el Pliego y consiguientemente le reconozca las puntuaciones expresamente establecidas en el mismo de acuerdo a los términos de su oferta, respectivamente de 10 puntos en el Plan de Coordinación y Soporte y 1,5 Puntos en el Plan de Calidad, con cuantas consecuencias se derivan de ello en orden a la adjudicación.

Sexto. La entidad contratante emitió, en fecha 7 de abril de 2022, el informe al que se refiere el artículo 56 de la LCSP solicitando que este Tribunal dicte Resolución por la que desestime íntegramente las pretensiones de ATENTO IMPULSA, S.A.U., y conforme la adecuación a Derecho del Acuerdo de adjudicación recurrido.

Séptimo. Con fecha 7 de abril de 2022, la Secretaría del Tribunal dio traslado del recurso interpuesto a los restantes licitadores, otorgándoles un plazo de cinco días hábiles para alegaciones, habiéndose evacuado dicho trámite por ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.

Octavo. Con fecha de 8 de abril de 2022, la Secretaría del Tribunal, por delegación de éste, acordó mantener la suspensión del expediente de contratación, producida como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 53 de la LCSP, de forma que, según lo establecido en el artículo 57.3 del texto citado, será la resolución de la reclamación la que acuerde el levantamiento.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. La presente reclamación tiene por objeto la impugnación del acuerdo de adjudicación del procedimiento Plataforma Multicanal de Atención al Cliente de Grupo Correos (expediente SV220001), convocado por la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., con un valor estimado de 51.557.952,24 euros.

Segundo. La competencia para resolver corresponde a este Tribunal, a tenor de lo previsto en los artículos 120 del RDL 3/2020, y 45 de la LCSP.

Tercero. En todo caso, el acuerdo de adjudicación impugnado es susceptible de recurso especial de conformidad con lo que dispone el artículo Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero.



Cuarto. La legitimación activa de la entidad reclamante deriva de lo dispuesto en el artículo 48 de la LCSP, en cuanto concurrió al procedimiento de licitación quedando clasificada en segundo lugar.

Quinto. La actora solicita la anulación de la adjudicación y la retroacción de las actuaciones al objeto de que por parte de CORREOS se lleve a cabo una nueva valoración ajustada a Derecho aduciendo que la adjudicación a favor de ILUNION incumple el PCTP, así como el artículo 66 del RDL 3/2020, al no realizarse en favor de la oferta más ventajosa o, en términos de la norma, a partir de la mejor relación calidad-precio. Invoca, asimismo, errónea aplicación de criterios objetivos contenidos en los pliegos siendo así que, en puridad, lo que cuestiona es la valoración técnica de la entidad contratante de dos criterios sujetos a juicio de valor contenidos en el PCTP para los compromisos asumidos en el Plan de Coordinación y Soporte y en el Plan de Calidad.

En este sentido, tal como acertadamente apunta el escrito de alegaciones de la adjudicataria, *“el recurso se sustenta en una alegación (error en la valoración) absolutamente injustificada y carente de todo fundamento; con la que la recurrente pretende que se sustituya la decisión técnica del órgano de Contratación por otra alternativa que le favorezca, simplemente por no estar de acuerdo con la puntuación obtenida, pero no porque exista ningún error en la puntuación obtenida o en la valoración que la sustenta, ni falta de motivación ni arbitrariedad en la misma (únicos supuestos en los que excepcional y restrictivamente se permitiría su revisión)”*.

Vaya por delante que así es: del informe de valoración técnico, que obra en el expediente, se desprende con nitidez que la valoración de los criterios ha sido correcta y homogénea para todos los licitadores, sin que la parte actora haya acreditado errores, arbitrariedades o desviaciones respecto de lo previsto en los pliegos.

Sexto. Respecto a la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor que la reclamante impugna, en concreto, los relativos al Plan de Coordinación y Soporte y al Plan de Calidad, debe partirse en primer lugar de que el PCTP es claro al señalar la información que se ha de incluir para ambos planes debiendo explicarse en detalle una serie de aspectos para la obtención de la máxima puntuación asignada para cada uno de ellos.



En ambos casos, los pliegos establecen varias bandas de puntuación que delimitan la valoración técnica del órgano, así como unos requisitos mínimos que deben ser respetados en todo caso para que la oferta no sea excluida de la valoración:

- Plan de coordinación y soporte:

- Ratio de coordinación justificado mínimo 1/15 RAC's por coordinador en cada momento del servicio para que la oferta sea valorada;
- 10 puntos si la ratio es menor o igual a 10 RAC's por coordinador en cada momento del servicio;
- 5 puntos si la ratio es menor o igual a 12 y mayor de 10 RAC's por coordinador en cada momento del servicio.

