MEMORIA JUSTIFICATIVA

EXPEDIENTE: 00038/ISE/2019/SC
OBJETO: SERVICIO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LA AGENCIA PÚBLICA ANDALUZA DE EDUCACIÓN
PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: ABIERTO VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (IVA NO INCLUIDO): 514.248,00 euros
Importe IVA: 107.992,08 euros
PRESUPUESTO DE LICITACIÓN CON IVA: 622.240,08 euros
VALOR ESTIMADO: 1.028.496,00 euros

Antecedentes administrativos

- Decreto 219/2005 de 11 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos del Ente Público por el que se fija como funciones, de los servicios complementarios de la enseñanza no universitaria.
- Orden de 21 de octubre de 2005 por la que se establece el inicio de las actuaciones del Ente Público Andaluz de Infraestructuras y Servicios Educativos.
- Decreto-Ley 5/2015, de 15 de septiembre por el que se modifican el objeto y los fines de la Agencia Pública Andaluza de Educación y Formación y pasa a denominarse Agencia Pública Andaluza de Educación.

1. Justificación y objeto de la licitación

El objeto de la presente licitación es dotar a la Agencia Pública Andaluza de Educación de un servicio de recepción y atención telefónica, que es necesario para el correcto funcionamiento de la misma y el desarrollo de sus funciones. Este servicio debe prestarse con criterios de eficacia y eficiencia unificados en las nueve sedes que se distribuyen por toda la geografía andaluza.

El contrato que se licita contiene prestaciones correspondientes al contrato de servicios de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la LCSP.

Como se ha indicado anteriormente, la prestación del servicio es necesaria para el normal funcionamiento de la Agencia Pública Andaluza de Educación, que tiene entre sus fines los descritos en el artículo 2.1 del Decreto 194/2017, de 5 diciembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Pública Andaluza de Educación, y que se refieren a la gestión de las infraestructuras educativas y servicios complementarios de la enseñanza, cuya competencia corresponda a la Comunidad Autónoma, así como la promoción de la oferta de plazas del primer ciclo de educación infantil en el ámbito de dicha Comunidad, lo que provoca que desde la Agencia se desarrolle una importante actividad que requiere gran dedicación y esfuerzo en el desarrollo de las múltiples actividades que suponen el desarrollo de los mencionados fines.

En este sentido, las llamadas y visitas que se reciben día a día en la Agencia suponen un número muy

Código:tFc2e798PFIRMAYvlYJ4D4mw0HUIsP.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

elevado y existen varios departamentos y dependencias territoriales que necesitan una dedicación exclusiva en lo referente sólo y de manera exclusiva a la atención telefónica y recepción de visitantes, lo cual hace fundamental un servicio de redirección de llamadas y visitas a los departamentos correspondientes que contribuyen de manera notable a la prestación de un servicio eficaz y eficiente, tanto en la optimización de los recursos de la Agencia como en el servicio que reciben los ciudadanos que se dirigen a ella.

Por ello, se hace necesario contratar un servicio de atención telefónica y recepción para que de este modo una serie de personas profesionales que dispongan aptitudes adecuadas y específicas para el desarrollo de las funciones exigidas, puedan llevar a cabo las necesidades que a continuación se enumeran:

1. Apertura y cierre de las dependencias donde presta servicio, en aquellos casos que sea necesario así como conexión y desconexión de determinadas instalaciones, si igualmente fuera necesario.
2. Gestión del correo y de la mensajería que entre o salga a través del mostrador de atención al público.
3. Atención a la centralita telefónica: En el puesto de centralita, se realizará la aceptación y el enrutamiento de las llamadas telefónicas entrantes y/o salientes para los destinatarios, según los protocolos definidos por la entidad contratante, tomando nota de cualquier mensaje y comunicándolo a los destinatarios a la mayor brevedad.
4. Estos profesionales facilitarán información general, verbal o telefónicamente, sobre el funcionamiento o actividad desarrollada en la dependencia a que se encuentre adscrito, en los términos establecidos por la persona responsable del contrato, y que estará relacionada con la atención telefónica al público, localización de la ubicación del personal de la Agencia Pública Andaluza de Educación así como localización de información diversa en la página web.

El servicio se prestará de lunes a viernes en horario de 7:30 a 15:30 horas, y martes y jueves de 15:30 a 20:30 horas en los Servicios Centrales durante todo el año (con exclusión de días no laborales y festivos).

En las Gerencias Provinciales el servicio se prestará de lunes a viernes en horario de 7:30 a 15:30 horas durante todo el año (con exclusión de días no laborales y festivos).

La Licitación del contrato se llevará a cabo por procedimiento de adjudicación abierto y su ejecución se someterá al Pliego de Prescripciones Técnicas que acompañe a la licitación. Para realizar el servicio objeto de esta contratación se estima necesario emplear un total de 18.366 horas anuales.

