

**INFORME SOBRE LA JUSTIFICACIÓN DE LA OFERTA PRESENTADA POR LA EMPRESA
“CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.U (COTESA).” PARA EL
CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO**

**“Evaluación de la satisfacción con el servicio prestado en 94 centros adscritos a la
Agencia Madrileña de Atención Social mediante el empleo de encuestas a usuarios,
familiares y ciudadanos” Expediente: A/SER-033636/2023”**

ANTECEDENTES

El 27 de noviembre de 2023, se reunieron por medios electrónicos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 17.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, los miembros de la mesa de Contratación, designados por Resolución de la Gerencia de la Agencia Madrileña de Atención Social de fecha 26 de septiembre de 2015, publicada en el B.O.C.M. de fecha 20 de noviembre de 2015, en relación al procedimiento abierto denominado:

**“Evaluación de la satisfacción con el servicio prestado en 94 centros adscritos a la
Agencia Madrileña de Atención Social mediante el empleo de encuestas a usuarios,
familiares y ciudadanos” Expediente: A/SER-033636/2023”**

Entre los puntos del orden del día figuraba la ***Valoración de los criterios de adjudicación del contrato y determinación de ofertas incursas en presunción de anormalidad.***

La Mesa de contratación procedió a determinar la puntuación obtenida por los licitadores admitidos, en base a los criterios objetivos de adjudicación del contrato, de acuerdo con las especificaciones contenidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares identificándose como oferta incursa en presunción de anormalidad, la presentada por la empresa **CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.U (COTESA).**

Se acordó conceder audiencia a la empresa, al objeto de que justificasen la valoración y condiciones de sus proposiciones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, mediante requerimiento comunicado por la División de Contratación Administrativa de la Agencia Madrileña de Atención Social de la Comunidad de Madrid, de fecha 28 de noviembre de 2023, notificado a la empresa el citado día, para que justificasen y desglosaran el bajo nivel de precios, al objeto de estimar si dicha oferta puede o no ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales.

Con fecha 4 de diciembre de 2023 tuvo entrada por registro el escrito de contestación de la empresa al requerimiento.

INFORME

Una vez examinado el informe justificativo de la empresa **CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.U (COTESA)**, se hacen las siguientes consideraciones:

1. Una vez revisado detenidamente el informe justificativo proporcionado por la empresa, se entiende que ha aplicado el XVII Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública, publicado en el BOE del día 6 de marzo de 2018 para los cálculos salariales en su oferta, incrementado en un 2% anual hasta llegar a las cifras utilizadas en el cálculo para el año 2023, tal como se indica expresamente en el apartado 3 del Informe justificativo.

Es esencial señalar que los términos de referencia del concurso establecían claramente el uso de tablas salariales basadas en el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, estudios de mercado y de la opinión pública publicado en el BOE de 26 de julio de 2023 mediante Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo como referencia para la determinación del importe de licitación, dado que es el convenio vigente en el momento de la licitación.

La utilización por parte de la empresa COTESA del Convenio de 2018 para el cálculo de los costes laborales podría introducir diferencias significativas en comparación con los demás licitadores, así como diferencias significativas con los costes reales en los que se incurrirá durante la ejecución del contrato en los años 2024-2026.

Se constata que los valores aplicados en las diferentes categorías salariales en los cálculos del informe justificativo son inferiores a las resultantes de aplicar el actual convenio.

Así, si nos fijamos en las cifras más significativas en cuanto a nº de horas trabajadas e importe resultante, vemos que corresponden al perfil **Agentes de campo**, con una dedicación total de 3.109,48 horas. COTESA aplica para este perfil un salario bruto anual de 14.609,29€, que incrementa en un 32,6% como costes de seguridad social para obtener un coste salarial anual de **19.371,92€**. Sin embargo, en aplicación del convenio vigente con las tablas salariales de 2024, al mismo perfil le corresponde un salario bruto anual de 16.211,70€, que incrementado con los costes de la seguridad social alcanza un coste salarial de **22.080,33€**. Es importante señalar que el coste salarial anual aplicado por COTESA en su cálculo para esta categoría no sólo está por debajo del correspondiente al convenio actual, sino que está incluso **por debajo del salario mínimo** interprofesional que en la actualidad está cifrado en 15.120€ anuales, que añadidos los costes de seguridad social se corresponde con un coste salarial anual de **20.049,12€**.

