MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN, GESTIÓN DE CONTENIDOS, DISEÑO Y CONSULTORÍA DE PRESENCIA EN INTERNET DEL SERVICIO DE "CONSUMO RESPONDE" DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 1 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ÍNDICE

1.- Introducción..... 3
2.- Justificación de la necesidad..... 3
3.- Descripción de los trabajos..... 5
4.- Condiciones de realización..... 7
4.1.- Plazo de ejecución..... 7
4.2.- Garantía..... 7
4.3.- Propuesta de responsable del contrato..... 7
5.- Procedimiento y forma de adjudicación..... 8
5.1.- Procedimiento de tramitación..... 8
5.2.- Lotes..... 8
5.3.- Justificación económica e importe..... 8
5.4.- Anualización..... 8
6.- Justificación de los Criterios de adjudicación..... 6
6.1.- Justificación de los criterios ponderables mediante juicios de valor..... 9
6.2.- Justificación de los criterios ponderables mediante juicios de valor..... 11

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 2 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1.- INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objeto la descripción de la Memoria Justificativa a ejecutar para contratación del SERVICIO DE COMUNICACIÓN, DE GESTIÓN DE CONTENIDOS, DISEÑO Y CONSULTORÍA DE PRESENCIA EN INTERNET DEL SERVICIO DE "CONSUMO RESPONDE" DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO.

El Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, atribuye a dicha Consejería la competencia, entre otras, de las políticas de consumo de la Junta de Andalucía. Más concretamente, entre las funciones que atribuye dicho Decreto a la Dirección General de Consumo (DGC), adscrita a dicha Consejería, nos encontramos entre otras:

- La coordinación, desarrollo, ejecución, evaluación y seguimiento de la planificación estratégica en materia de protección de los intereses y derechos de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- La planificación integral educativa y formativa en materia de consumo, así como la promoción de investigaciones, estudios y publicaciones en materia de consumo.
- La dirección y coordinación de los sistemas de información de vigilancia en consumo, así como sus redes de alerta en Andalucía.
- El asesoramiento relativo a los intereses de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, así como el impulso de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.
- La promoción y organización de campañas de información a la persona consumidora y usuaria.

2.- JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La Dirección General de Consumo, a través del Servicio de Educación y Promoción de las Personas Consumidoras gestiona la plataforma multicanal "Consumo Responde" que es un servicio público de información general en materia de consumo para la ciudadanía, empresas, asociaciones de personas consumidoras y entidades locales de toda Andalucía. Es una iniciativa de la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, para dar una respuesta eficaz e innovadora a los nuevos retos en el área de consumo.

Con este fin, "Consumo Responde" ofrece un servicio de información multicanal, abierto y compartido, para resolver dudas y consultas en materia de consumo a través de diferentes vías: teléfono gratuito, correo electrónico, redes sociales y página web, desde donde se puede acceder a distintas funcionalidades y servicios entre los que se encuentran:

- Información útil y clara sobre los recursos existentes en materia de consumo para promover que las personas sean más activas, críticas y responsables en la toma de decisiones sobre el consumo de bienes, productos y servicios.
- Consejos para fomentar hábitos de consumo responsable y sostenible que contribuyan a la preservación del medioambiente, a la sostenibilidad económica y a la igualdad social.
- Información para que las personas tengan un mejor conocimiento sobre sus derechos en materia de consumo así como de sus responsabilidades.
- Recomendaciones útiles a tener en cuenta antes de hacer una compra o contratar un servicio.
- Orientación y ayuda para resolver posibles problemas o conflictos después de la compra, así como para ejercer adecuadamente los derechos en materia de consumo.
- Acceso al sistema Hoj@ para la presentación electrónica de quejas y reclamaciones de consumo, al resto de oficina virtual de la Dirección General de Consumo, así como información para la

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 3 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

presentación electrónica de solicitudes de arbitraje, denuncias y notificaciones de alertas en materia de consumo.

