

**ACUERDO DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA  
DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

En Madrid, a 20 de junio de 2012.

**VISTO** el recurso especial en materia de contratación formulado por D. Ignacio Rufo Rodríguez, en nombre y representación de SERVIFORM, S.A., contra el Acuerdo del Coordinador General de Economía de fecha 24 de mayo de 2012, por el que se adjudica el contrato "Servicio de atención personalizada en la Oficina Municipal de Información al Consumidor mediante el sistema de cita previa" del Ayuntamiento de Madrid, Expte: 300/2012/00094, este Tribunal ha adoptado la siguiente

**RESOLUCIÓN**

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.-** Con fecha 16 de marzo de 2012 se aprobó el expediente de contratación del servicio de atención personalizada en la Oficina Municipal de Información al Consumidor mediante el sistema de cita previa, con un presupuesto base de licitación de 100.800 euros IVA excluido, un valor estimado de 201.600 euros, IVA excluido y un plazo de duración de 2 años, con posibilidad de prórrogas. El anuncio de licitación se publicó en el BOCM y en el perfil del contratante del Ayuntamiento de Madrid, de 26 de marzo de 2012.

En el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en adelante PCAP, se establecen como criterios de valoración, además de la oferta económica a la que se asignan 60 puntos, el de los recursos humanos adscritos al proyecto al que se asignan hasta 15 puntos, que a su vez distingue número de personas idóneas dedicadas al proyecto adicionales a los mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en adelante PPT, (hasta 10 puntos) y mayor titulación sobre el mínimo establecido (hasta 5 puntos), y mejoras sobre las especificaciones técnicas del contrato (hasta 25 puntos).

Interesa destacar en relación con el objeto del recurso que respecto del criterio relativo al mayor número de personas dedicadas al proyecto por encima de las establecidas como mínimas en el PPT, se indica *“Se otorgarán 2 puntos por persona. Se valorará con puntuación máxima por este concepto la empresa ofertante que dedique un mayor número de personas al servicio de cita previa (hasta un máximo de cinco personas), siempre que tengan la cualificación profesional exigida en el pliego de prescripciones técnicas para el desarrollo del trabajo, asignándose al resto de las ofertas la puntuación resultante de la aplicación de criterios de proporcionalidad directa.”*

**Segundo.-** A la licitación convocada se presentaron seis empresas, entre ellas la recurrente.

Tras la apertura y calificación de la documentación obrante en el sobre A de documentación administrativa, resultaron admitidas a la licitación cinco de las empresas presentadas, previa la subsanación de las deficiencias observadas, procediéndose a la apertura del sobre B, relativo a los criterios de valoración sometidos a juicio de valor, el día 18 de abril de 2012, tras lo que se procedió a valorar las ofertas emitiéndose el correspondiente informe de valoración por el Servicio de Información al Consumidor, el día 7 de mayo de 2012, que respecto de la oferta de la recurrente indica que la misma presenta *“Una oferta económica de*

83.291,74 euros, más 14.992,51 euros de IVA, lo que supone un total de 98.284,25 euros (IVA incluido). Por este concepto le corresponden a esta oferta 52,62 puntos.

*En materia de recursos humanos, oferta 2 teleoperadores especialistas que tienen titulación superior a la mínima requerida en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se indica que la dedicación de los recursos humanos asignados al proyecto como equipo de trabajo sería de “hasta” o “aproximadamente de” 5 teleoperadores adicionales y que “este dimensionamiento se modificará según los datos reales y según las necesidades concretas de los servicios a prestar”, no concretando que, de forma habitual, vaya a destinar teleoperadores adicionales a los mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Por este motivo, la aportación de teleoperadores adicionales se valora con cero puntos. Por mayor titulación de los teleoperadores corresponden a esta oferta 2 puntos.”* Por lo que, junto con la apreciación del resto de los criterios establecidos en el PCPA valora la oferta con 79,62 puntos, quedando situada en tercer lugar entre las presentadas.

**Tercero.-** Con fecha 25 de mayo, se comunica a la recurrente Acuerdo del Coordinador General de Economía, del día 24 de mayo, por el que se adjudica el contrato a Central de Apoyos y Medios Auxiliares, S.A.U.

**Cuarto.-** Frente a dicho Acuerdo la empresa SERVIFORM, S.A. interpuso recurso especial en materia de contratación ante el órgano de contratación con fecha 8 de junio de 2012, previa la presentación del anuncio previo previsto en el artículo 44.1 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (en adelante TRLCSP), el día 1 de junio. Dicho recurso tuvo entrada en este Tribunal acompañado del expediente y del informe preceptivo a que se refiere el artículo 46.2 del TRLCSP, el día 12 de junio.

