

Departamento de Información y Atención Ciudadana
Dirección General de Gestión
Avda Gran Capitán, nº 6 – 14071 CÓRDOBA
Código RAEL JA01140214
oac@ayuncordoba.es

EXPEDIENTE HELP 2022/26901

Contratación del Servicio de Atención Multicanal para la Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Córdoba, 2020/026

INFORME PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DE LA LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MULTICANAL PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA.

1. ANTECEDENTES

El día 7 de septiembre de 2022 se publicó en la Plataforma de Contratación del Sector Público rectificación de anuncio de licitación del día 4 de agosto y pliego que rige la contratación del citado servicio, mediante procedimiento abierto con tramitación ordinaria y presentación electrónica de ofertas.

Los datos del contrato son:

Valor estimado del contrato: 545.450,40 euros
Importe: 299.997,72 euros
Importe (sin impuestos): 247.932,00 euros
Plazo de Ejecución: 12 meses
Tipo de Contrato: Servicios
Subtipo: Otros servicios
Clasificación CPV: 79512000 - Centro de llamadas-79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas-79511000 - Servicios de operador telefónico

La mesa de Contratación en sesión ordinaria celebrada el 3 de octubre de 2022 procedió a la apertura del sobre “B” electrónico, relativo a los criterios evaluables automáticamente.

Las empresas que concurren a la licitación son las siguientes:

FIRMANTE

FRANCISCA VILLEGAS RODRIGUEZ (JEFA DPTO DE INFORMACION Y ATENCION CIUDADAN)
ANA ISABEL GOMEZ FERNANDEZ (DIRECTORA GENERAL)

CÓDIGO CSV

ef50bd810047da6540002f0ef06a56483e133a01

URL DE VALIDACIÓN

<https://sede.cordoba.es>

NIF/CIF

****207**
****601**

FECHA Y HORA

14/12/2022 11:16:38 CET
14/12/2022 11:21:02 CET

Departamento de Información y Atención Ciudadana
Dirección General de Gestión
Avda Gran Capitán, nº 6 – 14071 CÓRDOBA
Código RAEL JA01140214
oac@ayuncordoba.es

CIF	ENTIDAD
B57226433	GABINET BALEAR D'INTEGRACIÓ LABORAL, S.L.
B14340095	FACTUDATA XXI SL
B05254859/ B24420101	BECALL BPO SL SOLTRA
B83936922	SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.
B36819456	CONTACTNOVA, S.L.U.
B44224129	MEMORÁNDUM MULTIMEDIA S.L
B70493275	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS S.L.
B62916077	KONECTA BTO SL
B86308202	ATECH BPO, S.L

2. VALORACIÓN OFERTAS

Para la determinación de las ofertas con valores anormales o desproporcionados se aplicaran los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares con remisión expresa de estos al artículo ochenta y cinco del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, donde en su apartado 4 establece:

“Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía”.

FIRMANTE

FRANCISCA VILLEGAS RODRIGUEZ (JEFA DPTO DE INFORMACION Y ATENCION CIUDADAN)
ANA ISABEL GOMEZ FERNANDEZ (DIRECTORA GENERAL)

CÓDIGO CSV

ef50bd810047da6540002f0ef06a56483e133a01

URL DE VALIDACIÓN

<https://sede.cordoba.es>

NIF/CIF

****207**
****601**

FECHA Y HORA

14/12/2022 11:16:38 CET
14/12/2022 11:21:02 CET

Departamento de Información y Atención Ciudadana
Dirección General de Gestión
Avda Gran Capitán, nº 6 – 14071 CÓRDOBA
Código RAEL JA01140214
oac@ayuncordoba.es

A la vista de las ofertas presentadas se realiza los cálculos correspondientes:

CIF	ENTIDAD	PRECIO/ HORA
B57226433	GABINET BALEAR D'INTEGRACIÓ LABORAL, S.L.	15,17 €
B14340095	FACTUDATA XXI SL	13,05 €
B05254859/ B24420101	BECALL BPO SL SOLTRA	14,10 €
B83936922	SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.	14,15 €
B36819456	CONTACTNOVA, S.L.U.	17,81 €
B44224129	MEMORÁNDUM MULTIMEDIA S.L	14,49 €
B70493275	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS S.L.	16,97 €
B62916077	KONECTA BTO SL	17,50 €
B86308202	ATECH BPO, S.L	15,58 €
Media aritmética		15,42 €
10% media aritmética		1,54 €
-10% media aritmética		13,88 €
+ 10% media aritmética		16,96 €