- Buscador geolocalizado de puntos de información de la Junta de Andalucía en materia de consumo, Asociaciones de Personas Consumidoras, Oficinas Municipales de Atención al Consumidor, empresas adheridas al Sistema de Hojas Electrónicas de Reclamaciones y empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.
- Documentos, estudios e informes de interés.

Por tanto, requiere de un servicio de comunicación, de gestión de contenidos, de diseño y consultoría de presencia en internet y de medios de comunicación del servicio de "Consumo Responde" de la Dirección General de Consumo que contemple la ejecución de estos trabajos.

Los objetivos que la Consejería pretende conseguir con la contratación del presente servicio son los siguientes:

1. Gestión de contenidos en el Portal, en aquellos casos que deban abordarse de forma centralizada bajo la dirección de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática.
2. El apoyo y soporte para la divulgación y adecuada comunicación digital de los servicios de la iniciativa "Consumo Responde", destacando la gestión eficiente de los canales y de los contenidos digitales.
3. Atención a personas usuarias del entorno de publicación del Portal, para resolver dudas, atender incidencias y encauzar peticiones.
4. Revisión y aseguramiento de la calidad de la información publicada en el Portal, a nivel de cumplimiento de normas de redacción, estilo, correcta distribución de los contenidos, usabilidad, accesibilidad técnica, etc.
5. Administración funcional del gestor de contenidos del Portal. Alta, modificación y eliminación de usuarios y grupos, asignación de permisos, etc.
6. El asesoramiento a la Dirección General de Consumo en la estrategia de comunicación para dar a conocer sus servicios a la ciudadanía y a las empresas apoyándose en los canales de comunicación de "Consumo Responde", así como en la identificación de eventos de interés, diseño de actos y promoción de relaciones estratégicas con otros organismos, agentes y medios de comunicación destinados a la promoción y visibilidad de la actividad que se desarrolla a través del servicio "Consumo Responde".
7. El asesoramiento a la Dirección General de Consumo en la estrategia de comunicación para dar a conocer sus servicios a la ciudadanía y a las empresas apoyándose en los canales de comunicación de "Consumo Responde", así como en la identificación de eventos de interés, diseño de actos y promoción de relaciones estratégicas con otros organismos, agentes y medios de comunicación destinados a la promoción y visibilidad de la actividad que se desarrolla a través del servicio "Consumo Responde".
8. Asesoramiento para la toma de decisiones en materias de índole funcional y de diseño relacionadas con el Portal: Accesibilidad, analítica web, arquitectura de información y experiencia de usuario, estrategia de contenidos, dinamización de redes sociales, optimización para motores de búsqueda, obligaciones legales relacionadas con la publicación web.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 4 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

Diseño gráfico

- **Diseño de elementos gráficos estándar.** Elaboración de elementos gráficos estándar del Portal (generación de banners y sliders, recorte de imágenes a tamaños estándar, iconografía, gráficos de cabecera...).
- **Diseño gráfico y diseño frontend.** Proporcionar un asesoramiento específico en el área del diseño gráfico especializado y front-end de soporte de maquetación HTML En el ámbito de este servicio se realizan las siguientes tareas:
  - Diseño gráfico y maquetación de materiales impresos, así como de documentación de los diseños generados. Ejemplos de este servicio serían maquetar una publicación, redactar un libro de estilo o diseñar un logotipo.
  - Documentación y manuales de estilo y diseño.
  - Infografías: tipo tips de recomendaciones.
  - Diseño del frontend de sitios web: maquetación (HTML, CSS, Javascript) de interfaz de usuario. Un ejemplo de este servicio sería generar una maqueta navegable de un sitio web a partir de un boceto gráfico.

Comunicación y Consultoría.