Todo ello exigiendo siempre que el licitador aporte la información del detalle de su ejecución por turnos horarios y diarios, precisamente para que la entidad contratante pueda valorar que la ratio se mantiene en cada momento del servicio, debiendo el órgano valorar además que no existen dudas de la capacidad de cumplimiento del licitador y su oferta.

- Plan de calidad:

- Volumen mínimo de 4 monitorizaciones al mes por RAC, justificando debidamente el detalle de su cumplimiento, para que la oferta sea valorada;
- 1,5 puntos si el volumen de monitorizaciones es mayor o igual a 6 por cada RAC, con la información del detalle de su ejecución por turnos horarios y diarios, y demás detalles de la ejecución para que la entidad contratante pueda verificar su cumplimiento;
- 1 punto si el volumen de monitorizaciones es mayor o igual a 5, y menor a 6 por cada RAC, con la información del detalle de su ejecución por turnos horarios y diarios, y demás detalles de la ejecución para que dicha entidad pueda verificar su cumplimiento.

Todo ello exigiendo siempre que la oferta aporte la información del detalle de su ejecución por turnos horarios y diarios, así como de la información de los medios humanos, técnicos y materiales, mínimos del personal, la plataforma y tecnología, con el detalle de las operativas de monitorización y mejora de la calidad, así como de su capacidad de cumplimiento, y del beneficio real a la calidad del servicio que estas monitorizaciones aportan de cumplirse el plan



comprometido, precisamente para que la entidad contratante pueda valorar el cumplimiento del criterio.

En este sentido, en la página 11 de su escrito de reclamación, la parte actora sostiene que cumple con los elementos determinantes para asignar a su oferta 10 puntos, al presentar una ratio menor a 10 RAC's por Coordinador.

Frente a ello, defiende la entidad contratante que se trata únicamente de un compromiso pues no lleva a cabo un desglose pormenorizado por turnos diarios para todas las franjas horarias, de modo que no asegura el cumplimiento de dicha obligación y que la documentación aportada por la recurrente en su oferta inicial no resultó ser suficiente para poder valorar el Plan de Coordinación y Soporte, por lo que se les solicitó aclaración para que aportasen determinados aspectos de la oferta respecto de los planes de coordinación y soporte, calidad, formación y personal con discapacidad siendo así que, analizada la documentación aportada tras la aclaración, se comprueba que el compromiso 1/10 de ATENTO IMPULSA no se mantiene en todas las franjas horarias de prestación del servicio.

A mayor abundamiento, señala dicha entidad que, para el caso de haber realizado la valoración tal y como indica la recurrente, es decir, siendo suficiente el mero compromiso de disponer de una ratio de coordinación de 1/10, la puntuación obtenida por la adjudicataria ILUNION también sería de 10 puntos y, aun así, seguiría siendo la oferta mejor valorada (si bien ha obtenido los mismos puntos que ATENTO IMPULSA). Queda constatado, por tanto, que se ha procedido a llevar a cabo la misma valoración para cada uno de los licitadores, no vulnerando el principio de igualdad de trato que los mismos poseen en el procedimiento de contratación.

En lo que respecta al plan de calidad, se aprecia la claridad del PCTP al indicar que se ha de explicar en detalle los recursos, medios y herramientas con los que cuenta para llevar a cabo dicho Plan de Calidad, por lo que de nuevo no resulta suficiente la mera mención o compromiso de "realizar 6 monitorizaciones al mes por RAC".

En efecto, apunta la entidad contratante que la reclamante únicamente describe el aseguramiento de la calidad operativa, el modelo de aseguramiento por monitorización de transacciones donde vuelve a hacerse referencia a un ratio igual o superior a 6 monitorizaciones, pero obvia detallar las especificaciones requeridas en el PCTP, a efectos de



una correcta evaluación y valoración de la viabilidad del compromiso adquirido, motivo por el cual este criterio se ubicó entre los sometidos a juicio de valor y no entre los automáticos.

Considera dicha entidad que la viabilidad de dicho compromiso no queda justificada al no explicar la oferta los recursos, medios y herramientas con los que se cuentan para dar cumplimiento al mismo, a diferencia de aquellos licitadores a los que se otorga puntuación en este criterio.

Así, continúa afirmando la propia entidad, que los criterios sujetos a juicio de valor permiten un margen apreciativo para proceder a una valoración técnica singularizada a cada licitador en virtud de la reconocida y ponderada discrecionalidad técnica que se reconoce a la misma, siendo sin embargo las valoraciones realizadas por la reclamante, de acuerdo a su juicio e interpretación, arbitrarias y parciales y que, como parte interesada en el presente supuesto, pretende de forma injustificada argumentar.

