MEMORIA JUSTIFICATIVA[1]

TÍTULO: "Servicio de atención e información al visitante del Patronato de la Alhambra y Generalife".

EXPEDIENTE: CONTR 2020 131812 (CM.VP.CTO-2020/07)

TIPO CONTRACTUAL: Servicio.

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: Procedimiento abierto con pluralidad de criterios de adjudicación conforme a los artículos 131.2 y 156 y siguientes de la LCSP.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN:

- Importe (IVA excluido): 1.355.755,19 euros
- Importe IVA: 284.708,59 euros
- Importe total (IVA incluido): 1.640.463,78 euros

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: 2.711.510,38 euros.

PARTIDA PRESUPUESTARIA: 1831010000 – G/45F/22709/00 – 01.

PLAZO DE DURACIÓN: 24 meses.

POSIBILIDAD DE PRÓRROGA: Sí.

...

De conformidad con el artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público se procede a justificar en los siguientes términos el expediente de referencia:

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es el servicio de atención e información al visitante del Patronato de la Alhambra y Generalife.

El Conjunto Monumental en el año 2019 tuvo más de 2.700.000 visitantes. Para aportar un servicio integrado y de calidad de asesoramiento e información de la oferta turística y cultural al público visitante, ya sea de visitas, actividades o programas, se hace imprescindible tener un gran equipo de profesionales que preste este servicio.

Se trata de un servicio cualificado que satisface las necesidades generales del público que viene al Conjunto Monumental y a sus bienes adscritos para su visita o para buscar una mayor información, con el objetivo de facilitar y mejorar la experiencia del visitante en dichos espacios y atendiendo a la diversidad de perfiles que asisten.

Constituye el objeto del presente contrato todas las actuaciones que deben ser consideradas y el procedimiento a seguir por la adjudicataria para la prestación de un servicio de atención e información al visitante del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife, así como de los

[1] La presente memoria justificativa se realiza tras las consideraciones efectuadas por el Servicio Jurídico Provincial de la Junta de Andalucía en Granada en su informe GR|INF-2020/53, y sustituye a la memoria justificativa de 4 de marzo de 2020.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 - Fax 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ESCALADA GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ		18/06/2020	PÁGINA 1 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwFUc9O4DR4ES7z89NvamXX5426	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

edificios andalusíes gestionados por el PAG, con la máxima diligencia y las máximas garantías de cumplimiento de la normativa establecida al respecto.

Con la realización de este servicio se cumplen las directrices marcadas dentro del Plan Director del Patronato de la Alhambra y Generalife y del Programa de Conservación Preventiva del Monumento y se contribuye al incremento de la calidad de los servicios prestados por este Organismo y aumentar la confortabilidad de los visitantes durante su estancia.

En consecuencia, el objeto de este contrato está directamente relacionado con la necesidad a la que se pretende dar satisfacción mediante la presente contratación.

2. CÓDIGO CPV

Según el objeto del contrato descrito anteriormente y su correspondiente adecuación al vocabulario común de contratos públicos (CPV), el objeto viene definido a través de los siguientes códigos:

- 79342320-2 Servicios de atención al cliente.
- 63513000-8 Servicios de información turística.

3. INSUFICIENCIA DE MÉDIOS

En la actualidad, esta agencia administrativa no dispone de medios personales y materiales adecuados y suficientes para prestar un servicio de atención al visitante al Conjunto Monumental y los bienes de interés cultural adscritos a esta agencia administrativa.

Es por ello que, ante la insuficiencia de medios personales en la actual Relación de Puestos de Trabajos del Patronato, y en tanto se materializa una modificación de la misma que incluya personal adecuado y suficiente, se ha de proceder a la contratación externa de este servicio.

4. DIVISIÓN EN LOTES

Las características técnicas de la prestación de este servicio hacen necesaria una unidad de criterio técnico a la hora de afrontar la consecución de los objetivos perseguidos indicados en el apartado 1 y que se desarrollan en el Pliego de Prescripciones Técnicas y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Para la citada consecución de esa unidad de criterio es imprescindible que se diseñen, programen y ejecuten desde una concepción coherente y cohesionada, demostrada mediante la propuesta técnica, para la que se valorará, fundamentalmente su coherencia, eficiencia, racionalidad y claridad.

La intervención de varios agentes en el proceso de prestación del presente servicio podría conllevar una ejecución del contrato excesivamente difícil u onerosa desde el punto de vista técnico, así como una falta de acuerdo entre ellos en el caso de que tuvieran que responsabilizarse de actuaciones ideadas, programadas y gestionadas con un criterio técnico

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 - Fax 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ESCALADA GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ		18/06/2020	PÁGINA 2 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwFUc9O4DR4ES7z89NvamXX5426	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

diferente. Las razones anteriores, estimamos, que impiden el fraccionamiento en lotes y requieren gestión individualizada del servicio.