- **Elaboración de informes.** Elaborar informes estándares a partir de modelos preestablecidos sobre las distintas áreas de competencia del centro de servicio. En principio se establece los siguientes informes: analítica web, posicionamiento en motores de búsqueda, accesibilidad, y pruebas de experiencia de usuario, aunque la Dirección del Servicio podrá establecer otros dentro del ámbito del contrato.
- **Acciones informativas y campañas de comunicación.** Realizar acciones informativas de impacto en entornos digitales dirigidas a la ciudadanía relacionadas con algún elemento del Portal "Consumo Responde" (por ejemplo, campañas de información a las personas consumidoras de carácter estacional, sobre un determinado servicio o conforme a alguna necesidad conyuntural) a partir de materiales formativos elaborados previamente. Así mismo, diseñar, ejecutar y evaluar campañas de comunicación que tengan como soporte canales digitales y canales de comunicación tradicionales; A tal efecto se espera la creación de, al menos, 3 campañas anuales de divulgación en Redes Sociales, sobre las actividades llevadas a cabo por la Dirección General de Consumo así como la realización y divulgación de, como mínimo, de 1 spot publicitario a nivel autonómico para televisión, radio u otros canales no digitales. Todas estas actuaciones deberán contar con el informe favorable de la Dirección General de Comunicación Social.
- **Comunicación Institucional.** Redacción y revisión de comunicados, intervenciones, notas de prensa y otros documentos que se elaboren en el ámbito del proyecto, para mantener una misma línea editorial y estilo informativo.
- **Gestión de la actualidad informativa.** Atender a teletipos e informaciones de actualidad así como recopilar información de interés en materia de consumo.
- **Consultoría y apoyo a la toma de decisiones.** Proporcionar servicios de consultoría y apoyo a la toma de decisiones en los distintos ámbitos de competencia del centro de servicios de apoyo a la presencia en Internet. En principio se establece los siguientes servicios de este tipo: accesibilidad, analítica web, experiencia de usuario, redes sociales, optimización para motores de búsqueda y derecho aplicado a Internet, aunque la Dirección del Servicio podrá establecer otros dentro del ámbito del contrato.
- **Coordinación en comunicación.** Coordinar la actividad de comunicación digital y por otros medios del proyecto con el equipo de Gabinete de Prensa de la Consejería de Salud y Familias, así como con las distintas Oficinas Provinciales de Consumo.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 5 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- **Eventos de interés.** Apoyar en la identificación de eventos de interés que puedan contribuir a los objetivos que persigue "Consumo Responde" tanto en el plano digital, como con el resto de medios y en la definición estratégica de eventos informativos y promocionales de carácter institucional en el marco del servicio "Consumo Responde".
- **Apoyo en jornadas.** Apoyar en la organización de jornadas, talleres u otras acciones de sensibilización en materia de consumo desarrolladas por la Dirección General de Consumo.

Gestión de contenidos

- **Grabación de contenidos.** Realización de acciones mecánicas sobre el gestor de contenidos a partir de la información proporcionada en la definición de la tarea, que debe ser exhaustiva y no dejar margen para la interpretación. Ejemplos de este servicio serían grabar un nuevo contenido a partir de una descripción campo por campo o despublicar un contenido existente.
- **Actualización de contenidos.** Modificación de contenidos preexistentes a partir de fuentes de información suministradas en la propia tarea e introducción de los cambios en el gestor de contenidos. Esta tarea no necesitará estar exhaustivamente documentada como en el caso de la grabación, se asume un margen de interpretación y creatividad en su ejecución. Ejemplos de esta tarea serían actualizar un texto que ya existe tras la publicación de un plan sobre la materia de la que trata o modificar los plazos de presentación de una beca tras la publicación de su respectiva convocatoria.
- **Creación de contenidos.** Creación de nuevos contenidos a partir de fuentes de información suministradas en la propia tarea e introducción en el gestor de contenidos. Esta tarea no necesitará estar exhaustivamente documentada como en el caso de la grabación, se asume un margen de interpretación por parte del equipo técnico en su ejecución. Ejemplos de este servicio serían redactar un texto explicativo a partir de un documento preexistente o describir una subvención a partir de las bases reguladoras publicadas en el BOJA.
- **Revisión de contenidos.** Detectar errores o posibles mejoras en los contenidos, y en la adecuación de los contenidos existentes a los estándares definidos, con el fin de garantizar un nivel de calidad correcto. Un ejemplo de este servicio sería revisar que un contenido está actualizado y no tiene enlaces rotos.
- **Dinamización de Redes Sociales.** Gestión de una Red Social (Twitter, facebook, Youtube...) de un organismo o proyecto de la Junta de Andalucía. El servicio contempla la redacción de contenidos textuales y gráficos de soporte, y la interacción con la comunidad (compartir información, responder preguntas/menciones, seguir y dejar de seguir cuentas...)
- **Atención a personas usuarias.** Atender a usuarios para encauzar peticiones de publicación de contenidos, resolver dudas en torno al funcionamiento del sistema de publicación y atender peticiones de configuración sencillas sobre el gestor de contenidos (por ejemplo, alta de usuarios en Drupal). La atención vendrá principalmente desde el Centro de Atención a Usuarios (CAU) o usuarios autorizados.
- **Búsqueda de información.** Realizar unas búsquedas proactivas de información en fuentes predefinidas, con el fin de detectar nuevos contenidos susceptibles de ser incorporados al Portal o bien para actualizar o eliminar contenidos preexistentes.
- **Disponibilidad fuera de horario:** Disponibilidad de personal especializado para realizar tareas de gestión de contenidos fuera del horario regular del Centro de servicio. Por ejemplo disponibilidad para publicar un contenido en un día festivo.