Séptimo. En este punto, se hace preciso traer a colación la extensa doctrina de este Tribunal, así como la jurisprudencia del Tribunal Supremo acerca de la discrecionalidad técnica de la que gozan los órganos de contratación (o entidades contratantes, como en el supuesto aquí analizado) en sus valoraciones técnicas, conforme a la cual, tratándose de cuestiones que se evalúan o enjuician aplicando criterios técnicos, el Tribunal no puede corregirlos aplicando criterios jurídicos.

De acuerdo con ello, el análisis del Tribunal sobre la valoración técnica de los criterios de adjudicación de esta naturaleza debe quedar limitado de forma exclusiva a los aspectos formales de la valoración tales como las normas de competencia y procedimiento, la no aplicación de criterios de arbitrariedad o discriminatorios y el respeto a los principios de la contratación verificando que, no existiendo un error material, la valoración de las propuestas se ajusta a los cánones de la discrecionalidad técnica y existe motivación adecuada y suficiente.

Ello, teniendo además en cuenta, la presunción de acierto y veracidad de los informes técnicos del órgano de contratación o entidad contratante, por la cualificación técnica de quienes los emiten entendiendo que sólo cabe frente a ellos una prueba suficiente de que son manifiestamente erróneos o se han dictado en clara discriminación de los licitadores (entre



otras, las resoluciones 618/2016, de 29 de julio, y 788/2017, de 15 de septiembre, de este Tribunal).

Por todas, cabe citar la Resolución de este Tribunal nº 361/2022, de 17 de marzo, donde se recoge la doctrina general sobre el principio de discrecionalidad técnica: *“Dados los términos del recurso, resulta relevante recordar el principio de discrecionalidad técnica que, para la valoración de las ofertas, tiene el órgano de contratación. Así, recordando la doctrina de este Tribunal, podemos citar 11 resolución de 16 de noviembre de 2018 (resolución 1032/2018 en recurso 972/2018), con cita de la de 8 de junio anterior, que establecía: “Recordemos que el órgano de contratación dispone de un margen de discrecionalidad técnica en la valoración de las ofertas sin que la misma se haya viciado, en el supuesto que nos ocupa, de arbitrariedad. Así, procede citar, por todas, la resolución de 8 de junio de 2018 nº 559/2018: “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 ya razonábamos que “la función de este Tribunal no es la de suplantar el acierto técnico en la valoración de las propuestas técnicas, sino comprobar que tal valoración se ha ajustado a la legalidad, por ser coherente con los pliegos y la normativa de aplicación, y por ser suficientemente motivada. El recurso se fundamenta sobre lo que son discrepancias en juicios de valor, no de legalidad. No han de coincidir el ofertante y el órgano de contratación sobre qué solución técnica pueda ser mejor”. Y, en dicha línea, y con cita de otras previas resoluciones del Tribunal, veníamos a señalar que, sobre la aplicación de los criterios de valoración a los elementos evaluables mediante juicio de valor, “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 12 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”. Por lo que la propia resolución concluía que en la valoración del órgano de contratación “no se aprecia ninguna discriminación o valoración arbitraria por parte del órgano de contratación. No siendo posible sustituir el criterio del órgano de contratación en la valoración del criterio de adjudicación controvertido por el criterio interesado de la recurrente, cuando la valoración efectuada por dicho órgano de contratación es, cuanto menos, razonable de acuerdo con el contenido de los pliegos que rigen la licitación”.

Octavo. Con relación a ello, debe reiterarse que las valoraciones están basadas en el informe técnico de valoración efectuado por los técnicos especialistas de la Unidad de Valoración y Seguimiento de la Ejecución de la Contratación de 10 de febrero de 2022, posteriormente ratificado por la Mesa de Contratación y que la valoración de los criterios sometidos a juicios de valor forman parte de la propia discrecionalidad técnica de la Mesa y del órgano de contratación o de la entidad contratante, como en el presente caso.

No habiendo acreditado la reclamante la existencia de errores materiales ni procedimentales en la valoración efectuada por la Mesa, cabe señalar que el OC ha hecho un uso correcto de la discrecionalidad técnica, con unos informes técnicos y económicos conocidos por la parte actora y que sustentan adecuadamente la motivación del acto impugnado.

Por todo lo anterior,

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



Primero. Desestimar la reclamación presentada por D. J. L. S. M. , en representación de ATENTO IMPULSA, S.A., contra la adjudicación del procedimiento *“Plataforma Multicanal de Atención al Cliente de Grupo Correos”*, con Expediente SV220001 y convocado por la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A.

Segundo. Mantener la suspensión del procedimiento de contratación hasta la resolución del recurso vinculado 424/2022.

Tercero. Declarar que no se aprecia la concurrencia de mala fe o temeridad en la presentación de la reclamación, por lo que no procede la imposición de la multa 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.