

Recurso 14/2016**Resolución 67/2016****RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS
CONTRACTUALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.**

Sevilla, 18 de marzo de 2016

VISTO el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la **UTE TICKETMASTER SPAIN S.A.U. y HERITAGE PATRIMONIO, PAISAJE Y TERRITORIO, S.L.** contra la resolución, de 30 de diciembre de 2015, del Director del Patronato de la Alhambra y Generalife, por la que se adjudica el contrato denominado “Servicio de atención al visitante, información y explotación de los sistemas de acceso de visitantes y de acreditación de guías turísticos y grupos de turismo organizado en el Patronato de la Alhambra y Generalife” (Expte. 2015/000188), este Tribunal, en sesión celebrada el día de la fecha, ha adoptado la siguiente

RESOLUCIÓN**ANTECEDENTES DE HECHO**

PRIMERO. El 11 de noviembre de 2015, se publicó en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía nº 219 el anuncio de licitación, por procedimiento abierto, del contrato indicado en el encabezamiento de esta resolución. Con esa misma



fecha fue también objeto de publicación en el perfil de contratante de la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía.

El valor estimado del contrato asciende a 461.703,03 euros.

SEGUNDO. A la presente licitación le es de aplicación el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante TRLCSP), aprobado por Real Decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre. Igualmente, se rige por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la citada Ley y el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (en adelante RGLCAP), aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

Entre las empresas que presentaron sus proposiciones en el procedimiento se encontraba la recurrente.

TERCERO. Tras la valoración de las ofertas presentadas en el procedimiento de adjudicación, el 30 de diciembre de 2015 el órgano de contratación dictó resolución de adjudicación del contrato a favor de la entidad NOVOTEC CONSULTORES, S.A.

La citada resolución fue notificada a los licitadores el 11 de enero de 2016.

CUARTO. El 28 de enero de 2016, tuvo entrada en el Registro de este Tribunal escrito de recurso especial en materia de contratación interpuesto por la UTE TICKETMASTER SPAIN S.A.U. y HERITAGE PATRIMONIO, PAISAJE Y TERRITORIO, S.L. (en adelante UTE recurrente) contra la anterior resolución.

Mediante oficio de la Secretaría de este Tribunal de 29 de enero de 2016, se dio traslado al órgano de contratación del recurso interpuesto y se le requirió el expediente de contratación, el informe sobre el recurso, las alegaciones sobre el



mantenimiento de la suspensión del procedimiento instado por la recurrente, así como el listado de licitadores con los datos necesarios a efectos de notificaciones.

El 10 de febrero de 2016, tuvo entrada en el Registro de este Tribunal la documentación requerida al órgano de contratación.

QUINTO. El 11 de febrero de 2016, este Tribunal dictó resolución acordando el mantenimiento de la suspensión automática del procedimiento de adjudicación.

SEXTO. El 11 de febrero de 2016, la Secretaría del Tribunal dio traslado del recurso a los interesados concediéndoles un plazo de cinco días hábiles para formular alegaciones, habiéndolas presentado la entidad NOVOTEC CONSULTORES, S.A.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Este Tribunal resulta competente para resolver en virtud de lo establecido en el artículo 41.3 del TRLCSP, en el Decreto 332/2011, de 2 de noviembre, por el que se crea el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía y en la Orden de 14 de diciembre de 2011, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se acuerda el inicio del funcionamiento del citado Tribunal.

SEGUNDO. Ostenta legitimación la recurrente para la interposición del recurso, dada su condición de licitadora en el procedimiento de adjudicación, de acuerdo con el artículo 42 del TRLCSP.

TERCERO. Visto lo anterior, procede determinar si el recurso ha sido interpuesto contra alguno de los actos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 40 del TRLCSP, son susceptibles de recurso en esta vía.



El recurso se dirige contra la resolución de adjudicación, que corresponde a un contrato de servicio no sujeto a regulación armonizada que pretende concertar un ente del sector público con la condición de Administración Pública, pero cuyo valor estimado es superior a 207.000 euros, por lo que resulta procedente el recurso especial de conformidad con lo estipulado en el artículo 40 apartados 1 b) y 2 c) del TRLCSP.

CUARTO. En cuanto al plazo de interposición del recurso, el artículo 44.2 del TRLCSP dispone que *“El procedimiento de recurso se iniciará mediante escrito que deberá presentarse en el plazo de quince días hábiles contados a partir del siguiente a aquel en que se remita la notificación del acto impugnado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 151.4”*

La resolución de adjudicación impugnada fue remitida a la recurrente el 11 de enero de 2016, presentándose el recurso en el Registro de este Tribunal el 28 de enero de 2016, por lo que el mismo se ha interpuesto dentro del plazo legal antes expresado.