Mixto

- **Migración de contenidos:** Migración de los contenidos de un entorno de gestión a otro con tareas manuales o semiautomáticas, incluyendo todas aquellas adaptaciones que sea necesario realizar (escalar elementos gráficos, adaptar contenidos cuyo modelo de datos cambie, categorizar contenidos

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 6 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

según nuevas taxonomías...). Este servicio se utiliza habitualmente en el marco de proyectos de integración de sitios webs orgánicos (de Consejerías, Agencias...) en el Portal de la Junta de Andalucía. Ejemplo de esta tarea es importar una sección compuesta por varias páginas desde una web no integrada o categorizar un conjunto de nuevas publicaciones en torno a la taxonomía temática del Portal.

La presente contratación tiene una orientación "a servicios", por ello se definirá un conjunto de servicios tipificados y mensurables.

4.- CONDICIONES DE REALIZACIÓN

El servicio objeto del presente contrato deberá desarrollarse en el marco de las políticas, normas, estándares, metodologías y herramientas definidas e implantadas en la Junta de Andalucía en cuanto a metodología de gestión de proyectos, arquitectura tecnológica y seguridad y tal como se establece en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

4.1.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será de DOCE meses a partir de la fecha del contrato, o hasta que se acabe el crédito del contrato. Se prevé hasta un máximo de 3 prórrogas, de doce meses de duración cada una.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que el preaviso se produzca con al menos dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

4.2.- GARANTÍA

El plazo de garantía será de DOCE MESES, empezando a computar al día siguiente de la finalización y cierre efectivo del contrato.

4.3.- PROPUESTA DE RESPONSABLE DEL CONTRATO

Se propone como responsable del contrato a D. Santiago Hoya Coto, Jefe del Servicio de Educación y Promoción de las personas Consumidoras, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 7 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.- PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN

5.1.- PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN

En base al valor estimado del contrato y al artículo 131 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el procedimiento de licitación se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio utilizando un procedimiento abierto.

5.2.- LOTES

No procede la división en lotes puesto que el establecimiento de un equipo de trabajo para la gestión de contenidos, dinamización de redes sociales, diseño gráfico y funcional del Portal, y consultoría de la presencia de Internet, lleva implícito la constitución de un equipo de trabajo que realiza su actividad coordinadamente siguiendo unos procedimientos, métodos y normativas establecidos de antemano. De prestarse este servicio de manera independiente por contratistas diferentes sin tal coordinación intrínseca al equipo de trabajo, no sólo se dificultaría la correcta ejecución, seguimiento y control del contrato, sino que también impactaría en la calidad de los resultados, poniéndose en riesgo el éxito del proyecto.

