

RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DENOMINADO “APOYO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO DE PUBLICACIONES Y BOJA”

EXPEDIENTE: CONTR 2025 99352

OBJETO: APOYO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO DE PUBLICACIONES Y BOJA

IMPORTE DE LICITACIÓN:

- Importe sin IVA: Ciento seis mil seiscientos ocho euros (106.608,00 €).

- IVA (se aplica el 21%): veintidós mil trescientos ochenta y siete euros con sesenta y ocho céntimos (22.387,68 €).

- Importe total, IVA incluido: ciento veintiocho mil novecientos noventa y cinco euros con sesenta y ocho céntimos (128.995,68 €).

PARTIDAS PRESUPUESTARIAS

IMPORTE (IVA INCLUIDO)

2025 0100010040 G/11A/227.09/00 01	16.124,46 €
2026 0100010040 G/11A/227.09/00 01	64.497,84 €
2027 0100010040 G/11A/227.09/00 01	48.373,38 €

TRAMITACIÓN DEL GASTO: Ordinaria.

TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE: Ordinaria.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 24 meses desde la firma del contrato o hasta agotar presupuesto, lo que ocurra antes. Esta circunstancia es debida a que el abono del contrato se realiza en función de una parte fija y una parte variable que puede hacer que se agote el presupuesto antes o después del plazo previsto. En cualquier caso, el plazo empieza a contar desde la fecha que se establezca a este efecto en el contrato.

En relación con el expediente de referencia que se tramita por el Servicio de Contratación de la Secretaría General Técnica, y a tenor de los siguientes:

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- El 11 de febrero de 2025 fue dictado acuerdo de inicio del expediente de contratación de referencia, atendiendo a la Memoria justificativa de 3 de febrero de 2025 suscrita por del Jefe de Servicio de Publicaciones y BOJA, mediante el procedimiento de licitación abierto previsto en el artículo 156 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio.

Conforme al artículo 122.7 de la LCSP, el 17 de febrero de 2025 se emitió, por parte de la Letrada de la Junta de Andalucía adscrita a la Asesoría Jurídica de la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, informe preceptivo del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (AJ-CPIDS 2025/12).



MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	02/06/2025 13:09:14	PÁGINA: 1 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw6dDDnjf345qxV990eP62b854V	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/



SEGUNDO.- La fiscalización y contabilización de la autorización del crédito fue realizada por la Intervención Delegada de la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa con fecha 25 de febrero de 2025.

TERCERO.- El día 26 de febrero de 2025, se aprobó el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el Pliego de Prescripciones Técnicas y el expediente de contratación, así como el inicio del proceso de licitación, mediante procedimiento abierto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, publicándose el anuncio de licitación en el Perfil del Contratante el 27 de febrero de 2025.

CUARTO.- Con fecha 27 de marzo de 2025 se reúne la Mesa de Contratación, acordándose la apertura del sobre electrónico nº 1, presentado por las empresas licitadoras, a través de SiREC-Portal de licitación electrónica, para proceder al examen y calificación por parte de la Mesa de Contratación de la documentación incluida en dicho sobre.

A continuación, por parte de los miembros de la Mesa se comprueba que las empresas que han presentado sus proposiciones en tiempo y forma a través de SiREC-Portal de licitación electrónica son las siguientes:

1. - ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A. (NIF A79331690)
2. - UTE SERVIFORM, S.A. (NIF A41050980), BETAN, S.A. (NIF A28667707)
3. - OSVENTOS INNOVACION EN SERVICIOS, S.L. (NIF B70493275)

Efectuado el examen y calificación de la documentación correspondiente al sobre 1 de cada una de las citadas entidades, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 10.3 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, por unanimidad de la Mesa de Contratación se acuerda la admisión de todas las entidades presentadas a la licitación.

A continuación, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 10.4 del PCAP, se procede por parte de la Presidenta de la Mesa de contratación, a la apertura en SiREC- Portal de licitación electrónica del sobre electrónico nº 2 “Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor”, acordándose, por unanimidad de la Mesa de Contratación, poner a disposición de los Vocales de la Mesa representantes del Servicio Proponente las propuestas presentadas por las empresas licitadoras admitidas, al objeto de que se realice el estudio y valoración de las mismas.

QUINTO.- Con fecha 24 de abril de 2025, se reúne la Mesa de Contratación y se procede al análisis del informe técnico de valoración de fecha 24 de abril de 2025 relativo a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor, sobre nº 2, el cual es aceptado por unanimidad de la Mesa de Contratación.

