



26 DE NOVIEMBRE DE 2017

INFORME DE INTEGRIDAD
MONITOREO DEL ÁREA DE TELECOMUNICACIONES

JORGE DÍAZ GARCÍA-HERRERA



DATOS DE LA LICITACIÓN:

DENOMINACIÓN: Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Nº DE EXPEDIENTE: 300/2017/00944

CPV:

- 79511000-9 - Servicios de operador telefónico
- 79510000-2 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas
- 79512000-6 - Centro de llamadas

VALOR ESTIMADO: 78.664.871,34 €

PLAZO DE EJECUCIÓN: fecha prevista 1 de enero de 2018 + 47 meses

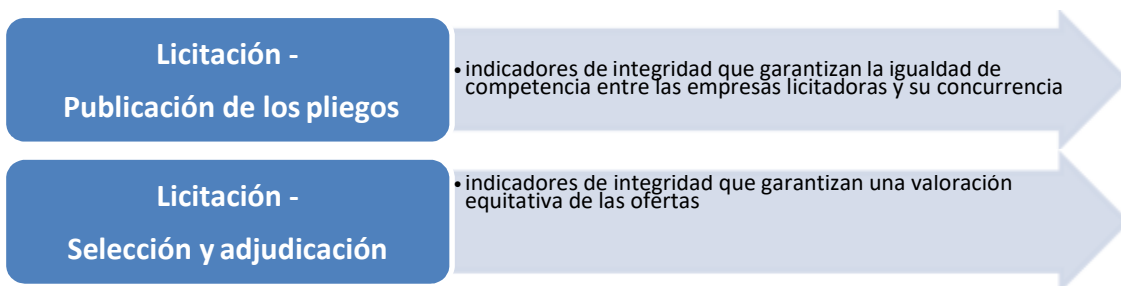
ÍNDICE:

1- METODOLOGÍA ESPECÍFICA.....	4
2- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD DE CUMPLIMIENTO CONTRATO PÚBLICO EN LA 1ª FASE	5
3- INDICADORES DE INTEGRIDAD	10

1- METODOLOGÍA ESPECÍFICA:

1.1 DEFINICIÓN DE INDICADORES:

Con objeto de establecer unos indicadores que permitan realizar un diagnóstico de la transparencia del procedimiento de contratación, se ha analizado este procedimiento en sus diferentes fases, y se han determinado los posibles riesgos que pueden influir en la transparencia del proceso. Concretamente, se han determinado indicadores de integridad repartidos en dos tipos:



1.2 DOCUMENTACIÓN VALORADA AL EFECTO DEL INFORME:

La evaluación de la integridad se ha iniciado con un análisis exhaustivo de los pliegos técnicos que rigen la contratación, así como de los informes técnicos que han permitido efectuar una valoración del contrato, con el objeto de establecer si ha existido una falta de transparencia que se manifieste en los indicadores establecidos anteriormente. Concretamente, se ha estudiado la siguiente documentación relativa a este procedimiento:

1. Consulta preliminar de mercado
2. Estudio de funcionalidad
3. Memoria económica
4. Pliego de cláusulas administrativas
5. Pliego de prescripciones técnicas
6. Respuestas a las dudas presentadas por los licitadores
7. Oferta técnica contenida en el sobre "B"
8. Informe de la Comisión de valoración

1.3 RELACIÓN DE REUNIONES PÚBLICAS PLANTEADAS:

La relación de reuniones planteadas donde Transparencia Internacional España ha acudido, a través de sus observadores son las siguientes:

- Mesa de Contratación: 18 de septiembre, 2 y 9 de octubre de 2017.
- Comisión de Valoración: 5 de octubre de 2017.
- Visitas: al Centro de Atención de Llamadas de la línea 010 y a la Oficina de Atención presencial de Ciudad Lineal.

2- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PÚBLICO EN LA 1ª FASE:

2.1 EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LA DOCUMENTACIÓN PUBLICADA:

- 1) Desde el Ayuntamiento de Madrid se ha proporcionado toda la información, para que desde un punto de vista técnico, las empresas interesadas puedan elaborar una oferta para presentarse a este concurso. Para aquellos casos en que existieran dudas, se ha establecido un canal de comunicación entre el ayuntamiento y los posibles licitadores para resolverlas. La publicación de las cuestiones planteadas por las empresas y las respuestas son muestra del interés de las empresas, y de la transparencia de la información proporcionada.
- 2) En el Pliego de Prescripciones Técnicas, los requisitos obligatorios de los perfiles asociados a los recursos humanos que debe aportar el adjudicatario son adecuados a las tareas previstas en el desarrollo del contrato.
- 3) Los requisitos relativos a las características de la plataforma, al equipamiento informático de los puestos, las herramientas informáticas para la gestión de los servicios en los diferentes canales (presencial, telefónico y telemático), y a las líneas de comunicaciones de voz y datos son los establecidos en el epígrafe 4.3. Infraestructura y equipamiento físico y lógico del Pliego de Prescripciones Técnicas. Todos estos requisitos se han detallado de manera exhaustiva, de forma que el conocimiento previo de la situación no representa una ventaja competitiva para el concesionario actual frente a nuevos

licitadores. Es necesario efectuar, sin embargo, las siguientes puntualizaciones:

- Aunque se evita exigir un determinado fabricante o tecnología, lo cierto es que se menciona varias veces a Siebel y Oracle en los casos del CRM y de Business Analytics. Esto es normal, ya que es necesario para describir la situación actual de la plataforma 010, pero también facilita la elaboración de una oferta más ajustada al concesionario actual, ya que ha sido el que ha comprado este software, y lo ha instalado y configurado.
- En el Pliego de Prescripciones Técnicas se exige que la plataforma 010 se encuentre en el término municipal de Madrid (página 62), motivándolo, entre otras, por la siguiente razón:
 - “La actual conexión a las 28 aplicaciones corporativas municipales en uso,
ANEXO
 - XII: APLICACIONES INFORMÁTICAS, se realizan a través del entorno de la Red de Área Local del Ayuntamiento de Madrid (Local Area Network, LAN), que da servicio a las sedes municipales. El acceso a esas aplicaciones y su funcionamiento sólo han sido probados plenamente desde este entorno, por lo que no puede garantizarse que las condiciones de acceso fueran las adecuadas en caso de que la distancia o con ello la latencia de los enlaces de comunicaciones fuesen sustancialmente mayores. Esta latencia puede ocasionar lentitud en el acceso a dichas aplicaciones, que no están pensadas para redes de ámbito extenso”.
 - No se especifica en este caso la capacidad de ancho de banda que necesitan estas aplicaciones informáticas. En todo caso, actualmente existe la posibilidad de contratar con operadores de telecomunicaciones capacidades de conexión de hasta 100 Mbps desde otros municipios, lo que es equivalente a una red LAN (posteriormente en la página 102 del Pliego se especifica que se requiere esta capacidad). Y tampoco la ubicación de la plataforma en el municipio de Madrid garantizaría disponer de un acceso de mayor capacidad. Por todo lo anterior, y sin entrar a valorar el resto de motivaciones que podrían justificar la ubicación de la plataforma en el municipio de Madrid, esta única motivación no lo justifica.

- También en el Pliego de Prescripciones Técnicas, los requisitos del equipamiento informático y de telecomunicaciones para los puestos de trabajo han sido objeto de una pregunta por parte de las empresas interesadas, debido a la compatibilidad de la actual versión del sistema operativo con los procesadores exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. La cuestión ha sido debidamente contestada en tiempo y forma y publicada por los servicios técnicos municipales, y la oferta del adjudicatario se ha ajustado a los nuevos requisitos.
 - No se efectúan especificaciones con respecto al volumen y capacidad de las líneas de comunicaciones, de voz o datos, quedando el diseño de esta configuración a juicio del adjudicatario. Sin embargo, si se aportan datos suficientes del volumen de los servicios como para hacer una estimación muy aproximada de las necesidades de comunicaciones, por lo que no constituye un obstáculo para la concurrencia de varios licitadores.
 - Igualmente se detalla ampliamente los estándares a usar, protocolos, requerimientos de conexión y la configuración para las comunicaciones con la centralita del Ayuntamiento de Madrid, apoyándose en estándares del mercado, por lo que no suponen tampoco un obstáculo para la concurrencia de varios licitadores.
- 4) La valoración efectuada en la Memoria económica no detalla el precio del equipamiento ni de las comunicaciones, sino que lo incluye en la valoración del servicio. Esto es en cierta medida lógico, ya que depende de muchos factores y es difícil hacer un cálculo que sirva para cualquier licitador. En este caso, el concesionario actual tiene una evidente ventaja, ya que ha realizado y amortizado una inversión inicial.
- 5) El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares no especifica una estructura determinada de la información contenida en el sobre "B": Criterios no valorables mediante cifras o porcentajes. Esto es una buena práctica, que permite comparar equitativamente varias ofertas en los mismos epígrafes. En este caso, al existir una única oferta, no ha influido en el resultado.