5.3.- JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA E IMPORTE

El importe de la licitación está formado por el total de los importes desglosados que se indican a continuación, que se han fijado en base a la previsión de horas por perfil y las tarifas por perfil en base a una prospección de mercado dentro del área de gestión de contenidos y los costes de los perfiles en servicios similares prestados en Junta de Andalucía:

Perfil	Coste / Hora	N.º Horas	Total
Coordinación [Coord]	44,12	82	3.617,84 €
Consultor [Co]	33,17 €	850	28.194,50 €
Técnico de contenidos [TC]	25,73 €	1350	34.735,50 €
Diseñador [CA]	25,73 €	150	3.859,50 €
Campañas de comunicación	N/A	N/A	32.000,00 €
TOTAL ANUAL SIN IVA		**6184**	**102.407,34 €**
IMPORTE MENSUAL ESTIMADO SIN IVA			**8.533,95 €**
IVA			**21.505,54 €**
IMPORTE CON IVA DEL CONTRATO			**123.912,88 €**
VALOR MÁXIMO ESTIMADO DEL CONTRATO SIN IVA (contempla una posible modificación de contrato de un 20% y 3 prórrogas de 12 meses cada una) con sus posibles ampliaciones de un 20%			**491.555,23 €**

5.4.- ANUALIZACIÓN

El importe máximo de contratación se establece en 123.912,88 € (CIENTO VEINTITRES MIL NOVECIENTOS DOCE CON OCHENTA Y OCHO EUROS), IVA incluido, que se reparten de la siguiente forma:

Año	Importe	Posición Presupuestaria
2021 (6 meses)	61.956,44 €	1500010000 G/44H/60905/00 01
2022 (6 meses)	61.956,44 €	1500010000 G/44H/60905/00 01

Existiendo crédito suficiente en las partidas presupuestarias consignadas.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 8 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.- JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la adjudicación del expediente se ha considerado conveniente el establecimiento de una pluralidad de criterios asociados tanto a la calidad de las ofertas presentadas como a su precio, con objeto de permitir su adjudicación a la oferta que presente la mejor relación calidad-precio.

Los criterios han sido definidos en base a lo dispuesto en los apartados 1, 2 y 3 del artículo 145 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Cada uno de los criterios se valorará de 0 a 10 puntos (puntuación absoluta). Esta puntuación se verá corregida por un peso en función de la preponderancia que se ha estimado en el conjunto de criterios (puntuación normalizada), de forma que la suma de todos los pesos corresponderá al 100% de la valoración y la suma de todas las puntuaciones normalizadas estará en el rango de 0 a 10 puntos.

Con objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 146.2 de la Ley 9/2017, se hace constar que se ha dado preponderancia a aquellos criterios que hacen referencia a características del objeto del contrato que pueden valorarse mediante cifras o porcentajes obtenidos a través de la mera aplicación de las fórmulas establecidas en los pliegos. De esta forma, los criterios que dependen de un juicio de valor suman un 45% frente a los criterios evaluables de forma automática, que suponen el 55% de la valoración.

A continuación de forma resumida se indican los criterios de valoración que se usarán en la tramitación de este contrato así como la justificación de su elección.

CRITERIOS I. Criterios ponderables mediante juicios de valor	**45 Puntos sobre 100**
1. **Descripción de la solución propuesta. Total**	**4**
1. Grado de comprensión del proyecto	2
2. Grado de satisfacción de la propuesta	1
3. Herramientas para la prestación del servicio	1
2. **Catalogo del servicio. Total**	**26**
1. Diseño gráfico	5
2. Comunicación y Consultoría	10
3. Gestión de contenidos	10
4. Mixto (migraciones)	1
3. **Plan de Trabajo. Total**	**6**
1. Cronograma.	1
2. Descripción de las tareas	2
3. Funciones y responsabilidades	2
4. Riesgos identificados	1
4. **Gobierno del proyecto. Total**	**4**
1. Tareas específicas de control y seguimiento	1
2. Entregables específicos	2
3. Herramientas para el control y seguimiento	1
5. **Metodología. Total**	**5**
1. Metodología para la dirección del proyecto	1
2. Metodología para la prestación de los servicios	1
3. Método para la estimación de los trabajos	1
4. Modelo de gestión de la capacidad	1
5. Proceso de mejora continua	1