Empresas con una oferta superior a la media aritmética en más de 10 unidades porcentuales

+ 10% media aritmética		16,96 €
B36819456	CONTACTNOVA, S.L.U.	17,81 €
B70493275	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS S.L.	16,97 €
B62916077	KONECTA BTO SL	17,50 €

Departamento de Información y Atención Ciudadana
Dirección General de Gestión
Avda Gran Capitán, nº 6 – 14071 CÓRDOBA
Código RAEL JA01140214
oac@ayuncordoba.es

Cálculo de una nueva media con las ofertas que no se encuentran en el supuesto de oferta superior a la media aritmética en más de 10 unidades porcentuales:

B57226433	GABINET BALEAR D'INTEGRACIÓ LABORAL, S.L.	15,17 €
B14340095	FACTUDATA XXI SL	13,05 €
B05254859/ B24420101	BECALL BPO SL SOLTRA	14,10 €
B83936922	SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.	14,15 €
B44224129	MEMORÁNDUM MULTIMEDIA S.L	14,49 €
B86308202	ATECH BPO, S.L	15,58 €
Nueva media aritmética		14,42 €
- 10% media aritmética		12,98 €

Por tanto las ofertas a valorar son las siguientes:

CIF	ENTIDAD
B57226433	GABINET BALEAR D'INTEGRACIÓ LABORAL, S.L.
B14340095	FACTUDATA XXI SL
B05254859/ B24420101	BECALL BPO SL SOLTRA
B83936922	SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.
B36819456	CONTACTNOVA, S.L.U.
B44224129	MEMORÁNDUM MULTIMEDIA S.L
B70493275	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS S.L.
B62916077	KONECTA BTO SL
B86308202	ATECH BPO, S.L

FIRMANTE

FRANCISCA VILLEGAS RODRIGUEZ (JEFA DPTO DE INFORMACION Y ATENCION CIUDADAN)
ANA ISABEL GOMEZ FERNANDEZ (DIRECTORA GENERAL)

CÓDIGO CSV

ef50bd810047da6540002f0ef06a56483e133a01

URL DE VALIDACIÓN

<https://sede.cordoba.es>

NIF/CIF

****207**
****601**

FECHA Y HORA

14/12/2022 11:16:38 CET
14/12/2022 11:21:02 CET

Departamento de Información y Atención Ciudadana
Dirección General de Gestión
Avda Gran Capitán, nº 6 – 14071 CÓRDOBA
Código RAEL JA01140214
oac@ayuncordoba.es

2.1 VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios de adjudicación contemplados en el punto 12.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que regulan la contratación son los siguientes:

12.2.1 Criterio Núm. 1. Mejora en la oferta económica: hasta un máximo de 50 puntos. (apartado 9.1. Memoria justificativa)

La puntuación correspondiente al presente apartado se adjudicará en función del precio (IVA excluido) ofertado, conforme a la siguiente fórmula:

Se otorgará la puntuación máxima a la empresa que no estando excluida, haya mejorado más la oferta económica (la oferta más baja), cero puntos a la que no mejore el tipo de licitación, y proporcionalmente al resto conforme a la siguiente fórmula: $PO = X \times OM / OL$, siendo:

PO: Puntuación Obtenida

X: Puntuación máxima que se puede obtener (50)

OM: Mejor oferta (es decir más baja)

OL: Oferta que se valora

Aplicada la fórmula el resultado obtenido es el siguiente:

CIF	ENTIDAD	OFERTA	PUNTOS
B57226433	GABINET BALEAR D'INTEGRACIÓ LABORAL, S.L.	15,17	43,013
B14340095	FACTUDATA XXI SL	13,05	50,000
B05254859/ B24420101	BECALL BPO SL SOLTRA	14,10	46,227
B83936922	SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.	14,15	46,113
B36819456	CONTACTNOVA, S.L.U.	17,81	36,637
B44224129	MEMORÁNDUM MULTIMEDIA S.L	14,49	45,031
B70493275	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS S.L.	16,97	38,450
B62916077	KONECTA BTO SL	17,50	37,286
B86308202	ATECH BPO, S.L	15,58	41,881

FIRMANTE

FRANCISCA VILLEGAS RODRIGUEZ (JEFA DPTO DE INFORMACION Y ATENCION CIUDADAN)
ANA ISABEL GOMEZ FERNANDEZ (DIRECTORA GENERAL)

