



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA
CONTRATACIÓN**

Expediente número 183SE/2017

RESOLUCIÓN, POR DELEGACIÓN DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL DEL EXCMO AYUNTAMIENTO DE GRANADA, DEL TENIENTE DE ALCALDE DELEGADO DE ECONOMÍA Y HACIENDA, PERSONAL, CONTRATACIÓN, ORGANIZACIÓN Y SMART CITY, POR LA QUE SE ADJUDICA EL CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA POR PERSONAL TELEOPERADOR

Vistas las actuaciones seguidas en el expediente número 183SE/2017 de las que resulta que:

1º.- Aprobado el expediente de contratación y tras los trámites legalmente establecidos, la Mesa de Contratación en sesión de catorce de noviembre de 2018, procede a la exclusión de la proposición nº 2 correspondiente a la mercantil FACTUDATA XXI, S.L., de conformidad con lo dispuesto en el informe emitido por la Comisión de Valoración del Servicio de Participación Ciudadana, de fecha 12 de noviembre de 2018, en el que dice textualmente:

"...En relación a la documentación recibida con fecha 2 de octubre de 2018, esta Comisión de Valoración emitió informe en el que concluía, de conformidad con los artículos 152 del TRLCSP y 85.2 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, que la oferta económica de la mercantil FACTUDATA XXI se consideraba, en principio, desproporcionada o temeraria, lo que dio lugar a concesión de trámite de audiencia, fruto del cual esta mercantil presentó escrito de justificación de su oferta, que se valora a continuación.

*Como consideración previa, antes de entrar en el fondo de lo argumentado por esta empresa, hay que decir que no se ajusta a la realidad lo afirmado por la misma de falta de referencia en los Pliegos sobre el convenio que establece las condiciones de subrogación de los trabajadores que actualmente prestan este servicio. Todo lo contrario, y cumpliendo lo establecido en el artículo 120 del TRLCSP, figura esta referencia en el número 26 del Anexo I ("características del contrato") del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que bajo el epígrafe "**información sobre condiciones laborales**" ofrece, literalmente, la siguiente información:*

" La empresa adjudicataria del contrato de servicios de atención telefónica por personal teleoperador, (expte. 129/2010 del Área de Contratación), actualmente en vigor, se rige por lo indicado en el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing) Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica en el BOE de 12 de julio de 2017. "

Además, en el Perfil del Contratante de la página web del Ayuntamiento de Granada estuvo publicado durante el plazo de presentación de ofertas el mencionado Convenio, así como otros documentos que informaban sobre las condiciones laborales del personal adscrito al 010, en concreto la relación de este personal con su salario bruto anual, que coincide exactamente con los

Código seguro de verificación: **FR83PLDQ90R004R22RF6**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcqi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por del OLIVER LEON BALDOMERO
Rubricado al ma SALMERON ROBLES RAMONA

/TENIENTE DE ALCALDE 08-01-2019 09:35:26
/JEFE/A DE SERVICIO DE CONTRATA 04-01-2019 13:43:57

Contiene 2
firmas digitales



Pag. 1 de 5





AYUNTAMIENTO DE GRANADA CONTRATACIÓN

Expediente número 183SE/2017

puestos de trabajo ofertados por el alegante en el criterio "Plan de Trabajo" contenido en el sobre 2 de su oferta (criterios ponderables en función de un juicio de valor).

Por tanto, lejos de no disponer de datos al respecto, los licitadores contaron con información suficiente para permitirles, al formular sus ofertas, evaluar los costes laborales que implicaría la adjudicación del contrato.

Entrando ya a tratar el argumentario del alegante con el que pretende justificar su oferta económica, calificada a priori (según lo establecido en el artículo 85.2 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas) como desproporcionada o temeraria, se analizan los dos puntos que siguen a continuación.

En primer lugar, **existe contradicción entre la oferta contenida en el sobre 2**, (dentro del criterio "Plan de Trabajo") y **la justificación que hace ahora de su oferta económica** respecto al número de personas necesarias para la cobertura del servicio de manera exclusiva y permanente, ya que en aquella oferta incluía nueve (9) posiciones, es decir, "1 Responsable de Servicios, 1 Coordinador y 7 Teleoperadores" (que coincide exactamente, como se ha dicho antes, con la relación del personal adscrito al 010 facilitada por el contratista que presta actualmente el servicio y publicada en el Perfil del Contratante), mientras que en su escrito de justificación en el que valora económicamente los puestos de las personas a adscribir al servicio sólo incluye siete (7), no contemplando dos puestos:

- El Responsable de Servicios, con un salario bruto anual, según la mencionada relación, de 28.157,71 euros, o cuantía similar que le corresponda según la Resolución de 6 de febrero de 2018 de la Dirección General de Empleo (por la que se registran y publican las tablas salariales de 2018 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center).