CRITERIOS II. Criterios calculables por medio de fórmulas	**55 Puntos sobre 100**

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 9 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. Oferta económica	**25**
2. Acciones informativas y campañas de comunicación	**10**
3. Bolsa de horas adicionales sin coste fuera de horario laboral	**5**
4. Certificaciones	**5**
5. Mejora: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) 10	**10**

6.1.- JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS PONDERABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR

Descripción de la solución propuesta (hasta 4 puntos)

Con la inclusión de éste criterio se consigue evaluar el grado en el cual la oferta refleja la problemática y necesidades de la Consejería con esta contratación y cómo de satisfactoria es la propuesta según su organización y claridad conceptual y técnica. Así mismo, se valorará la propuesta de herramientas para la prestación del servicio, partiendo de las establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Catálogo de servicios (hasta 26 puntos)

Uno de los pilares fundamentales de este contrato es el el conjunto de servicios que prestará materializado bajo la forma de un catálogo de servicios. Es particularmente interesante la evaluación del catálogo de servicios atendiendo a las tipologías de servicio y otras características intrínsecas de cada servicio. También se valorará el modelo de contabilización y aplicación de penalizaciones, alineado con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Plan de Trabajo (hasta 6 puntos)

La inclusión de este criterio responde, dado que la implantación y prestación de los servicios por parte de la empresa adjudicataria adoptará la forma de un proyecto, a la necesidad de evaluar cómo se van a organizar los trabajos desde el punto de vista cualitativo (qué fases), temporal (con qué duración y en qué momentos se realizarán) y la relación de tareas específicas de cada fase así como sus características (perfiles participantes y entregables). También es de especial interés evaluar los riesgos que se identifiquen en el proyecto.

Gobierno del proyecto (hasta 4 puntos)

La incorporación de este criterio responde a la necesidad de evaluar cuáles serán los órganos/comités, modelo de relación entre ellos, tareas, entregables y herramientas para el monitoreo y control del proyecto. En definitiva, qué propone la empresa para analizar el avance del proyecto, su alineación con los objetivos marcados para el mismo y establecer medidas correctoras en caso de desviación.

Metodología (hasta 5 puntos)

El motivo de incluir este criterio responde a la necesidad de evaluar qué propone la empresa desde el punto de vista metodológico, atendiendo no sólo a la metodología para la dirección del proyecto, sino a la utilizada para la realización de los trabajos técnicos (principalmente preparación y ejecución de planes de prueba). Dado que existe un conjunto de servicios del catálogo que requerirán la estimación previa de los trabajos para su aprobación, es necesario poder evaluar cómo van a realizar estas estimaciones. Por último, es necesario poder evaluar la propuesta de gestión de la capacidad y mejora continua, procesos que son considerados claves.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 10 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.2.- JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS PONDERABLES MEDIANTE FÓRMULAS

Proposición económica: (hasta 25 puntos)

Dado que la espiral de bajadas de precio en las ofertas y en las licitaciones últimamente está produciendo efectos muy nocivos en el sector de la tecnología en España y en la ejecución posterior de los contratos, se ha establecido una fórmula matemática "de proporcionalidad modulada" no lineal, pero que no pierde su consideración de válida, toda vez que la oferta más baja obtiene la mejor puntuación por este criterio, no existen umbrales de saciedad, garantiza que las ofertas más económicas no recibirán nunca una puntuación inferior a la otorgada a ofertas menos económicas y la oferta igual al tipo no obtiene puntuación, respetándose escrupulosamente lo establecido en la normativa estatal y europea.