Por ello, ateniéndonos al art. 99.3 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público se considera conveniente la NO división por lotes para este contrato.

5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, VALOR ESTIMADO Y SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO

El presupuesto base de licitación se ha calculado para 24 meses de duración del contrato y es el siguiente:

- Importe (IVA excluido): 1.355.755,19 euros
- Importe IVA: 284.708,59 euros
- Importe total (IVA incluido): 1.640.463,78 euros

Conforme a lo indicado en el artículo 100.2 de la LCSP, el presupuesto base de licitación es adecuado a los precios de mercado, y se ha desglosado indicando los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos para su determinación:

Estructura de costes	Importe
Costes Directos	
Costes de personal (incluida Seguridad Social)	1.162.917,56 €
Uniformidad, material informático (software...) y comunicaciones (telefonía...)	16.000,00 €
Total costes directos	1.178.917,56 €
Costes indirectos y gastos generales de estructura (9%)	106.102,58 €
Beneficio industrial (6%)	70.735,05 €
Total (Sin IVA)	**1.355.755,19 €**
21% IVA	**284.708,59 €**
TOTAL PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (IVA incluido)	**1.640.463,78 €**

El valor estimado del contrato es de 2.711.510,38 euros y de conformidad con el artículo 101 de la LCSP, el cálculo del mismo se ha realizado en base al valor de contratos de análoga naturaleza adjudicados por esta Administración, con unos costes de personal en los que se ha tenido en cuenta el número de horas necesarias según el Pliego de Prescripciones Técnicas con una jornada anual de referencia de 1.742 horas efectivas de trabajo (a estos efectos, se ha tomado de referencia el Convenio Colectivo del sector ocio educativo y animación sociocultural estatal). En concreto, es necesario: 1 Coordinador/a y/o responsable del servicio (en total 4.765 horas al año); para la atención e información al visitante se ha estimado necesario 9 puestos en horario diurno de verano e invierno y 5 puestos para horario nocturno, tanto en verano como en invierno (en total 41.373 horas al año); y, por último, 1 puesto de personal de atención e información en la oficina del Corral del Carbón (en total 3.630 horas al año).

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 - Fax 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ESCALADA GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ		18/06/2020	PÁGINA 3 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwFUc9O4DR4ES7z89NvamXX5426	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

A modo orientativo y de referencia está el Convenio Colectivo del sector ocio educativo y animación sociocultural estatal, sin embargo, este Convenio no aplica diferencias retributivas por género y, por tanto, no se puede predeterminar si los diferentes puestos serán cubiertos por un hombre o una mujer por lo que habrá de ser, en todo caso, la propia empresa la que seleccione al personal más adecuado para la prestación del servicio sin atender a otros criterios distintos de su cualificación profesional, adoptando las medidas que sean oportunas para promover la igualdad. En definitiva, no se pueden determinar los importes según géneros del concreto personal adscrito al contrato.

Asimismo, se ha tenido en cuenta la opción de eventuales prórrogas (hasta un máximo de 24 meses), no teniendo contemplada la posibilidad de modificación al alza del contrato.

El sistema de determinación del precio es a tanto alzado.

6. FINANCIACIÓN Y ANUALIDADES

El importe del contrato se sufragará con cargo a la siguiente partida presupuestaria: 1831010000 – G/45F/22709/00 – 01, dado que según el objeto y naturaleza del gasto se trata de trabajos realizados por otras empresas y profesionales externos según la Orden de 3 de julio de 2012, por la que se establecen los códigos y las definiciones de la clasificación económica del estado de gastos de la Junta de Andalucía.

7. PLAZO DE DURACIÓN

Para garantizar una mayor operatividad, eficacia y continuidad en la prestación del servicio de atención e información al visitante, se ha estimado necesario que el plazo de ejecución sea de VEINTICUATRO (24) meses, con la posibilidad de prorrogar hasta un máximo de otros VEINTICUATRO (24) meses.

8. CLASIFICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Los CPV señalados en el punto 2 de la presente memoria y recogidos en el PCAP, no se encuentran en el Anexo II del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, por lo que la solvencia deberá acreditarse por los requisitos específicos de solvencia exigidos en el anexo XV y XVI del PCAP; y, en su defecto, con los requisitos y por los medios que se establecen en los artículos 87.3 y 90.2 de la LCSP.

9. CRITERIOS DE SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Los criterios de solvencia económica y financiera se ajustan a las necesidades específicas del servicio a contratar, y se pueden acreditar de forma alternativa.