QUINTO. La recurrente combate en su escrito de recurso, las siguientes cuestiones:

- En primer lugar alega la falta de motivación de la resolución de adjudicación en cuanto la valoración dada a su oferta en relación a los criterios evaluables mediante juicios de valor se remite al informe técnico cuyo contenido, a juicio de la recurrente, deviene arbitrario.
- En segundo lugar la recurrente expone que el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) en la fijación de los criterios de valoración sujetos a juicio de valor adolece de un vicio de nulidad puesto que no fija con claridad la forma de valorar cada uno de los criterios y aunque no se impugnaron



en su momento, deben anularse ahora por el Tribunal al determinar una valoración de las ofertas arbitraria.

- En tercer lugar alega la recurrente que el informe técnico es arbitrario en cuanto a la valoración de las ofertas, valorando aspectos no fijados en el PCAP y no motivando la valoración dada a cada oferta.

- Finalmente la recurrente expone que la entidad NOVOTEC que resultó adjudicataria, ha dispuesto de una información privilegiada facilitada por el propio Patronato, al disponer del Plan de Prevención que le ha permitido preparar su oferta de forma más ventajosa que el resto de los licitadores.

SEXTO. Procede, pues, entrar a analizar el primero de los motivos de recurso. La recurrente combate en primer lugar la configuración de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor. Considera que los criterios de adjudicación y los baremos de valoración no están adecuadamente definidos en los pliegos rectores de la licitación.

El Anexo VII del PCAP recoge los criterios de adjudicación evaluables mediante juicios de valor del siguiente modo:

<<1. Estudio del servicio objeto de contratación (30 folios tamaño A4 doble cara máximo y con un tamaño mínimo de fuente de 10). Este apartado se valorará hasta un máximo de 20 puntos.

El baremo a aplicar de este criterio es el siguiente:

- Realiza un estudio muy detallado del servicio.....hasta 20 puntos
- Realiza un estudio detallado del servicio.....hasta 14 puntos
- Realiza un estudio poco detallado del servicio o con errores manifiestos.....
.....hasta 7 puntos
- No realiza un estudio detallado del servicio.....0 puntos



2. Plan de organización del servicio (20 folios tamaño A4 a doble cara máximo y con un tamaño mínimo de fuente 10). Este apartado se valorará hasta un máximo de 15 puntos.

El baremo a aplicar de este criterio es el siguiente:

- Presenta un muy Plan detallado de la organización del servicio.....hasta 15 puntos
- Presenta un Plan detallado de la organización del servicio.....hasta 10 puntos
- Presenta un Plan poco detallado de la organización del servicio o con errores manifiestos.....hasta 5 puntos
- No presenta un Plan de organización del servicio.....0 puntos.

3. Plan de Calidad sobre la prestación del servicio (20 folios tamaño A4 doble cara máximo y con un tamaño mínimo de fuente 10). Este apartado se valorará hasta un máximo de 10 puntos.

El baremo a aplicar de este criterio es el siguiente:

- Presenta un Plan de Calidad muy detallado sobre la prestación del servicio.....hasta 10 puntos
- Presenta un Plan de Calidad detallado de organización del servicio.....hasta 10 puntos
- Presenta un Plan poco detallado de organización del servicio o con errores manifiestos.....hasta 5 puntos
- No presenta un Plan de organización del servicio.....0 puntos>>

Además el citado Anexo del PCAP detalla lo que deben aportar las recurrentes a efectos de valoración de cada uno de los criterios mencionados.

La recurrente alega en primer lugar la falta de motivación de la resolución de adjudicación indicando que ésta se remite al informe técnico y no motiva las puntuaciones obtenidas.



En efecto en la resolución de adjudicación se indica que *“vista el acta de la mesa de contratación designada para la valoración de las ofertas, en sesión celebrada el 21 de diciembre de 2015, donde se propone la adjudicación del presente contrato a NOVOTEC CONSULTORES, S.A., al ponerse de manifiesto que su proposición se ajusta a los solicitado en el PCAP y PPT y ser, entre los licitadores admitidos que mantienen su oferta, el que presenta la oferta económicamente más ventajosa, mediante la aplicación de los criterios de adjudicación establecidos en el PCAP”*, por lo que se remite en cuanto a la motivación de la misma al acta de la mesa de contratación y al informe técnico suscrito por la misma.

