

## ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Fecha y hora de celebración  
25 de Agosto de 2020 a las 10:15

Lugar de celebración  
AREA CONTRATACIÓN E INVERSIONES

Asistentes  
PRESIDENTA SUPLENTE  
D<sup>a</sup>. Francisca Abad Corrales. Jefa de Área de Contratación e Inversiones

SECRETARIA  
D<sup>a</sup>. Cristina Álvarez Arnaldo, Jefe Sección de Contratación

VOCALES  
D<sup>a</sup>. Natalia Sánchez Pérez, Interventora Delegada en los SSCC. IMSERSO  
D<sup>a</sup>. Cristina Cereceda Babé, Jefa del Servicio Jurídico Delegado Central en el IMSERSO

Orden del día  
1.- Apertura y calificación administrativa: 179/2020 - Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Se Expone  
1.- Apertura y calificación administrativa: 179/2020 - Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Han concurrido las siguientes empresas:

CIF: A83700336 ATENTO IMPULSA S.A.U. Fecha de presentación: 21 de Agosto de 2020 a las 11:34:06  
CIF: A41050980 SERVINFORM SA Fecha de presentación: 21 de Agosto de 2020 a las 14:31:52

Tras la revisión de la documentación aportada por los licitadores la mesa concluye lo siguiente:

Admitir a los siguientes licitadores:

CIF: A83700336 ATENTO IMPULSA S.A.U.  
CIF: A41050980 SERVINFORM SA

Yo, como Secretaria, certifico con el visto bueno de la Presidenta Suplente:

SECRETARIA

PRESIDENTA SUPLENTE



**CSV : GEN-c293-0d41-ad51-263b-26b9-b837-95b6-d416**

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCA ABAD CORRALES | FECHA : 26/08/2020 19:18 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 27/08/2020 09:09)

FIRMANTE(2) : CRISTINA ALVAREZ ARNALDO | FECHA : 27/08/2020 09:09 | NOTAS : CF - (Sello de Tiempo: 27/08/2020 09:09)



## ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Fecha y hora de celebración  
27 de Agosto de 2020 a las 10:15

Lugar de celebración  
AREA CONTRATACION E INVERSIONES

Asistentes  
PRESIDENTE SUPLENTE  
D Miguel A. Revuelta Sánchez-Beato, Coordinador Asuntos Económicos

SECRETARIA  
D<sup>a</sup>. Cristina Álvarez Arnaldo, Jefe Sección de Contratación

VOCALES  
D<sup>a</sup>. Natalia Sánchez Pérez, Interventora Delegada en los SSCC. IMSERSO  
D<sup>a</sup>. Cristina Cereceda Babé, Jefa del Servicio Jurídico Delegado Central en el IMSERSO

Orden del día  
1.- Apertura criterios evaluables automáticamente: 179/2020 - Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Se Expone  
1.- Apertura criterios evaluables automáticamente: 179/2020 - Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Se procede a la apertura de los sobres de aquellas empresas que hayan sido admitidas:

CIF: A83700336 ATENTO IMPULSA S.A.U.  
CIF: A41050980 SERVIFORM SA

La documentación aportada por los licitadores es aportada a los técnicos para su correspondiente evaluación.

Yo, como Secretaria, certifico con el visto bueno del Presidente Suplente:

SECRETARIA

PRESIDENTE SUPLENTE



CSV : GEN-7d4b-69ac-881e-1e0e-82b5-5bd4-3106-9f8b

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MIGUEL ANGEL REVUELTA SÁNCHEZ-BEATO | FECHA : 10/12/2020 11:48 | NOTAS : F

FIRMANTE(2) : CRISTINA ALVAREZ ARNALDO | FECHA : 10/12/2020 11:49 | NOTAS : CF



Procedimiento Abierto 32/20. Expediente 179/2020

Informe de valoración de ofertas para la contratación del Servicio de gestión y atención a los usuarios del IMSERSO.

Se consideran las siguientes ofertas válidas recibidas:

CIF	DENOMINACIÓN
A-41050980	SERVIFORM S.A.
A83700336 – A78751997	UTE ATENTO IMPULSA S.A. – ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U.

SERVIFORM S.A.

La oferta económica presentada asciende a 328.886,30 euros más 21 % de IVA, que suponen 69.066,12 euros, lo que hace un total de 397.952,42 euros. Los importes son correctos. Proposición técnica evaluable mediante criterios objetivos: Aumento del horario de atención al público, de las 18 a las 19 horas, durante las campañas de Vacaciones y Turismo.

UTE ATENTO IMPULSA S.A. – ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U.

La oferta económica presentada asciende a 462.567,90 euros más 21 % de IVA, que suponen 97.139,26 euros, lo que hace un total de 559.707,16 euros. Los importes son correctos. Proposición técnica evaluable mediante criterios objetivos: Aumento del horario de atención al público, de las 18 a las 19 horas, durante las campañas de Vacaciones y Turismo.

Una vez revisadas las ofertas presentadas, se comprueba que Servinform S.A. incurre en baja anormal o desproporcionada, a la que se refiere el punto 12.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP), de acuerdo con el artículo 85 del RGLCAP 1098/2001.