El recurso interpuesto se fundamenta en la incorrecta apreciación, a juicio de la recurrente, de la oferta realizada de los recursos humanos adscritos al proyecto, ya que según aduce, no es cierto que la oferta no concretara que, fuera a destinar

teleoperadores adicionales a los mínimos establecidos en el PPT, de forma habitual, puesto que a lo largo de la oferta, en concreto en el punto 6.1.1 de la misma, se afirma que Servinform dedicará un total de siete personas al proyecto de cita previa de manera inequívoca.

Por su parte el Ayuntamiento, en el informe preceptivo establecido en el artículo 46.2 del Real decreto Legislativo 3/2011, de 24 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante TRLCSP), afirma dados los términos de la oferta la misma *“no afirma ni concreta los teleoperadores adicionales que va a destinar por más que en la parte final de su oferta técnica, en la que vuelve a incluir un resumen de las mejoras ofertadas (...) vuelva a incluir una tabla en la que como recursos estimados se ofertan 5 teleoperadores, ya que en su oferta ha dejado condicionado anteriormente el número de teleoperadores destinados al servicio a las necesidades, reales, al tráfico real de llamadas o a periodos de aumento de trabajo y, a criterio del responsable por parte de la empresa”*.

**Quinto.-** Con fecha 13 de junio de 2011, se concedió a los interesados en el procedimiento trámite de audiencia, habiéndose presentado escrito de alegaciones por la adjudicataria, el día 19 de junio en el que en síntesis señala la mejora relativa los recursos humanos contenida en su oferta también fue valorada con 0 puntos, cuando recogía un perfil de 7 personas a asignar al mismo contrato, de manera que concluye *“ si a mi representada no se le asignó la puntuación señalada en dicho punto tampoco le corresponde a la mercantil SERVIFORM S.A”*.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**Primero.-** Se acredita en el expediente la legitimación para interponer recurso especial de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del TRLCSP, así como la representación del firmante del recurso.

**Segundo.-** En cuanto al plazo para el ejercicio de la acción, el TRLCSP establece en el apartado 2 del artículo 44 que *“El procedimiento de recurso se iniciará mediante escrito que deberá presentarse en el plazo de quince días hábiles contados a partir del siguiente a aquel en que se remita la notificación del acto impugnado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158. (...)”*.

En el presente caso, consta que el Acuerdo de adjudicación recurrido se notificó a la recurrente el día 25 de mayo de 2001, de manera que el recurso interpuesto el día 8 de junio se habría interpuesto en plazo.

**Tercero.-** El recurso se ha interpuesto contra el acuerdo de adjudicación del contrato de Servicios de la categoría 27 del anexo II del TRLCSP, “Otros servicios”, con un valor estimado de 201.600 euros que constituye uno de los actos susceptibles de recurso especial, en virtud de lo dispuesto en el artículo 40. 1. b) y 2.c) del TRLCSP.

**Cuarto.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 41.4 del TRLCSP, en relación al artículo 3 de la Ley 9/2010, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y Racionalización del Sector Público de la Comunidad de Madrid, corresponde a este Tribunal la competencia para resolver el presente recurso.

**Quinto.-** Como más arriba indicábamos, el recurso se fundamenta en la incorrecta valoración de la oferta por lo que se refiere a la mejora relativa al personal asignado al contrato, al considerar que la misma se realizó de forma indubitada e inequívoca, frente a lo indicado en el informe de valoración.

Debemos partir en este punto de dos consideraciones, de un lado el carácter vinculante de las ofertas de los licitadores y de otro la discrecionalidad técnica que tienen los órganos de contratación para apreciar las ofertas realizadas.

Así el artículo 145.1 del TRLCSP, relativo a las proposiciones de los interesados, establece que: *“Las proposiciones de los interesados deberán ajustarse*

*a lo previsto en el pliego de cláusulas administrativas particulares, y su presentación supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad de dichas cláusulas o condiciones, sin salvedad o reserva alguna”, proposiciones cuya apreciación, como decimos corresponde a la Mesa de contratación.*

En este caso la oferta de la recurrente en el apartado relativo a las mejoras (criterios cuantificables en cifras o porcentajes) indica respecto de la mejora recursos humanos adscritos al proyecto: *“Dedicaremos hasta 5 personas por encima de las necesarias para la prestación del servicio, las cuales tendrán la cualificación profesional requerida”,* concluyendo el documento: *“Todas estas mejoras están recogidas en la documentación técnica adjunta en este sobre y que sirve de ampliación a este compromiso firmado”.*

