
MEMORIA JUSTIFICATIVA

S-03459-2025 - P.HAZ- Atención al estudiante

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

El Instituto de RTVE (en adelante IRTVE) requiere disponer del servicio de atención al estudiante a fin de facilitar la consecución de los objetivos del Proyecto Haz, a través de los servicios de atención telefónica y telemática a los potenciales estudiantes, estudiantes y colaboradores del Proyecto Haz, tras la ampliación del plazo de ejecución del mismo, conforme a lo estipulado en el artículo primero del Real Decreto 159/2024, de 13 de febrero.

Esta licitación va a prestar servicios sujetos al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia presentado por el Gobierno el pasado 21 de abril de 2021. Es por ello que la empresa/s o persona/s física/s adjudicataria/s deberán adecuarse al cumplimiento de la normativa europea y nacional vigente que les resulte de aplicación, y en particular con las obligaciones que se derivan del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

RTVE no cuenta con los medios técnicos y humanos necesarios para acometer la prestación de este servicio, ya que, para poder llevar a cabo la ejecución de este servicio se requiere de los siguientes perfiles profesionales:

- **Teleoperador:** especialista en la promoción y/o venta de los cursos que imparte la empresa por teléfono, online, bajo la dirección y supervisión del titular de la empresa.
- **Gestor:** especialista en la gestión de las funciones de atención y secretaría académica, ejerce las labores administrativas de gestión de matrículas, emisión de certificaciones de titulación, resolución de incidencias.

Por tanto, se considera necesario realizar un contrato que proporcionará los recursos adecuados para colaborar en la ejecución del Proyecto Haz.

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

El pliego presenta un único lote. RTVE considera que la división en lotes no es pertinente, habida cuenta que se trata de un servicio de atención al estudiante, el cual es único no estando prevista que la contratación del servicio se preste de forma independiente. La contratación en varios lotes generaría

necesidades de coordinación entre equipos que supondrían un coste desproporcionado y no permitiría asegurar que el resultado final tuviera la calidad necesaria para cumplir con el objetivo del proyecto.

En conclusión, procede a los efectos del art. 99 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, la no división en lotes del contrato para esta prestación.

JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se propone el trámite de este expediente por un procedimiento abierto general sujeto a regulación armonizada, ya que no se dan los requisitos que establece la LCSP, para tramitar esta contratación por otro procedimiento distinto a este.

Cualquier procedimiento abierto es garantía de transparencia e igualdad de trato entre los licitadores, y además garantiza mayor concurrencia.

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SOLVENCIA

Solvencia económica:

Tener un volumen anual de negocios, referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior a 61.802,40 euros equivalente al valor 20% del valor estimado del contrato.

Se considera que un volumen anual de negocios de al menos el 20% del valor estimado del contrato es suficiente para garantizar que el licitador tiene capacidad económica para realizar el servicio y no es un volumen de negocio excesivo, de forma que no se restringe la concurrencia. Se da la posibilidad de acreditar el cumplimiento por la cifra de negocios de alguno de los últimos tres ejercicios, lo que aporta una mayor flexibilidad. Con el umbral exigido la CRTVE se garantiza aptitud suficiente por parte de los potenciales licitadores y un acceso no restrictivo a la licitación.

Solvencia técnica:

Contar al menos con 2 referencias de servicios similares al objeto del contrato, realizados en los últimos tres años, cuyo importe acumulado sea igual o superior al 20% del valor estimado del contrato que asciende a 61.802,40 €.

RTVE considera que el mínimo indispensable para poder garantizar la ejecución del contrato de forma satisfactoria, es de dos referencias en servicios similares, y a estos efectos se ha definido lo que puede considerarse una referencia válida en función del objeto del contrato. Dos referencias es una cantidad asumible no restrictiva para los licitadores del sector y demostrará la experiencia en servicios de asistencia a proyectos tecnológicos en el ámbito de la atención telefónica y telemática de contact center y de secretaría académica.

Otros:

Disponer de la certificación ISO 27001 o certificaciones equivalentes.

Se considera imprescindible la certificación que se solicita ya que está directamente relacionada con la garantía de seguridad con la que tienen que proporcionar las prestaciones objeto de este expediente.

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN

La aplicación de los criterios de valoración definidos en la cláusula 10ª del Anexo II del Pliego de Condiciones Generales, permitirá que la oferta que resulte adjudicada sea la más adecuada, para cubrir las necesidades de RTVE.

- Los criterios de valoración incluidos tienen como objetivo valorar la idoneidad de las ofertas presentadas. Se asignan hasta 30 puntos valorables mediante criterios sujetos a juicio de valor, a la idoneidad de la solución técnica valorándose el plan de inicio, así como la propuesta que se realice del modelo de gestión. Se asignan hasta 10 puntos a la propuesta del recurso destinado a la función de director del proyecto ya que éste está relacionado con la previsión de la calidad de la prestación.
- Se asignan hasta 15 puntos valorables mediante criterios técnicos automáticos a la posibilidad de atender en idiomas cooficiales, así como al hecho de aportar bases de datos propias y segmentadas para el público objetivo de Haz. Esto permite garantizar un servicio más personalizado y poder llegar a un mayor número de estudiantes potenciales.
- Se asignan hasta 45 puntos al precio. La fórmula aplicada permite calificar adecuadamente las ofertas económicas asignando una puntuación según el precio ofertado de manera inversamente proporcional a la oferta más ventajosa.

Se establece un umbral del 50% de la puntuación de los criterios sujetos a juicio de valor, cuya consecuencia es la exclusión de aquellas ofertas que no lo superen. Este expediente se trata de una prestación crítica para el cumplimiento del objetivo del Proyecto HAZ, aplicar este filtro permitirá que la prestación se ejecute con un alto grado de profesionalidad y alta capacidad, disminuyendo riesgos y garantizando el correcto funcionamiento. Se considera que las ofertas que no alcancen esta puntuación, no garantizan la ejecución óptima de las prestaciones incluidas en el contrato

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

El importe máximo de la licitación es de TRESCIENTOS NUEVE MIL DOCE EUROS (309.012,00€), IVA no incluido.

Los precios se han obtenido de las tarifas existentes en el III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing), código de convenio número 99012145012002. Estos

importes han sido incrementados en atención, a la estimación prevista de seguridad social (35%), costes indirectos (11%), y un beneficio industrial (15%).

El precio máximo de la licitación se incrementa en un 22% en relación al coste del servicio similar licitado en el expediente S-01714-2023. Este incremento obedece a que el expediente anteriormente referenciado le resultaba de aplicación el II Convenio Colectivo, siendo actualmente de aplicación el III Convenio Colectivo del sector, así como el incremento del beneficio industrial, previsto en el expediente S-01714-2023 que era de un 11%, y en el actual expediente este se fija en un 13%.

La orden de inversión para este pliego es la O01HAZ000600 “GESTIÓN ACADÉMICA Y PRÁCTICAS”.