El artículo 151.4 del TRLCSP dispone que *“la adjudicación deberá ser motivada, se notificará a los candidatos o licitadores y, simultáneamente, se publicará en el perfil de contratante.*

La notificación deberá contener, en todo caso, la información necesaria que permita al licitador excluido o candidato descartado interponer, conforme al artículo 40, recurso suficientemente fundado contra la decisión de adjudicación (...).”

Asimismo, el artículo 54.1 f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece que *“Serán motivados, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho: (...) f) los actos que se dicten en el ejercicio de potestades discrecionales, así como los que deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.”*

La jurisprudencia ha venido manteniendo que la motivación es la exteriorización de las razones que sirvieron de justificación a la decisión jurídica contenida en el acto, como necesaria para conocer la voluntad de la Administración, tanto en cuanto a la defensa del particular –que por omitirse las razones se verá privado o, al menos, restringido en sus medios y argumentos defensivos-, como respecto al



posible control jurisdiccional si se recurre contra el acto (Sentencia del Tribunal Supremo de 15 de octubre de 1981).

La cuestión expuesta ha sido ya abordada por este Tribunal en resoluciones anteriores, entre otras, la Resolución 40/2012, de 16 de abril, en la que se indicaba lo siguiente, a propósito de la motivación de los actos: “(...) *la sentencia del Tribunal Constitucional 35/2002 señala que “la existencia de una motivación adecuada y suficiente, en función de las cuestiones que se susciten en cada caso concreto, constituye una garantía esencial para el justiciable, ya que la exteriorización de los rasgos más esenciales del razonamiento que han llevado a los órganos judiciales a adoptar su decisión permite apreciar su racionalidad, además de facilitar el control de la actividad jurisdiccional de los Tribunales superiores y consecuentemente, mejorar las posibilidades de defensa por parte de los ciudadanos de sus derechos mediante el empleo de los recursos que en cada supuesto litigioso procedan”.*

Asimismo, el Tribunal Constitucional mantiene (Sentencias 210/99 y 26/99, entre otras) que “*la indefensión constitucionalmente relevante es la situación en que, tras la infracción de una norma procesal, se impide a alguna de las partes el derecho a la defensa y que dicha indefensión ha de tener un carácter material y no meramente formal, lo que implica que no es suficiente con la existencia de un defecto o infracción procesal, sino que debe haberse producido un efectivo y real menoscabo del derecho de defensa.*”

Pues bien, la doctrina constitucional expuesta, aún cuando se refiere a las sentencias de los órganos judiciales, cabe entenderla igualmente aplicable al acto administrativo, pues lo determinante es que se exterioricen en el mismo los razonamientos que han llevado a la Administración a adoptar la resolución de que se trate. Sólo así se puede efectuar un adecuado control de la actividad administrativa, velando por que no se haya incurrido en discriminación o arbitrariedad a la hora de resolver y se garantice a los interesados el derecho de



defensa, a fin de que puedan oponerse y rebatir fundadamente la decisión administrativa .

Y es que, como también se indicaba en la Resolución antes citada de este Tribunal, la motivación es el presupuesto necesario e ineludible para poder combatir la exclusión de una oferta de la licitación o la propia adjudicación a otro empresario y para poder ejercer con garantías el derecho de defensa. Como ya se ha indicado, según reiterada jurisprudencia, para que la falta de motivación de la resolución de adjudicación vicie de nulidad la misma es necesario que se haya producido una indefensión material, no meramente formal, lo que implica que no es suficiente con la existencia de un defecto o infracción procesal, sino que debe haberse producido un efectivo y real menoscabo del derecho de defensa.

Es cierto que la resolución de adjudicación sólo recoge qué empresa resultó adjudicataria pero del expediente resulta con claridad y la propia recurrente así combate en su recurso la valoración dada a cada una de las ofertas en los criterios que recoge el PCAP, por lo que, aun cuando formalmente la resolución pueda no estar suficientemente motivada, tal infracción formal ninguna indefensión material ha originado a la recurrente para la interposición del recurso, razón por la que no puede estimarse la pretensión de falta de motivación de la resolución de adjudicación de acuerdo con lo expuesto.

SÉPTIMO. Por otro lado, alega la recurrente que el PCAP, al establecer los criterios de valoración evaluables mediante juicios de valor, los fija distinguiendo entre “muy detallado”, “detallado” o “poco detallado”, sin que se concrete cómo se ha de valorar cada apartado.

