



**Junta  
de Andalucía**

**MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN  
DEL SERVICIO DENOMINADO**

**Apoyo para la atención ciudadana de los servicios  
prestados por el Servicio de Publicaciones y BOJA  
CONTR/2025/99352**

**Consejería de la Presidencia, Interior,  
Diálogo Social y Simplificación  
Administrativa**

ENRIQUE ENCINA ENCINA		03/02/2025 15:03:34	PÁGINA: 1 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwz5XlhVoxwKrE3u367Amqr3r9u	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## Sumario

1.- Argumentación.....	3
1.1.- Exposición de motivos.....	3
1.2.- Elección del procedimiento de licitación.....	4
1.3.- Insuficiencia de medios.....	4
1.4.- División en lotes.....	5
2.- Criterios de adjudicación.....	5
2.1.- Criterios evaluables mediante juicio de valor (45%).....	5
2.1.1.- Idoneidad de la metodología propuesta para la prestación del servicio (45%).....	5
2.2.- Criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas (55%).....	6
2.2.1.- Cuantía económica: 40 %.....	6
2.2.2.- Aumento del horario exigido de prestación del servicio: 15 %.....	6
3.- Propuesta de responsable del contrato.....	7
4.- Datos económicos.....	7
4.1.- Determinación del presupuesto.....	7
4.2.- Valor estimado del contrato.....	7
4.3.- Posición presupuestaria.....	7

ENRIQUE ENCINA ENCINA		03/02/2025 15:03:34	PÁGINA: 2 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwz5XlhVoxwKrE3u367Amqr3r9u	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 1.- Argumentación

### 1.1.- Exposición de motivos

El artículo 8.2 del Decreto 152/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa otorga a la Secretaría General Técnica de esta Consejería, entre otras, “la dirección del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía” y “la edición, publicación, actualización y consolidación, en cualquier soporte, de textos legales en el ámbito de la Junta de Andalucía que se consideren de interés general”, competencias que ejerce a través del Servicio de Publicaciones y BOJA perteneciente a la Secretaría General Técnica de esta Consejería.

En la actualidad existen varios servicios que se ofrecen a la ciudadanía a través del Servicio de Publicaciones y BOJA, adscrito a la Secretaría General Técnica de esta Consejería, como son la publicación de disposiciones en el boletín oficial de la Junta de Andalucía, la gestión de tasas, la gestión de devoluciones de ingresos indebidos, la gestión de peticiones de lo que se conoce como “derecho al olvido” o la gestión de perfiles de publicación en la plataforma SITE del BOE.

Relacionados con estos servicios, se reciben a diario en el BOJA consultas telefónicas y por correo electrónico que son atendidas en la medida en que nuestro día a día nos lo permite. La tipología de estas consultas son muy diversas, desde el funcionamiento propio de los servicios pasando por temas relacionados con el uso las plataformas tecnológicas que se utilizan para prestar estos servicios y llegando a preguntas técnicas relacionadas con la configuración de los dispositivos con los que se realizan determinadas operaciones.

La operativa para la atención de estas consultas no es trivial y exige un conocimiento preciso del funcionamiento del Servicio de Publicaciones y BOJA, de sus procesos y de las herramientas TIC que se utilizan para llevar a cabo sus funciones. En primer lugar, una vez recibida una consulta, es necesario identificar correctamente la materia en cuestión y entender cuál es la consulta para posteriormente ubicar la misma en el proceso correcto e identificar si es posible resolverla con el conocimiento y herramientas que se tienen a disposición o si, por el contrario, es necesario realizar su escalado. Si fuese posible resolver la consulta, es necesario acceder a los sistemas TIC que se tengan para obtener datos para la respuesta, confeccionar la misma y darla a conocer a la persona que ha iniciado la consulta y todo de manera ordenada y quedando constancia de la interacción efectuada.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		03/02/2025 15:03:34	PÁGINA: 3 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwz5XlhVoxwKrE3u367Amqr3r9u	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Para este Servicio de Publicaciones y BOJA, es una prioridad que estas consultas pueda ser atendidas de la forma más profesional y eficiente posible por dos razones fundamentales:

- En primer lugar, porque se trata de un servicio de primera línea a nuestra ciudadanía, con lo cual debe ser excelente de forma que la satisfacción de los demandantes de este servicio sea máxima. La carga de trabajo actual y la prestación de estas tareas por parte de personal no cualificado, no es la situación óptima para prestar un servicio de la máxima calidad.
- En segundo lugar, porque el trabajo diario de nuestro personal, que tiene una misión concreta dentro de la RPT del Servicio de Publicaciones y BOJA, se ve afectado por el cada vez más alto volumen de consultas que deben atender, disminuyendo la eficacia y eficiencia de sus tareas.

