

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN SOBRE LA JUSTIFICACIÓN DE LA OFERTA ANORMALMENTE BAJA PRESENTADA POR LA UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A.

EXPEDIENTE: CONTR_2025_679564 – 32/2025

CONTRATO: CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO A TRAVÉS DEL CENTRO DE LLAMADAS DE LOS CONSORCIOS DE TRANSPORTE METROPOLITANO DE ANDALUCÍA

1. ANTECEDENTES

Con fecha 30 de abril de 2026, la Mesa de Contratación del expediente para la adjudicación del Contrato de Servicios de Información y Atención al Usuario a través del centro de llamadas de Los Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía (CONTR_2025_679564), recoge en su Acta nº4 que, tras examinar la oferta económica presentada por la UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A. (en adelante, la UTE) identifica que se encuentra incurso en presunción de anormalidad por su bajo importe en relación con la prestación objeto del contrato, con arreglo a la valoración de los parámetros objetivos establecidos en el apartado 8.D del Anexo I del PCAP, requiriéndole al licitador la justificación de los términos de su propuesta económica.

Así pues y conforme al procedimiento establecido en el apartado 4 del art.149 de la ley 9/2017, la Mesa de Contratación de este expediente requiere asesoramiento técnico del servicio correspondiente para dilucidar la validez de la justificación presentada por el licitador sobre la posible anormalidad de su proposición.

2. ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA OFERTA ANORMALMENTE BAJA

2.1. Identificación de la anormalidad de la oferta

El apartado 8.D del Anexo I del PCAP, establece los parámetros objetivos para considerar una oferta anormalmente baja, considerando, en principio, desproporcionadas o temerarias aquellas ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

1. Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
2. Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
3. Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a 25 unidades porcentuales.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ELENA GUTIERREZ RABADAN	21/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmS6FRMDW7YHYRRGB3XJ64W2R53	PÁG. 1/5	

4. 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.

5. Con independencia del número de licitadores, se considerará incurso en presunción de anormalidad toda oferta que suponga una baja superior al 25% del presupuesto base de licitación.

El parámetro 5 establece el umbral de presunción de anormalidad en una baja ofertada superior al 25% respecto del PBL, para cualquier licitador, resultando un importe umbral de 819.508,80 € (IVA excluido).

En la propuesta económica presentada por la UTE la baja ofertada se sitúa en un 25,14% respecto al PBL, incurriendo en presunción de anormalidad, siendo la diferencia del importe de su oferta respecto del precio umbral anterior de 1.553,02€ (IVA excluido).

2.2. Evaluación de la justificación de la anormalidad de la oferta de la UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A.

A la vista de la documentación aportada por el licitador UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A., como justificación de su proposición económica para el contrato de referencia, identificada como incurso en presunción de anormalidad por la Mesa de Contratación, se informa de lo siguiente:

- **Documentación presentada:**

La documentación presentada por la UTE se basa en un informe de justificación de la oferta que incluye dos apartados:

Primero – En este primer apartado, hace constar la condición de la empresa BETAN, S.A, una de las integrantes de la UTE, como Centro Especial de Empleo (CEE) homologado en la provincia de Sevilla. Esta condición le otorga unos beneficios económicos, para la prestación del servicio, como son la bonificación del 100% de las cuotas empresariales a la Seguridad Social, en los contratos de trabajadores con discapacidad, así como la subvención del coste salarial para el mantenimiento de los puestos de trabajo de los trabajadores con discapacidad por una cuantía del 50% del salario mínimo interprofesional (o la parte proporcional para contratos a tiempo parcial).

En relación con esta segunda ayuda, la UTE menciona como documento adjunto la Orden de concesión de dicha Subvención de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, si bien no adjunta dicho documento.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ELENA GUTIERREZ RABADAN	21/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmS6FRMDW7YHYRRGB3XJ64W2R53	PÁG. 2/5	

Segundo – En el segundo apartado, se realiza un desglose de las partidas económicas para el cálculo de los costes asociados a su propuesta para la ejecución del servicio, con el siguiente detalle:

- Coste de Personal (costes salariales y cuotas de la Seguridad Social)
- Costes materiales (medios materiales a adscribir al contrato)
- Gastos generales (gastos indirectos)
- Beneficio

• **Revisión numérica de los costes:**

Tras realizar una comprobación de los datos económicos ofertados por el licitador, se verifica que los valores numéricos presentados coinciden con los cálculos realizados en la justificación, salvo errores de redondeo.

