

MEMORIA JUSTIFICATIVA

EXP. S-02529-2026 SERVICIO DE CENTRALITA PARA CRTVE

JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD:

La Corporación RTVE precisa prestar un servicio de atención telefónica centralizada para discriminar y distribuir las llamadas telefónicas realizadas a los números públicos de la CRTVE. Al contar con un número considerable de departamentos y programas, los espectadores y oyentes, en numerosas ocasiones, tienen la necesidad de contactar telefónicamente con los mismos, por lo que es imprescindible disponer de una centralita que ofrezca la posibilidad de poder contactar con cualquiera de ellos de una forma rápida y eficiente.

El próximo 20 de octubre finaliza el contrato del servicio de Centralita para la Corporación RTVE.

Por ello, se propone una nueva licitación del servicio de recepción de llamadas atendidas por operadores personales, prestándose la atención principalmente en castellano y, cuando el usuario lo solicite, en las lenguas cooficiales de las comunidades autónomas en las cuales RTVE tiene sede y actividad: catalán, gallego, euskera y valenciano.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

CRTVE no dispone de medios propios para el desarrollo de este servicio, ni de otro equivalente o de similares características

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

El expediente se ha planteado en un único lote. El objeto del contrato no resulta divisible en lotes. La contratación en varios lotes generaría necesidades de coordinación que supondrían un sobre coste desproporcionado y no permitiría asegurar el resultado final de los trabajos con las garantías necesarias.

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 General abierto, garantizando la transparencia e igualdad de trato entre los licitadores, además de garantizar una mayor concurrencia.

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SOLVENCIA

Solvencia económica:

1. Tener un volumen anual de negocios, referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior al del valor estimado del contrato.

Se considera que un volumen anual de negocios igual o superior al valor estimado del contrato es suficiente para garantizar que el licitador tiene capacidad económica para realizar la prestación 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. Teniendo en cuenta el presupuesto estimado y las características del sector la cifra es proporcional al objeto del contrato.

Solvencia técnica:

Contar al menos con 3 referencias de prestaciones similares al objeto del contrato, realizados en los últimos tres años, cuyo importe acumulado sea igual o superior al 70% del valor estimado del contrato.

Las 3 referencias de prestaciones similares, son necesarias para acreditar que el licitador dispone de capacidad y experiencia necesarias para realizar las prestaciones requeridas dado que están son altamente especializadas y de gran complejidad y no pueden realizarse sin experiencia contrastada.

La exigencia de esta solvencia técnica tiene como objetivo garantizar que el adjudicatario tenga conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad para realizar la prestación que constituye el objeto del contrato, existe una correspondencia entre los medios exigidos en la solvencia técnica y el objeto del contrato. Se trata de garantizar un umbral mínimo de capacidad técnica. La fijación de estos criterios de selección es proporcional a la exigencia de solvencia para las empresas veteranas respecto de las de nueva creación.

- Deberá disponer de personal técnico o de las unidades técnicas, con experiencia en el objeto del contrato, integradas o no en la empresa, que participarán en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad y acompañará los documentos acreditativos cuando sean requeridos.
- Declarará que cuenta el material, y equipo técnico para la ejecución del servicio, y acompañará los documentos acreditativos cuando sea requerido

Normas de calidad:

1. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador se encuentra en un proceso de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente. Se podrá acreditar mediante la presentación de la certificación de calidad ISO 9001 o cualquier otro elemento de prueba alternativo
2. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador en su actividad adopta medidas que fomentan la calidad del medioambiente. Se podrá acreditar mediante la certificación ISO 14001 o cualquier otra certificación equivalente
3. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador en su actividad adopta medidas para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de

Seguridad de la Información (SGSI). Se podrá acreditar mediante la presentación de la certificación de calidad IEC 27001 o cualquier otra certificación equivalente.

4. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador aplica sistemas de gestión de la calidad específicos para la prestación de servicios de Centros de Contacto con el Cliente (CCC). Se podrá acreditar mediante la presentación de la certificación de calidad UNE-EN ISO 18295-1 o cualquier otra certificación equivalente.