El otro perfil significativo en la composición de los costes es el correspondiente a la dirección técnica del proyecto. En el informe de COTESA se reparte en diferentes perfiles, siendo los dos más significativos en cuanto nº de horas

asignadas el de **Jefe de Proyecto**, con 570h, y el **Equipo de Análisis técnico**, con 499h. COTESA calcula para estos dos perfiles un salario bruto anual de 19.893,74€ y 18.799,99€ respectivamente, correspondientes a unos costes salariales anuales de **26.379,11€ y 24.928,79€**. Las categorías equivalentes en el convenio de 2023 les corresponden unos salarios brutos de 21.057,94 y 19.263,75, que en costes salariales anuales se incrementan hasta los **27.922,83€ y 25.543,73€**.

COSTES SALARIALES ANUALES			
Categoría	Informe COTESA	Convenio 2023	Salario mínimo
Agente de campo	19.371,92	22.080,33	20.049,12
Jefe de proyecto	26.379,11	27.922,83	
Equipo de análisis técnico	24.928,79	25.543,73	

- Una vez examinadas las tablas incluidas en el informe justificativo, se entiende que el número de encuestas que se tienen en cuenta en la tabla de la página 17 correspondiente al Objeto 1 del contrato, son las correspondientes a un año. Esto se expresa en dicha tabla del informe justificativo en el hecho que, para la encuesta de satisfacción con el servicio se prevé una única oleada, y para las encuestas mensuales de satisfacción con el proceso de quejas se prevén 12 oleadas mensuales, con lo que no cabe duda de que el informe justificativo está calculado en base a un plazo de ejecución de 12 meses, con un nº total de encuestas de 7.300. Efectivamente las encuestas para cada año de duración del contrato establecida en el pliego de condiciones técnicas para el objeto 1 del contrato es de 7.000, a las que habrá que sumar las 300 encuestas adicionales como compromiso adquirido por la empresa por los criterios evaluables de forma automática. La ejecución de estas encuestas de satisfacción tiene periodicidad anual, tal como se desprende de la cláusula décima del Pliego de prescripciones técnicas, PRODUCTOS E INFORMES FINALES, donde se establece que *“se elaborará un **informe anual** diferenciado por cada tipología de centro y perfil de entrevistado”*, así como de la cláusula séptima del citado pliego, CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, donde se indica *“con anterioridad al inicio de los trabajos de campo se revisarán **anualmente** los cuestionarios según la tipología de usuarios y familiares”*, e igualmente del régimen de pagos, en la pág. 20 del PCAP, donde se establecen pagos **anuales** a la presentación entre otros de *“informes finales de estudios de satisfacción sobre servicios prestados”*.

Por otra parte, respecto al objeto 2 de estudios de satisfacción con el proceso de tratamiento de quejas, no cabe duda de que el PPT se refiere a encuestas mensuales, tal como se indica en el apartado 4.5 del PPT, que expresa *“**cada mes** se encuestarán como mínimo a un 30% del total de ciudadanos, usuarios o familiares que hayan presentado quejas”*, por lo que en la duración total del contrato implica un total de 24 oleadas de encuestas mensuales, frente a las 12 oleadas de encuestas mensuales indicadas en el informe justificativo, lo que nos

ratifica en la conclusión de que todo el informe justificativo se refiere erróneamente a una duración de 12 meses.

CONCLUSIÓN

En consecuencia, se considera que la empresa CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.U (COTESA) NO ha justificado adecuadamente su oferta económica, entendiéndose que no posibilita la correcta ejecución del contrato **“Evaluación de la satisfacción con el servicio prestado en 94 centros adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social mediante el empleo de encuestas a usuarios, familiares y ciudadanos” Expediente: A/SER-033636/2023”**

Madrid, a 20 de diciembre de 2023

El Coordinador de Calidad, Estrategia y Relaciones institucionales de la AMAS

Fdo. Ignacio Retuerto Massa