En concreto, este órgano de contratación ha considerado necesario establecer los siguientes criterios de solvencia económica y financiera:

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 - Fax 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ESCALADA GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ		18/06/2020	PÁGINA 4 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwFUc9O4DR4ES7z89NvamXX5426	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La declaración relativa al volumen anual de negocios de la persona licitadora, que referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades de la persona licitadora y de presentación de ofertas. El importe que se ha considerado adecuado es un volumen anual de negocio por importe mínimo de 125.000,00 euros.
- En caso de profesionales que no tengan la condición de empresarios, deberán presentar un seguro de indemnización por riesgos profesionales, con indicación expresa de los riesgos cubiertos y de su plazo mínimo de vigencia o fecha de vencimiento, por un importe mínimo de 1.000.000,00 euros.
- La cifra de patrimonio neto según el balance correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas. En este caso, se ha considerado adecuado que dicha cifra deba superar el 5 por 100 del importe del contrato, esto es, 67.787,75 euros.

10. CRITERIOS DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

Los criterios de solvencia técnica o profesional se ajustan a las necesidades específicas del objeto del contrato y a las prestaciones a desarrollar, y se justificará por el cumplimiento de todos los criterios que se señalan a continuación:

- Relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato[2], indicando su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos, acompañada de los documentos acreditativos correspondientes. Los servicios efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un comprador privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

  Para garantizar un nivel adecuado de competencia, el periodo para tener en consideración los servicios realizados será el de los cinco últimos años, de conformidad con el artículo 90.1.a) de la LCSP.

  Se considera adecuado exigir un importe anual acumulado, sin incluir impuestos, en el año de mayor ejecución igual o superior al 25% de su anualidad media, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato (en este caso, igual o superior a 169.469,39 euros).

[2] Para determinar la correspondencia entre los servicios ejecutados por el empresario y los que constituyen el objeto del contrato, cuando exista clasificación aplicable a este último se atenderá a la pertenencia al mismo subgrupo de clasificación de unos y otros, y en los demás casos a la igualdad entre los tres primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV, o si se comprueba mediante el certificado correspondiente que los trabajos realizados son de igual o similar naturaleza en caso de no existir correspondencia con los tres primero dígitos de sus respectivos códigos CPV.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 - Fax 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ESCALADA GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ		18/06/2020	PÁGINA 5 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwFUc9O4DR4ES7z89NvamXX5426	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Teniendo en cuenta el objeto del contrato, es conveniente que el personal que conforma el equipo de trabajo reúna las siguientes características profesionales:

  - Un/a coordinador del proyecto, que deberá tener el título de educación superior (niveles 5-8) según CNED-P2014 o equivalente; con un nivel de idioma en inglés de al menos B1.

  - El equipo de trabajo, deberá tener el título de educación superior (niveles 5-8) según CNED-P2014 o equivalente; con un nivel de idioma en inglés de al menos B1 de cada uno de sus integrantes.

  Asimismo, los integrantes del equipo de trabajo en su conjunto (incluido a estos efectos el coordinador/a) deberán disponer de las siguientes titulaciones:

  - CFGS de Guía, Información y Asistencias Turísticas.
  - CFGS de Información y Comercialización Turísticas.

  En este caso, será suficiente que las dos titulaciones las tengan un mismo integrante o que un integrante disponga de la titulación CFGS de Guía, Información y Asistencias Turísticas y otro integrante la titulación de CFGS de Información y Comercialización Turísticas.

  En cuanto a la experiencia, es necesario que el personal responsable de la ejecución del contrato posea tres años de experiencia en prestación de servicios y/o actuaciones iguales o similares a las descritas en el objeto del presente contrato por parte del/a coordinador/a; y un año de experiencia para el resto de los integrantes del equipo de trabajo.

- Finalmente, y como se ha indicado en el apartado 1, con este expediente de contratación se persigue un servicio integrado y de calidad de asesoramiento e información de la oferta turística y cultural al público visitante, se ha considerado adecuado exigir que el empresario acredite el empleo de medidas para controlar la calidad aportando el certificado de calidad ISO 9001 o equivalente.

11. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Dadas las especiales características de la prestación del servicio de atención e información al visitante en el Conjunto Monumental, se han establecido unos criterios de adjudicación cualitativos y de fórmulas basados en el principio de mejor relación calidad-precio, conforme a lo establecido en el artículo 145 de la LCSP.

Los criterios son los siguientes:

A. Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor, los cuales podrán alcanzar hasta 45 puntos.

