

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA VIARIA GESTIONADO POR AIRA GESTIÓN AMBIENTAL S.A.M.

PA010SER2024



**Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaíra**



ÍNDICE

1. SOBRE LA ACTUACIÓN	3
1.1. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO	4
2. SOBRE EL PROCEDIMIENTO	5
3. DIVISIÓN POR LOTES.....	5
4. IMAGEN DE AIRA.....	5
5. INICIO Y DURACIÓN DEL CONTRATO	5
6. SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS CONTRATADOS	5
7. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....	6
8. COSTES DIRECTOS E INDIRECTOS.....	6
9. VALOR ESTIMADO.....	7
10. PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN	7
11. EXISTENCIA DE CRÉDITO	8
12. CONSIDERACIONES FINALES	8



1. SOBRE LA ACTUACIÓN

Las administraciones y entidades públicas deben mantener un contacto directo con la ciudadanía, que son las partes implicadas más relevantes a satisfacer. Hoy día, esta relación cada vez está más influida por las nuevas tecnologías, que facilitan la interacción y favorecen una optimización de recursos públicos, tanto humanos como económicos.

En este marco, la atención personalizada a los vecinos se convierte en una parte fundamental del funcionamiento de AIRA y tendrá alta relevancia en el impacto positivo de su imagen pública.

Al objeto de facilitar la comunicación de AIRA GESTIÓN AMBIENTAL (en adelante AIRA) y la ciudadanía a la que van destinados los servicios que se prestan, se hace necesario disponer de herramientas, lo más ajustadas desde el punto de vista costo efectivas, que permitan a AIRA interactuar con la ciudadanía.

El presente expediente se destina a la contratación del **servicio de atención telefónica y gestión de incidencias del servicio de limpieza viaria** como herramienta que servirá a los vecinos de Alcalá de Guadaíra para comunicar con AIRA GESTIÓN AMBIENTAL vía teléfono.

El servicio prestado se puede entender con dos grandes dimensiones:

La primera de ellas es la de **Servicio de Atención a la Ciudadanía sobre Incidencias de Limpieza**. A través de este servicio, el ciudadano y la ciudadana podrán contactar con AIRA para:

- Transmitir incidencia
- Solicitar servicios
- Realizar quejas
- Poner reclamaciones
- Proponer mejoras



La segunda dimensión será la de prestar el **Servicio de Centralita General de las Oficinas Centrales de AIRA**, atendiendo las llamadas entrantes a las oficinas de AIRA para comunicar con gestión contemplándose, al menos:

- Comunicación con la extensión solicitada o persona
- Comunicación con el llamante en caso de no estar disponible la extensión solicitada y no poder trasladarse la misma a otro profesional.
- Comunicación de llamadas realizadas y estado de las mismas
- Este servicio mejorará la calidad de las prestaciones realizadas por AIRA, así como la calidad percibida por la ciudadanía.

AIRA GESTIÓN AMBIENTAL pondrá a disposición del adjudicatario los números de teléfono para cada uno de los servicios indicados anteriormente, así como la relación de los teléfonos de contacto directo con los servicios y trabajadores de AIRA con los que la ciudadanía en general podrá contactar.

La contratación de este servicio es de exigencia obligada y está destinado a mejorar y garantizar el buen funcionamiento de AIRA GESTIÓN AMBIENTAL, no disponiendo de medios propios que puedan realizarlo.

1.1. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO

El horario para la prestación del **Servicio de Centralita General de las Oficinas Centrales de AIRA** será de lunes a viernes, excepto festivos (nacionales, autonómicos y locales). El citado horario se desarrollará de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes. No obstante, **AIRA GESTIÓN AMBIENTAL** se reserva la capacidad de variar el horario, cumpliendo con el cómputo de horas establecidos (10 horas diarias de lunes a viernes, excepto festivos) y sin que sufra variación el precio de adjudicación del contrato, según las circunstancias y necesidades puntuales que así lo demanden.



2. SOBRE EL PROCEDIMIENTO

Contrato de servicios.

Procedimiento ordinario: procedimiento abierto (PA) conforme al artículo 156 LCSP.

CPV: 79512000 Centro de llamadas.

3. DIVISIÓN POR LOTES

En el contrato propuesto no procede la división en lotes, dada la naturaleza, características y alcance de los trabajos y prestaciones objeto del contrato, la simplificación de las labores de organización y control del Servicio y la necesaria coordinación de los trabajos y su correcta ejecución; todo ello debido a que la prestación del servicio debe de ser única.