CÓDIGO CSV

ef50bd810047da6540002f0ef06a56483e133a01

URL DE VALIDACIÓN

<https://sede.cordoba.es>

NIF/CIF

****207**
****601**

FECHA Y HORA

14/12/2022 11:16:38 CET
14/12/2022 11:21:02 CET

Departamento de Información y Atención Ciudadana
Dirección General de Gestión
Avda Gran Capitán, nº 6 – 14071 CÓRDOBA
Código RAEL JA01140214
oac@ayuncordoba.es

12.2.2) Criterio Núm. 2. Idiomas. Valoración 10 puntos

- 4 puntos por disponer de 1 persona con nivel mínimo B2 en inglés
- 8 puntos por disponer de 2 personas con nivel mínimo B2 en inglés
- 10 puntos por disponer de 3 o más personas con nivel mínimo B2 en inglés

Analizada la documentación aportada el resultado obtenido es el siguiente:

CIF	ENTIDAD	Nº PERSONAS CON NIVEL B2	PUNTOS
B57226433	GABINET BALEAR D'INTEGRACIÓ LABORAL, S.L.	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B14340095	FACTUDATA XXI SL	2 PERSONAS	8
B05254859/ B24420101	BECALL BPO SL SOLTRA	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B83936922	SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.	3 PERSONAS	10
B36819456	CONTACTNOVA, S.L.U.	3 PERSONAS	10
B44224129	MEMORÁNDUM MULTIMEDIA S.L	2 PERSONAS	8
B70493275	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS S.L.	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B62916077	KONECTA BTO SL	2 PERSONAS	8
B86308202	ATECH BPO, S.L	3 PERSONAS	10

12.2.3) Criterio Núm. 3. Experiencia responsable. Valoración 10 puntos.

- Menor o igual a 2 años : 0 puntos
- Mayor a 2 años : 3 puntos
- Igual o mayor a 3 años: 6 puntos
- Igual o mayor a 4 años: 10 puntos

FIRMANTE

FRANCISCA VILLEGAS RODRIGUEZ (JEFA DPTO DE INFORMACION Y ATENCION CIUDADAN)
ANA ISABEL GOMEZ FERNANDEZ (DIRECTORA GENERAL)

CÓDIGO CSV

ef50bd810047da6540002f0ef06a56483e133a01

URL DE VALIDACIÓN

<https://sede.cordoba.es>

NIF/CIF

****207**
****601**

FECHA Y HORA

14/12/2022 11:16:38 CET
14/12/2022 11:21:02 CET

Departamento de Información y Atención Ciudadana
Dirección General de Gestión
Avda Gran Capitán, nº 6 – 14071 CÓRDOBA
Código RAEL JA01140214
oac@ayuncordoba.es

Analizada la documentación aportada el resultado obtenido es el siguiente:

CIF	ENTIDAD	EXPERIENCIA DEL RESPONSABLE	PUNTOS
B57226433	GABINET BALEAR D'INTEGRACIÓ LABORAL, S.L.	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B14340095	FACTUDATA XXI SL	Igual o mayor a 4 años	10
B05254859/ B24420101	BECALL BPO SL SOLTRA	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B83936922	SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.	Igual o mayor a 4 años	10
B36819456	CONTACTNOVA, S.L.U.	Igual o mayor a 4 años	10
B44224129	MEMORÁNDUM MULTIMEDIA S.L	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B70493275	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS S.L.	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B62916077	KONECTA BTO SL	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B86308202	ATECH BPO, S.L	Igual o mayor a 4 años	10

12.2.4) Criterio Núm. 4. Experiencia en sector marketing, publicidad o redes sociales. Valoración 10 puntos.

- 1 persona: 5 puntos
- 2 o más personas: 10 puntos

Analizada la documentación aportada el resultado obtenido es el siguiente:

CIF	ENTIDAD	NÚMERO DE PERSONAS	PUNTOS
B57226433	GABINET BALEAR D'INTEGRACIÓ LABORAL, S.L.	2 O MÁS PERSONAS	10
B14340095	FACTUDATA XXI SL	1 PERSONA	5
B05254859/ B24420101	BECALL BPO SL SOLTRA	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B83936922	SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.	2 O MÁS PERSONAS	10
B36819456	CONTACTNOVA, S.L.U.	2 O MÁS PERSONAS	10
B44224129	MEMORÁNDUM MULTIMEDIA S.L	2 O MÁS PERSONAS	10
B70493275	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS S.L.	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B62916077	KONECTA BTO SL	2 O MÁS PERSONAS	10
B86308202	ATECH BPO, S.L	2 O MÁS PERSONAS	10

Departamento de Información y Atención Ciudadana
Dirección General de Gestión
Avda Gran Capitán, nº 6 – 14071 CÓRDOBA
Código RAEL JA01140214
oac@ayuncordoba.es

