

**MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA PARA LOS PUESTOS DEL PERSONAL OPERADOR DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA ADSCRITA A LA CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLITICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN Y A LA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS.**

Memoria justificativa para el servicio de iinterpretación telefónica. Procedimiento Abierto Simplificado Abreviado  
Expediente 007.07.21

FIRMADO POR

VERIFICACIÓN

1/12

## Índice de contenido

1. Consideraciones Generales.....	3
2. Fundamentación jurídica.....	4
3. Procedimiento de Licitación.....	5
4. Objeto de la contratación.....	6
5. Criterios a tener en cuenta para adjudicar el contrato.....	6
6. Condiciones especiales de ejecución.....	8
7. Precios unitarios y presupuesto.....	11
8. Aplicación Presupuestaria.....	11
9. Vigencia del contrato.....	11

## 1. Consideraciones generales.

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA), en adelante la Agencia, se crea al amparo del Decreto 101/2011, de 19 de abril, en desarrollo de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de reordenación del sector público de Andalucía.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia (SAT), es un servicio prestado por la Agencia, entidad instrumental de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y de la Consejería de Salud y Familia.

El SAT es un servicio de la Junta de Andalucía, de atención social continuada y personalizada, orientado a personas que estando en sus hogares, requieran algún tipo de ayuda o seguimiento durante las 24 horas del día todos los días del año, apoyado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, cuyo fin es el de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas, favoreciendo una mayor autonomía e independencia así como la permanencia e integración en su entorno familiar y social.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia previene y da respuesta inmediata ante situaciones de soledad y aislamiento social, de emergencia o inseguridad, aportando apoyo a las personas mayores y a las personas con discapacidad o en situación de dependencia, así como a sus cuidadores y cuidadoras. En la actualidad, el Servicio Andaluz de Teleasistencia para prestar una atención personalizada, de respuesta inmediata, cuenta con dos centros de atención de llamadas ubicados en las provincias de Sevilla y Málaga, que están dotados con 313 puestos de atención telefónica ocupados en turnos rotatorios durante las veinticuatro horas al día por personal cualificado (183 en Sevilla y 130 en Málaga).

Desde sus orígenes atiende a las personas usuarias de toda la Comunidad Autónoma Andaluza. Si bien la práctica totalidad de la población es de habla castellana, siempre ha habido personas usuarias extranjeras no hispanohablantes. En los primeros años, el número era muy reducido, y podía ser atendido por el personal de sala, sin embargo, el continuo crecimiento del número de personas usuarias en el SAT, ha hecho que no solo aumente el número de llamantes que no hablan castellano, sino también la diversidad de idiomas de éstos, algo que ya requiere avanzados conocimientos de dichos idiomas para asegurar una correcta atención dada la complejidad y criticidad de las llamadas que se atienden diariamente.

La cifra total de **no hispanohablantes** a junio de 2021 es de **551 personas usuarias** y su distribución por idiomas es la siguiente:

PERSONAS USUARIAS SEGÚN IDIOMA	NÚMERO
ALEMÁN	50
FRANCÉS	79
INGLÉS	403
ITALIANO	11
PORTUGUÉS	8
<b>TOTAL</b>	<b>551</b>

El 1 de diciembre de 2020 se suscribió un contrato menor de servicio con número de expediente interno 005.07.20, para el pilotaje del servicio de traducción telefónica para los puestos de personal teleoperador de los centros de atención telefónica del Servicio Andaluz de Teleasistencia entre la Agencia y Dualia Teletraducciones, S.L. Dicho contrato, vigente en la actualidad y planteado con una estimación de 6.000 minutos anuales de teletraducción, se fijó en un importe de 1,39€ por minuto (IVA excluido) de interpretación telefónica y tiene una vigencia anual supeditada a no exceder el presupuesto máximo establecido en toda contratación menor, en cuyo caso prescribiría con anterioridad.

