

**Recurso 99/2013****Resolución 106/2013****RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS  
CONTRACTUALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.**

En Sevilla, a 9 de agosto 2013

**VISTO** el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la entidad **KONECTA BTO. S.L.** contra la resolución de adjudicación del contrato denominado “Servicio de Emergencias 112 Andalucía: Operaciones, Desarrollo y Análisis en los centros de Almería, Granada, Jaén y Málaga e integración de Organismos al sistema 112” licitado por la Consejería de Justicia e Interior (Expte. 02/13/02), este Tribunal ha dictado, en el día de la fecha, la siguiente resolución:

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.** El 13 de abril de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea el anuncio de la licitación del contrato de servicios indicado en el encabezamiento. El citado anuncio de licitación fue publicado Boletín Oficial del Estado nº 109 el 7, de mayo de 2013, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía nº 81, el 26 de abril de 2013 y el 10 de mayo de 2013 en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía.

El valor estimado del citado contrato asciende a 4.957.038,02 euros.

**SEGUNDO.** La licitación se llevó a cabo de conformidad con la tramitación prevista en 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, es de aplicación 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, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

En dicho procedimiento, presentaron ofertas, entre otras la recurrente y resultó adjudicataria la empresa QUALYTEL TELESERVICIOS SAU.

**TERCERO.** El 11 de junio de 2013, se dictó resolución de adjudicación del citado contrato a la empresa QUALYTEL TELESERVICIOS SAU, notificándose dicha resolución a la recurrente ese mismo día por fax.

**CUARTO.** El 28 de junio de 2013, tuvo entrada en el registro de este Tribunal recurso especial en materia de contratación interpuesto por la entidad KONECTA BTO S.L. contra dicha resolución de adjudicación.

**QUINTO.** Mediante oficio de la Secretaría de este Tribunal de 3 de julio de 2013, se reclamó al órgano de contratación el expediente de contratación, un informe sobre el recurso, las alegaciones oportunas sobre la medida de suspensión solicitada por el recurrente y un listado de todos los licitadores en el procedimiento de adjudicación con los datos precisos a efectos de comunicaciones con este Tribunal. La citada documentación fue recibida en el Registro de este Tribunal, el 10 de julio de 2013.

**SEXTO.** Mediante Resolución de este Tribunal, de 11 de julio de 2013, se acordó mantener la suspensión del procedimiento de adjudicación.



**SEPTIMO.** Asimismo, mediante escrito de la Secretaría del Tribunal, de 15 de julio de 2013, se dio traslado del escrito de interposición del recurso a los interesados, concediéndoles un plazo de cinco días hábiles para formular alegaciones, habiéndolas presentado en plazo la empresa QUALYTEL TELESERVICIOS SAU.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.** Este Tribunal resulta competente para resolver en virtud de lo establecido en el artículo 41.3 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante, TRLCSP), aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, 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 el recurrente para la interposición del recurso, dada su condición de licitador 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, resultan susceptibles de recurso en esta vía.



En efecto, el contrato en cuestión es un contrato de servicios que pretende concertar una Administración Pública, cuyo valor estimado asciende a 4.957.038,02 euros y en el que es objeto de impugnación la resolución de adjudicación. Por tanto, de conformidad con lo establecido en el artículo 40.1.b) y 40.2.c) del TRLCSP, procede el recurso especial en materia de contratación.

**CUARTO.** El recurso ha sido interpuesto en plazo de conformidad con lo establecido en el artículo 44, apartado 2, del TRLCSP que señala 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 aquél en que se remita la notificación del acto impugnado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 151.4.”*

La resolución de adjudicación se notificó al recurrente por fax el 11 de junio de 2013 y el recurso tuvo entrada en el Registro del Tribunal el 28 de junio de 2013, por lo que se interpuso en el plazo de 15 días hábiles previsto en el citado precepto legal.