Al respecto hay que advertir en primer lugar, el momento en el que se interpone el recurso, esto es, en la fase de adjudicación donde los pliegos han devenido firmes al no haber sido impugnados, y por tanto, éstos constituyen la *lex*



contractus entre las partes en virtud del principio *pacta sunt servanda*. En este sentido, han sido ya muchos los pronunciamientos de este Tribunal en el que se ha tratado la cuestión relativa a la impugnación de los pliegos con motivo del recurso contra la adjudicación, y que han venido conformando -en la línea del resto de Tribunales- una doctrina restrictiva, por razones fundamentalmente de seguridad jurídica, a la posibilidad de impugnar los pliegos cuando habiéndose tenido el momento procedimental oportuno no se hizo, siendo después al no resultar determinada entidad adjudicataria cuando decide sacar a la luz determinados vicios de los que adolecían los pliegos y que se podían haber puesto de manifiesto ya en el momento oportuno.

No obstante, esta regla general admite una serie de excepciones que han de concurrir de forma acumulativa para poder anular un pliego con motivo de la impugnación de otro acto distinto como la adjudicación o la exclusión. Estas excepciones han sido puestas de manifiesto por este Tribunal en diversas resoluciones (cfr. Resoluciones 270/2015, 281/2015, 286/2015 y 290/2015, todas de 31 de julio y 310/2015, de 3 de septiembre) y son las siguientes:

- 1.** Que en la estipulación del pliego concurra un vicio de legalidad que conlleve su nulidad de pleno derecho.
- 2.** Que la declaración de nulidad sea congruente con la pretensión, como exige el artículo 47.2 TRLCSP.
- 3.** Que se trate de una estipulación que posibilite, incluso hipotéticamente, una actuación arbitraria -no solo ilegal- del poder adjudicador a lo largo del procedimiento, de modo que no sea suficiente para garantizar la legalidad de dicho procedimiento la simple anulación del acto impugnado y la retroacción de actuaciones, pues a la hora de dictar el acto que sustituya al anulado, el órgano de contratación sería igualmente libre para perpetrar otra arbitrariedad, pues precisamente el vicio de la estipulación controvertida radica en que concede al



órgano de contratación una libertad ilimitada en el procedimiento de adjudicación.

Así pues, cuando concurren las tres excepciones expuestas, puede apreciarse la nulidad de aspectos o criterios de los pliegos con ocasión del recurso interpuesto contra el acto de adjudicación del contrato. No obstante, en el supuesto examinado y aun reconociendo que la redacción de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor podía haber sido objeto de mayor concreción en lo que se refiere a la forma de valorar las ofertas con arreglo a los mismos, este Tribunal considera que se encuentran suficientemente detallados y más en cuanto que se indica lo que debe aportarse para valorar cada uno de esos criterios; por ello, cabe concluir que los mismos no adolecen de vicio de nulidad, primer requisito necesario para que se pueda proceder a la anulación de los pliegos en la resolución de un recurso contra la adjudicación del contrato como es el supuesto.

Pero es que, aunque admitiéramos a meros efectos dialécticos que los mencionados aspectos de los pliegos fueran nulos -cuestión que como hemos observado no se aprecia- en todo caso, si la recurrente -como hace mención en su escrito- consideró que los criterios evaluables mediante juicios de valor eran absolutamente genéricos y permitían al órgano de contratación una excesiva discrecionalidad, en cuanto que no determinaron qué elementos conformaban el carácter “muy detallado”, “detallado” o “poco detallado” ni los criterios que permitirían la variación entre un mínimo y un máximo, es decir, si la redacción del pliego era clara e indubitada de modo que para la recurrente la ilegalidad del criterio resultaba apreciable tras la mera lectura de aquel sin tener que esperar al posterior acto de valoración de las ofertas, la invocación de dicha ilegalidad debió efectuarse en el plazo de impugnación establecido en la ley para los pliegos, transcurrido el cual los mismos adquirieron firmeza y su contenido resultó desde ese momento inalterable. Por lo demás, este es el criterio que, a *sensu contrario*, mantiene la reciente Sentencia del TJUE de 12 de marzo de



2015, asunto C-538/13 Evigilo, apartados 52 a 58, al declarar que la efectiva aplicación de las Directivas de contratos y de recursos exige que un licitador, razonablemente informado y normalmente diligente, que no pudo comprender las condiciones de la licitación hasta el momento en que el poder adjudicador, tras haber evaluado las ofertas, le informó de los motivos de su decisión, pueda interponer un recurso sobre la legalidad de la licitación hasta que finalice el plazo del recurso contra el acto de adjudicación.