El objetivo de esta contratación es contar con un centro de atención profesional y satisfactorio dirigido a las personas consumidoras de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía por parte del Servicio de Publicaciones y BOJA.

El importe máximo de contratación se establece en 106.608,00 (CIENTO SEIS MIL SEISCIENTOS OCHO EUROS) IVA excluido, con un plazo de ejecución de 24 meses.

## 1.2.- Elección del procedimiento de licitación

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, la adjudicación se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio utilizando el procedimiento abierto.

## 1.3.- Insuficiencia de medios

En la RPT del Servicio de Publicaciones y BOJA no existen plazas específicas para la atención a la ciudadanía y ni siquiera existen plazas, que no siendo específicas de atención a la ciudadanía, tengan un área funcional o relacional que tenga que ver con la atención a la ciudadanía o algún requisito de formación en este área. Este Servicio ya ha trasladado a los responsables de la Consejería la necesidad de modificar esta RPT a fin de contar con perfiles adecuados para poder realizar esta importante función. No obstante, mientras se dan los pasos necesarios para proceder a esta modificación de RPT, este Servicio considera de vital importancia iniciar de forma inmediata este servicio a la ciudadanía, no contando con los medios materiales y humanos para su prestación, por lo que se hace necesaria su ejecución con medios externos.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		03/02/2025 15:03:34	PÁGINA: 4 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwz5XlhVoxwKrE3u367Amqr3r9u	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 1.4.- División en lotes

De conformidad con lo previsto en el artículo 99.3.b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, no procede división en lotes ya que la naturaleza misma del único objeto del contrato constituye un todo indivisible, de forma que no hay tareas o partes de la prestación que puedan hacerse de forma separada sin poner en riesgo la correcta ejecución del mismo.

Hay que tener en cuenta que el objeto del contrato se lleva a cabo mediante la actuación de un equipo de trabajo que debe estar perfectamente coordinado y siguiendo una metodología establecida en la que se suceden las tareas a realizar de forma perfectamente ordenada e interrelacionadas entre sí, que de hacerse de manera independiente por una pluralidad de contratistas diferentes no solo dificultaría la correcta ejecución del contrato sino que pondría en peligro su éxito.

## 2.- 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.

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 apartado 2 del artículo 146 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, se da preponderancia a los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas suponiendo un 55% del total de los criterios frente a un 45% que suponen los criterios evaluables mediante juicio de valor.

### 2.1.- Criterios evaluables mediante juicio de valor (45%)

#### 2.1.1.- Idoneidad de la metodología propuesta para la prestación del servicio (45%)

La razón de incluir este criterio en la valoración, se debe a la fuerte interacción con la ciudadanía del servicio que se contrata. Es fundamental conocer, y evaluar, al mayor detalle posible la propuesta de metodología para la prestación del servicio, ya que de su

ENRIQUE ENCINA ENCINA		03/02/2025 15:03:34	PÁGINA: 5 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwz5XlhVoxwKrE3u367Amqr3r9u	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

correcta adecuación depende el éxito del proyecto y por tanto la satisfacción de la ciudadanía. Además de su adecuación, se atenderá especialmente a la coherencia de los aspectos desarrollados por las empresas licitadoras en sus ofertas.

