

Memoria justificativa

TÍTULO: SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA DEL SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN.

Objeto del contrato:

El objeto del contrato es la prestación del servicio de centro de atención telemática de llamadas de los Contribuyentes del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, conforme al pliego de prescripciones técnicas.  
-Código/s CPV: 79512000-6 (Centro de llamadas)

Necesidades administrativas a satisfacer.

Dentro del marco de compromisos del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, está ofrecer la más amplia, eficaz y eficiente prestación de servicios, dirigidos éstos a satisfacer las necesidades de los clientes, como respuesta tanto a una Política interna, como al propio cumplimiento legislativo como Administración Pública.

La naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante la externalización del servicio de atención telemática a los Contribuyentes, versa sobre información específica tanto en materia tributaria, como relativa al resto de ingresos de naturaleza pública gestionado por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación de Jaén, así como la realización de gestiones administrativas de orden tributario derivadas de las consultas realizadas por los contribuyentes, y que quedan definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Bajo esta premisa, la externalización del servicio de atención telefónica a los Contribuyentes, aporta numerosas ventajas, entre las que destaca una mejora sustancial en la *rapidez en la atención y suministro de información* a aquéllos, por diferentes canales alternativos al presencial. Ello redundará en la agilización de los plazos de respuesta, evita duplicidad de la información, y de forma implícita reduce el gasto público, además de su traslación vía ingresos al contribuir a mejorar los porcentajes de recaudación.

Por otra parte, el potenciar la atención telemática, implica también reducir los costes a los Contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias en la medida en que se reduce la fiscalidad indirecta derivada de la inversión en tiempo y costes de desplazamiento que se generan por la realización de sus gestiones de forma presencial.

Url de Verificación: <a href="https://verifirma.dipujaen.es/code/oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==">https://verifirma.dipujaen.es/code/oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==</a>			
FIRMADO POR	RAFAEL ILLANA GONZÁLEZ - EL GERENTE DEL SPGR	FECHA Y HORA	19/02/2021 18:35:50
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==	EV00KOG5
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		



La externalización del servicio posibilita la atención de informes cuantitativos y cualitativos, tanto diarios como acumulados, cuyos resultados permiten un estudio detallado del comportamiento de las atenciones realizadas y su casuística para futuras planificaciones del volumen de actividad-

Valor estimado del contrato:

Valor estimado: 1.889.790,00 €, (IVA excluido) incluida posibilidad de prórroga de 2 años

El valor estimado del contrato: es el presupuesto total, excluido IVA, para la totalidad del período previsto para la ejecución del contrato, incluida la posibilidad de prórroga, de conformidad con lo establecido en el art. 101 LCSP.

Desglose del presupuesto base de licitación.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 100.2 de la LCSP, se ha cuidado de que el presupuesto base de licitación sea adecuado a los precios del mercado, tomando como referencia los ratios sectoriales de la actividad publicados por el Banco de España, el Convenio Colectivo aplicable, teniendo en cuenta que la unidad de trabajo se compone distintos perfiles del personal, se han estimados los Costes directos/indirectos obtenidos y Beneficio industrial que se indican:

Coste directo total	1.096.028,82
<i>Coste directo</i>	384.900,24
<i>Coste laboral</i>	711.128,58
Costes indirectos	225.606,78
Beneficio industrial	50.351,94

Desglose “Coste laboral”:

- Detalle por género: En el Convenio Colectivo del sector, no consta diferenciación por género, ya que se emplea el término “a todo el personal” para designar a los hombres y mujeres comprendidos en el ámbito personal del mismo garantizando su igualdad en derechos y obligaciones y la no discriminación por razón de sexo.
- Detalle por categorías: Se han considerado como coste laboral, estimados en función de las categorías y del tiempo previsto de dedicación al proyecto, los siguientes:

Categoría	Nivel	% sobre total coste	Coste precio hora
Titulado/a superior Dirección proyecto	04	3,08 %	0,78 €
Coordinador/a	08	17,20%	4,37 €
Operador/a especialista	10	79,72 %	20,26 €



Financiación: con cargo a la aplicación 380.9320.22799 “Otros trabajos realizados por otras empresas”, según el siguiente desglose:

Aplicación Presupuestaria	Ejercicio	Importe		
		B.I	Iva 21%	Total
380.9320.22799	2020	40.488,00	8.502,48	48.990,48
380.9320.22799	2021	385.896,00	81.038,16	466.934,16
380.9320.22799	2022	385.896,00	81.038,16	466.934,16
380.9320.22799	2023	321.594,00	67.534,74	389.128,74
	Totales	1.133.874,00	28.113,54	1.371.987,54

Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato:

Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.

Responsable del contrato:

Gerente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.

Justificación no división en lotes.

No procede la división en lotes, ya que, desde el punto de vista técnico, conforme al art. 99.3. b) de la LCSP, la realización independiente de las prestaciones comprendidas en el objeto del contrato, dificultaría la correcta ejecución del mismo, derivando en una descoordinación del servicio y una prestación ineficiente del mismo, precisando una coordinación de la pluralidad de contratistas que conllevaría un encarecimiento económico del contrato.