De este modo, y por todo lo anteriormente expuesto, procede la desestimación de este motivo de recurso.

OCTAVO. Como hemos adelantado anteriormente, la recurrente también combate la valoración que se ha efectuado de las ofertas. Considera que el informe técnico no motiva la valoración dada a cada una de las ofertas supliendo así las deficiencias de las que adolece el PCAP según él.

En primer lugar, respecto a la valoración del *“Estudio del servicio”* se dan, según la recurrente, ab initio 20 puntos tanto a la oferta de la recurrente como a la de la adjudicataria NOVOTEC, sin embargo, a su juicio no se justifica por qué ambas ofertas son valoradas igual en este criterio, cuando ella ofertó en el apartado relativo a la *“descripción de los métodos operativos y de control a seguir durante la prestación del servicio”* hasta 40 acciones con su operativa mientras que la adjudicataria sólo ofertó 11 acciones y sin embargo se les valoró igual. A ello añade que, en el apartado relativo a *“medios materiales”*, se redujo un punto a la recurrente por falta de auriculares en los radio teléfonos TETRA que ofertó, sin embargo alega que en su oferta indicó expresamente que los radio teléfonos están dotados de micrófonos y auriculares compatibles.

El informe técnico, en la valoración de las ofertas de la recurrente y de la adjudicataria en el apartado cuestionado, esto es en el *“estudio del servicio objeto de contratación”*, indicaba:



“UTE TICKETMASTER SPAIN S.A.U. Y HERITAGE PATRIMONIO, PAISAJE Y TERRITORIO, S.L.

El estudio del servicio que presenta esta UTE, es muy amplio, diferenciando entre los servicios de acreditación de guías, incidencias, información, trabajos en el Corral del Carbón y otros servicios.

Los medios de control propuestos son:

- *un parte diario de incidencias,*
- *un informe mensual de la evolución del servicio y las incidencias producidas,*
- *controles anuales, mensuales y semanales si fueran necesarios de los cuadrantes,*
- *realización de las encuestas propias.*

Estos medios de control , a juicio de este técnico, parecen bastante apropiados.

Los medios materiales propuestos son los siguientes:

- *2 smartphone Samsung*
- *4 radioteléfonos tipo TETRA, si bien no indica en ningún momento si llevan el accesorio de auriculares, con lo que entendemos que no están incluidos, al ser un accesorio independiente.*
- *6 equipos informáticos*
- *3 impresoras multifunción*

El uniforme que propone para su personal, es bastante completo, pues aporta uniforme de recambio tanto de verano como de invierno, si bien, tan solo facilita una parka de abrigo y botas forradas de invierno a los auxiliares de información. Lo mismo sucede con un sombrero para el verano.

El uniforme no lleva logo alguno, lo cual puede dar lugar a falta de identificación por parte de los visitantes, y en la tarjeta identificativa no se detallan los idiomas que habla cada trabajador, circunstancia muy útil para el visitante extranjero.

La puntuación total, por tanto, teniendo en cuenta la falta de auriculares, y las pequeñas deficiencias de uniformidad, es de 18 puntos”

Respecto a la oferta de la NOVOTEC CONSULTORES, S.A. que resultó adjudicataria, el informe técnico indicaba respecto al apartado en cuestión:

“El estudio del servicio que presenta esta empresa, es muy amplio, diferenciando entre los servicios de acreditación de guías, habilitación de horarios, asignación de equipos de localización, información, entrega de acreditaciones y atención telefónica y mails.

Los medios de control propuestos son:



- un parte diario de incidencias, que defina las acreditaciones realizadas, las habilitaciones de horarios realizadas, los equipos de localización entregados y devueltos, etc;
- un informe mensual de la evolución del servicio y las incidencias producidas,
- controles anuales, mensuales y semanales si fueran necesarios de los cuadrantes,
- memoria anual

Estos medios de control , a juicio de este técnico, parecen bastante apropiados.

Los medios materiales propuestos son los siguientes:

- 2 smartphone Nokia
- 4 radioteléfonos tipo TETRA, con auriculares,
- 6 equipos informáticos, de los cuales uno, el de coordinador, será portátil
- 3 impresoras multifunción

El uniforme que propone para su personal, es bastante completo, pues aporta uniforme de recambio tanto de verano como de invierno, si bien, tan solo facilita un anorak de abrigo a los auxiliares de información y dos de repuesto.