Asimismo se ha comprobado que los costes laborales que indica el Anexo 1A del PCAP ascienden a 455.135,05 euros, por lo que la oferta presentada por Servinform S.A. estaría por debajo de los mismos.

Madrid, a 02 de Septiembre de 2020  
EL JEFE DE ÁREA DE FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Jorge Domínguez Serrano

CORREO ELECTRÓNICO:

sg@imserso.es

AVDA. DE LA ILUSTRACIÓN, S/N  
CON VTA. A GINZO DE LIMIA, 58  
28029 MADRID

TEL. 91 703 36 49  
FAX: 91 703 36 53

CSV : GEN-c26b-5832-3958-0317-5201-5927-f769-fad3

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : JORGE FRANCISCO DOMINGUEZ SERRANO | FECHA : 02/09/2020 13:28 | Sin acción específica





## ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Fecha y hora de celebración  
2 de Septiembre de 2020 a las 14:15

Lugar de celebración  
AREA CONTRATACION E INVERSIONES

Asistentes  
PRESIDENTE SUPLENTE  
D Miguel A. Revuelta Sánchez-Beato, Coordinador Asuntos Económicos

SECRETARIA  
D<sup>a</sup>. Cristina Álvarez Arnaldo, Jefe Sección de Contratación

VOCALES  
D<sup>a</sup>. Natalia Sánchez Pérez, Interventora Delegada en los SSCC. IMSERSO  
D<sup>a</sup>. Cristina Cereceda Babé, Jefa del Servicio Jurídico Delegado Central en el IMSERSO

Orden del día

1.- Análisis del Informe de valoración de las ofertas presentadas al P.A. 32/20 179/2020 - Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Se Expone:

1.- Análisis del Informe de valoración de las ofertas presentadas al P.A. 32/20 179/2020 - Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

La Mesa acepta y aprueba el contenido del Informe suscrito por D. Jorge Domínguez Serrano, Jefe del Área de Formación y Comunicación y acuerda:

OTORGAR Trámite de Audiencia a la empresa SERVINFORM, S.A., para que justifique la oferta presentada como anormalmente baja o desproporcionada, así como por debajo de los costes salariales indicados en el Anexo 1A del PCAP, de acuerdo a lo indicado en el Art. 149 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Yo, como Secretaria, certifico con el visto bueno del Presidente Suplente:

SECRETARIA

PRESIDENTE SUPLENTE



CSV : GEN-1897-c500-e263-558b-80a8-432b-e1ff-ff09

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MIGUEL ANGEL REVUELTA SÁNCHEZ-BEATO | FECHA : 02/09/2020 16:03 | NOTAS : F  
- (Sello de Tiempo: 03/09/2020 09:28)

FIRMANTE(2) : CRISTINA ALVAREZ ARNALDO | FECHA : 03/09/2020 09:28 | NOTAS : CF - (Sello de  
Tiempo: 03/09/2020 09:28)

**INFORME RELACIONADO CON LOS COSTES LABORALES DE LA OFERTA PRESENTADA  
POR SERVINFORM S.A. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN  
\* A LOS USUARIOS DEL IMSERSO. (P.A 32/20 – EXPTE 179/2020)**

Para el cálculo de los costes laborales del **Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales**, desde el Área de Formación y Comunicación del Imserso, se llevó a cabo el cálculo que se especifica más adelante, atendiendo al salario base contemplado en la Resolución de 11 de febrero de 2019 sobre "Tablas Salariales para el año 2019 del II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector del Contact Center". El II Convenio Colectivo citado fue aprobado en 2017.

Este cálculo fue realizado tomando en consideración lo dispuesto en el art 102.3 de la actual LCSP, que determina que en aquellos servicios en los que el coste económico principal sean los costes laborales, deberán considerarse los términos económicos de los convenios colectivos sectoriales, nacionales, autonómicos y provinciales aplicables en el lugar de prestación de los servicios.

La subida del IPC está recogida en dicha Resolución en un 1,70% para el 2019 y en las previsiones de subida se añadió una estimación del 1,20% para los años posteriores (2020 al 2023) para un número total de agentes estimados de 20.

A estos costes salariales iniciales se le añadió un 45% ( Un 33 % de costes de Seguridad Social y un 12 % relacionado con medios materiales y tecnológicos, coste telefónico, riesgos laborales y absentismo).

Por último, en concepto de encuesta de calidad se añadió un 5 % como coste directo a sumar a los 455.135,05 € considerados como costes laborales totales.

El presupuesto Base de Licitación fue por tanto el resultado de la suma de los costes laborales y costes directos más los costes indirectos.

A continuación se detalla el cálculo estimado de los costes laborales y los costes directos, que viene reflejado en el Anexo 1.A Presupuesto Base de Licitación (Art 100.2 LCSP) del PCAP que rige este contrato.