**QUINTO.** Procede, pues, analizar la cuestión de fondo que se suscita en el recurso.

La empresa recurrente basa su recurso en la arbitrariedad en la valoración de las ofertas y en concreto en la incorrecta valoración de su oferta en relación a uno de los criterios evaluables mediante juicios de valor, el relativo a “Análisis del servicio”.

No obstante, pese a que esa alegación es el centro de su recurso y será analizada más adelante en esta resolución, el primer motivo del recurso es la falta de motivación de la resolución de adjudicación y de la notificación de la misma, al



no contener ésta los requisitos que establece el artículo 151.4 del TRLCSP en cuanto impone la necesidad de motivar aquélla, así como la obligación de facilitar a los licitadores la información necesaria que permita la interposición de un recurso suficientemente fundado y en concreto, las características y ventajas de la proposición del adjudicatario determinantes de que haya sido seleccionada su oferta con preferencia a las presentadas por los restantes licitadores admitidos.

En este sentido alega el recurrente que en la resolución de adjudicación que se le notificó, sólo se indicaba que se adjudicaba el contrato a la empresa QUALYTEL TELESERVICIOS SAU, pero sin motivar dicha resolución.

Este Tribunal ha venido aludiendo en reiteradas resoluciones, así en la resolución 20/2013, de 4 de marzo, entre otras muchas, a varias sentencias del Tribunal Supremo en las que se señala que “la exigencia de motivación no puede ser suplida por la simple fijación de puntuaciones”, ya que “la Administración ha de expresar las razones que le inducen a otorgar preferencia a uno de los solicitantes frente al resto de los concursantes, haciendo desaparecer así cualquier atisbo de arbitrariedad y permitiendo, al mismo tiempo, que el no beneficiario pueda contradecir, en su caso, las razones motivadoras del acto y el órgano judicial apreciar si se ha actuado o no dentro de los límites impuestos a la actividad de los poderes públicos.”

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.

Ahora bien, dicha motivación puede ser también *in aliunde*, esto es, por remisión a informes incorporados al expediente. A este respecto cabe citar la doctrina sobre la motivación *in aliunde* que contempla el artículo 89.5 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley 30/1992, de 26 de noviembre de 1992, en tanto en cuanto el interesado puede conocer los motivos de la resolución, si no mediante la lectura del acto administrativo, sí mediante el examen del expediente, lo que evita su indefensión.

El Tribunal Constitucional permite la motivación por remisión incluso para resoluciones judiciales - Sentencia del Tribunal Constitucional de 25 de abril de 1994 (RTC 1994, 121)-. Asimismo, la Jurisprudencia -entre otras, la Sentencia del Tribunal Supremo de 14 de octubre de 2008, dictada en el recurso de casación 679/2006- ha interpretado en sentido amplio aquella norma al no exigir que la “incorporación” consista en la reproducción de los informes o dictámenes sino sólo en su aceptación. Dicha sentencia recoge en su fundamento de derecho primero lo siguiente: “(...) en este sentido la sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo) de 31 de enero de 1983 (RJ 1983,379) dice: este requisito de “incorporación” no ha de entenderse en su sentido literal sino más bien como referencia a los que en el expediente constan y que por hallarse a disposición de los interesados, éstos tienen la posibilidad de conocer en cualquier momento”.

En este caso, tal y como indica el propio recurrente, una vez recibida la notificación de la resolución de adjudicación el 11 de junio, atendiendo a su solicitud de 6 de junio de 2013, el órgano de contratación le remitió por correo electrónico el 13 de junio de 2013, testimonio del informe técnico de 29 de mayo de 2013 sobre la valoración de las ofertas conforme a los criterios de adjudicación



evaluables mediante juicios de valor. Por tanto, el recurrente tuvo conocimiento del informe técnico de valoración de las ofertas. Es por ello que tuvo la información necesaria para la interposición del recurso, como queda de manifiesto, por otro lado, al reproducir en el mismo los detalles de la valoración de su oferta y la de la empresa que resultó adjudicataria por la Comisión Técnica designada al efecto, por lo que no se produjo indefensión.