El uniforme lleva logo identificativo, pero no indica los idiomas que habla cada trabajador, circunstancia muy útil para el visitante extranjero.

La puntuación total, por tanto, teniendo en cuenta las pequeñas deficiencias de uniformidad, es de 19 puntos”

Frente a las alegaciones de la recurrente el órgano de contratación indica que del informe técnico puede desprenderse que en la aportación de medios materiales al servicio, la oferta de NOVOTEC supera a la de la recurrente al aportar unos medios más adecuados al servicio y al guardar la privacidad de las comunicaciones mediante el uso de auriculares externos al radioteléfono. La oferta de la recurrente a este respecto indicaba que los radioteléfonos estaban dotados de micrófonos y auriculares compatibles con los del Patronato de la Alhambra y Generalife, es decir, que el radioteléfono tiene micrófono y auricular compatible INTEGRADO en el aparato, no especificando en ningún momento que los mismos fueran un accesorio independiente, circunstancia que permitiría que la escucha fuera individual, que es lo que ha sido valorado en el informe.

Y que por lo que se refiere al hecho de pretender considerar más detallada una oferta de 40 acciones sobre una de 11, es pretender que la valoración de la oferta



se remita a las numeraciones y títulos, y no al contenido y grado de desarrollo y detalle de cada propuesta, que es lo que efectivamente se ha valorado.

A la luz de lo alegado por las partes y a la vista del informe técnico hay que indicar que se trata de una cuestión de discrecionalidad técnica y sobre esta cuestión este Tribunal ha invocado en numerosas resoluciones, sirva como ejemplo la 332/2015, de 1 de octubre, la Sentencia del Tribunal Supremo de 15 de septiembre de 2009 (RJ 2010\324) que afirma lo siguiente: *«La discrecionalidad técnica parte de una presunción de certeza o de razonabilidad de la actuación administrativa, apoyada en la especialización y la imparcialidad de los órganos establecidos para realizar la calificación. De modo que dicha presunción "iuris tantum" sólo puede desvirtuarse si se acredita la infracción o el desconocimiento del proceder razonable que se presume en el órgano calificador, bien por desviación de poder, arbitrariedad o ausencia de toda posible justificación del criterio adoptado, bien por fundarse en patente error, debidamente acreditado por la parte que lo alega. Por ello, la discrecionalidad técnica reduce las posibilidades de control jurisdiccional sobre la actividad evaluadora de los órganos de la Administración prácticamente a los supuestos de inobservancia de los elementos reglados del ejercicio de la potestad administrativa y de error ostensible o manifiesto, quedando fuera de ese limitado control aquellas pretensiones de los interesados que sólo postulen una evaluación alternativa a la del órgano calificador (...)».*

En el presente supuesto y visto todo lo anteriormente argumentado, no se aprecia que en la valoración de las ofertas presentadas con arreglo al citado criterio de adjudicación impugnado, se haya cometido error patente que pueda ser apreciado sin necesidad de efectuar razonamientos complejos estando debidamente justificada la puntuación otorgada, por lo que no resulta acreditado que se hayan superado los límites de la discrecionalidad técnica alegados por la recurrente, es decir, hemos de concluir que lo que postula la entidad en su



recurso es una valoración paralela a la efectuada por el órgano de contratación, sin que los términos y alegatos en que se funda este motivo del recurso desvirtúen la presunción de certeza de que goza el juicio técnico del órgano administrativo.

Así, habiendo determinado que no se ha cometido error patente o arbitrariedad, siendo la valoración de las ofertas efectuada por el órgano de contratación, a juicio de este Tribunal, razonable, no cabe sino desestimar este alegato de recurso.

NOVENO. En la misma línea que el anterior alegato la recurrente impugna la valoración dada a su oferta respecto al segundo criterio de adjudicación evaluable mediante juicio de valor referido al *“Plan de organización del servicio”* en el que la recurrente obtuvo 8 puntos frente a los 14 puntos que tuvo la adjudicataria.