EL JEFE DE ÁREA DE FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
Jorge Domínguez Serrano

CSV : GEN-e57d-adbf-e77e-db5a-79f5-1eb6-e4a6-55c1

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : JORGE FRANCISCO DOMINGUEZ SERRANO | FECHA : 11/09/2020 10:33 | Sin acción específica





Se entiende por tanto que en este caso, y por todo lo expuesto, que en virtud del art 149.4 de la LCSP, al haber identificado la mesa de contratación una oferta incurso-en presunción de anormalidad, ésta requiera al licitador que la hubiera presentado dándole plazo suficiente para que justifique y desglose razonada y detalladamente el bajo nivel de los precios, o de costes, o cualquier otro parámetro en base al cual se haya definido la anormalidad de la oferta, mediante la presentación de aquella información y documentos que resulten pertinentes a estos efectos.

En este caso, habiéndose ya otorgado el trámite de audiencia previsto, y habiendo llevado a cabo la empresa licitadora Servinform S.A. una primera justificación, la mesa de contratación considera insuficiente la misma en lo que se refiere a los costes laborales, con lo que entiende que debe efectuar un desglose detallado y razonado de los mismos.

Código seguro de Verificación : GEN-e57d-adbf-e77e-db5a-79f5-1eb6-e4a6-55c1 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

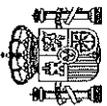
MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030  
  
SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DERECHOS SOCIALES  
E IGUALDAD  
  
INSTITUTO  
DE MAYORES  
Y SERVICIOS SOCIALES

CSV : GEN-e57d-adbf-e77e-db5a-79f5-1eb6-e4a6-55c1

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : JORGE FRANCISCO DOMINGUEZ SERRANO | FECHA : 11/09/2020 10:33 | Sin acción específica





COSTES DIRECTOS (Nivel de Agentes utilizados en el Servicio)	SALARIO BASE ANUAL 2019 (A)	INCREMENTO de un 6,50% de subidas IPC 2019 al 2023, (B)	SALARIO ANUAL Por niveles (C)	NÚMERO DE AGENTES (20) (D)	TOTAL COSTES LABORALES ANUAL (con 20 agentes) (E)	COSTES DIRECTOS 1 (Seguridad Social) 35% sobre el Total Costes Laborales 20 agentes Anual (F)	COSTES DIRECTOS 2 (Riesgo Laboral Costes de Teléfono Absentismo) 12% sobre el Total Costes Laborales 20 agentes Anual (G)	COSTES DIRECTOS 3 (Encuestas de Calidad) 5% sobre el Total Costes Laborales 20 agentes Anual (H)	TOTAL COSTES LABORALES MAS COSTES DIRECTOS (sin IVA) (I)
Nivel Grupo D Supervisor: Nivel: 7	16.788,10 €	1.091,23 €	17.879,33 €	1	17.879,33 €				
Nivel Grupo D Coordinador: Nivel:8	15.950,67 €	1.036,80 €	16.987,47 €	1	16.987,47 €				
Nivel Grupo D Teleoperador Operador/ Especialista Nivel: 10	14.555,00 €	946,08 €	15.501,08 €	18	279.019,44 €				
<b>TOTAL</b>	<b>47.293,77 €</b>	<b>3.074,11 €</b>	<b>50.367,88 €</b>	<b>20</b>	<b>313.886,24 €</b>	<b>103.582,46 €</b>	<b>37.666,35 €</b>	<b>15.694,32 €</b>	<b>470.829,37 €</b>

EL JEFE DE ÁREA DE FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Jorge Domínguez Serrano

CSV : GEN-e57d-adbf-e77e-db5a-79f5-1eb6-e4a6-55c1

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : JORGE FRANCISCO DOMINGUEZ SERRANO | FECHA : 11/09/2020 10:33 | Sin acción específica



## ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Fecha y hora de celebración

14 de Septiembre de 2020 a las 9:00

Lugar de celebración

AREA CONTRATACION E INVERSIONES

Asistentes

PRESIDENTE SUPLENTE

D Miguel A. Revuelta Sánchez-Beato, Coordinador Asuntos Económicos

SECRETARIA

Dª. Cristina Álvarez Arnaldo, Jefe Sección de Contratación

VOCALES

Dª. Mª Rosario Santamaría García, Interventora Delegada Adjunta en los SSCC. IMSERSO

Dª. Cristina Cereceda Babé, Jefa del Servicio Jurídico Delegado Central en el IMSERSO

Orden del día

Análisis del Informe emitido sobre la viabilidad de la oferta presentada al P.A. 32/20 (Expte. 179/20) "Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del IMSERSO".

Se Expone:

Análisis del Informe emitido sobre la viabilidad de la oferta presentada al P.A. 32/20 (Expte. 179/20) "Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del IMSERSO".

La Mesa acepta y aprueba el contenido del Informe suscrito por D. Jorge Francisco Dominguez Serrano, Jefe del Área de Formación y Comunicación y acuerda:

SOLICITAR a la empresa SERVINFORM, S.A. que justifique y aclare su oferta, de forma detallada y razonada.