Hasta fecha de finales de septiembre 2021 se han consumido un total de 5.308 minutos, por lo que la estimación es que dicho contrato menor vigente no exceda el presupuesto máximo y que expire el 1 de diciembre de 2021. Los minutos computados en estos 9 meses de duración del contrato menor, nos dan una referencia del número de minutos mensuales y anuales mínimos necesarios contratar en la presente licitación. A esta cifra se le añade un incremento del 10% en minutos de teletraducción para poder soportar el posible incremento de la demanda, consecuencia por un lado de un mayor conocimiento del servicio de teletraducción entre la población objetivo; y por otro lado, a la incorporación de nuevas personas beneficiarias al servicio, entre ellos el resto de grados de dependencia que ha marcado en su cronología la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

## 2. Fundamentación jurídica.

De conformidad con el artículo 18.4 de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de Reordenación del Sector Público de Andalucía, y del artículo 7 del Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia, son fines de ésta, entre otros:

- El desarrollo de las actividades de organización y prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.
- La promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, a las familias y a los grupos en que éstas se integran para favorecer su bienestar.

Para el cumplimiento de dichos fines, el artículo 9 de los Estatutos atribuye a la Agencia, entre otras, las siguientes funciones:

- La gestión de los servicios, recursos y prestaciones necesarios para la valoración, promoción de la autonomía, prevención y atención a la dependencia.
- La organización y gestión de proyectos de atención social.

La presente contratación se encuadra en los citados fines y funciones atribuidos a la Agencia.

En virtud del Art. 69 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía, a la ASSDA le corresponden aquellas potestades administrativas que expresamente se les atribuya y ejercidas únicamente por los órganos a los que en estatutos se les asignen expresamente. De conformidad con el Art. 43.2 del Decreto 101/2011 de 19 de abril por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia, el órgano de contratación de la Agencia es la Dirección Gerencia de la misma.

En este sentido, el presente expediente es acto indispensable para el desarrollo de la actividad de la ASSDA y el cumplimiento de los fines de la misma, se fundamenta, de una parte, en las formas de gestión reguladas en el Art. 10 y de otra en el Art. 15.2 w) y 15.2 x) del referido Estatuto de la misma, mediante el que se atribuye a la Dirección Gerencia la autorización de los gastos, efectuar las disposiciones, contraer obligaciones y ordenar pagos, conforme a la normativa presupuestaria aplicable, toda vez que se le tiene como órgano de contratación, pudiéndose celebrar en su nombre contratos, convenios y encomiendas de gestión relativos a los asuntos propios de la misma.

De otra parte, en el art. 43.1 del Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia, se establece que los contratos se regirán por lo dispuesto en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, Ley de Contratos del Sector Público, derogada por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y ésta a su vez por la ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.

### 3. Procedimiento de Licitación

Sin perjuicio de lo anterior, regirán para el presente contrato de servicios el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas, que revestirá carácter contractual, así como el contrato a suscribir con la empresa adjudicataria.

El presente contrato se adjudicará por **procedimiento abierto simplificado abreviado**, en primer lugar, por tener **un valor estimado inferior a 60.000,00€ tal como establece el artículo 159.6 de la Ley 9/2017**.

Y en segundo lugar, **por no haber entre los criterios de adjudicación previstos en su pliego, ninguno evaluable mediante juicio de valor**, tal como establece el artículo 159.1.b) de la Ley 9/2017.

#### **4. Objeto de la contratación.**

El servicio objeto de esta contratación es el servicio de teletraducción telefónica para tres idiomas que constituyen el 95% de las personas beneficiarias no hispanohablantes del SAT: inglés, francés y alemán. Residualmente existe un 5% de personas beneficiarias con otras lenguas nativas siendo la mayoría de ellos de idioma italiano y portugués que se tendrán en consideración en los criterios de valoración del punto 4.

El servicio de teletraducción será de accesibilidad inmediata (tiempo medio de respuesta 30 segundos) y disponibilidad 24 horas, 7 días a la semana. Con los datos actuales del desarrollo del pilotaje, se ha estimado un cómputo aproximado de 7.800 minutos de teletraducción anuales necesarios.

#### **5. Criterios a tener en cuenta para adjudicar el contrato**

Los criterios de adjudicación serán aquellos valorados mediante la aplicación de fórmulas automáticas o matemáticas con un máximo de 100 puntos.

Se utilizará una pluralidad de criterios para la adjudicación del contrato, con lo que se pretende obtener una mejor relación calidad-precio, buscando la eficacia del servicio y la máxima calidad en las ofertas de realización, mejorando los mínimos de que parte la licitación.