**SEXTO.** El eje central del recurso se basa en rebatir la puntuación dada a su oferta en lo relativo a los criterios valorables mediante juicios de valor en los que obtuvo una puntuación de 39 puntos frente a los 49 puntos que obtuvo la empresa adjudicataria y en concreto, el recurso se basa en la arbitrariedad en la valoración de uno de los criterios ponderables con arreglo a juicios de valor, el relativo a “Análisis del servicio” que le fue valorado en 10 puntos sobre un máximo de 20 puntos que establece el PCAP, ya que en la valoración de los otros criterios valorables mediante juicio de valor, obtuvo la máxima puntuación.

El Anexo VII del PCAP recoge los criterios de adjudicación y baremos de valoración; el apartado A) recoge los criterios de adjudicación valorables mediante la aplicación de fórmulas y el apartado B) los valorables mediante juicios de valor, en los siguientes términos:

**<<Sobre 2. - Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor. Se valorará con un máximo de 49 puntos (49%):**

**1. Análisis del servicio (valoración entre 0 y 20 puntos):** Se valorará el análisis del servicio atendiendo a cada uno de los siguientes aspectos:

- Programa de selección de personal por necesidad del servicio.
- Planificación de las horas del pliego según necesidades de cada centro respecto a un año completo.



- Planifican una bolsa de trabajo, porcentaje de tiempos de incorporación.
- Herramientas de análisis de demandas y dimensionamientos.

**2. Plan de formación y carrera profesional (valoración entre 0 y 20 puntos):** Se valorará el plan de formación y carrera profesional atendiendo a cada uno de los siguientes aspectos:

- Programa específico formativo inicial para cada uno de los servicios.
- Programa específico de formación continua para cada uno de los servicios.
- Metodología para acreditación.
- Metodología y sistemática de promoción de categoría.

**3. Sistema de seguimiento y medición del servicio profesional (valoración entre 0 y 9 puntos):** Se valorará el sistema de seguimiento y medición del servicio atendiendo a cada uno de los siguientes aspectos:

- Descripción del plan de calidad asociado a los servicios a contratar.
- Definición de los indicadores de servicio asociados.
- Metodología de seguimiento, análisis y mejora de los servicios.
- Sistemática de informes de resultados.

En el informe técnico sobre valoración de las ofertas con arreglo a los criterios de adjudicación cuantificables mediante juicio de valor, la recurrente obtuvo la máxima puntuación en todos los criterios salvo en el relativo al “análisis del servicio” en el que obtuvo 10 puntos frente a los 20 puntos máximos.

La primera cuestión que aborda el recurrente en su recurso, comparando la valoración de su oferta y la que se hizo respecto a las otras dos empresas que obtienen la máxima puntuación en este criterio, MKPLAN 21 y QUALYTEL TELESERVICIOS SAU ; es entender que ha habido arbitrariedad en la valoración



de dichas ofertas pues no se concreta en el informe técnico qué mejoras han sido ofertadas por dichas empresas y cómo han sido valoradas las presentadas por ella, considera que no han sido valoradas adecuadamente. En apoyo de esta alegación, el recurrente reproduce las mejoras que incluyó en su oferta técnica y que estima que no se han tenido en cuenta en el informe de los técnicos encargados de dicha valoración.

Por tanto, la controversia queda circunscrita a la valoración que se ha realizado de las ofertas de la adjudicataria y la recurrente con arreglo a los criterios cuantificables mediante un juicio de valor y en concreto en la no valoración de mejoras ofertadas por la misma, siendo de aplicación en este ámbito la doctrina de la discrecionalidad técnica del órgano evaluador que sólo cede en los supuestos tasados que a continuación se indicarán. Por tanto, el análisis que procede realizar en esta sede es si el órgano técnico de la Administración contratante ha rebasado o no los límites de dicha discrecionalidad técnica que le es reconocida jurisprudencialmente.