## 2.2.- Criterios evaluales mediante la aplicación de fórmulas (55%)

### 2.2.1.- Cuantía económica: 40 %.

La fórmula utilizada respeta escrupulosamente lo establecido en la normativa estatal y europea. En concreto se trata de una fórmula que asigna las puntuaciones de una forma proporcional y lineal. Es decir, siempre y sin excepción:

- La oferta más cara será la que tenga menor puntuación y la más barata la que obtenga la mayor puntuación.
- No existe un umbral de satisfacción; siempre que una oferta sea admitida, si es la más económica obtendrá la mayor puntuación. Más concretamente, la única opción posible para que dos ofertas obtengan la misma puntuación es que hayan ofertado exactamente el mismo precio.
- Existe siempre una proporcionalidad directa entre las cantidades económicas ofertadas y las puntuaciones otorgadas, es decir, en ningún caso se “reducen los márgenes entre las ofertas más caras y las más económicas” ni se “magnifican diferencias económicas mínimas”.
- El licitador que oferte el precio de licitación obtiene “0” puntos, por lo que no se da el caso de que un licitador “por el mero hecho de presentar oferta” obtenga puntos.

Se considerarán incursas en valores anormales o desproporcionados todas aquellas ofertas económicas en las que se de alguna de las siguientes circunstancias:

- Que el precio ofertado de atención de llamadas telefónicas ( $\leq 6$  min) sea inferior en 20 puntos porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.
- Que el precio ofertado de atención de correos electrónicos sea inferior en 20 puntos porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.
- Que el precio ofertado de coste fijo mensual del servicio sea inferior en 10 puntos porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

### 2.2.2.- Aumento del horario exigido de prestación del servicio: 15 %.

Según el apartado 6.2 del PPT, se valorará que las empresas licitadoras oferten ampliación

ENRIQUE ENCINA ENCINA		03/02/2025 15:03:34	PÁGINA: 6 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwz5XlhVoxwKrE3u367Amqr3r9u	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

del horario de atención exigido. Este criterio tiene la consideración de mejora conforme al artículo 145.7 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. El hecho de contar con una mayor franja horaria de prestación del servicio aporta, sin duda, una mejora de la calidad a su ejecución ya que podrían atenderse y resolverse consultas fuera del horario mínimo exigido, que aunque se estima que serán pocas, no por ello son menos importantes y merecen la misma atención. Esta mejora no impacta en la estimación del precio base de licitación ya que éste ha sido calculado en base a una media estimada de consultas diarias, y que el 99% de esa media produce dentro del horario exigido, no siendo relevante por tanto para el cálculo pero sí para la calidad del servicio.

### 3.- Propuesta de responsable del contrato

Se propone como responsable del contrato a

- D. ENRIQUE ENCINA ENCINA
- JEFE DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES Y BOJA

### 4.- Datos económicos

#### 4.1.- Determinación del presupuesto

El presupuesto base de licitación es de 106.608,00€ (IVA excluido), al que le corresponde un IVA, al 21%, de 22.387,68€ resultando un total del 128.995,68€ (IVA incluido).

La determinación del presupuesto base de licitación se realiza conforme a lo descrito en el documento INFORME SOBRE ADECUACIÓN DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN A PRECIOS DE MERCADO.

#### 4.2.- Valor estimado del contrato

- Presupuesto estimado del contrato: 106.608,00 € (IVA excluido)
  - Incremento por modificación del contrato: No se contempla
  - Incremento por prórrogas (2 de 12 meses): 106.608,00 € (IVA excluido)
- TOTAL: 213.216,00 € (IVA excluido)**

#### 4.3.- Posición presupuestaria

El presupuesto de licitación debe asignarse a la posición 0100010040 G/11A/22709/00/01 con la siguiente distribución de anualidades:

ENRIQUE ENCINA ENCINA		03/02/2025 15:03:34	PÁGINA: 7 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwz5XlhVoxwKrE3u367Amqr3r9u	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Año 2025: 13.326,00 € (IVA excluido), 16.124,46 € (IVA incluido)
- Año 2026: 53.304,00 € (IVA excluido), 64.497,84 € (IVA incluido)
- Año 2027: 39.978,00 € (IVA excluido), 48.373,38 € (IVA incluido)

El Jefe del Servicio de Publicaciones y BOJA

ENRIQUE ENCINA ENCINA		03/02/2025 15:03:34	PÁGINA: 8 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwz5XlhVoxwKrE3u367Amqr3r9u	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	