Todos estos criterios están vinculados al objeto del contrato y han sido formulados de manera objetiva, con pleno respeto a los principios de igualdad, no discriminación y transparencia. A través de los mismos se garantizará la posibilidad de que las ofertas sean evaluadas en condiciones de competencia efectiva, comprobando la información aportada por los licitadores con el fin de evaluar en que medida cumplen los criterios de adjudicación, de acuerdo con el art. 145.5 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

**A. Oferta económica.** Precios inferiores a los indicados (de 0 a 80 puntos)-

Se valorarán aquellas ofertas que indiquen precios inferiores a los señalados para el siguiente servicio:

- Precio/minuto de teletraducción

$$P = 80 \times (OM / OF)$$

Siendo:

P: Puntuación de la propuesta que se valora

OF: Cuantía de la propuesta que se valora.

OM: Cuantía de la propuesta de menor importe.

Se entiende que dicho criterio de valoración garantiza el principio de igualdad de trato entre licitadores y constituyen criterios objetivos. En este contrato la oferta se articula sobre precios unitarios, valorándose el porcentaje de descuento sobre los precios de cada actuación o servicios.

**B. Oferta de idiomas.** (0 a 15 puntos)

La opción de plataforma multilingüe que de la opción a la teletraducción de otros idiomas adicionales al inglés, francés y alemán:

- Inglés, francés y alemán: 0 puntos
- Inglés, francés, alemán e italiano: 10 puntos
- Inglés, francés, alemán, italiano y portugués: 15 puntos

**C. Inclusión de un Plan de Contingencia. 5 puntos:** Se valorará la presentación junto a la oferta de un Plan de contingencia para corregir las incidencias técnicas que pudieran impedir la correcta prestación del servicio. Que incluya un tiempo de respuesta máximo para atender y para solucionar las incidencias, así como, en su caso, la aplicación de las medidas correctoras

## 6. Condiciones especiales de ejecución

En virtud del art. 202 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público se establece en el presente procedimiento de contratación las siguientes condiciones especiales de ejecución de calidad y medioambientales, así como de índole socio-laboral:

- La persona contratista se compromete a ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, por lo que los ingresos o beneficios procedentes del presente contrato público serán íntegramente declarados y tributados conforme a la legislación fiscal vigente, prohibiéndose expresamente la utilización de domicilios y su consiguiente tributación en algún país de la lista de paraísos fiscales establecida por la OCDE, bien sea de forma directa o a través de empresas filiales.
- La persona contratista se compromete a que sean mujeres al menos el 50% de las personas trabajadoras que la empresa adjudicataria asigne a la ejecución de este contrato. Se establece esta condición especial de ejecución con el fin de contribuir en el ámbito laboral a los objetivos previstos por la normativa vigente en materia de igualdad de género, en particular, por la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad entre hombres y mujeres.

Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo.

## 7. Precios unitarios y presupuesto.

Los precios unitarios por minuto de traducción telefónica serán los que resulten de la adjudicación, siendo los precios máximos, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, los que se indican en el cuadro siguiente, donde también se especifica una estimación presupuestaria de licitación.

Así, el **presupuesto del contrato para el periodo de dos años, asciende a la cantidad de VEINTISIETE MIL CIENTO CUARENTA Y CUATRO EUROS (27.144,00€) IVA excluido**, correspondiendo un IVA de CINCO MIL SETECIENTOS CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS (5.700,24 €), siendo el importe total de TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CUATRO CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS (32.844,24 €).

Minutos de teletraducción estimados (2 años)	Precio Unitario IVA excluido	Precio Total IVA excluido	Precio Total IVA incluido
15.600	1,74 €	27.144,00 €	32.844,24 €
		27.144,00 €	32.844,24 €

En virtud del artículo 101 de la LCSP el **valor estimado** del presente contrato, partiendo del presupuesto base de licitación de 27.144,00 € y sin incluir el IVA, resulta de la siguiente ecuación:

1. Añadir al presupuesto base de licitación la variable del 10% que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, contemplada en el artículo 309 de la LCSP.
2. La suma del importe de las dos prórrogas anuales contempladas.