2. Configuración de los Lotes

Para este contrato no es recomendable la división en lotes ya que este servicio requiere de unas normas de coordinación muy exhaustivas por lo que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato, conllevaría en sí misma un riesgo para la correcta ejecución del mismo.
La ejecución de las diferentes prestaciones en las distintas sedes ubicadas en cada una de las diferentes provincias de Andalucía por una pluralidad de contratistas, supondría una dificultad que en la mayoría de los casos sería insalvable a la hora de coordinar el servicio de manera homogénea. Se establece esta circunstancia como motivo válido para la no división en lotes en el artículo 99.b de la LCSP.

Código:tFc2e798PFIRMAYvlYJ4D4mw0HUIsP. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	DIEGO MANUEL TALAVERA SANCHEZ	FECHA	11/04/2019
ID. FIRMA	tFc2e798PFIRMAYvlYJ4D4mw0HUIsP	PÁGINA	2/6

3. Modalidad del contrato. Justificación.

La propuesta de contratación se concretaría bajo la modalidad de contrato de servicios. El código CPV del servicio que se licita corresponde a 79992000-4, servicio de recepción.

4. Presupuesto base, valor estimado y plazo de ejecución. Garantía Provisional y subcontratación.

Para realizar el servicio objeto de esta contratación se estima necesario emplear un total de 18.366 horas anuales siendo el precio unitario de la hora a CATORCE EUROS (14,00 €) IVA EXCLUIDO, siendo éste del 21%. Ascendiendo el coste de la hora total IVA incluido a la cantidad de 16,94 € hora.

El presupuesto base de la presente licitación asciende por tanto a la cantidad de 514.248,00 euros (QUINIENTOS CATORCEMIL DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO EUROS), IVA excluido. A esta cantidad le corresponde un IVA de CIENTO SIETE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y DOS EUROS CON OCHO CÉNTIMOS (107.992,08 €), por lo que el presupuesto de licitación, IVA incluido, asciende a la cantidad de SEISCIENTOS VEINTIDOSMIL DOSCIENTOS CUARENTA EUROS CON OCHO CÉNTIMOS (622.240,08 €). El gasto efectivo se verá condicionado por las necesidades reales de la Agencia Pública Andaluza de Educación.
El valor estimado del contrato asciende a la cantidad de UN MILLÓN VEINTIOCHO MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SEIS EUROS (1.028.496,00 euros) se ha determinado tomando en consideración lo establecido en la determinación del presupuesto de licitación y teniendo en cuenta las eventuales prórrogas del contrato.

Para el cálculo de los costes salariales se ha tenido en cuenta el Convenio Colectivo del Sector siendo éste el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, publicado en el BOE número 57 de 6 de marzo de 2018 mediante la Resolución de 22 de febrero de 2018, de la Dirección General de Empleo. Tomándose como referencia las tablas salariales previstas para el año 2019 en la categoría C III de Telefonista Recepcionista. A ello se le ha sumado los costes de gastos generales, seguros sociales y el beneficio industrial.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 103 de la LCSP, no procede la revisión de precios al no cumplirse los requisitos legales para su establecimiento.

El plazo de ejecución será de 24 meses a contar desde la fecha que indique el documento contractual. Dicho plazo de vigencia podrá ser prorrogado por un periodo máximo de 24 meses y será obligatoria para el empresario siempre que su preaviso se produzca con una antelación de 2 meses antes de la finalización del plazo de duración del contrato.

No se exige para este contrato garantía provisional.

5. Solvencia del licitador.

Será requisito necesario para el contratista acreditar su solvencia por los medios que se indican en los

ANEXOS XV y XVI del PCAP de la presente contratación.

6. Póliza de seguros.

La persona contratista asume la obligación de suscribir y mantener en vigor con una empresa de seguros legalmente habilitada durante toda la vigencia del contrato una póliza de seguro de responsabilidad civil, del que remitirán al órgano de contratación copia, así como los recibos posteriores y justificantes de pago por un importe de Capital mínimo asegurado de SEISCIENTOS MIL EUROS (600.000 €) y que de cobertura a todas las posibles contingencias que se deriven de la ejecución del contrato.

7. Compromiso de adscripción de medios personales o materiales suficientes para ejecutar la prestación.

Para este contrato se establece un compromiso de dedicación de los medios personales suficientes para la ejecución, con relación detallada del mismo conforme a lo establecido en el Anexo XVI-A del PCAP. Se considera medios personales suficientes a una persona coordinadora de los servicios a ejecutar que además se encargue de las visitas trimestrales.
A través de esta adscripción de medios, también se le pretende de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el artículo 308 de la LCSP.

8. Subrogación

Para este contrato existen personas trabajadoras que se ven afectadas por la subrogación según lo establecido en el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, y estudios de mercados y de la opinión pública, publicado en el BOE número 57 de 6 de marzo de 2018, cuyas condiciones se definen en el Pliego de Cláusulas Administrativas en su anexo XXIV.

9. Criterios de adjudicación.

1) Proposición económica redactada conforme al modelo que figura en el anexo X-A del PCAP.