• **Análisis de la propuesta:**

Para estudiar la viabilidad de la oferta se ha seguido la siguiente metodología:

- 1) Se ha estimado el coste real del personal a subrogar que figura en el Anexo XVI del PCAP, que consta de 19 trabajadores, de los cuales 14 tienen la condición de discapacidad superior al 33% tal y como se detalla en la tabla publicada en la documentación complementaria del expediente (preguntas y respuestas):

Identificador del trabajador/a (iniciales)	Convenio colectivo de aplicación	Categoría profesional	Tipo Contrato	Jornada (Horas semanales)	PCd igual o superior al 33%	Fecha de Antigüedad	Vencimiento del contrato	Salario bruto anual	Base de co-tización mensual
ADLP, JC	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	530	16	SÍ	17/02/2024	16/02/2026	9.347,32 €	770,89 €
AG, D	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	209	31	SÍ	23/01/2023	31/12/9999	14.644,15 €	1.139,84 €
CR, AM	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	200	32	NO	11/04/2007	31/12/9999	16.515,37 €	1.340,61 €
CR, M	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	289	36	NO	11/04/2007	31/12/9999	16.001,71 €	1.537,60 €
CC, MR	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	200	32	SÍ	17/12/2001	31/12/9999	16.508,19 €	1.340,22 €
EG, S	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	209	32	SÍ	23/03/2018	31/12/9999	15.540,59 €	1.231,16 €
GF, R	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	510	36	SÍ	12/12/2024	31/12/9999	17.344,86 €	1.391,26 €
HA, JI	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	109	39	SÍ	24/11/2023	31/12/9999	17.850,87 €	1.444,73 €
JM, A	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	200	30	SÍ	18/08/2018	31/12/9999	14.257,38 €	1.308,84 €
LZ, M	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	209	31	SÍ	15/02/2017	31/12/9999	13.778,07 €	1.208,52 €
LLS, DM	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	289	27	NO	11/04/2007	31/12/9999	12.980,15 €	1.154,44 €

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ELENA GUTIERREZ RABADAN	21/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmS6FRMDW7YHYRRGB3XJ64W2R53	PÁG. 3/5	

Identificador del trabajador/a (iniciales)	Convenio colectivo de aplicación	Categoría profesional	Tipo Contrato	Jornada (Horas semanales)	PCd igual o superior al 33%	Fecha de Antigüedad	Vencimiento del contrato	Salario bruto anual	Base de co-tización mensual
LM, I	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	200	34	SÍ	20/01/2025	31/12/9999	14.704,05 €	1.306,24 €
MA, RM	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	289	35	NO	22/05/2007	31/12/9999	17.026,83 €	1.406,06 €
MG, RVE	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	530	31	SÍ	04/12/2023	31/12/9999	13.863,85 €	1.248,57 €
SG, T	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	209	16	SÍ	23/06/2018	31/12/9999	7.499,53 €	632,06 €
SS, E	01 Z1 CALL CENTER	056 COORDINA-DORA	100	39	NO	05/05/2001	31/12/9999	18.143,84 €	1.507,68 €
SM, A	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	209	30,5	SÍ	23/02/2019	31/12/9999	14.709,48 €	1.207,09 €
RM, LM	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	209	35	SÍ	06/05/2018	31/12/9999	14.889,35 €	1.381,05 €
LM, M	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEA-DOR	510	31	SÍ	28/04/2022	31/12/9999	13.649,01 €	841,40 €