Yo, como Secretaria, certifico con el visto bueno del Presidente Suplente:

SECRETARIA

PRESIDENTE SUPLENTE



**CSV : GEN-093b-d736-0fe9-d55f-74aa-b445-89de-9850**

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MIGUEL ANGEL REVUELTA SÁNCHEZ-BEATO | FECHA : 14/09/2020 12:03 | NOTAS : F  
- (Sello de Tiempo: 14/09/2020 13:05)

FIRMANTE(2) : CRISTINA ALVAREZ ARNALDO | FECHA : 14/09/2020 13:05 | NOTAS : CF - (Sello de  
Tiempo: 14/09/2020 13:05)



**INFORME RELACIONADO CON ACLARACIONES CON RESPECTO A COSTES LABORALES  
DE LA OFERTA PRESENTADA POR SERVIFORM S.A. PARA LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL IMSERSO. (P.A 32/20 –  
EXPTE 179/2020)**

Como ya se aclaró en el Informe de esta Unidad del pasado 11 de septiembre, habiéndose ya otorgado el trámite de audiencia previsto, y habiendo llevado a cabo la empresa licitadora Servinform S.A. una primera justificación al respecto, la mesa de contratación consideró insuficiente la misma en lo que se refiere a los costes laborales, con lo que entendió que debería efectuar un desglose detallado y razonado de los mismos.

Así, atendiendo al Informe presentado por Servinform S.A, de fecha 16 de septiembre, para la aclaración de los costes laborales incluidos en su oferta, se deja constancia de que con el objetivo de presentar su mejor oferta, la empresa estudió el número de horas necesarias para poder prestar el servicio de Gestión y Atención a los usuarios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, de la manera más eficiente en base a la experiencia acumulada.

La empresa afirma que para el caso de los agentes o teleoperadores, la dedicación no es exclusiva, tratándose de agentes “multiskill” o “multitarea”, y con el objetivo permanente de cubrir el total de horas necesarias para prestar el servicio con los requerimientos exigidos por el Imserso. De acuerdo con lo expuesto por la empresa, esto supondría contar con un nº mayor de agentes formados en el servicio, permitiendo afrontar situaciones de mayor demanda y hacer frente a posibles contingencias o incidencias.

Servinform S.A en su último Informe clarifica el desglose de sus costes laborales, dividiendo los perfiles por las categorías previstas en el PCAP, y según lo expuesto, se parte de los salarios base contemplados en la Resolución de 11 de febrero de 2019 sobre “Tablas Salariales para el año 2019 del II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector del Contact Center”.

Como se aprecia en el Informe presentado por Servinform S.A, al salario bruto anual, la empresa añade el correspondiente coste porcentual de Seguridad Social ( 32,40 %), más unos costes estimados en concepto de prevención de riesgos laborales, absentismo y productividad, dando como resultado el coste total anual detallado en su Informe.

Por lo que se desprende del Informe de Servinform S.A., lo que provoca que los costes salariales totales, conformados por el número de trabajadores requeridos de cada una de las categorías profesionales contempladas en el punto 2.11 del PPT, sean sensiblemente inferiores a los calculados por esta Unidad, es el hecho de que Servinform S.A. haya tomado en consideración que para prestar el servicio serán necesarias 17.120 horas de

CSV : GEN-4877-d215-9342-6b52-a05c-0c58-3fa6-6e29

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : JORGE FRANCISCO DOMINGUEZ SERRANO | FECHA : 28/09/2020 12:33 | Sin acción específica





teleoperadores a lo largo de todo un año, lo que se traduce en 9,7049 agentes, teniendo en cuenta que un agente podría realizar 1.764 horas, las estipuladas por Convenio.

El número mínimo de agentes para cubrir los objetivos del servicio, tal y como se recoge en el PPT, es de 20, y la empresa especifica que los agentes adscritos para la realización de este servicio es de 35 a tiempo parcial.

Por todo lo expuesto anteriormente, y de acuerdo en todo caso con lo justificado por Servinform S.A., esta Unidad entiende que la empresa licitadora podría afrontar adecuadamente con este equipo de trabajo el cumplimiento de los niveles de operatividad y calidad, y con garantías en todo momento, al darse las circunstancias establecidas en el PCAP para su adjudicación, y dejando constancia en cualquier caso, que si se diera alguno de los incumplimientos contractuales reflejados en el Anexo 1C/1D del citado PCAP, tendría como consecuencia la imposición de las penalidades correspondientes.

EL JEFE DE ÁREA DE FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Jorge Domínguez Serrano

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030  
  
SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DERECHOS SOCIALES  
E IGUALDAD  
  
INSTITUTO  
DE MAYORES  
Y SERVICIOS SOCIALES

CSV : GEN-4877-d215-9342-6b52-a05c-0c58-3fa6-6e29

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : JORGE FRANCISCO DOMINGUEZ SERRANO | FECHA : 28/09/2020 12:33 | Sin acción específica



## ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Fecha y hora de celebración  
29 de Septiembre de 2020 a las 17:00

Lugar de celebración  
AREA CONTRATACION E INVERSIONES

Asistentes  
PRESIDENTE SUPLENTE  
D<sup>a</sup>. Francisca Abad Corrales, Jefa del Área de Contratación e Inversiones

SECRETARIA  
D<sup>a</sup>. Cristina Álvarez Arnaldo, Jefe Sección de Contratación

VOCALES  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Rosario Santamaría García, Interventora Delegada Adjunta en los SSCC. IMSERSO  
D<sup>a</sup>. Cristina Cereceda Babé, Jefa del Servicio Jurídico Delegado Central en el IMSERSO

Orden del día

Análisis del Informe sobre la viabilidad de la oferta presentada por la empresa SERVINFORM, S.A. al P.A. 32/20 (Expte. 179/20)  
"Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del IMSERSO".