1.- Memoria explicativa: los licitadores deberán aportar una memora en la que desarrollen aspectos destacados del servicio, en concreto:

1.1.- El proyecto de ejecución, este apartado se puntuará hasta 20 puntos.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 - Fax 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ESCALADA GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ		18/06/2020	PÁGINA 6 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwFUc9O4DR4ES7z89NvamXX5426	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1.2.- Los medios materiales y técnicos, este apartado se puntuará hasta un máximo de 15 puntos.

1.3.- La uniformidad del personal, este apartado se puntuará hasta un máximo de 10 puntos.

El umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo, de conformidad con el artículo 146.3 de la LCSP, son 22,5 puntos.

B. Criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas, los cuales podrán alcanzar hasta 55 puntos.

B.1. Proposición económica: hasta 40 puntos.

El licitador con la proposición económica más baja recibirá 40 puntos. Si fuesen más de uno los ofertantes con la misma baja, cada uno de ellos obtendría dicha puntuación. Las restantes ofertas se valorarán realizándose una regla de proporción inversa para obtener la puntuación de los restantes licitadores

B.2. Idiomas: hasta 10 puntos.

Por la variedad de visitantes procedentes de diferentes países, es conveniente tener en consideración los idiomas de los integrantes del equipo de trabajo, valorándose lo siguiente:

1. Nivel de inglés superior al mínimo requerido, que se valorará hasta 5 puntos.
2. Idiomas adicionales, que se valorará hasta 5 puntos.

B.3. Bolsa anual de horas, este apartado se valorará hasta 5 puntos, y el límite máximo son 1.000 horas anuales.

Tanto la graduación de la puntuación en los juicios de valor; las fórmulas de reparto de la puntuación correspondiente a los criterios valorados mediante fórmulas; así como la forma de presentar la oferta por parte de las empresas interesadas, se detallan y se establecen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

12. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

Para el establecimiento de las condiciones especiales de ejecución se ha tomado de referencia la "Guía para la inclusión de cláusulas sociales y medioambientales en la contratación de la Junta de Andalucía", que se apoya en la orientación de la contratación pública dimanante de la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Esta Directiva requiere a los Estados la adopción de medidas efectivas para garantizar el cumplimiento de los compromisos sociales legal y convencionalmente establecidos. Esta nueva concepción de la contratación pública ha sido recogida en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva citada, y en este marco general se ha optado en este expediente por establecer unos criterios que se alineen con la estabilidad en el empleo en la ejecución del contrato.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 - Fax 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ESCALADA GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ		18/06/2020	PÁGINA 7 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwFUc9O4DR4ES7z89NvamXX5426	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

En concreto, estas condiciones son las siguientes:

a) De carácter social/laboral: cumplimiento del pago de los salarios del personal adscrito al contrato.

El Patronato de la Alhambra y Generalife podrá comprobar el estricto cumplimiento de los pagos que la persona contratista ha de hacer a los trabajadores que participan en la ejecución del contrato. A tal efecto, se establece la siguiente condición especial de ejecución con el carácter de esencial, cuyo incumplimiento, será causa de resolución del contrato:

- El adjudicatario deberá estar al corriente de pago de las nóminas del personal que participe en la ejecución del contrato. Se considerará que se incumple la citada condición cuando se produzca un retraso o impago en el abono de las nóminas en más de dos meses. La Administración podrá exigir, junto a la factura mensual el envío de certificación acreditativa de que el contratista se encuentra al corriente en el pago de las nóminas de los trabajadores que ejecuten el contrato, emitida por el representante legal de la empresa.

b) De carácter social/laboral: estabilidad laboral en los contratos.

- Es condición especial de ejecución mantener la plantilla de trabajadores adscritos a la ejecución del contrato sin que proceda suspensión o extinción de los contratos de trabajo de la plantilla salvo las suspensiones o extinciones consecuencia de la voluntad de la persona trabajadora, de despidos disciplinarios, despidos objetivos, excedencias, disconformidad de la Administración o modificación del contrato por razones de estabilidad presupuestaria y salvo que por circunstancias sobrevenidas la empresa se encuentre en algunos de los supuestos previstos en el artículo 51 del Estatuto de los Trabajadores.

13. TIPO CONTRACTUAL

Se trata de un contrato de servicios dado que el objeto está incluido en el artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

14. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 131.2 y 156 y siguientes de la LCSP, la adjudicación se realizará mediante un procedimiento abierto con pluralidad de criterios de adjudicación, basados en la mejor relación calidad-precio y en el que toda empresa interesada podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores, como procedimiento ordinario que garantiza una mayor concurrencia de ofertas.

En Granada, a fecha de la firma electrónica.
JEFE DE SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Fdo.: Gonzalo Mochón González-Escalada

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 - Fax 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ESCALADA GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ		18/06/2020	PÁGINA 8 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwFUc9O4DR4ES7z89NvamXX5426	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	