Esta cuestión ya ha sido abordada en otras resoluciones de este Tribunal. De este modo, entre otras, la **resolución 107/2012, de 2 de noviembre y 120/2012, de 13 de diciembre** -, recogiendo la argumentación de otra resolución anterior, se manifestaba lo siguiente:

<< Así, en la reciente **Resolución 87/2012, de 25 de septiembre**, se manifestaba textualmente lo siguiente“(...) se cita la Sentencia de 23 de noviembre de 2007 (RJ\2007\8550) que alude, a su vez, a la doctrina del Tribunal Constitucional en el sentido de que la existencia de la discrecionalidad técnica no supone naturalmente desconocer el derecho a la tutela judicial efectiva recogida en el artículo 24.1 de la Constitución, ni el principio de sometimiento pleno de la Administración pública a la Ley y al Derecho, ni la exigencia del control judicial sobre la legalidad de la actuación administrativa y su sumisión a



los fines que la justifican. Tampoco supone ignorar los esfuerzos que la jurisprudencia y la doctrina han realizado y realizan para que tal control judicial sea lo más amplio y efectivo posible. Pero no puede olvidarse tampoco que ese control puede encontrar en algunos casos límites determinados.”

Así ocurre, sigue señalando la sentencia, “en cuestiones que han de resolverse por un juicio fundado en elementos de carácter exclusivamente técnico, que sólo puede ser formulado por un órgano especializado de la Administración y que en sí mismo escapa por su propia naturaleza al control jurídico, que es el único que pueden ejercer los órganos jurisdiccionales y que, naturalmente, deberán ejercerlo en la medida en que el juicio afecte a cuestiones de legalidad.

La sentencia, aludiendo a la doctrina del Tribunal Constitucional, manifiesta que lo que no pueden hacer los Tribunales de Justicia es sustituir en las valoraciones técnicas a los órganos administrativos calificadoros”.

Asimismo, la doctrina de la discrecionalidad técnica ha sido asumida plenamente por los distintos Tribunales Administrativos de Contratos Públicos. Se cita, entre otras, la Resolución 33/2012 del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales en la que se indica que “es de plena aplicación a los criterios evaluables en función de juicios de valor la jurisprudencia del Tribunal Supremo respecto de la denominada discrecionalidad técnica de la Administración. Ello supone 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, sin embargo, que el resultado de estas valoraciones no pueda ser objeto de análisis por parte de este Tribunal sino que este análisis debe quedar limitado de forma exclusiva a los aspectos formales de la valoración, tales como las normas de competencia o de procedimiento, a que en la valoración no se hayan aplicado criterios de



arbitrariedad o discriminatorios o que finalmente no se haya incurrido en error material al efectuarla. Fuera de estos aspectos, el Tribunal debe respetar los resultados de dicha valoración.”

Asimismo, **la Sentencia del Tribunal Supremo de 15 de septiembre de 2009 (RJ 2010\324)** señala que *“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, moviéndose dentro del aceptado espacio de libre apreciación, y no estén sustentadas con un posible error manifiesto”*. >>

A la luz de la doctrina expuesta, se ha de analizar el supuesto aquí planteado, para determinar si la justificación contenida en el informe técnico respecto a la oferta de KONECTA BTO, S.L. está suficientemente motivada.