4. IMAGEN DE AIRA

El Servicio deberá darse PERSONALIZADO y deberá de identificarse clara e inequívocamente que es AIRA GESTIÓN AMBIENTAL la que lo realizada.

5. INICIO Y DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo máximo para el inicio de la prestación será de 20 días desde la firma del contrato, salvo que por motivos debidamente justificados por la empresa adjudicataria y aceptados por el AIRA, dicho plazo podrá ser ampliado en DIEZ (10) días naturales más.

La duración del contrato será de dos años prorrogables una vez por un periodo de un año.

6. SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS CONTRATADOS

AIRA nombrará un responsable del Contrato que será el encargado de supervisar la ejecución del contratado y dará las instrucciones necesarias a la



empresa adjudicataria dentro de sus competencias con el fin de asegurar la correcta realización del mismo.

En todo caso, AIRA GESTIÓN AMBIENTAL podrá exigir al adjudicatario que incorpore, por el tiempo que requiera las actividades de supervisión, a un **agente externo independiente** para realizar las labores recogidas en este apartado que, en ningún caso, podrá implicar al contratista un coste superior al 1% del importe de adjudicación del contrato.

7. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

Mensualmente el adjudicatario entregará a AIRA, junto a la factura, documento de declaración responsable en el que se indique, al menos, que la empresa se encuentra al corriente de los pagos correspondientes al personal.

Cada tres meses el documento antes indicado será sustituido por un certificado de encontrarse al corriente en los pagos de la Seguridad Social y administraciones tributarias de referencia (Estatad, Autonómica y Municipal).

8. COSTES DIRECTOS E INDIRECTOS

La valoración del presente contrato se ha realizado partiendo de los costes de personal recogidos en el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.

Para la valoración se consideran unas necesidades de personal con dedicación a este contrato de 1,5 personas al día, estimando que será necesario una persona a tiempo completo y otra a tiempo parcial, según los horarios y días indicados en el apartado 1.1, así como un coordinador operativo a tiempo parcial (50%). Esta valoración se hace en función de la estimación de flujos de llamadas, habida cuenta que: la atención y comunicación telefónica con los profesionales de las oficinas centrales, se hace mayoritariamente por telefonía móvil personales directamente a los profesionales, el horario de oficina al público es de 35 horas semanales y AIRA dispondrá de otras herramientas de comunicación con la ciudadanía.



En base a lo dicho, se obtiene el siguiente desglose de coste directos e indirectos:

DESGLOSE DE COSTE DIRECTOS E INDIRECTOS ANUALES		
COSTES DIRECTOS	GASTOS DE PERSONAL	80.000,00 €
	GASTOS GENERALES	3.000,00 €
COSTES INDIRECTOS 15%		12.450,00 €
BENEFICIO INDUSTRIAL 30%		28.635,00 €
COSTES SIN IVA		124.085,00 €
IVA 21%		26.057,85 €
COSTE TOTAL IVA INCLUIDO		150.142,85 €

9. VALOR ESTIMADO

El valor estimado asciende a la cantidad de **CIENTO OCHENTA Y SEIS MIL CIENTO VEINTISIETE EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS DE EURO (186.127,50 €) IVA NO INCLUIDO.**

10. PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN

El presupuesto máximo de licitación es de **CIENTO CINCUENTA MIL CIENTO CUARENTA Y DOS EUROS CON OCHENTA Y CINCO CÉNTIMOS DE EURO (150.142,85 €)**, de los cuales VEINTISEIS MIL CINCUENTA Y SIETE EUROS CON OCHENTA Y CINCO CÉNTIMOS DE EURO (26.057,85 €) corresponden al 21% del IVA, siendo, por lo tanto, el importe sin IVA de CIENTO VEINTICUATRO MIL OCHENTA Y CINCO EUROS (124.085,00 €), conforme se recoge en la siguiente tabla:



PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN	
PRESUPUESTO SIN IVA	124.085,00 €
21% de IVA	26.057,85 €
PRESUPUESTO CON IVA	150.142,85 €

11. EXISTENCIA DE CRÉDITO

Existe crédito adecuado y suficiente en el presupuesto aprobado de AIRA GESTIÓN AMBIENTAL y se toman las medidas de control adecuadas para que se incluyan los créditos necesarios en las anualidades futuras.

12. CONSIDERACIONES FINALES

Se considera que en el PPTP que configura parte de los Pliegos de Bases para la licitación de este contrato, se definen con suficiente detalle todos los trabajos que son objeto del contrato, tanto en alcance como en calidad. La colaboración continua entre las partes es esencial para el correcto desarrollo del contrato y el alcance de todos los objetivos del mismo.

Juan Borrego Romero

Director-Gerente