- Un teleoperador, que supondría, según el mismo alegante expresa en su escrito de justificación, un salario bruto anual de 14.311,70 euros si tiene una jornada semanal completa (del 100 %) o, si la jornada es del 77 %, de 11.020,01 euros.

Los costes salariales de estos dos puestos incrementarían la masa salarial de **85.095,79 euros**, indicada por el alegante en su escrito de justificación, en 39.177,72 euros (valorando el Responsable de Servicios en 28.157,71 euros -que podría ser más aplicando la Resolución de 6 de febrero de 2018- y el teleoperador con jornada de 77 % en 11.020,01 euros -que se incrementaría en 3.291,69 euros si la jornada es del 100 %-), lo que arrojaría un saldo de **124.273,51 euros**, que sumado a los 14.000 euros que, en concepto de otros costes, el alegante cita en su escrito (gastos generales más amortizaciones) da como resultado unos costes totales anuales por valor de **138.273,51 euros**, cuantía esta que, sin beneficio alguno, supera los **126.300 euros** anuales que el alegante oferta en su proposición económica (contenida en el sobre 3) para ejecutar los servicios objeto del contrato, lo que la hace inviable.

Todo ello sin contar con los costes salariales de los cuatro (4) Responsables de Área y equipo de soporte técnico y personal de sustitución que el alegante describe en su "Plan de Trabajo" (contenido en el sobre 2 de su oferta), salvo que estén incluidos en los gastos generales.

Código seguro de verificación: **FR83PLDQ90R004R22RF6**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcqi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por del OLIVER LEON BALDOMERO
Rubricado al ma SALMERON ROBLES RAMONA

/TENIENTE DE ALCALDE 08-01-2019 09:35:26
/JEFE/A DE SERVICIO DE CONTRATA 04-01-2019 13:43:57

Contiene 2
firmas digitales



Pag. 2 de 5





AYUNTAMIENTO DE GRANADA CONTRATACIÓN

Expediente número 183SE/2017

En segundo lugar, el alegante tampoco ha tenido en cuenta en el cálculo de sus costes las condiciones de subrogación que establece el citado II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing), en concreto las siguientes obligaciones que su artículo 18 impone a la empresa contratista de Contact Center si fuera distinta a aquella que tuvo adjudicada la anterior campaña o servicio:

“ 1. Incorporar a todo el personal de la plantilla correspondiente a la campaña o servicio finalizado, al proceso de selección para la formación de la nueva plantilla. (...)

2. Contratar a las personas que han de integrar la nueva plantilla conforme a los siguientes criterios:

2.1 (...) el 90 % de la nueva plantilla habrá de integrarse con personal que estaba contratado en la campaña o servicio por la anterior empresa que llevaba la misma, y en principio siempre que hubiera estado prestando su trabajo durante más de doce meses en dicha campaña.

(...)

3. Para llevar a cabo la nueva contratación de aquel personal que hubiera prestado sus servicios en la anterior campaña, la nueva empresa contratista de Contact Center, vendrá obligado a respetar las condiciones salariales del Convenio consolidadas que la persona afectada hubiera venido percibiendo antes de producirse el cambio de empresa, es decir, con independencia de los pluses funcionales y de turno, salvo que en la nueva campaña venga a realizar idénticas funciones y en los mismos turnos.

De la misma forma se respetarán las condiciones salariales extra Convenio, pactadas colectivamente con la anterior empresa, siempre que las mismas estuvieran acordadas con una antelación no menor a seis meses a la fecha de la sucesión.

(...)”

El alegante afirma en su escrito, sin tener en cuenta estas obligaciones, que “todas las personas adscritas al servicio serán discapacitadas”, previendo para las mismas, en su condición de Centro Especial de Empleo, la bonificación del 100 % de las cuotas empresariales a la Seguridad Social, incluidas las de accidentes de trabajo y enfermedad profesional y las cuotas de recaudación conjunta (de conformidad con lo establecido en el artículo 2.3 de la Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo). Pero esto no sería así si, resultando adjudicatario, cumple con las citadas obligaciones de subrogación de, al menos, del 90 % del personal de la empresa que prestaba el servicio anteriormente, salvo que este sea también discapacitado en el grado de minusvalía requerido para ello. Incluso en el caso de subrogación y posterior despido, para contratar trabajadores con discapacidad, este despido conlleva unos costes que tampoco ha tenido en cuenta el alegante en su escrito de justificación.

Por todo lo anteriormente expuesto, esta Comisión de Valoración concluye que no se consideran justificados los costes de personal que el alegante ha esgrimido en su escrito con fecha de entrada en Registro General de este Ayuntamiento 10 de octubre de 2018 y, en consecuencia, se considera perfectamente acreditado que su oferta económica contenida en el sobre 3 es inviable por incurrir en baja temeraria, lo que acarrea su exclusión en la valoración de los criterios evaluables de forma automática.”