Se Expone:

Análisis del Informe sobre la viabilidad de la oferta presentada por la empresa SERVINFORM, S.A. al P.A. 32/20 (Expte. 179/20)  
"Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del IMSERSO".

La Mesa acepta y aprueba el contenido del Informe suscrito por D Jorge Domínguez Serrano, Jefe del Área de Formación y Comunicación y acuerda:

SOLICITAR a la Unidad promotora del expediente, que emita el Informe final de valoración de las ofertas admitidas al Procedimiento.

Yo, como Secretaria, certifico con el visto bueno de la Presidenta Suplente:

SECRETARIA

PRESIDENTA SUPLENTE



CSV : GEN-7f63-f040-7a77-fd5d-a09a-68f8-e26d-57b4

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCA ABAD CORRALES | FECHA : 30/09/2020 11:46 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 30/09/2020 14:06)

FIRMANTE(2) : CRISTINA ALVAREZ ARNALDO | FECHA : 30/09/2020 14:05 | NOTAS : CF - (Sello de Tiempo: 30/09/2020 14:06)



Procedimiento Abierto 32/20. Expediente 179/2020

Informe de valoración de ofertas para la contratación del Servicio de gestión y atención a los usuarios del IMSERSO.

Se consideran las siguientes ofertas válidas recibidas:

CIF	DENOMINACIÓN
A-41050980	SERVIFORM S.A.
A83700336 – A78751997	UTE ATENTO IMPULSA S.A. – ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U.

SERVIFORM S.A.

La oferta económica presentada asciende a 328.886,30 euros más 21 % de IVA, que suponen 69.066,12 euros, lo que hace un total de 397.952,42 euros. Los importes son correctos. Proposición técnica evaluable mediante criterios objetivos: Aumento del horario de atención al público, de las 18 a las 19 horas, durante las campañas de Vacaciones y Turismo.

UTE ATENTO IMPULSA S.A. – ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U.

La oferta económica presentada asciende a 462.567,90 euros más 21 % de IVA, que suponen 97.139,26 euros, lo que hace un total de 559.707,16 euros. Los importes son correctos. Proposición técnica evaluable mediante criterios objetivos: Aumento del horario de atención al público, de las 18 a las 19 horas, durante las campañas de Vacaciones y Turismo.

Una vez revisadas las ofertas presentadas, se comprueba que Servinform S.A. incurre en baja anormal o desproporcionada, a la que se refiere el punto 12.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP), de acuerdo con el artículo 85 del RGLCAP 1098/2001.

Asimismo se ha comprobado que los costes laborales que indica el Anexo 1A del PCAP ascienden a 455.135,05 euros, por lo que la oferta presentada por Servinform S.A. estaría por debajo de los mismos.

CORREO ELECTRÓNICO:

sg@imserso.es

AVDA. DE LA ILUSTRACIÓN, S/N  
CON VTA. A GINZO DE LIMIA, 58  
28029 MADRID

TEL. 91 703 36 49  
FAX: 91 703 36 53

CSV : GEN-a460-9775-4256-a657-d016-c21e-16b3-2d0f

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

FIRMANTE(1) : JORGE FRANCISCO DOMINGUEZ SERRANO | FECHA : 05/10/2020 09:48 | Sin acción específica





Tras el trámite de audiencia otorgado a la empresa Servinform S.A., una vez presentada su oferta, y para poder justificar tanto la no incurrancia en baja desproporcionada o temeraria, como los costes laborales reflejados, se constata que la empresa ha llevado a cabo las correspondientes aclaraciones en ambos puntos, por lo que se admite dicha oferta y se procede finalmente a su valoración.

#### CUADRO RESUMEN

CIF	DENOMINACIÓN	PRECIO	PRECIO CON IVA	PUNTUACIÓN PRECIO	PUNT. AUMENTO HORARIO	TOTAL
A83700336 – A78751997	UTE ATENTO IMPULSA S.A. – ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U.	462.567,90 €	559.707,16 €	48,38	18	66,38
A-41050980	SERVIFORM S.A.	328.886,30 €	397.952,42 €	82	18	100

Las ofertas han sido valoradas en función de los criterios cuantificables mediante la aplicación de la fórmula prevista en el punto 10.2 del PCAP.

Madrid, a 05 Octubre de 2020

EL JEFE DE ÁREA DE FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Jorge Domínguez Serrano



## ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Fecha y hora de celebración  
5 de Octubre de 2020 a las 10:30

Lugar de celebración  
AREA CONTRATACION E INVERSIONES

Asistentes  
PRESIDENTE SUPLENTE  
D<sup>a</sup>. Francisca Abad Corrales, Jefa del Área de Contratación e Inversiones

SECRETARIA  
D<sup>a</sup>. Cristina Álvarez Arnaldo, Jefe Sección de Contratación

VOCALES  
D<sup>a</sup>. Natalia Sánchez Pérez, Interventora Delegada en los SSCC. IMSERSO  
D<sup>a</sup>. Cristina Cereceda Babé, Jefa del Servicio Jurídico Delegado Central en el IMSERSO

Orden del día

Análisis del Informe Final de valoración de las ofertas presentadas al P.A. 32/20 (Expte. 179/20) "Servicio de Gestión y Atención a Usuarios del IMSERSO".