**SEPTIMO.** Como ya hemos indicado, la cuestión debatida va referida a la valoración del criterio “Análisis del servicio”. En este criterio, según el PCAP se valoran los cuatro aspectos detallados en el fundamento de derecho anterior y se recoge además en el PCAP la “metodología de valoración” siguiente:



- Se trata suficientemente, con planteamientos genéricos sin alcanzar un mínimo en la calidad en relación al objeto del servicio. **1 punto.**
- Se trata adecuadamente, con un nivel detallado del que se pueda desprender un nivel de calidad aceptable en la calidad respecto al objeto del servicio. **5 puntos.**
- Se trata notablemente, quedando claramente insertado en el objeto del servicio los aspectos descritos, asegurando con su aplicación un nivel de calidad notable en la prestación del servicio. **10 puntos.**
- Se trata sobresalientemente, siendo el planteamiento de los aspectos destacados claramente insertado en el objeto del servicio, con una presentación detallada y cuya lectura desprenda una calidad destacada, con el aporte de mejoras respecto a los actuales niveles de servicio. **20 puntos.**

Al recurrente en relación a la valoración del criterio “Análisis del servicio “ se le valoró con 10 puntos “por tratar notablemente este apartado, quedando claramente insertado en el objeto del servicio los aspectos descritos, asegurando con su aplicación un nivel de calidad notable en la prestación del servicio”.

El recurrente alega que en dicha valoración se han utilizado “frases hechas” o expresiones estereotipadas” que tal y como indicamos en la resolución 68/2013 de este Tribunal, entre otras, no suponen una adecuada motivación.

Ahora bien, en este caso, el informe técnico se hace siguiendo la metodología fijada en el PCAP y por ello, puntúa el citado criterio en 1, 5, 10 o 20 puntos según se encuentre en uno de los supuestos descritos. Pero el informe no se limita a recoger la “frase hecha” de valoración correspondiente a cada una de esas puntuaciones tal y como establece el PCAP; sino que detalla la valoración de cada uno de los aspectos a valorar en relación al criterio “Análisis del servicio”. Esta valoración la reproduce el propio recurrente en su recurso respecto a su oferta en



comparación con las de las otras dos empresas que obtienen la máxima puntuación en este apartado MKPLAN 21 y QUALYTEL TELESERVICIOS SAU, por tanto, no se acepta dicha alegación respecto a la falta de motivación de la valoración de las ofertas.

Por otro lado, hay que indicar que en la valoración de los otros dos criterios valorables mediante juicios de valor, esto es, “plan de formación y carrera profesional” y “ sistema de seguimiento y medición del servicio”, también se han utilizado “frases hechas” que es la metodología que recoge el PCAP en la asignación de cada una de las puntuaciones; y sin embargo, como en estos criterios el recurrente obtuvo la máxima puntuación, no se opone a la metodología de valoración empleada.

Además, la metodología de valoración empleada estaba recogida en el PCAP y fue aceptada por el recurrente que no recurrió el PCAP y por tanto aceptó, sin que pueda ahora imputar a la valoración realizada el empleo de “frases hechas “ que estaban recogidas en el PCAP.

**OCTAVO.** Por otro lado, la recurrente alega arbitrariedad en la valoración de las ofertas puesto que la mayor puntuación dada a las dos empresas con las que compara la valoración dada a su oferta respecto al criterio “Análisis del servicio”, entiende que ha sido por aportar soluciones de mejora del servicio que no se concretan en dicha valoración y que por otro lado, él también aportó mejoras que no han sido valoradas.

Vamos a ir analizando cada uno de los aspectos que según el PCAP había que valorar dentro del criterio “Análisis del servicio” y la valoración dada a los mismos respecto a la oferta de la recurrente y la oferta de las otras dos empresas que obtuvieron la máxima puntuación, tal y como aquel hace en su recurso.



1) Programa de selección de personal por necesidad del servicio

En el informe técnico de valoración se indica:

- KONECTA: “Presenta un programa completo de selección de personal por necesidad del servicio asociado a perfiles de puestos.” Igual indicación se hace en la valoración de la oferta de MKPLAN 21.
- QUALYTEL TELESERVICIOS SAU: “Presenta un programa completo de selección de personal por necesidad del servicio asociado a perfiles de puestos, con aportaciones de mejora a los actuales niveles de servicio”.

