

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA MULTILINGÜE PARA LA RED DE RECURSOS DEL INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP) establece que “las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales. A tal efecto, la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas, cuando se adjudique por un procedimiento abierto, restringido o negociado sin publicidad, deben ser determinadas con precisión, dejando constancia de ello en la documentación preparatoria, antes de iniciar el procedimiento encaminado a su adjudicación”. Por su parte, el artículo 116 dispone en su apartado 1 que: “la celebración de contratos por parte de las Administraciones Públicas requerirá la previa tramitación del correspondiente expediente, que se iniciará por el órgano de contratación motivando la necesidad del contrato en los términos previstos en el artículo 28 de esta Ley y que deberá ser publicado en el perfil de contratante”.

Y en su apartado 4, dispone que: “*En el expediente se justificará adecuadamente:*

- a) *La elección del procedimiento de licitación.*
- b) *La clasificación que se exija a los participantes.*
- c) *Los criterios de solvencia técnica o profesional, y económica y financiera, y los criterios que se tendrán en consideración para adjudicar el contrato, así como las condiciones especiales de ejecución del mismo.*
- d) *El valor estimado del contrato con una indicación de todos los conceptos que lo integran, incluyendo siempre los costes laborales si existiesen.*
- e) *La necesidad de la Administración a la que se pretende dar satisfacción mediante la contratación de las prestaciones correspondientes; y su relación con el objeto del contrato, que deberá ser directa, clara y proporcional.*
- f) *En los contratos de servicios, el informe de insuficiencia de medios.*
- g) *La decisión de no dividir en lotes el objeto del contrato, en su caso”*

En cumplimiento de los citados artículos, se emite el siguiente informe:

NECESIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN QUE SE PRETENDE SATISFACER E IDONEIDAD DEL CONTRATO. INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA SU COBERTURA

El Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha tiene como fin esencial, en virtud de la Ley 22/2002, de 21 de noviembre, prevenir la violencia de género, así como proteger y asistir a las víctimas y en especial, velar por el cumplimiento de la Ley 4/2018, de 8 de octubre, para una Sociedad Libre de Violencia de Género en Castilla-La Mancha.

Muchas de las mujeres que actualmente residen en Castilla-La Mancha y que demandan la ayuda y los servicios prestados por el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha y su red de recursos son personas extranjeras, lo cual ocasiona dificultades idiomáticas y culturales, que hace muy difícil la comunicación y la atención por parte de las y los profesionales a la hora de dar respuesta a estas necesidades.

Esta circunstancia hace necesario implantar una solución para vencer estas dificultades, y la experiencia avala que una buena interpretación multilingüe puede permitir una comunicación más fluida y por lo tanto una prestación del servicio de esta red de mejor calidad, al evitar el obstáculo que puede ser el idioma o la cultura.

En la red de recursos es fundamental poder mantener un dialogo fluido e inteligible entre las personas y los y las profesionales, a la vez que garantizar una respuesta ágil, rápida y eficaz, por lo que resulta imprescindible la contratación de un sistema de interpretación telefónica multilingüe, para que todas las mujeres de la Comunidad Autónoma con independencia de su idioma puedan acceder a estos servicios garantizando de esta forma una comunicación correcta

Así, a través del presente contrato se pretende conseguir:

- Eliminar las barreras idiomáticas y culturales que las mujeres pudieran encontrar con su interlocutor, de una manera rápida, eficaz y sencilla, con el objetivo de mantener un diálogo fluido e inteligible entre ambas partes
- Minimizar la ansiedad y estrés que se produce en el/la profesional y la usuaria por falta de entendimiento.
- Facilitar la entrevista.
- Reducir las diferencias culturales.
- Mejorar la calidad de la asistencia a las personas extranjeras independientemente de su origen e idioma de expresión, generando seguridad, confianza e integración.

Debido al carácter de las funciones específicas y concretas necesarias, y que la realización de estos trabajos requiere una especialización, estas actividades y la frecuencia de las prestaciones a realizar no pueden ser asumidas por el personal del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, por no disponer de medios personales y materiales adecuados y suficientes para tal fin y no siendo posible actualmente su ampliación, ha de procederse a la externalización de la prestación del mismo.

El beneficio de externalizar el servicio es disponer de personas trabajadoras especializadas, con amplios conocimientos en diferentes idiomas, lo que hace necesario recurrir a una empresa que preste el servicio de una forma adecuada, detallada y adaptada a las necesidades individuales de las mujeres usuarias del mismo, a la vez que se favorece la igualdad y accesibilidad, por lo que este tipo de servicios constituye un instrumento para garantizar ambos principios.

NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la contratación del servicio de interpretación telefónica multilingüe, en la red de recursos del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, con el objetivo de facilitar la comunicación entre las/os profesionales de estos centros y recursos y las mujeres que acuden a los mismos, garantizando el acceso a la información y la atención de las necesidades de todas las mujeres de la Comunidad Autónoma.

Se considera un contrato administrativo de servicios, de acuerdo con la definición contenida en el artículo 17 de la ley 96/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, siendo lo códigos CPV:

- 79530000-8 Servicios de Traducción
- 79540000-1 Servicios de Interpretación

NO DIVISIÓN EN LOTES DEL OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato no admite la división en lotes, puesto que las llamadas a realizar por parte de la red de recursos del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, necesita disponer de una respuesta inmediata del servicio y esta se realiza mediante un código de teléfono único. Hay que tener en cuenta que la no división en lotes permite la homogenización de todos los procedimientos y la simplificación en la gestión del servicio, al unificar la interlocución y el código de teléfono con una única empresa adjudicataria que disponga del personal encargado de la interpretación en los idiomas solicitados, si esto se realice con varias empresas, dificultaría el correcto funcionamiento del servicio al tener que contactar con varias empresas

A la vez que la interlocución con una sola empresa por parte del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, facilita el control del servicio prestado, tanto por parte de los y las profesionales, como de las mujeres usuarias de este servicio, a la vez que permite detectar y mejorar posibles deficiencias.

DURACIÓN DEL CONTRATO Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGA Y/O MODIFICACIONES

El presente contrato tendrá una vigencia de 2 años (24 meses), a contar desde el día siguiente a la fecha de formalización del mismo, con posibilidad de prórroga por periodos de diferente duración, hasta un máximo de 24 meses

VALOR ESTIMADO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El precio del contrato, se realiza por precios unitarios, y se ajusta al precio general de mercado, teniendo en cuenta el precio de otros contratos de similares características. En el momento de fijar el presupuesto máximo de licitación, se entienden incluidos los tributos, tasas

y cánones de cualquier índole, que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas.

Por lo que se establece el importe del contrato, en base a un precio estimado por minuto, se ha considerado un precio de mercado de 2,50 euros/hora (IVA incluido) y un número estimado de minutos en función del consumo de los últimos años (28.800 minutos al año)

El precio del contrato por minuto, se ha incrementado con respecto a otros contratos anteriores, ya que se han aumentado los centros donde se ofrece el servicio, (en contratos anteriores solo se consideraban los recursos y en este se incluyen los centros de a mujer) a la vez que se han incrementado en los últimos años los minutos de llamadas, en lo referente a la duración de la llamada como el número de llamadas recibidas.

El gasto del expediente es máximo, ya que el precio unitario se ajustará al mercado una vez licitado el contrato, teniendo en cuenta las características del mismo.

El precio unitario máximo de licitación es de 2,50 euros /minuto, el cual se descompone en los siguientes conceptos y cuantías:

- Precio neto/ minuto: 2,07 euros
- Importe IVA (21%): 0,43 euros

Considerando que la ejecución del contrato tiene una duración de 2 años (24 meses), el presupuesto base de licitación asciende a 144.000,00 euros. (119.008,26 euros más un 21 % de IVA por importe de 24.991,74 euros)

El contrato se realizará con cargo a la aplicación presupuestaria 70010000/G323B/22706 de los presupuestos generales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, desglosado en las siguientes anualidades, teniendo en cuenta el inicio y la duración del mismo:

Anualidad 2023 (5 meses):	30.000,00 euros
Anualidad 2024 (12 meses):	72.000,00 euros
Anualidad 2025 (7 meses):	42.000,00 euros

El valor estimado del contrato (art. 101 LCSP) que incluye el importe de las posibles prórrogas, hasta un máximo de 24 meses, con exclusión del IVA, asciende a 238.016,52 euros, desglosado por conceptos sería:

Contrato original (24 meses)	119.008,26 €
Posibles prórrogas (hasta 24 meses)	119.008,26 €
Valor estimado	238.016,52 €

SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO DEL CONTRATO Y REGIMEN DE PAGO

Conforme a los artículos 102.4 y 309 de la LCSP, el precio de este contrato de servicios se formulará por precios unitarios.

El precio del contrato será abonado a la empresa adjudicataria mensualmente, previa remisión electrónica de las facturas correspondientes, acompañadas de un informe mensual sobre el funcionamiento del servicio correspondiente al mes anterior. Dicha remisión se efectuará a la persona responsable del contrato que, tras su comprobación, deberá, si procede, conformar las mismas. Las facturas conformadas serán el medio de constatación de la correcta ejecución de las prestaciones realizadas por la empresa contratista.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y FORMA DE TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE

De conformidad con lo establecido en el artículo 156 y siguientes de la LCSP, el presente contrato se adjudicará mediante el **procedimiento abierto**.