Procedimiento de licitación elegido:

La Directiva 2014/24/UE, en su artículo 8.1, hace referencia a los principios de la contratación «*Los poderes adjudicadores tratarán a los operadores económicos en pie de igualdad y sin discriminaciones, y actuarán de manera transparente y proporcionada. La contratación no será concebida con la intención de excluirla del ámbito de aplicación de la presente Directiva ni de restringir artificialmente la competencia. Se considerará que la competencia está artificialmente restringida cuando la contratación se haya concebido con la intención de favorecer o perjudicar indebidamente a determinados operadores económicos.*».

Asimismo, en su artículo 26, obliga a los poderes adjudicadores a ajustarse a los procedimientos de adjudicación de los contratos, uno de los cuales es el procedimiento abierto, cuya regulación se encuentra en los artículos 156-158 de la Ley de contratos del Sector Público 9/2017 de 8 de noviembre, en cuanto a cuantías del contrato esta Ley marca los umbrales a



efecto de la utilización del procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada, en su artículo 22, dentro del cual se encuentra el valor estimado del contrato objeto de esta memoria.

Por lo expuesto, se ha elegido el procedimiento abierto con la finalidad de que todo empresario interesado pueda presentar proposición, procurando una mayor concurrencia competitiva, siendo el que goza de mayor transparencia, a los efectos de cumplir los principios enumerados en el artículo 1.1 de la LCSP, y garantizar que la adjudicación del contrato se llevará a efecto en condiciones de igualdad.

Criterios de solvencia y adjudicación:

Se podrá acreditar la solvencia indistintamente mediante:

-Clasificación:

Grupo/s:	Subgrupo/s:	Categoría/s:
U	8	3

La clasificación del licitador acreditará el cumplimiento de las condiciones de solvencia exigidas, si bien el licitador podrá optar entre aportar su clasificación o los documentos exigidos a continuación:

-Acreditación de la solvencia económica y financiera:

- Artículo 87 apartado/s 1.a)

*Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito a que se refiera el contrato, referido al ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución, o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, el establecido reglamentariamente.*

Requisitos mínimos de solvencia y acreditación documental: El empresario acreditará un volumen anual de negocios por importe igual o superior a la cantidad de 377.958,00 € Iva excluido. El volumen anual de negocio estará referido al año de mayor volumen de los tres últimos concluidos.

El volumen anual de negocios se acreditará por medio de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Justificación del criterio para la acreditación de la solvencia económico-financiera: el criterio elegido se considera adecuado, dentro de los medios establecidos por el propio art.

Url de Verificación: <a href="https://verifirma.dipujaen.es/code/oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==">https://verifirma.dipujaen.es/code/oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==</a>			
FIRMADO POR	RAFAEL ILLANA GONZÁLEZ - EL GERENTE DEL SPGR	FECHA Y HORA	19/02/2021 18:35:50
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==	EV00KOG5
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
		PÁGINA	4/8



87.1a) de la LCSP, para acreditar suficientemente esta solvencia con el importe establecido, quedando garantizada la solvencia de la empresa para gestionar el volumen económico del contrato.

- Acreditación de la solvencia técnica o profesional
- Artículo 90 apartado/s 1 a)

*Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los 3 últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad pública; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante certificado expedido por éste.*

Requisitos mínimos de solvencia y acreditación documental: Se acreditará mediante la presentación de una relación de los principales servicios realizados en los tres últimos años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, en el sector público o privado que incluya importe, fechas, cuyo importe de adjudicación sea igual o superior a 377.958,00 €.Iva excluido.

Para determinar que un servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto de contrato, se atenderá a los cuatro primeros dígitos de la CPV: 79512000-6

Justificación del criterio para la acreditación de la solvencia técnica o profesional: dentro de los medios establecido por el art. 90.1 a) de la LCSP, se ha elegido este criterio al estimarse que la realización de servicios de igual o similar naturaleza permite apreciar suficientemente los conocimientos técnicos y experiencia en estos trabajos.

#### Criterios de adjudicación y justificación.

De conformidad con lo previsto en el art. 145 de la LCSP, para la adjudicación de este contrato se prevé una pluralidad de criterios, a los efectos de valorar la mejor relación calidad-precio, evaluándose con arreglo a criterios económicos y cualitativos.

Los criterios establecidos pretenden dar respuesta a las necesidades del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación de Jaén, cumpliendo con los requisitos específicos de ámbito tributario que el servicio requiere, para garantizar que el trabajo se ejecute de conformidad a unos estándares de calidad óptimos, para ello es necesario que el personal que ejecute el contrato cuente con el conocimiento adecuado en materia tributaria.

Url de Verificación: <a href="https://verifirma.dipujaen.es/code/oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==">https://verifirma.dipujaen.es/code/oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==</a>			
FIRMADO POR	RAFAEL ILLANA GONZÁLEZ - EL GERENTE DEL SPGR	FECHA Y HORA	19/02/2021 18:35:50
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==	EV00KOG5
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		



La valoración de las ofertas, a efectos de la adjudicación del presente contrato, se realizará de acuerdo con los siguientes criterios; sobre un total de 100 puntos, siempre que haya superado el umbral de suficiencia a que se refiere el apartado siguiente.