Dicho informe concluye con la siguiente puntuación:

EMPRESA	PUNTUACIÓN NORMALIZADA
SERVIFORM-BETAN	33,75
ILUNION	39,15
OSVENTOS	19,80

En el citado informe se indica que “*Para continuar en el proceso de adjudicación (y así poder proceder a evaluar el Sobre 3) los licitadores habrán de superar un umbral mínimo que se rebasará si tras la valoración de la documentación del Sobre 2 se obtiene una puntuación igual o superior al 50% del máximo de puntos*”

MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE		02/06/2025 13:09:14	PÁGINA: 2 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw6dDDnjf345qxV990eP62b854V	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



posibles ponderables del conjunto de los criterios cualitativos en función de juicios de valor (22,5 puntos).” Las empresas SERVIFORM-BETAN e ILUNION superan el umbral establecido, por lo que se propone a la mesa de contratación que continúen en el proceso de adjudicación, sin embargo la empresa OSVENTOS no supera el umbral establecido por lo que se propone a la mesa de contratación que no continúe en el proceso de adjudicación.”

A la vista de lo anteriormente dispuesto, por unanimidad de la Mesa de Contratación, se acuerda la continuación en el procedimiento de licitación de las entidades: UTE SERVIFORM, S.A.- BETAN, S.A. e ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A., así como la exclusión de la entidad OSVENTOS INNOVACION EN SERVICIOS, S.L., al no superar la puntuación obtenida en el sobre n.º 2 el umbral mínimo establecido en el Anexo I, apartado 8.C. del PCAP.

De conformidad con lo dispuesto en la cláusula 10.5 del PCAP, se procede por parte de la Presidenta de la Mesa de contratación, a la apertura en SiREC-Portal de licitación electrónica del sobre electrónico n.º 3 “Documentación relativa a los criterios de adjudicación cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas” de las entidades admitidas a la licitación.

Por la Presidenta de la Mesa de Contratación se procede a la lectura de las ofertas económicas y mejoras aportadas por las citadas empresas, siendo las ofertas económicas las siguientes:

<u>LICITADOR</u>	<u>OFERTA ECONÓMICA</u>
- ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.	106.608,00 €
- UTE SERVIFORM, S.A.- BETAN, S.A.	106.608,00 €

Los precios unitarios ofertados son los siguientes:

1) ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.:
- Precio atención telefónica: 2,17 €
- Precio atención correo-e: 2,11€
- Coste fijo mensual del servicio: 828,00 €

2) UTE SERVIFORM, S.A.- BETAN, S.A.:
- Precio atención telefónica: 2,24 €
- Precio atención correo-e: 2,15 €
- Coste fijo mensual del servicio: 805,50 €

Las mejoras ofertadas son las siguientes:

1) ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.:
- Aumento del horario del servicio: 3 horas adicionales

2) UTE SERVIFORM, S.A.- BETAN, S.A.:
- Aumento del horario del servicio: 3 horas adicionales

A continuación se acuerda, por unanimidad de la Mesa de Contratación, poner a disposición de los Vocales de la Mesa, representantes del Servicio Proponente, la documentación presentada por las empresas licitadoras admitidas en relación a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas para que se valoren las ofertas económicas presentadas conforme a lo dispuesto en el punto 8.B. del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y se proceda al análisis de las mismas y se emita informe al respecto para

MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE		02/06/2025 13:09:14	PÁGINA: 3 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw6dDDnjf345qxV990eP62b854V	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



comprobar si alguna de ellas es anormalmente baja, de acuerdo con los parámetros objetivos establecidos en el punto 8.D. del Anexo I del citado Pliego.

SEXTO.- Con fecha 29 de abril de 2025 se reúne la Mesa de Contratación y se procede al análisis del informe técnico de valoración de fecha 28 de abril de 2025 relativo a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas, sobre nº 3 y se comprueba que, una vez realizadas las operaciones oportunas, ninguna de las ofertas económicas presentadas incurre en valores anormalmente bajos por lo que el citado informe es aceptado por unanimidad de la Mesa de Contratación.