Por su parte en el apartado relativo a metodología y planificación se afirma que *“El responsable del Contrato evaluará y seleccionará el recurso que estime más adecuado y se compromete a su incorporación para la prestación del servicio. El personal que se incorpore deberá ser acordado tras la evaluación de los recursos personales propuestos por Servinform”.* El apartado referente a recursos materiales y humanos contiene respecto de los puestos de los agentes la siguiente afirmación: *“Servinform ofrece la siguiente planificación de teleoperadores que se encontrarán atendiendo eventos cada día y cada franja horaria, de acuerdo al tráfico previsto, que será validada por la OMIC. No obstante se podrá modificar la planificación y el número de teleoperadores cuando sea necesario con el fin de garantizar los niveles de servicio establecidos”,* adjuntando un cuadro de recursos estimados, bajo la entrada *“ la dedicación de los recursos asignados será aproximadamente la siguiente”,* y recogiendo 1 director responsable del proyecto, 2 teleoperadores especialistas, 5 operadores adicionales, respecto de los que indica *“ Este dimensionamiento se modificará según los datos reales y las necesidades concretas de los servicios a prestar”.*

En este caso, si bien la oferta realizada en su punto 6.1.1 parece inequívoca en cuanto al número de teleoperadores adicionales propuestos (5), debe ser apreciada, tal y como en la misma se indica, en la documentación técnica adjunta que sirve de ampliación al compromiso firmado.

Del examen de dicha documentación resulta que la oferta se condiciona y se modula en función de las necesidades del servicio, que serán apreciadas por el responsable del contrato, sometiendo la incorporación efectiva del personal al acuerdo entre la empresa y el órgano contratante, condicionamiento que resulta indubitado de la expresión literal *“Este dimensionamiento se modificará según los datos reales y las necesidades concretas de los servicios a prestar”*.

Resulta claro por tanto que la oferta contiene reservas y condiciones en cuanto a las mejoras propuestas, que una vez aceptadas por la Administración y valoradas, constituyen obligaciones exigibles al adjudicatario, proscritas en el artículo 145 del TRLCSP, con la finalidad de dejar al contratista la apreciación de la presencia de circunstancias que determinen el cumplimiento de tales obligaciones.

En este punto, debe considerarse que la resolución adoptada por la Mesa de Contratación, convenientemente asesorada por los técnicos especialistas, responde a la discrecionalidad técnica que a la misma corresponde y que encuentra sus límites en la prohibición de la arbitrariedad y en la necesaria atención a los intereses públicos para cuya defensa la misma es concedida por el ordenamiento, con el límite asimismo de la necesidad de que la valoración efectuada se acomode a los criterios objetivos indicados en los Pliegos, como normas a las que ha de acomodarse la resolución del proceso de licitación, en el bien entendido de que los mismos deben ser adecuados al objeto de la licitación y a las exigencias relativas a la calidad del servicio ofertado, tal y como se desprende entre otras de las Sentencia del Tribunal Supremo de 14 julio 2004 (RJ 2004\5360) con cita de las de 25 de enero (RJ 2000, 1231) y 30 de junio de 2000 ( RJ 2000, 6081).

**En su virtud**, previa deliberación, en sesión celebrada en la fecha del encabezamiento, por unanimidad, y al amparo de lo establecido en el artículo 41. 4 del TRLCSP y el artículo 3 de la Ley 9/2010, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y Racionalización del Sector Público, el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid,

## **ACUERDA**

**Primero.-** Desestimar el recurso especial en materia de contratación formulado por D. Ignacio Rufo Rodríguez, en nombre y representación de SERVINFORM, S.A., contra el Acuerdo del Coordinador General de Economía de fecha 24 de mayo de 2012, por el que se adjudica el contrato "Servicio de atención personalizada en la Oficina Municipal de Información al Consumidor mediante el sistema de cita previa" Expte: 300/2012/00094.

**Segundo.-** Declarar que no se aprecia la concurrencia de mala fe o temeridad en la interposición del recurso por lo que no procede la imposición de la sanción prevista en el artículo 47.5 del TRLCSP.

**Tercero.-** Levantar la suspensión automática del expediente, prevista en el artículo 45 del TRLCSP.

**Cuarto.-** Notificar este acuerdo a todos los interesados en este procedimiento.

Esta resolución es definitiva en la vía administrativa, será directamente ejecutiva y contra la misma cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la recepción de esta notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10, letra k) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, todo ello de conformidad con el artículo 49 TRLCSP.