Alega la recurrente que su oferta tiene un mayor detalle que la de la adjudicataria en cuanto que analiza las posibles incidencias de personal y las soluciones y tiempos de resolución de las mismas, exponiendo que las suplencias y coberturas precisas son asumidas por ella con horas adicionales a las establecidas en el pliego. Asimismo, ofrece un mayor detalle en el listado de puestos del equipo y aunque no detalle los nombres y experiencia de quienes lo forman, sí detalla de forma individualizada los idiomas que cada trabajador habla, apreciándose que cada uno de ellos habla tres o más idiomas, con un total de 10 idiomas, incluyendo el lenguaje de signos, que puede ser acreditado en cuatro de ellos. Alega que se le ha valorado de forma negativa el no tener previsto un retén o bolsa de horas de trabajadores de sustitución, sin que esto fuera exigible en el PCAP y además indica que no se le tenía que haber quitado puntos por ello puesto que la causa que señala el informe referida a que *“el período de incorporación de este personal (sustitutos) sería mayor al tener que*



seleccionarlo, contratarlo, de forma previa a que inicie la sustitución”, la suple en su oferta al indicar quién, cómo y en qué plazo sustituye al personal de baja.

Frente a ello el órgano de contratación indica que en ningún momento la mesa ha exigido ni valorado un retén de sustituciones, sino que valora en la organización del servicio el tiempo de cobertura de una ausencia, ya sea con personal de descanso, personal preseleccionado o cualquier oferta realizada por los licitadores y que la mayor garantía de tener puestos cubiertos supone un mejor plan de organización del servicio y por lo tanto, mayor puntuación.

Por otro lado, la recurrente alega respecto a la valoración del plan de formación propuesto en relación al cual el informe técnico indica que *“esta formación no incluye, por tanto, ni idiomas, ni lenguaje de signos, ni gestión de equipos para los responsables, lo cual es una carencia importante”*, que es un error muy importante del informe puesto que no corresponde con ningún criterio establecido y máxime cuando la recurrente puede acreditar tales formaciones.

En relación a ello el órgano de contratación indica en su informe que los pliegos valoran el plan de formación que se dará por la empresa licitadora a los trabajadores encargados de realizar el trabajo, y no la formación que los mismos pudieran poseer, circunstancia, por otra parte, que la mesa desconoce, pues no se exigía la relación nominal y curricular del equipo de trabajo. Y es precisamente el plan de formación propuesto lo que ha sido valorado en el informe técnico, según se determina en los pliegos.

En este apartado cabe indicar lo mismo que respecto a lo expuesto en el fundamento de derecho anterior; la cuestión debatida entra dentro de la discrecionalidad técnica y en este caso, a la luz del informe técnico de valoración y de lo alegado por la recurrente, no se han rebasado sus límites, por lo que debe ser desestimado el alegato de la recurrente.



Por otro lado, cuestiona la recurrente la valoración dada respecto al Plan de prevención de riesgos laborales respecto al que el informe técnico indica que *“la empresa se compromete a la elaboración del mismo y hace un amplio desglose de las definiciones legales que debe tener un plan de prevención, pero no lo aplica al caso específico de este servicio, no identificando los riesgos existentes ni proponiendo soluciones, con lo que no puede considerarse que se haya presentado el Plan de Prevención”*. Frente a ello alega que la adjudicataria pudo presentar una propuesta de plan de prevención porque disponía del Plan de Prevención de Riesgos Laborales facilitado por el propio Patronato de la Alhambra y del Generalife, al haber sido la adjudicataria del contrato anterior. Por ello disponía de una información privilegiada lo que va en contra del principio de igualdad de trato y transparencia y en consecuencia la mesa no debería haber tenido en cuenta la valoración dada en este apartado a la oferta de la adjudicataria.

Frente a esta alegación, el órgano de contratación indica en su informe que no se facilitó ninguna información adicional a ninguno de los licitadores y la empresa que resultó adjudicataria señaló en su oferta que el Plan de prevención de riesgos laborales que propone es fruto de su experiencia al haber prestado el servicio durante cuatro años, pero además lo prestó en UTE con la recurrente por lo que la recurrente disponía de igual información que ella para poder evaluar los posibles riesgos físicos de su personal.

Por tanto, tampoco cabe aceptar este alegato de la recurrente puesto que no hubo información privilegiada para la adjudicataria por parte del Patronato y es más, esa información a que se refiere la recurrente la tenía ella también al haber venido prestando el servicio hasta ahora con la adjudicataria.

DÉCIMO. Por último, la recurrente se opone a la valoración dada a su oferta en el criterio relativo al *“Plan de Calidad del Servicio”* haciendo, al igual que en los



alegatos anteriores, una valoración paralela a la realizada en el informe técnico tanto de su oferta como de la de la adjudicataria.

El citado informe técnico de valoración de ofertas indica en relación al criterio cuestionado:

“Por lo que se refiere al Plan de calidad propuesto para el servicio, la UTE dice que cuenta con los procesos elaborados, pero lo cierto es que no presenta los mismos. Se limita a enumerar los procesos de acreditación de guías, de incidencias y de información, a pesar de que deja claro que la forma de trabajo se fundamentará en una gestión por procesos de trabajo.