En este sentido el TACRC en la Resolución de 2017 permite fórmulas de proporcionalidad modulada que no sean arbitrarias ni carentes de lógica o, en fin, distribuir la puntuación por la baja que cada oferta realiza respecto del presupuesto de licitación o en proporción a la oferta más económica, todo lo cuál se cumple con la fórmula establecida.

$$P_i = Peso * \sqrt[6]{\left[\frac{(E_{max} - E_i)}{(E_{max} - E_{min})}\right]}$$

Siendo:

Peso = 25 (peso porcentual de este criterio)

E_{max} = 5.35 € (Precio unitario máximo)

E_i = Importe económico de la oferta i-esima.

E_{min} = Importe mínimo

En concreto:

- La oferta más cara será la que tenga menor puntuación y si una oferta coincidiera con el valor máximo de licitación, obtendría 0 puntos, por lo que no se da el caso de que un licitador "por el mero hecho de presentar oferta" obtenga puntos. Este es el límite mínimo en la fórmula propuesta.
- La oferta más barata será la que obtenga la puntuación más alta. A este respecto, se han tenido en cuenta distinta resoluciones como el informe del Tribunal de Cuentas n° 942, pág. 105 o el Informe del Tribunal de Cuentas n° 1011 en páginas 121, 212 y 280, en los que se critica la inclusión de fórmulas que puedan dar lugar a resultados desproporcionados en la puntuación obtenida por los licitadores, ya que diferencias económicas insignificantes en las ofertas de las empresas no pueden dar lugar a diferencias muy elevadas en las puntuaciones obtenidas. Por este motivo, no se otorga la totalidad de los puntos a la oferta más barata, ya que si dicha oferta estuviera cercana al precio de licitación, daría lugar a diferencias muy grandes en las puntuaciones, para diferencias muy pequeñas en las ofertas. En la fórmula propuesta, el máximo de puntos del criterio lo obtendría la oferta que coincidiera con el límite de la baja temeraria, lo cual nos parece adecuado, ya que dentro de las ofertas que a priori se consideran válidas ésta sería la más barata. Si la oferta más barata no coincide con el límite de la baja temeraria la fórmula garantiza que obtendrá la puntuación más alta de todas las ofertas presentadas.
- Una vez conocidas las ofertas de los licitadores y antes de aplicar la fórmula propuesta, se calculará el límite de la baja temeraria (importe a partir del cual se consideran las ofertas anormales o desproporcionadas), según Informe 6/2019, de 18 de diciembre de 2019, de la Comisión Consultiva de Contratación). Si se comprueba que alguna oferta es inferior a este límite se pedirá la justificación y las garantías adicionales correspondientes y si finalmente dicha oferta se considerara válida, ésta

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 11 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

pasará a obtener la máxima puntuación y el límite de la baja temeraria dejará de tener esa puntuación máxima. De esta manera, se consigue evitar el establecimiento de umbrales de saciedad. Por este motivo, en la fórmula se introduce el término Emin (importe mínimo), que es el importe que obtendría la totalidad de los puntos (puntuación máxima):

$$E_{min} = \begin{Bmatrix} mínimo_i(E_i), \forall \ \ ofertai\ admitida\ en\ esta\ fase \\ E_{baja} \end{Bmatrix}$$

El primer caso (el superior) se utilizará cuando existan ofertas que se consideren anormales o desproporcionadas que hayan sido admitidas, y el segundo caso (el inferior) cuando no existan, siendo Ebaja = Importe a partir del cual se consideran las ofertas anormales o desproporcionadas.

Es decir, la puntuación máxima la obtiene el límite de la baja temeraria o la menor de las ofertas anormales o desproporcionadas que se consideran admitidas.