-Criterios valorables mediante un juicio de valor

Ponderación: 40 puntos

Nº	Plan de Trabajo	Ponderación 40 puntos
1	Metodología utilizada para la prestación del servicio y su adaptación al Sistema de Información Tributario que dispone el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria, otorgándose la mayor puntuación a aquella oferta que presente la solución más lógica en atención a los requerimientos del servicio.	Hasta 20 puntos
2	Organización del equipo de trabajo propuesto otorgándose la mayor puntuación a aquella oferta que presente la organización más adecuada en atención a los requerimientos del servicio.	Hasta 20 puntos

Los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor establecidos anteriormente, se valorarán en una primera fase, siendo necesario para que la proposición pueda ser valorada en la fase decisoria, una puntuación mínima de 20 puntos.

-Criterios valorables mediante aplicación de fórmulas

Ponderación 60 puntos

Nº	Descripción del criterio	Ponderación
1	Precio hora, obteniendo el máximo de 40 puntos el precio hora mínimo ofertado. Las demás obtendrán los puntos que les correspondan en función de la aplicación de un criterio de proporcionalidad Valoración criterio precio= $\frac{\text{Precio hora mínimo ofertado} \times 40}{\text{Precio hora que se valora}}$	Hasta 40 puntos
2	Mayor número de horas de prestación del servicio. 2,5 puntos por cada hora diaria de ampliación del horario establecido como requisito (de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas de lunes a viernes)	Hasta 10 puntos
3	Mayor número de Agentes disponibles: 1 punto por cada agente disponible con posibilidad de adscripción de forma inmediata en caso de necesidad para atender los picos de atención que se generen y que superen el mínimo exigido de 5 personas. Los agentes tendrán que reunir los requisitos de capacitación que los exigidos a los 5 iniciales (experiencia mínima de 3 años en trabajos de atención telemática en materia de gestión tributaria y recaudación local)	Hasta 10 puntos



Justificación de las fórmulas elegidas:

En Criterios valorables mediante aplicación de fórmulas, en el apartado 1, para la valoración del criterio precio se utiliza una fórmula cuya elección responde al principio del control del gasto, al ser inversamente proporcional al precio ofertado de modo que a menor precio ofertado, mayor será la puntuación obtenida.

En los apartados 2 y 3 de este criterio, se valoran las propuestas de los licitadores que mejoren la prestación del servicio objeto del contrato, ofreciendo un mayor número de horas de prestación del servicio y un mayor número de Agentes disponibles, sobre el mínimo establecido en el pliego de prescripciones técnicas. Se establece hasta un máximo 10 puntos en cada apartado. Las ofertas que no presenten mejoras, se puntuarán con 0 puntos en estos apartados.

Justificación de los criterios:

De conformidad con lo previsto en el art. 145 de la LCSP, los criterios establecidos para la adjudicación de este contrato, pretenden obtener servicios que respondan lo mejor posible a las necesidades, respondiendo a los principios de la contratación pública, tales como el control del gasto y la eficiencia, habiendo sido formulados objetivamente, con pleno respeto a los principios de igualdad, no discriminación, transparencia y proporcionalidad, garantizándose así la posibilidad de evaluar las ofertas en condiciones de competencia efectiva.

Criterios de desempate: Se aplicarán los criterios determinados en el art. 147. 2 la LCSP.

Condición especial de ejecución

- Condiciones especiales de ejecución, (previstas en el artículo 202.2 LCSP)
- De tipo social: SI, siendo condiciones de carácter contractual esencial

En la atención de las llamadas utilizarán siempre un lenguaje no sexista, al amparo de lo dispuesto en la LO 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

La empresa adjudicataria acreditará estas condiciones especiales a través de informes detallados de la actividad desagregados por género.

La elección de esta condición tiene su fundamento en que el objeto del contrato se desarrolla a través de la comunicación oral, por lo que ha de prestarse especial atención al uso del lenguaje, para que éste sea integrador y no excluyente en razón del sexo.

- Relacionadas con la innovación: NO

- Otras condiciones especiales de ejecución: SI. En materia de protección de datos: obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la

Url de Verificación: <a href="https://verifirma.dipujaen.es/code/oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==">https://verifirma.dipujaen.es/code/oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==</a>			
FIRMADO POR	RAFAEL ILLANA GONZÁLEZ - EL GERENTE DEL SPGR	FECHA Y HORA	19/02/2021 18:35:50
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==	EV00KOG5
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		



Unión Europea en materia de protección de datos, advirtiéndose que esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211

Url de Verificación: <a href="https://verifirma.dipujaen.es/code/oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==">https://verifirma.dipujaen.es/code/oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==</a>			
FIRMADO POR	RAFAEL ILLANA GONZÁLEZ - EL GERENTE DEL SPGR	FECHA Y HORA	19/02/2021 18:35:50
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	oa/CvhDfpEwguPbtVZRC6Q==	EV00KOG5
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		