Se Expone:

Análisis del Informe Final de valoración de las ofertas presentadas al P.A. 32/20 (Expte. 179/20) "Servicio de Gestión y Atención a Usuarios del IMSERSO".

La Mesa acepta y aprueba el contenido del Informe suscrito por D. Jorge Francisco Rodríguez Serrano, Jefe del Area de Formación y Comunicación, y acuerda:

ELEVAR la Propuesta de Adjudicación del Procedimiento.

Yo, como Secretaria, certifico con el visto bueno de la Presidenta Suplente:

SECRETARIA

PRESIDENTA SUPLENTE



**CSV : GEN-478a-d72f-6eba-8451-ac2a-7f7b-2e6e-7730**

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCA ABAD CORRALES | FECHA : 05/10/2020 11:30 | NOTAS : F - (Sello de  
Tiempo: 05/10/2020 12:22)

FIRMANTE(2) : CRISTINA ALVAREZ ARNALDO | FECHA : 05/10/2020 12:21 | NOTAS : CF - (Sello de  
Tiempo: 05/10/2020 12:22)

## ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Fecha y hora de celebración  
05 de Octubre de 2020 a las 11:00

Lugar de celebración  
AREA CONTRATACION E INVERSIONES

Asistentes  
PRESIDENTE SUPLENTE  
D<sup>a</sup>. Francisca Abad Corrales, Jefa del Área de Contratación e Inversiones

SECRETARIA  
D<sup>a</sup>. Cristina Álvarez Arnaldo, Jefe Sección de Contratación

VOCALES  
D<sup>a</sup>. Natalia Sánchez Pérez, Interventora Delegada en los SSCC. IMSERSO  
D<sup>a</sup>. Cristina Cereceda Babé, Jefa del Servicio Jurídico Delegado Central en el IMSERSO

Orden del día

- 1.- Valoración criterios evaluables automáticamente: 179/2020 - Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
- 2.- Propuesta adjudicación: 179/2020 - Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Se Expone

- 1.- Valoración criterios evaluables automáticamente: 179/2020 - Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

Una vez remitida la información por el equipo técnico, éste ha valorado las proposiciones técnicas de acuerdo a los criterios del PCAP, según lo indicado en el informe adjunto.

- 2.- Propuesta adjudicación: 179/2020 - Servicio de Gestión y Atención a los usuarios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

De acuerdo a la evaluación de las propuestas aportadas por los licitadores, la mesa concluye la siguiente lista ordenada de manera decreciente de puntuación de acuerdo a las puntuaciones obtenidas por los licitadores en las diferentes fases:

Orden: 1 CIF: A41050980 SERVIFORM SA Propuesto para la adjudicación  
Total criterios CJV:  
Total criterios CAF: 100.0  
Total puntuación: 100.0

Orden: 2 CIF: A83700336 ATENTO IMPULSA S.A.U.  
Total criterios CJV:  
Total criterios CAF: 66.38  
Total puntuación: 66.38

Yo, como Secretaria, certifico con el visto bueno de la Presidenta Suplente:



CSV : GEN-e736-fb81-2ea1-ae68-ff2a-21d1-e876-8f90

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCA ABAD CORRALES | FECHA : 05/10/2020 12:27 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 05/10/2020 12:58)

FIRMANTE(2) : CRISTINA ALVAREZ ARNALDO | FECHA : 05/10/2020 12:57 | NOTAS : CF - (Sello de Tiempo: 05/10/2020 12:58)



**CSV : GEN-e736-fb81-2ea1-ae68-ff2a-21d1-e876-8f90**

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCA ABAD CORRALES | FECHA : 05/10/2020 12:27 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 05/10/2020 12:58)

FIRMANTE(2) : CRISTINA ALVAREZ ARNALDO | FECHA : 05/10/2020 12:57 | NOTAS : CF - (Sello de Tiempo: 05/10/2020 12:58)



**HECHOS**

Mediante Resolución de la Dirección General de fecha 5 de agosto de 2020, se acuerda la apertura del Procedimiento Abierto nº PA. 19/20 para la contratación del SERVICIO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES (Expte. nº 179/2020), siendo publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 10 de agosto de 2020

De conformidad con la citada Resolución, el día 25 de agosto de 2020, la Mesa de Contratación procede a la apertura y examen de las documentaciones administrativas presentadas por los licitadores, resultando admitidas las empresas que figuran a continuación al haber acreditado el cumplimiento de requisitos previos exigidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP).

- CIF A 83700336 ATENTO IMPULSA S.A.U. y A78751997 ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U., compromiso en UTE
- CIF A41050980 SERVIMFOR S.A.

En sesión de Mesa de Contratación de fecha 27 de agosto de 2020 se procede a la apertura pública de los criterios evaluables automáticamente. La documentación se remite a los técnicos para su correspondiente evaluación.