En la proposición económica se entenderán incluidos a todos los efectos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para la persona adjudicataria, como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego.

Cada persona licitadora solamente podrá presentar una proposición económica. Tampoco podrá suscribir ninguna proposición en unión temporal con otras empresas si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una UTE. La contravención de estos principios dará lugar a la desestimación de todas las propuestas presentadas siendo excluidas las personas licitadoras del procedimiento de adjudicación.

En caso de discordancia entre la cantidad consignada en cifras y la consignada en letra, prevalecerá ésta última.

No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente todo aquello que la Agencia estime fundamental para la oferta.

Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, variase sustancialmente el modelo establecido, comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte de la persona licitadora de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable, será desechada por la Mesa de contratación siendo excluida la persona licitadora del procedimiento de adjudicación.

2) Proposición relativa a los criterios de adjudicación valorables de forma automática por aplicación de fórmulas redactada conforme al modelo que figura en el anexo X-B del PCAP. No se valoraran aquellas proposiciones que no hayan sido redactadas conforme al modelo facilitado o que contengan error o defectos que impidan a la mesa su correcta valoración, que se tendrán por no ofertadas.

Sustitución de los trabajadores adscritos al servicio: Con el objetivo que la prestación del servicio no quede desatendida y que no redunde en la calidad del servicio, necesario para el funcionamiento de la Agencia, la persona licitadora ofertará una reducción en los tiempos de sustitución por causas sobrevenidas.

Programa de formación: Asimismo, será necesario que se lleve a cabo un programa de formación continua en los trabajadores adscritos al servicio adecuado a las necesidades del mismo, así como el sistema de acreditación de la formación realizada.

Este programa contendrá formación en las siguientes áreas, ofertándose lo que a continuación se detalla:

- Prevención de riesgos laborales y coordinación de actividades empresariales en materia de prevención, más allá de la formación obligatoria establecida legalmente.
- Atención al público y atención telefónica: que redunde en la mejora de la calidad del servicio.
- Conocimientos informáticos a nivel de usuario.

10. Baremos de valoración

El baremo de valoración se ajustará a lo establecido en la siguiente tabla:

VALORACIÓN RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS (SOBRE 2)		**100 PUNTOS**
CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES	**1. Sustitución de los trabajadores adscritos al servicio. De 0 a 20 puntos.** Se valorarán del siguiente modo: - En 1 hora o menos..... 20 puntos - Más de 1 hora y menos de 2..... 10 puntos - En 2 o más horas..... 0 puntos	**30 PUNTOS**
	2. Programa de formación. De 0 a 10 puntos. Se valorarán del siguiente modo: - 1 curso..... 0 puntos - 2 cursos..... 5 puntos	

	- Más 2 cursos..... 10 puntos	
OFERTA ECONÓMICA	Se valorarán del siguiente modo: La máxima puntuación la obtendrá la oferta económica más baja de las admitidas, y cero puntos la oferta económica que coincida con el precio unitario de la licitación (indicado en el Anexo I), puntuándose al resto de las ofertas de forma proporcional.	**70 PUNTOS**

PROPUESTA

Por todo lo expuesto y conforme a lo dispuesto en el artículo 116 de la LCSP, en el ámbito de las competencias en materia de educación no universitaria que ostenta la Agencia Pública Andaluza de Educación, adscrita a la Consejería de Educación y Deporte esta Dirección de Contratación y Gestión Patrimonial, propone la contratación del SERVICIO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LA AGENCIA PÚBLICA ANDALUZA DE EDUCACIÓN.

La ejecución del contrato deberá de adecuarse a las prescripciones técnicas adjuntas y al pliego de cláusulas administrativas particulares que rigen en la presente contratación.

En relación con el expediente para la contratación de referencia, se hace constar que los medios personales y materiales con que cuenta la Agencia para cubrir las necesidades que se tratan de satisfacer a través del contrato propuesto son insuficientes y faltos de adecuación al objeto de la prestación propuesta, no estimándose conveniente su ampliación por lo que es de todo punto necesario acometer la ejecución del contrato que se propone.

En base a razones de eficiencia sobre la licitación, homogeneización del seguimiento y control del servicio, se hace aconsejable centralizar en los Servicios Centrales la contratación de los mismos creando para ello un único expediente administrativo.

Considerando los aspectos anteriormente expuestos, se solicita el Acuerdo de la iniciación del expediente de contratación 00038/ISE/2019/SC SERVICIO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LA AGENCIA PÚBLICA ANDALUZA DE EDUCACIÓN.

EL DIRECTOR DE CONTRATACIÓN Y GESTIÓN PATRIMONIAL

Código:tFc2e798PFIRMAYvlYJ4D4mw0HUIsP.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

FIRMADO POR	DIEGO MANUEL TALAVERA SANCHEZ	FECHA	11/04/2019
ID. FIRMA	tFc2e798PFIRMAYvlYJ4D4mw0HUIsP	PÁGINA	6/6