**Teniendo en cuenta todo lo anterior, el valor estimado del presente contrato sería en total de CINCUENTA Y SIETE MIL CON DOS EUROS Y CUARENTA CÉNTIMOS (57.002,40€). Considerando esta cantidad como una estimación de todos los compromisos económicos que puedan derivar del contrato.**

El cálculo del presupuesto se ha pasado en los siguientes elementos:

### 1) Minutos totales de teletraducción necesarios.

Hasta la fecha de finales de septiembre de 2021 del contrato menor de servicio de teletraducción actualmente vigente, con número de expediente interno 005.07.20, se han consumido un total de 5.308 minutos. Dichos minutos computados en los primeros nueve meses de vigencia, nos dan una referencia del número de minutos mensuales y anuales mínimos necesarios contratar en la presente licitación.

Para el cálculo de la cifra total de minutos necesarios para un periodo de dos años se ha tomado como referencia la media mensual de consumo de minutos siendo ésta de **590 minutos/mes.**

A dicha última cifra se le aplica un incremento aproximado del 10%, que arroje una cifra capaz de soportar el posible incremento de la demanda consecuencia de, por un lado, un mayor conocimiento del servicio de teletraducción entre la población objetivo tras un año de implementación; y por otro lado, a la incorporación de nuevas personas beneficiarias al servicio, entre ellos el resto de grados de dependencia que ha marcado en su cronología la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

CONSUMO MENSUAL	MESES CONTRATO	TOTAL	+10%
590	24	14.160	15.600

## 2) Precio base del minuto de teletraducción:

En virtud del artículo 100.2 de la LCSP que determina que "los órganos de contratación cuidarán de que el presupuesto base de licitación sea adecuado a los precios del mercado", los precios unitarios establecidos en el presente contrato se han tenido en cuenta siguiente el presente procedimiento:

- Se ha tomado como precio medio de mercado el precio medio resultante de la valoración de las tres ofertas recibidas para el contrato menor de servicio con número de expediente interno 005.07.20, siendo el mismo de 1,69€/minuto.
- A dicho valor se le ha aplicado el valor del IPC interanual desde la fecha de septiembre de 2020 en la que se recibieron las ofertas de las empresas que presentaron oferta al menor. Siendo el mismo del 3% y resultando un precio total de 1,74€.

En los precios del presente contrato se entienden incluidos los costes de personal traductor, así como toda clase de impuestos y tasas que puedan ser necesarios para la realización del servicio contratado, sin que pueda imputarse a la Agencia ningún pago por otros conceptos.

Finalmente, el precio del contrato vendrá determinado por el número de minutos de teletraducción reales independientemente del idioma. Esto es, **el gasto efectivo estará condicionado por las necesidades reales de la Agencia que, por tanto, no queda obligada a consumir una determinada cantidad de minutos, ni a gastar la totalidad del presupuesto.**

Dado que la determinación del precio del contrato se ha realizado mediante unidades de ejecución, se prevé en virtud del artículo 309 de la LCSP, no tendrán la consideración de modificaciones, las variaciones que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, las cuales podrán ser recogidas en la liquidación, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10% del precio del contrato.

Siendo la cantidad máxima de VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y OCHO CON CUARENTA CÉNTIMOS (29.858,40 €) IVA excluido, correspondiendo un IVA de SEIS MIL DOSCIENTOS SETENTA EUROS CON VEINTISEIS CÉNTIMOS (6.270,26€), siendo el importe total con IVA de TREINTA Y SEIS MIL CIENTO VEINTIOCHO CON SESENTA Y SEIS CÉNTIMOS (36.128,66€).

## 7. Aplicación presupuestaria

Códigos de aplicación en gasto corriente a lo largo del contrato:

Año 2021: D.03.01.00.0.0.0.0.21

Año 2022: D.03.01.00.0.0.0.0.22

Año 2023: D.03.01.00.0.0.0.0.23

## 8. Posición Presupuestaria

El código de la posición presupuestaria es: **1652010000 G/31R/22709/00 01**

## 9. Vigencia del contrato.

El contrato de servicio de teletraducción comenzará a regir el mismo día de su formalización, teniendo una duración total de 24 meses, prorrogable por anualidades con un máximo de 2 años, o hasta agotarse el presupuesto máximo si se produjera este hecho con anterioridad a dicho plazo máximo.

En Sevilla, a fecha de firma digital

José Vargas Casas  
Jefe de Telesistencia

José Antonio González Borrego  
El Director de Área de  
Dependencia y Autonomía