En sesión de Mesa de Contratación de fecha 2 de septiembre se procede al examen del informe de valoración de las ofertas emitido por el Jefe de Área de Formación y Comunicación, acordándose dar trámite de audiencia a la empresa SERVINFORM, S.A. para que justifique la oferta presentada como anormalmente baja o desproporcionada, así como por debajo de los costes salariales indicados en el Anexo 1 A del PACP.

En sesión de Mesa de Contratación de fecha 14 de septiembre se procede al examen del informe sobre la viabilidad de la oferta emitido por el Jefe de Área de Formación y Comunicación, acordándose solicitar a la empresa SERVINFORM, S.A. que justifique y aclare su oferta, de forma detallada y razonada.

Con fecha 29 de septiembre de 2020, la Mesa de contratación analiza y aprueba el nuevo informe emitido por el Jefe de Área de Formación y Comunicaciones, y le solicita el informe final de valoración de ofertas admitidas a Procedimiento.

En sesión de Mesa de Contratación de fecha 5 de octubre de 2020, analiza el informe final de valoración de las ofertas con el siguiente resultado en orden decreciente:

CIF	DENOMINACIÓN	OFERTA (en euros sin IVA)	OFERTA (en euros con IVA)	PUNTOS OFERTA	PUNTOS POR AUMENTO HORARIO	Puntuación FINAL
A41050980	SERVIFORM SA	328.886,30	397.952,42	82,00	18	100,00
A83700336 y A78751997	ATENTO IMPULSA S.A.U. y ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U., compromiso en UTE	462.567,16	559.707,16	48,38	18	66,38

Y, en el mismo día, la Mesa de contratación acuerda elevar al órgano de contratación la siguiente

**PROPUESTA:**

**CORREO ELECTRÓNICO:**

[sganalisispresupuestario@imserso.es](mailto:sganalisispresupuestario@imserso.es)

AVDA. DE LA ILUSTRACIÓN, S/N  
CON VTA. A GINZO DE LIMIA, 58  
28029 MADRID

TEL. 91 703 37 31  
FAX: 91 703 37 99

CSV : GEN-b710-60a3-35d0-3c98-564f-99ab-bf04-173d

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : ANTONIO BALBONTIN LOPEZ-CERON | FECHA : 25/11/2020 19:42 | Sin acción específica





ADJUDICAR el Procedimiento Abierto nº 19/20 para la contratación del SERVICIO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES (Expta. nº 179/2020), a la empresa SERVINFORM.S.A., por un importe de TRESCIENTOS VEINTIOCHO MIL OCHOCIENTAS OCHENTA Y SEIS EUROS CON TREINTA CÉNTIMOS EXCLUIDO IVA (328.886,30€) al ser su oferta, de las presentadas al procedimiento de adjudicación por empresas que reúnen todos los requisitos exigidos por el correspondiente pliego de cláusulas administrativas particulares y que no incurren en presunción inicial de contener valores anormales o desproporcionados, la más ventajosa en el conjunto de criterios establecidos por el precitado pliego.

Recibida la propuesta de la Mesa de Contratación, el Órgano de contratación examina la documentación y propuesta de la Mesa y cabe la posibilidad de que la justificación de la oferta del licitador SERVINFORM no sea adecuada a las exigencias de los pliegos que rigen el contrato, por lo que

#### ACUERDA

Devolver la propuesta a la Mesa de Contratación sometiendo a su consideración la posibilidad de que incumpla las exigencias mínimas establecidas en los pliegos que rigen el contrato, para revisar la justificación de viabilidad presentada por SERVINFORM, dado que puede incurrir en un incumplimiento de las exigencias mínimas establecidas en el pliego, al poner a disposición de la ejecución del contrato 9,704935307 Teleoperadores o el número de horas de trabajo que se corresponden con la jornada a tiempo completo y en cómputo anual de 9,704935307 Teleoperadores, cuando el pliego del contrato en sus cláusulas 2.11 y 2.14 del PPT y en el Anexo 1 A del PCAP exige un mínimo de 18 Teleoperadores a jornada completa ( o las horas de trabajo en cómputo anual correspondiente a la jornadas de 18 Teleoperadores a tiempo completo).

EL DIRECTOR GENERAL  
P.D. (Res. 17/06/2013)  
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE ANÁLISIS  
PRESUPUESTARIO Y DE GESTIÓN FINANCIERA

Antonio Balbontín López-Cerón

MINISTERIO  
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD  
  
SECRETARÍA DE ESTADO  
DE SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD  
  
INSTITUTO  
DE MAYORES  
Y SERVICIOS SOCIALES

CSV : GEN-b710-60a3-35d0-3c98-564f-99ab-bf04-173d

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : ANTONIO BALBONTIN LOPEZ-CERON | FECHA : 25/11/2020 19:42 | Sin acción específica



## ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Fecha y hora de celebración  
4 de Diciembre de 2020 a las 13:00

Lugar de celebración  
Área Contratación e Inversiones. IMSERSO.