Seguidamente, por parte de la Mesa se procede a la valoración de las ofertas presentadas por las empresas admitidas conforme a lo dispuesto en el punto 8.B. del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, relativo a los criterios de adjudicación y baremos, con el siguiente resultado:

1) ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.:

Expte CONTR/2025/99352: "SERVICIO DE APOYO PARA ATENCIÓN CIUDADANA BOJA"								
Empresa: "ILUNION"								
NIVEL	CRITERIO	PESO %	UMBRAL	Valoración (0-100)	Puntuación normalizada	Valoración según PCAP (0 - 10)	Puntuación normalizada según PCAP	Valor ofertado
1)	Aumento del horario exigido de prestación	15	3	100,00	15,00	10,00	1,50	3
2)	Cuantía Económica	40	N/A	97,60	39,04	9,76	3,90	106.608,00 €
	VT	6	N/A			1,00		2,17 €
	VC	3	N/A			1,00		2,11 €
	VF	1	N/A			0,76		828,00 €
				VALORACIÓN TOTAL SOBRE 3	54,04		5,40	
				VALORACIÓN TOTAL SOBRE 2	39,15		3,915	
				PUNTAJACIÓN FINAL	93,19			
				Media	2,21 €	2,13 €	816,75 €	
				Min	2,17 €	2,11 €	805,50 €	
				Max	2,50 €	2,40 €	900,00 €	

2) UTE SERVINFORM, S.A.- BETAN, S.A.:

Expte CONTR/2025/99352: "SERVICIO DE APOYO PARA ATENCIÓN CIUDADANA BOJA"								
Empresa: "SERVINFORM"								
NIVEL	CRITERIO	PESO %	UMBRAL	Valoración (0-100)	Puntuación normalizada	Valoración según PCAP (0 - 10)	Puntuación normalizada según PCAP	Valor ofertado
1)	Aumento del horario exigido de prestación	15	3	100,00	15,00	10,00	1,50	3
2)	Cuantía Económica	40	N/A	83,10	33,24	8,31	3,33	106.608,00 €
	VT	6	N/A			0,79		2,24 €
	VC	3	N/A			0,86		2,15 €
	VF	1	N/A			1,00		805,50 €
				VALORACIÓN TOTAL SOBRE 3	48,24		4,83	
				VALORACIÓN TOTAL SOBRE 2	33,75		3,375	
				PUNTAJACIÓN FINAL	81,99			
				Media	2,21 €	2,13 €	816,75 €	
				Min	2,17 €	2,11 €	805,50 €	
				Max	2,50 €	2,40 €	900,00 €	



RESUMEN SOBRE Nº 3		
EMPRESA	PUNTUACIÓN NORMALIZADA (0-100)	PUNTUACIÓN NORMALIZADA PCAP (0-10)
ILUNION	54,04	5,40
SERVIFORM	48,24	4,83
PUNTUACIÓN TOTAL		
EMPRESA	ILUNION	SERVIFORM
VALORACIÓN TOTAL SOBRE 3	54,04	48,24
VALORACIÓN TOTAL SOBRE 2	39,15	33,75
PUNTUACIÓN FINAL	93,19	81,99

Acto seguido se procede a la clasificación, por orden decreciente, de las proposiciones admitidas atendiendo a los criterios de adjudicación señalados en los Pliegos que rigen en esta licitación, la cual se eleva ante el órgano de contratación para su aceptación, con objeto de continuar la tramitación del expediente conforme a lo establecido en el artículo 150 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DE OFERTAS		
ORDEN	EMPRESAS	PUNTUACIÓN
1	ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.	93,19
2	UTE SERVIFORM, S.A.- BETAN, S.A.	81,99

SÉPTIMO.- Con fecha 21 de mayo de 2025 se reúne la Mesa de Contratación y por la Presidenta de la Mesa se aporta la documentación previa a la adjudicación presentada por la licitadora ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A., a través de SIREC-Portal de Licitación Electrónica, ante el requerimiento formulado por la Mesa de Contratación, conforme a lo dispuesto en la cláusula 10.7 del PCAP.

Tras el examen de la misma se aprecia la siguiente deficiencia que debe ser subsanada:

- De conformidad con la cláusula 10.7.2.a(apartado 6): “Las empresas, entidades o sociedades que tomen parte en esta licitación, deberán acreditar que no forma parte de los órganos de gobierno o administración persona alguna a la que se refiere el artículo 6 del Decreto 176/2005, de 26 de julio, por el que se desarrolla la Ley 3/2005, de 8 de abril, de Incompatibilidades de altos cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y de declaración de actividades, bienes e intereses de altos cargos y otros cargos públicos, con la excepción contenida en el artículo 4.2 de dicha Ley, así como que no ostenta participación superior al 10% computada en la forma que regula el artículo 5 de la Ley.”

MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	02/06/2025 13:09:14	PÁGINA: 5 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw6dDDnjf345qxV990eP62b854V	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/



A estos efectos la persona representante que presente la oferta firmará una declaración responsable, conforme al modelo establecido en el Anexo VII, de que ninguna de las personas que componen los órganos de gobierno o administración de la licitante se hallan incurso en supuesto alguno a los que se refiere el artículo 6 del Decreto 176/2005.