12.2.5) Criterio Núm. 5. Llamadas salientes. Valoración 20 puntos

- Hasta 2.000 minutos ADICIONALES (a los 2000 sin coste) en llamadas a fijo nacional o a móviles en territorio español, al mes: 5 puntos
- Hasta 6.000 minutos ADICIONALES (a los 2000 sin coste) en llamadas a fijo nacional o a móviles en territorio español, al mes: 10 puntos
- Sin límite en llamadas a fijo nacional o a móviles en territorio español, al mes: 20 puntos

Analizada la documentación aportada el resultado obtenido es el siguiente:

CIF	ENTIDAD	LLAMADAS SALIENTES	PUNTOS
B57226433	GABINET BALEAR D'INTEGRACIÓ LABORAL, S.L.	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B14340095	FACTUDATA XXI SL	SIN LÍMITE DE LLAMADAS	20
B05254859/ B24420101	BECALL BPO SL SOLTRA	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B83936922	SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B36819456	CONTACTNOVA, S.L.U.	SIN LÍMITE DE LLAMADAS	20
B44224129	MEMORÁNDUM MULTIMEDIA S.L	SIN LÍMITE DE LLAMADAS	20
B70493275	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS S.L.	NO APORTA DOCUMENTACIÓN	0
B62916077	KONECTA BTO SL	SIN LÍMITE DE LLAMADAS	20
B86308202	ATECH BPO, S.L	SIN LÍMITE DE LLAMADAS	20

FIRMANTE

FRANCISCA VILLEGAS RODRIGUEZ (JEFA DPTO DE INFORMACION Y ATENCION CIUDADAN)
ANA ISABEL GOMEZ FERNANDEZ (DIRECTORA GENERAL)

CÓDIGO CSV

ef50bd810047da6540002f0ef06a56483e133a01

URL DE VALIDACIÓN

<https://sede.cordoba.es>

NIF/CIF

****207**
****601**

FECHA Y HORA

14/12/2022 11:16:38 CET
14/12/2022 11:21:02 CET

Departamento de Información y Atención Ciudadana
Dirección General de Gestión
Avda Gran Capitán, nº 6 – 14071 CÓRDOBA
Código RAEL JA01140214
oac@ayuncordoba.es

Atendiendo a la puntuación obtenida en cada criterio la puntuación final es la siguiente:

ENTIDAD/CRITERIO	12.2.1	12.2.2	12.2.3	12.2.4	12.2.5	TOTAL PUNTOS
GABINET BALEAR D'INTEGRACIÓ LABORAL, S.L.	43,013	0	0	10	0	53,013
FACTUDATA XXI SL	50	8	10	5	20	93,000
BECALL BPO SL SOLTRA	46,277	0	0	0	0	46,277
SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.	46,113	10	10	10	0	76,113
CONTACTNOVA, S.L.U.	36,637	10	10	10	20	86,637
MEMORÁNDUM MULTIMEDIA S.L	45,031	8	0	10	20	83,031
OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS S.L.	38,450	0	0	0	0	38,450
KONECTA BTO SL	37,286	8	0	10	20	75,286
ATECH BPO, S.L	41,881	10	10	10	20	91,881

3. CONCLUSIONES

Tras la valoración de las ofertas, se propone a la Mesa de Contratación la adjudicación de la contratación del Servicio de Atención Multicanal para la Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Córdoba, a la empresa FACTUDATA XXI SL, por cumplir los requisitos establecidos en el pliego y haber obtenido la puntuación mayor en la suma de los criterios de valoración. Esta empresa oferta 13,05 precio hora, lo que supone la oferta económica más baja, (50 puntos), dispone de dos personas con nivel B2 en inglés, (8 puntos), la experiencia del responsable es mayor a 4 años, (10 puntos), dispone de 1 persona con experiencia en sector marketing y publicidad (5 puntos) y aporta sin límite en llamadas a fijo nacional o a móviles en territorio español (20 puntos).

FIRMANTE

FRANCISCA VILLEGAS RODRIGUEZ (JEFA DPTO DE INFORMACION Y ATENCION CIUDADAN)
ANA ISABEL GOMEZ FERNANDEZ (DIRECTORA GENERAL)

CÓDIGO CSV

ef50bd810047da6540002f0ef06a56483e133a01

URL DE VALIDACIÓN

<https://sede.cordoba.es>

NIF/CIF

****207**
****601**

FECHA Y HORA

14/12/2022 11:16:38 CET
14/12/2022 11:21:02 CET