Asistentes  
PRESIDENTA SUPLENTE  
D<sup>a</sup>. Francisca Abad Corrales. Jefa de Área de Contratación e Inversiones

SECRETARIA  
D<sup>a</sup>. Cristina Álvarez Arnaldo, Jefe Sección de Contratación

VOCALES  
D<sup>a</sup>. Natalia Sánchez Pérez, Interventora Delegada en los SSCC. IMSERSO  
D<sup>a</sup>. Cristina Cereceda Babé, Jefa del Servicio Jurídico Delegado Central en el IMSERSO

Orden del día

Análisis del escrito recibido del Órgano de Contratación de 25 de noviembre de 2020, por él solicita a la Mesa de Contratación revisión de la justificación de viabilidad de la oferta presentada por SERVIFORM, sometiendo a nuestra consideración la posibilidad de que incumpla las exigencias mínimas establecidas en los pliegos que rigen el contrato, particularmente lo dispuesto en las cláusulas 2.11 y 2.14 del Pliego de Prescripciones Técnicas ( en adelante PPT) que disponen "Se considera que el número de agentes mínimo para poder cubrir los objetivos especificados en este pliego es de 20".

Para el análisis de la cuestión suscitada partimos de las siguientes disposiciones de los pliegos:

Cláusula 2.11 del PPT "El equipo de trabajo que el adjudicatario destine a la prestación del servicio estará integrado por los siguientes perfiles:

Supervisor/a B.  
Coordinador/a.  
Tele operador/a especialistas.

Cláusula 2.11 y 2.14 del PPT: "Se considera que el número de agentes mínimo para poder cubrir los objetivos especificados en este pliego es de 20".

Cláusula 2.16 del PPT, el convenio colectivo que regula las relaciones laborales en el sector objeto del contrato es el II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector del Contac Center.

Anexo 1 A del Cuadro Resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) en el apartado correspondiente a costes laborales:

Se calculan los salarios en cómputo anual.

En paralelo con la cláusula 2.11 del PPT, se tienen en cuenta los costes laborales de 1 supervisor B, 1 coordinador y 18 agentes (tele operador), en total 20.

El total de costes laborales en cómputo anual asciende a 455.135,05 €.

Los costes laborales calculados a partir del Convenio Colectivo de referencia se corresponden con los costes a jornada completa



CSV : GEN-29be-ba16-2a2a-f75e-9950-b42f-de48-cf7c

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCA ABAD CORRALES | FECHA : 06/12/2020 11:31 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 09/12/2020 08:13)

FIRMANTE(2) : CRISTINA ALVAREZ ARNALDO | FECHA : 09/12/2020 08:13 | NOTAS : CF - (Sello de Tiempo: 09/12/2020 08:13)



RECICLABLE



PEFC  
PFC/C14-38-0919

Bosques bien gestionados. Cuidamos el bosque. Ayudamos a mantener el medio rural.

y en cómputo anual de los 20 operarios.

La empresa SERVINFOR a requerimiento de la Mesa de Contratación remite el documento de fecha 16 de septiembre de 2020 bajo el título "Aclaraciones sobre la valoración económica" donde detallan las diferentes partidas de su oferta " que componen el epígrafes correspondiente a los Costes Directos".

Diseña su oferta a partir de calcular el número de horas necesaria para ejecutar el contrato según las exigencias del PPT (número aproximado de llamadas y de Emails), obteniendo un resultado de 17.120 horas, indicando expresamente que el número de Tele operadores necesarios es de 9,704935307. Posteriormente calcula a partir de diversas variables su coste anual, que partiendo del coste de un Tele operador (22.333,29 €) obtiene la cantidad de 216.7443, 14 €.

Del análisis de la oferta se pone de manifiesto que el número de Tele operadores que el licitador va a poner a disposición del contrato es de 9,704935307, o dicho de otro modo, el número de horas de trabajo que se corresponden con la jornada a tiempo completa y en cómputo anual de 9,704935307 Tele operadores.

Entendemos que la propuesta formulada por la empresa SERVINFORM está sustentada sobre un incumplimiento de las exigencias mínimas establecidas en el pliego, poniendo a disposición de la ejecución del contrato 9,704935307 Tele operadores o el número de horas de trabajo que se corresponden con la jornada a tiempo completo y en cómputo anual de 9,704935307 Tele operadores, cuando el pliego del contrato en sus cláusulas 2.11 y 2.14 del PPT y en el Anexo 1 A del PCAP exige un mínimo de 18 Tele operadores a jornada completa ( o las horas de trabajo en cómputo anual correspondiente a la jornadas de 18 Tele operadores a tiempo completo).

Por todo ello, la Mesa de Contratación propone excluir la oferta presentada por SERVINFORM y proponer como adjudicataria a UTE ATENTO IMPULSA S.A.-ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U.

Yo, como Secretaria, certifico con el visto bueno de la Presidenta Suplente:

SECRETARIA

PRESIDENTA SUPLENTE



CSV : GEN-29be-ba16-2a2a-f75e-9950-b42f-de48-cf7c

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCA ABAD CORRALES | FECHA : 06/12/2020 11:31 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 09/12/2020 08:13)

FIRMANTE(2) : CRISTINA ALVAREZ ARNALDO | FECHA : 09/12/2020 08:13 | NOTAS : CF - (Sello de Tiempo: 09/12/2020 08:13)