Se consideran imprescindibles las certificaciones que se solicitan, ya que éstas están directamente relacionadas con la calidad y garantías de seguridad con las que deben prestarse las prestaciones objeto de este expediente.

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN

La aplicación de los criterios de valoración definidos en la cláusula 11^a del PCAP, permitirá que la oferta que resulte adjudicada sea la más adecuada, para cubrir las necesidades de RTVE.

Las ofertas técnicas se valorarán de acuerdo con los siguientes criterios.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN
Criterios técnicos de valoración automática	25 puntos
Experiencia del personal	5 puntos
Disponibilidad agentes adicionales	5 puntos
Compromiso de los licitadores a adscribir a la ejecución del contrato al menos un 10% de recursos pertenecientes a colectivos con dificultades de inserción laboral: discapacidad, mayores de 45 años, mujeres afectadas por violencia de género, inmigrantes....	5 puntos
Grabación de llamadas	5 puntos
Monitorización remota	5 puntos
Condiciones Económicas (Precio)	75 puntos

Los criterios de valoración técnica tienen como objetivo valorar la idoneidad de las ofertas presentadas:

Experiencia del personal: Se valorará con 5 puntos aquellas ofertas que acreditan que los recursos que pongan a disposición del contrato tengan 2 años de experiencia en trabajos similares al objeto del contrato. La experiencia mínima de dos años en trabajos similares permite asegurar que los recursos asignados cuentan con conocimientos previos suficientes para desarrollar el servicio con mayor eficacia, reducir errores, mejorar los tiempos de respuesta y garantizar una adecuada atención desde el inicio de la ejecución contractual.

Disponibilidad agentes adicionales: Este criterio se justifica por la necesidad de garantizar la continuidad del servicio ante posibles incidencias, bajas, ausencias, picos de actividad, refuerzos puntuales o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar a la prestación ordinaria.

Adscripción colectivos con dificultades de inserción laboral Este criterio responde a la incorporación de consideraciones sociales en la contratación pública, siempre vinculadas a la ejecución del contrato, fomentando la integración laboral de personas con mayores dificultades de acceso al empleo.

Grabación de llamadas: La grabación de llamadas aporta una mejora relevante en la prestación del servicio, ya que permite garantizar la trazabilidad de las comunicaciones, verificar la calidad de la atención prestada, resolver posibles incidencias o reclamaciones, supervisar el cumplimiento de los protocolos establecidos y disponer de evidencias objetivas sobre la gestión realizada.

Monitorización remota: Este criterio permite asegurar un mayor control operativo de la prestación, facilitar la detección temprana de incidencias, reducir tiempos de respuesta y mejorar la continuidad del servicio. Asimismo, contribuye a una gestión más eficiente, al permitir al adjudicatario supervisar el funcionamiento del servicio sin necesidad de intervención presencial inmediata, salvo cuando resulte imprescindible.

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

El presupuesto del CECO (CC01SS2001) está aprobado y contempla esta contratación por importe de 8.875,00 € mensuales (106.500,00€ anuales). Se ha tomado como referencia la anterior licitación, la cual tenía un importe de 5.666,67€ mensuales (68.000,00€ anuales)

En esta nueva licitación se solicita nuevamente la contratación del servicio de recepción de llamadas atendidas por operadores personales. El importe de la licitación se incrementa un 56,62 % respecto al expediente anterior como consecuencia de la actualización de los costes salariales, de los medios técnicos necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio y de la ampliación del alcance del servicio, al incorporarse la atención, cuando el usuario lo solicite, en las lenguas cooficiales de las comunidades autónomas en las cuales RTVE tiene sede y actividad: catalán, gallego, euskera y valenciano. Asimismo, se incorpora el siguiente cuadro comparativo entre el valor anual de la licitación del expediente anterior (S-04871-2023) y el previsto para la presente licitación, en el que se refleja el incremento del 56,62 %.

DESCRIPCION DEL SERVICIO	VALOR ANUAL LICITACION S-04871-2023	VALOR ANUAL LICITACIÓN PROPUESTA	DIFERENCIA
SERVICIO DE CENTRALITA PARA CRTVE	68.000,00€	106.500,00€	56,62 %