En relación a su oferta en este punto, alega la recurrente que presenta un programa de selección de personal que además de estar alineado a las necesidades del servicio y las funciones a asumir, se detallan los perfiles estratégicos que se destinarán al servicio. La cuestión está en si eso se puede estimar como mejora a los actuales niveles de servicio o no. Por lo que la cuestión se limita a una apreciación técnica sobre la valoración de lo ofertado por cada empresa, sin que se aprecie arbitrariedad o error en dicha valoración. Admitir los razonamientos de KONECTA BTO, S.L. en este motivo del recurso sería tanto como acceder, sin fundamento alguno, a la sustitución del criterio del órgano evaluador por el particular del recurrente, cuando a aquél, además de los conocimientos técnicos sobre la materia, se le presume imparcialidad a la hora de aplicarlos.

Al apreciar el órgano evaluador que el programa de selección de personal que presenta ARVATO QUALYTEL aporta mejoras respecto a los actuales niveles de servicio, es una apreciación técnica que este Tribunal no puede cuestionar y sin que se incurra en arbitrariedad por no detallar los distintos aspectos de la oferta presentada, en el informe técnico de valoración.



2) Planificación de las horas del pliego según necesidades de cada centro a un año completo

En el informe técnico de valoración se indica:

- KONECTA: “Dimensiona los servicios con un estudio de necesidades mensuales, teniendo en cuenta aspectos que pueden incidir en las necesidades de mayor o menor curva de demanda, sin detallar el cómputo anual y dimensional por cada centro”.
- QUALYTEL TELESERVICIOS SAU: “Plantea una planificación de las horas del PPT de acuerdo con las necesidades de cada servicio para un año completo, describiendo la planificación de los turnos, distinguiendo las características de los distintos servicios técnicos y aportando soluciones de mejora a necesidades estructurales, teniendo en cuenta aspectos que pueden incidir en mayor o menor medida en la curva de demanda”. Igual indicación se hace en la valoración de la oferta de MKPLAN 21.

Respecto a la valoración hecha de este aspecto en su oferta, la recurrente se limita a discrepar de la misma, alegando que ella hace una distribución exhaustiva y pormenorizada distribuyendo primero las horas mínimas del pliego por categorías y a continuación por turnos, categorías y provincias, presentando un dimensionamiento anual para cada una de ellas.

En el informe remitido por el órgano de contratación hecho por la Comisión Técnica respecto al recurso en cuestión, se indica que “el dimensionamiento presentado se estructura en tres turnos de 7, 7 y 10 horas respectivamente, exponiendo la empresa que prevé turnos de menos horas para adaptarse a las necesidades del servicio y evidentemente esos dos aspectos no permiten conocer el número de horas establecidas para cada centro, no ofreciendo un dato cuantitativo que permita su valoración”.



Como hemos indicado, este Tribunal no puede entrar a valorar las ofertas de las empresas ni suplir el criterio del órgano evaluador, quedando ello reconducido al ámbito de la discrecionalidad técnica, entendiendo motivada y no arbitraria la valoración de este criterio según lo expuesto.

### 3) Planificación de una bolsa de trabajo, porcentaje y tiempos de incorporación

En el informe técnico de valoración se indica:

- KONECTA: “ Propone una bolsa de personal del 20 % de los puestos con un compromiso de incorporación en 30 minutos. Máximo que se estima suficiente para dar respuesta a las necesidades del conjunto de servicios”. Igual indicación se hace en la valoración de la oferta de MKPLAN 21.
- QUALYTEL TELESERVICIOS SAU: “ Propone una bolsa de personal del 25 % de los puestos con un compromiso de incorporación en 30 minutos. Máximo que se estima suficiente para dar respuesta a las necesidades del conjunto de servicios, con un sistema de localización adecuado a las necesidades operativas”.

En este aspecto, a igual que en el anterior, la recurrente se limita a discrepar de la valoración técnica hecha, indicando aspectos de su oferta que entiende que no se han tenido en cuenta en la valoración.