CONCLUSIONES OBTENIDAS:

Los requisitos técnicos se han detallado de manera exhaustiva, de forma que el conocimiento previo de la situación no representa una ventaja competitiva para el concesionario actual frente a nuevos licitadores.

Los requisitos especificados son adecuados por al volumen de servicios que se quiere prestar y no son exclusivos de un suministrador o fabricante.

Los estándares y protocolos de comunicaciones que se mencionan en el Pliego de Prescripciones Técnicas están reconocidos por organismos de normalización y ampliamente extendidos en el mercado, por lo que no constituyen un obstáculo para la concurrencia de varios licitadores.

2.2 EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LAS REUNIONES:

- 1) Por otro lado, el calendario de las Mesas de Contratación ha sido muy apretado, con la separación de sólo una semana entre las reuniones de las Mesas (se ha visto alterado por la presentación de un recurso a los pliegos). Esto ha dejado muy poco margen para la evaluación de las ofertas. En este caso, al no ser necesario evaluar más de una oferta, se ha podido efectuar, pero de presentarse más ofertas, hubiera sido muy difícil evaluarlas de forma adecuada en estos plazos tan breves.
- 2) Especialmente interesante para el área de Telecomunicaciones ha sido la reunión de la Comisión de Valoración, donde se evaluaron los criterios que no dependían de cifras o porcentajes. Se valoraron únicamente los aspectos que representan una mejora con respecto al Pliego de Condiciones, incrementándose la objetividad de la valoración, ya que no se entra en cómo se hacen los trabajos, sino realmente en lo que se ofrece. Destacar también que la puntuación se produce tras la votación de los criterios por todos los miembros de la Comisión, eliminando los votos más elevado y más bajo, para incrementar aún más la transparencia del proceso.

CONCLUSIONES OBTENIDAS:

El proceso de evaluación de los criterios que no dependen de cifras o porcentajes ha destacado por

su objetividad, centrándose en aspectos concretos que aportan mejoras a los requisitos especificados, y contando con la asistencia de los responsables de los servicios y de personal técnico cualificado.

3- INDICADORES DE INTEGRIDAD – ÁMBITO DE TELECOMUNICACIONES:

Indicadores		Nivel de desempeño
Indicadores de libre concurrencia	Se establecen claramente las obligaciones del adjudicatario y del ayuntamiento, evitando la necesidad de conocimiento interno	4
	No se exigen requisitos técnicos exclusivos de un fabricante/tecnología/operador	2
	Los requisitos técnicos exigidos son independientes del conocimiento interno de la organización	3
	No se exigen requisitos técnicos innecesarios para el servicio a prestar	4
	No se exigen perfiles de personal innecesarios para el servicio a prestar	4
	Se detalla de forma exhaustiva cada requisito técnico, evitando ambigüedades	5
	Se proporciona un perfil de la demanda del servicio que permita al licitador evaluar sus costes y ajustar la oferta	5
	La división por lotes es coherente y permite la concurrencia de varios licitadores	N/A
	La estimación de los plazos de entrega es coherente con el alcance y la disponibilidad de los recursos	4
	Está previsto un procedimiento de transición del actual adjudicatario al siguiente	5
	Se establecen unos requisitos mínimos de solvencia coherentes para todos los licitadores	5
	Existe un procedimiento para que todos los licitadores puedan resolver sus dudas con respecto a los requisitos técnicos, una vez publicado el pliego	5
Indicadores de valoración equitativa de las ofertas	Cuando es posible, hay una división de los criterios de valoración en sub-criterios, y se detalla la puntuación por cada uno	5
	Se exige la presentación de la oferta en una estructura determinada y común a todos los licitadores, para facilitar la comparación entre ellos	2

Nivel de desempeño: de 1 (muy bajo) y 5 (muy alto).

Informe elaborado por Jorge Díaz García-Herrera, Monitor del Área de Telecomunicaciones en el Pacto de Integridad de la licitación del servicio Línea Madrid del Ayuntamiento de Madrid.

Jorge Díaz es Ingeniero de Telecomunicación, funcionario del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información del Estado (grupo A1).