- No existe por tanto un umbral de saciedad: la única opción posible para que dos ofertas obtengan la misma puntuación es que hayan ofertado exactamente el mismo precio.
- Una vez definidos los límites mínimo y máximo posibles (0 puntos al precio de licitación y la totalidad de los puntos al límite de la baja temeraria o a la menor de las ofertas anormales o desproporcionadas que se consideran admitidas), el resto de las puntuaciones se calculan aplicando la fórmula de una función no lineal. La fórmula utilizada garantiza que las ofertas más económicas no recibirán nunca una puntuación inferior a la otorgada a ofertas menos económicas.
- Si comparamos esta fórmula con una proporcionalidad lineal pura entre los límites mínimo y máximo antes expuestos, se observará que para cualquier oferta presentada, se obtienen puntuaciones mayores con esta fórmula que con la lineal y aunque en cualquier circunstancia los puntos siempre aumentan a medida que se baja el precio, cuanto más se acercan los precios al límite mínimo, el ritmo de aumento de los puntos disminuye. Es decir, siempre obtiene más puntos una oferta con precio inferior a otra, pero si los precios son demasiado bajos, las diferencias no son significativas, lo que favorece que las empresas opten por aumentar un poco más la calidad de los servicios en otros criterios en vez de ofertar precios excesivamente bajos, tal como fomenta la nueva Ley de Contratos, que en su Artículo 145. Requisitos y clases de criterios de adjudicación del contrato, punto 4 dice que "los órganos de contratación velarán por que se establezcan criterios de adjudicación que permitan obtener obras, suministros y servicios de gran calidad que respondan lo mejor posible a sus necesidades."
- En cualquier caso, las modulaciones introducidas en la fórmula no pueden calificarse como arbitrarias o discriminatorias, no se aprecia una reducción significativa en los márgenes entre las ofertas más caras y las más económicas ni tampoco márgenes desproporcionados en la puntuación entre las ofertas.
- Existen resoluciones como la n.º 51/2019 del Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, que consideran válidas este tipo de fórmulas.
- Podemos concluir que la fórmula económica atribuye la puntuación más alta a la oferta más barata y la puntuación más baja a la más cara y que se guarda la adecuada proporción en la atribución de puntos a las intermedias, cumpliéndose tanto el principio de concurrencia como de proporcionalidad.

Acciones informativas y campañas de comunicación (hasta 10 puntos).

Se considera de gran interés la realización de acciones informativas y campañas de comunicación dirigidas como herramienta para dar a conocer los servicios de la Junta de Andalucía en materia de consumo y que revierta en el mejor conocimiento de los derechos por parte de la ciudadanía y sobre los recursos que le asisten. Este tipo de acciones y campañas tienen una clara finalidad de servicio público pues el derecho a la

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 12 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

información, en este ámbito, resulta de vital importancia a la hora de propiciar que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y deberes con plenas garantías. Difundir y agilizar el acceso a los recursos existentes en materia de consumo permite que haya un mayor número de personas más activas, críticas y responsables en la toma de decisiones sobre el consumo de bienes, productos y servicios.

Bolsa de horas adicionales sin coste fuera de horario laboral (hasta 5 puntos).

En algunos casos excepcionales, como ha pasado en el estado de alarma provocado por el COVID-19, resulta necesario trabajar fuera del horario laboral de manera más frecuente a lo que viene siendo habitual, para llevar a cabo servicios urgentes o imprevistos. Se considera de gran interés disponer de una bolsa de horas fuera de horario laboral a disposición de la Consejería, y sin coste adicional para este contrato, para utilizarlas en los casos necesarios. Se valorarán hasta un máximo de 300 horas adicionales a las exigidas en el pliego de prescripciones técnicas.

Certificaciones (hasta 5 puntos)

Se estima necesario incluir puntuaciones para el personal asignado al proyecto puesto que se establece así una evaluación del nivel de capacitación de dicho personal. La valoración de la cualificación certificada afecta de manera significativa a la ejecución del contrato.

Mejora: Acuerdos de Niveles de Servicio ofertados (hasta 10 puntos)

Uno de los pilares básicos de este contrato es el catálogo de servicios. Este catálogo incluirá un Acuerdo de Nivel de Servicio, de manera que se establezcan valores objetivos para las métricas que se definan y umbrales mínimos de cumplimiento para considerar que un servicio del catálogo está adecuadamente prestado. En el PPT se establece un ANS, de manera que con este criterio la empresa puede mejorar los valores objetivos de las métricas.

El Jefe del Servicio de Educación y Promoción
de las Personas Consumidoras.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 13 / 13
VERIFICACIÓN	NJyGwgY7JOzxn9F17EW7RiBkW7fUe4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	