Código seguro de verificación: **FR83PLDQ90R004R22RF6**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección
<https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcqi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por del OLIVER LEON BALDOMERO
Rubricado al ma SALMERON ROBLES RAMONA

/TENIENTE DE ALCALDE 08-01-2019 09:35:26
/JEFE/A DE SERVICIO DE CONTRATA 04-01-2019 13:43:57

Contiene 2
firmas digitales



Pag. 3 de 5





**AYUNTAMIENTO DE GRANADA
CONTRATACIÓN**

Expediente número 183SE/2017

2º.- En esta misma sesión se da a conocer la evaluación del contenido del sobre 3 "Criterios evaluables de forma automática", de la única proposición presentada y admitida, que continúa en el procedimiento y cuyo resultado es el siguiente:

<i>EMPRESAS LICITADORAS</i>	<i>PUNTUACIÓN TOTAL Criterios evaluables de forma automática (Sobre 3)</i>
<i>Proposición nº 1 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CATSA, S.L.</i>	<i>60 PUNTOS</i>

Por lo anteriormente expuesto y teniendo en cuenta el acta de la Mesa de Contratación de fecha 14 de noviembre de 2018 obrante en el expediente, **en uso de las funciones delegadas por la Junta de Gobierno Local (acuerdo número 446 de la sesión celebrada el día veinte de mayo de dos mil dieciséis)** y de conformidad con lo establecido en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (en adelante TRLCSP), **RESUELVO:**

PRIMERO.- Excluir la proposición nº 2 correspondiente a la licitadora **FACTUDATA XXI, S.L.**, por los motivos expuestos en el informe emitido por Comisión de Valoración del Servicio de Participación Ciudadana, de fecha 12 de noviembre de 2018, al entender que su baja está insuficientemente justificada.

SEGUNDO.- Visto el informe emitido por la Comisión de Valoración del Servicio de Participación Ciudadana, de fecha 12 de noviembre de 2018 y atendiendo a los criterios de adjudicación establecidos en el pliego de cláusulas administrativas que rige la contratación y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 151.1 del TRLCSP, **se establece la siguiente clasificación de la única proposición admitida, en función de la puntuación obtenida:**

<i>EMPRESAS LICITADORAS</i>	<i>Criterios ponderables en función de un juicio de valor (Sobre 2)</i>	<i>Criterios evaluables de forma automática (Sobre 2)</i>	<i>TOTAL</i>
---------------------------------	---	---	--------------

Código seguro de verificación: **FR83PLDQ90R004R22RF6**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección
<https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcqi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por del OLIVER LEON BALDOMERO
Rubricado al ma SALMERON ROBLES RAMONA

/TENIENTE DE ALCALDE 08-01-2019 09:35:26
/JEFE/A DE SERVICIO DE CONTRATA 04-01-2019 13:43:57

Contiene 2
firmas digitales



Pag. 4 de 5





**AYUNTAMIENTO DE GRANADA
CONTRATACIÓN**

Expediente número 183SE/2017

<i>1ª. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CATSA, S.L.</i>	<i>27,50 PUNTOS</i>	<i>60 PUNTOS</i>	<i>87,50 PUNTOS</i>
--	---------------------	------------------	---------------------

TERCERO.- Recibida la documentación requerida conforme a lo establecido en el artículo 151.2 del TRLCSP y acreditado el cumplimiento de las condiciones establecidas para contratar, **ADJUDICAR el contrato de servicios de atención telefónica por personal teleoperador** a la mercantil **CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CATSA, S.L.**, que se compromete a tomar a su cargo la ejecución del contrato, con estricta sujeción a los requisitos, condiciones y obligaciones contenidos en su oferta, en los términos siguientes:

Por un precio anual de 164.990 Euros, al que corresponde por IVA la cuantía de 34.647,90 Euros, (en número), totalizándose la oferta en **199.637,90 Euros**.

Así mismo, se compromete a ejecutar las mejoras incluidas en la documentación contenida en el sobre 2.

CUARTO.- Acordar la notificación a los licitadores de la presente adjudicación, así como su publicación en el perfil de contratante.

QUINTO.- La formalización del contrato no podrá efectuarse antes de que transcurran quince días hábiles desde que se remita la notificación de la presente adjudicación a los licitadores y candidatos.

Contra la anterior Resolución, que es definitiva en vía administrativa, podrá interponer, con carácter potestativo, recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Granada, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del siguiente a aquel en el que se remita la notificación del acto impugnado, o bien, directamente, Recurso Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la notificación del presente acto, ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Granada.

Código seguro de verificación: **FR83PLDQ90R004R22RF6**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcqi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por del OLIVER LEON BALDOMERO
Rubricado al ma SALMERON ROBLES RAMONA

/TENIENTE DE ALCALDE 08-01-2019 09:35:26
/JEFE/A DE SERVICIO DE CONTRATA 04-01-2019 13:43:57

Contiene 2
firmas digitales



Pag. 5 de 5