Propone como indicadores, el número de actuaciones de mantenimiento, el número de reuniones, el número de reclamaciones atendidas por cada auxiliar, el número de acreditaciones atendidas por cada auxiliar, el tiempo medio de respuesta, el número de incidencias no resueltas, el número de quejas interpuestas....

Estos indicadores son, a juicio del Patronato adecuados, ahora bien, si no se definen los parámetros para su valoración, de nada sirven, y esa valoración no es presentada por el licitador.

Por todo ello, se valora el Plan de Calidad propuesto como poco detallado, valorándolo en 3 puntos”

Frente a ello la recurrente alega que:

- El Plan está fundamentado en la UNE-ISO-9001:2000
- El Plan prevé un sistema de gestión por procesos integrado por 8 procesos estratégicos (dentro de los 4 grandes capítulos previstos por la ISO 9001) y 36 procesos operativos que abarcan todas las posibles acciones vinculadas específicamente al contrato.
- De esos 36 procesos operativos, los principales se explican de forma específica y el resto se indican con su referencia y última revisión y se corresponden con los procesos de acción que se explican y desarrollan en el “Estudio del servicio”.
- Los procesos de control están detallados en su oferta
- Se plantean 4 tipos de reuniones de seguimiento diferentes, en las que se indica contenido, objetivos y efectos.



Y a todo ello une alegaciones rebatiendo la valoración dada a la oferta de la adjudicataria en este apartado donde recibió 10 puntos.

Frente a ello el órgano de contratación indica que la oferta de la adjudicataria no solo nombra sino que desarrolla los cuatro grandes procesos en que se fundamenta el servicio.

Por lo que se refiere a los 36 supuestos indicadores ofertados por la recurrente, el informe técnico no los valora porque no fueron definidos en su oferta, ya que se refieren a datos históricos que la recurrente presupone que han sido medidos y registrados por el Patronato y de hecho en su oferta indica que *“para la determinación de estos valores (los indicadores) de referencia, es preciso contar con la información de que el Patronato dispone respecto de la ejecución del servicio....”*

En este apartado y visto todo lo anteriormente argumentado, no se aprecia que en la valoración de las ofertas presentadas con arreglo al citado criterio de adjudicación impugnado, se haya cometido error patente que pueda ser apreciado sin necesidad de efectuar razonamientos complejos estando debidamente justificada la puntuación otorgada por lo que no resulta acreditado que se hayan superado los límites de la discrecionalidad técnica alegados por la recurrente, es decir, hemos de concluir que lo que postula la entidad en su recurso es una valoración paralela a la efectuada por el órgano de contratación, sin que los términos y alegatos en que se funda este motivo del recurso desvirtúen la presunción de certeza de que goza el juicio técnico del órgano administrativo.

Así, habiendo determinado que no se ha cometido error patente o arbitrariedad, siendo la valoración de las ofertas efectuada por el órgano de contratación, a juicio de este Tribunal, razonable, no cabe sino desestimar igualmente este alegato de recurso.



Por lo expuesto, vistos los preceptos legales de aplicación, este Tribunal.

ACUERDA

PRIMERO. Desestimar el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la **UTE TICKETMASTER SPAIN S.A.U. y HERITAGE PATRIMONIO, PAISAJE Y TERRITORIO, S.L.**, contra la resolución, de 30 de diciembre de 2015, del Director del Patronato de la Alhambra y Generalife, por la que se adjudica el contrato denominado “Servicio de atención al visitante, información y explotación de los sistemas de acceso de visitantes y de acreditación de guías turísticos y grupos de turismo organizado en el Patronato de la Alhambra y Generalife” (Expte. 2015/000188).

SEGUNDO. Declarar que no se aprecia temeridad o mala fe en la interposición del recurso, por lo que no procede la imposición de multa en los términos previstos en el artículo 47.5 del TRLCSP.

TERCERO. Acordar, de conformidad con lo estipulado en el artículo 47.4 del TRLCSP, el levantamiento de la suspensión del procedimiento cuyo mantenimiento fue adoptado por este Tribunal mediante resolución de fecha 11 de febrero de 2016.

CUARTO. Notificar la presente resolución a todos los interesados en el procedimiento.

Esta resolución es definitiva en vía administrativa y contra la misma sólo cabrá la interposición de recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la recepción de su



notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10.1 letra K) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