La forma de tramitación de este expediente administrativo se realizará mediante tramitación ordinaria, de acuerdo con los artículos 116 y 117 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

En cuanto a la elección de los criterios de adjudicación y su ponderación, se ha basado en un análisis pormenorizado de las necesidades que se quieren cubrir, utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 145 de la LCSP.

SOLVENCIA NECESARIA PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Solvencia económica y financiera: Se exigirá un volumen anual de negocios en el ámbito del objeto del contrato, referido al mejor 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 ofertas, de importe igual o superior al valor estimado del contrato

Solvencia técnica: Se exigirá la experiencia en el servicio realizado de igual o similar naturaleza a la que constituye el objeto del contrato en los tres últimos años (o en el número de años de funcionamiento de la empresa en el caso de aquéllas con menos de tres ejercicios económicos de actividad), debiendo ser su importe anual acumulado en el año de mayor ejecución igual o superior al 70% de la anualidad media del contrato.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y VALORACIÓN

La selección de la empresa adjudicataria se realizará a través de la mejor oferta en base a la mejor relación calidad-precio. La oferta mejor valorada podrá obtener una puntuación máxima de 100 puntos atendiendo a los siguientes criterios y de conformidad con el artículo 145 de la LCSP

- Criterio oferta económica (máximo 40 puntos)

Las ofertas se puntuarán entre 0 y 40 puntos, asignando 40 puntos a la oferta más barata y 0 puntos a aquella oferta que fuera igual al presupuesto base de licitación. El resto de oferta se puntuará de forma proporcional según la siguiente expresión matemática:

$$P_i = 40 * (PML - O_i / PML - O_{min})$$

Siendo:

P_i: Puntuación obtenida por la oferta del licitador i

PML: Presupuesto máximo de licitación del suministro

O_i: Oferta presentada por el licitador i

O_{min}: Oferta mínima presentada

La puntuación se realizará redondeando el resultado en el segundo decimal, y tendrá en cuenta el precio neto ofertado, que, en ningún caso, podrá superar el presupuesto de licitación excluido el IVA. Las ofertas se considerarán anormalmente bajas de conformidad con lo previsto en el artículo 85 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, siguiéndose el procedimiento previsto en el artículo 149 de la LCSP.

- Criterios objetivos valorados mediante la aplicación de fórmulas, cifras o porcentajes (máximo 30 puntos).
 - Número de minutos adicionales ofertados de interpretación lingüística: Valoración de 0 a 30 puntos. Se valorará el número de minutos adicionales ofertados, sin incremento del coste, por encima de los 28.800 minutos exigidos en el PPT.
Los minutos adicionales serán los reales, no pudiéndose computar el establecimiento de llamada ni el tiempo de respuesta. Para la aplicación de este criterio se otorgará un máximo de 30 puntos, conforme al siguiente baremo:
 - 1.000 minutos adicionales: 5 puntos.
 - 2.000 minutos adicionales: 10 puntos.
 - 3.000 minutos adicionales: 15 puntos.
 - 4.000 minutos adicionales: 20 puntos.
 - 5.000 minutos adicionales: 25 puntos
 - 6.000 minutos adicionales: 30 puntos

- Criterios objetivos valorados mediante juicios de valor (máximo 30 puntos).
 - Diseño, y presentación de un plan de comunicación del servicio (presentación del servicio, cómo se accede al mismo, idiomas ofertados, con quién contactar en caso de no conseguir el servicio, etc.): Valoración con 0 o 15 puntos.
 - Se valora la prestación de formación continua en violencia de género a las personas encargadas de la interpretación telefónica (Valorado de 0 a 15 puntos:
 - Una acción formativa: 5 puntos
 - Dos acciones formativas: 10 puntos
 - Tres o más acciones formativas: 15 puntos

EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Persona responsable del contrato

La persona responsable del contrato por parte del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha será la Jefa de Servicio de Programas y Recursos del mismo, a la que le corresponderá supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato

El Servicio de Programas y Recursos del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha

Condiciones especiales de ejecución del contrato

Conforme al artículo 202 LCSP la empresa deberá cumplir con las siguientes cláusulas de tipo social que deberán ejecutarse durante toda la duración del contrato:

- La empresa contratista, en la elaboración y presentación de todos los informes, escritos, recogida de datos, estadísticas, etc. que se deriven de la ejecución del contrato, tiene que incorporar la perspectiva de género, emplear un lenguaje no sexista y utilizar imágenes igualitarias y no estereotipadas de mujeres y hombres en cualquier folleto, guía, cartel o contenido de difusión.
- La empresa adjudicataria tiene la obligación de cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, de seguridad y salud en el trabajo y de integración laboral, así como someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

Toledo, a la fecha de la firma
LA JEFA DE SERVICIO DE PROGRAMAS Y RECURSOS