Como ya hemos expuesto en el apartado anterior, este Tribunal no puede entrar a valorar las ofertas de las empresas ni suplir el criterio del órgano evaluador, quedando ello reconducido al ámbito de la discrecionalidad técnica, según lo expuesto y si que se aprecie arbitrariedad o error en dicha valoración.

### 4) Herramientas de análisis de demandas y dimensionamientos

En el informe técnico de valoración se indica:

- KONECTA: “Presenta un conjunto de herramientas y módulos matemáticos



que dan respuesta adecuada al análisis de la demanda y dimensionamiento de las necesidades mediante aplicaciones ampliamente descritas ajustándose a las necesidades de servicio”. Igual indicación se hace en la valoración de la oferta de QUALYTEL TELESERVICIOS SAU.

- MKPLAN 21: “Presenta un conjunto de herramientas y módulos matemáticos que dan respuesta adecuada al análisis de la demanda y dimensionamiento de las necesidades con el aporte de información gráfica y marcos basados en cinco parámetros base, incorporando además otros criterios temporales que en el día a día pueden alterar los resultados preestablecidos”.

Con respecto a ello, la recurrente alega que ha ofertado mejoras que no se han tenido en cuenta en la valoración de este criterio. Así:

- Mejoras en las herramientas.- ofertando herramientas de control de personal (GT) herramientas de calidad (KSIM) y herramientas puestas a disposición de los empleados como el Portal del Empleado.

En relación a ello, el informe técnico en relación al presente recurso, indica que las herramientas de control de personal y de calidad, se han valorado en los otros dos criterios de valoración dentro del criterio “análisis del servicio” y que la propia recurrente indica en su oferta que tales herramientas las expone en apartados distintos al de las “mejoras de herramientas” a valorar dentro del criterio de “análisis del servicio”.

Y respecto a la mejora ofertada del portal del empleado, se ha tenido en cuenta para valorar este criterio, pese a que en la propia oferta, la recurrente indica que está en proceso de implantación.

Por lo que tampoco se aprecia arbitrariedad en la valoración de este criterio.

- Mejoras de personal.- Indica la recurrente que además de mejoras



técnicas, oferta mejoras relativas al personal, en concreto:

- Creación de una nueva figura que es el “supervisor del servicio”.
- Incluye 3 administrativos adicionales, uno por cada centro.
- Propone distribuir placas identificativas al personal

En relación a ello, en el informe técnico se indica que tales mejoras no pueden ser valoradas en relación al criterio en cuestión, esto es, “Análisis del servicio” pues sirven de apoyo a las funciones del jefe de proyecto o departamentos de la empresa pero no a la prestación del servicio en sí. Y respecto a la oferta de distribución de placas identificativas, esto es una obligación del PPT y no puede ser valorada como mejora.

Todo ello nos sitúa, pues, en el ámbito de discrecionalidad técnica de los órganos evaluadores, ámbito que debe ser respetado en esta sede, salvo apreciación de algún elemento de arbitrariedad o discriminación, desviación de poder o error material en la valoración, ninguno de los cuales se ha producido a juicio de este Tribunal.

Por lo expuesto, vistos los preceptos legales de aplicación, este Tribunal, en el día de la fecha,

### **RESUELVE**

**PRIMERO.** Desestimar el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la entidad **KONECTA BTO. S.L.** contra la resolución de adjudicación del contrato denominado “Servicio de Emergencias 112 Andalucía: Operaciones, Desarrollo y Análisis en los centros de Almería, Granada, Jaén y Málaga e integración de Organismos al sistema 112” licitado por la Consejería de Justicia e Interior (Expte. 02/13/02), confirmando la validez del acto impugnado en todos sus extremos.



**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 automática del procedimiento cuyo mantenimiento fue acordado mediante Resolución de este Tribunal, de 11 de julio de 2013.

**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.

**LA PRESIDENTA**