OCTAVO.- Con fecha 30 de mayo de 2025 se reúne la Mesa de Contratación y por la Presidenta de la Mesa se aporta la documentación requerida para subsanar la presentada como documentación previa por la licitadora ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A., a través de SIREC-Portal de Licitación Electrónica., acordándose, por unanimidad de la Mesa de Contratación, ponerlo en conocimiento del Órgano de Contratación, a los efectos de que se proceda a la adjudicación de la licitación ante el requerimiento formulado por la Mesa de Contratación, conforme a lo dispuesto en la cláusula 10.7 del PCAP.

Tras el examen de la misma se comprueba que la documentación ha sido presentada en plazo y conforme, dándose por subsanados los defectos advertidos, adoptándose por unanimidad de la Mesa de Contratación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 157 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el siguiente acuerdo:

- Proponer al órgano de contratación como adjudicataria del contrato denominado “APOYO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO DE PUBLICACIONES Y BOJA” a la empresa ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A. con NIF: A79331690, por un importe de CIENTO SEIS MIL SEISCIENTOS OCHO EUROS (106.608,00 €), IVA excluido, a lo que le corresponde un 21% IVA de VEINTIDOS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS (22.387,68 €), siendo el total de CIENTO VEINTIOCHO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS (128.995,68 €), conforme a los detalles de su propuesta económica y técnica, al haber sido la mejor oferta de las admitidas a la presente licitación, teniendo en cuenta los criterios de adjudicación y baremos de valoración establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero. En virtud de lo establecido en los artículos 26.2.i) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y 2.1 del Decreto 39/2011, de 22 de febrero, por el que se establece la organización administrativa para la gestión de la contratación de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales y se regula el régimen de bienes y servicios homologados, atribuyen a las personas titulares de las Consejerías la competencia de suscribir los contratos relativos a los asuntos propios de las mismas.

Segundo. En uso de las atribuciones que me confiere la disposición cuarta, apartado 4 a) de la Orden de 14 de noviembre de 2023, por la que se delegan competencias en diversos órganos de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa (BOJA nº 223 de 21 de noviembre de 2023) y el Decreto 152/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa.

Tercero. Conforme a los artículos 150 y 151 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE		02/06/2025 13:09:14	PÁGINA: 6 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw6dDDnjf345qxV990eP62b854V	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Considerando los anteriores antecedentes de hecho y fundamentos jurídicos, y en uso de las atribuciones que tengo conferidas en materia de contratación,

RESUELVO

PRIMERO.- Adjudicar el contrato cuyo objeto es: “APOYO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO DE PUBLICACIONES Y BOJA” a la empresa ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A. con NIF: A79331690, por un importe de CIENTO SEIS MIL SEISCIENTOS OCHO EUROS (106.608,00 €), IVA excluido, a lo que le corresponde un 21% IVA de VEINTIDOS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS (22.387,68 €), siendo el total de CIENTO VEINTIOCHO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS (128.995,68 €), conforme a los detalles de su propuesta económica y técnica, al haber sido la mejor oferta de las admitidas a la presente licitación, teniendo en cuenta los criterios de adjudicación y baremos de valoración establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

SEGUNDO.- Ordenar la publicación de la presente adjudicación en el perfil de contratante de este Órgano de Contratación.

TERCERO.- La formalización del contrato no podrá tener lugar antes de que transcurran quince días hábiles desde el día siguiente a la notificación de la adjudicación a los licitadores y candidatos.

Notifíquese la presente resolución a los interesados, haciéndose saber que contra ella podrá interponerse potestativamente recurso especial en materia de contratación ante este Órgano de Contratación, en el plazo de quince días hábiles, contados a partir del siguiente a aquel en que se remita la notificación de la misma, de conformidad con lo previsto en los artículos 44 a 59 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, o bien directamente recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia con sede en Sevilla, en el plazo de dos meses, contados a partir del siguiente al de notificación de esta resolución, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 45.2 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

EL CONSEJERO DE LA PRESIDENCIA, INTERIOR,
DIÁLOGO SOCIAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
Por Orden de Delegación de Competencias de 14 de noviembre de 2023
(BOJA 223, de 21 de noviembre)
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
Fdo.: M.^a de la Almudena Gómez Velarde.

MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE		02/06/2025 13:09:14	PÁGINA: 7 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw6dDDnjf345qxV990eP62b854V	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	