Para estimar el coste del personal a subrogar a asumir por la UTE, en su condición de Centro Especial de Empleo (CEE), se han considerado los importes de salario bruto de los trabajadores más las cuotas empresariales de la Seguridad social, para los dos años de vigencia del contrato, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ Se han calculado los salarios brutos anuales indicados en la tabla anterior con una subida salarial del 3,4%, para los dos años de ejecución del contrato, según lo establecido en la *Resolución de 23 de febrero de 2026, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acta de la Comisión paritaria en la que se aprueban las tablas salariales para el año 2026 del Convenio colectivo de Contact Center*, sumando un importe total de 577.498, 52 €.
- ✓ Se han calculado las cuotas estimadas a la Seguridad Social como un 33% de los salarios brutos anteriores, sumando un importe de 190.574,50 €. Por lo que el coste estimado de personal a subrogar para este contrato (sin bonificaciones) supondría un total 768.073,02 €
- ✓ Atendiendo a la condición de CEE que declara la UTE, se ha calculado la Bonificación del 100% de la cuota de la Seguridad Social de los 14 trabajadores adscritos que cumplen con la condición de discapacidad reconocida superior al 33%. Esta bonificación ascendería a 135.523,50 € (un 71,1% de las cuotas calculadas a la SS), que minorarían los costes de personal estimados anteriormente.
- ✓ Adicionalmente, teniendo en cuenta la condición anterior, se ha calculado el importe de la subvención adicional por una cuantía del 50% del salario mínimo interprofesional, o la parte proporcional en caso de contratos a tiempo parcial, de los 14 trabajadores que cumplen la condición de discapacidad. La cuantía de esta subvención durante la vigencia del contrato ascendería a 181.410,08 € (un 31,4% de los salarios brutos a satisfacer) que minorarían igualmente los costes del personal a subrogar.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ELENA GUTIERREZ RABADAN	21/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmS6FRMDW7YHYRRGB3XJ64W2R53	PÁG. 4/5	

Una vez minorados los costes totales del personal a subrogar, con los importes de bonificación y subvención estimados anteriormente, el coste real del personal a subrogar durante la vigencia del contrato para la UTE, considerando su condición de CEE, ascendería a 451.139,44 €:

Costes estimados personal a subrogar

Salarios brutos Rev. Convenio (+3,4%)	Cuotas SS (33%SB)	Costes Personal a subrogar (SB+SS) (sin Bonif/Subv)	Bonificación 100%Cuota SS (contratos PCD)	Subvención Salario 50%SMI (contrato PCD)	Costes Personal a subrogar (SB+SS) c/ Bonif+Subv.
577.498,52 €	190.574,50 €	768.073,02 €	135.523,50 €	181.410,08 €	451.139,44 €

Teniendo en cuenta el importe ofertado por el licitador destinado a coste de personal, se verifica que hay margen suficiente para cubrir los costes del personal a subrogar de la licitación conforme a convenio y para otras contrataciones de personal adicionales que se precisen durante la ejecución del contrato con objeto mantener los niveles de servicio requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

- 2) Se ha comprobado que el licitador destina un importe a costes no laborales, que incluye los costes materiales adscritos al contrato, suficiente para dar cumplimiento a lo especificado en el PPT, así como gastos generales conforme a la estructura de costes estimada en el PCAP.
- 3) El beneficio industrial indicado en la oferta de la UTE está por encima del estimado en la estructura de costes del PCAP, *estimado en un 3,77% en base a las ratios sectoriales del Banco de España para Actividades de Centros de llamadas en el año 2023*. Por lo que, en caso de ser necesario incrementar los costes de ejecución del contrato anteriores, se podría disminuir el importe destinado a beneficio siendo viable la ejecución del contrato con un margen de beneficio menor.

3. CONCLUSIÓN

En base al análisis expuesto con anterioridad, se considera que la documentación entregada por la empresa licitadora UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A., explica y justifica satisfactoriamente la viabilidad de la oferta presentada, por lo que no se aprecia riesgo aparente para la Administración derivado de la ejecución del contrato con el precio ofertado.

Sevilla, a 21 de mayo de 2026

Fdo.: Elena Gutiérrez Rabadán,
Técnica de Transportes.
Consortio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ELENA GUTIERREZ RABADAN	21/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmS6FRMDW7YHYRRGB3XJ64W2R53	PÁG. 5/5	