

# Memoria justificativa de la necesidad

---

---

**“RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ESTAFETA  
EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN  
DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

---

---



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259081819715305956721**



**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS  
DENOMINADO “RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ESTAFETA EN LA AGENCIA  
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR  
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

**ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD**

De conformidad con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005)*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015 de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311 de 31 de diciembre de 2015)*, la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante la **Agencia**), se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

Según el referido precepto, la Agencia tiene asignadas, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma, el desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos, así como la adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Para el mejor desempeño de las funciones anteriormente mencionadas, esta Agencia precisa disponer de un servicio de apoyo a la recepción, control de visitas, llamadas telefónicas y correspondencia, a prestar en la sede de la Agencia.

Para todo ello, desde la Agencia se ha venido contratando la prestación del servicio de apoyo a la Recepción y a la Estafeta de la Agencia, que incluye:

**Recepción y atención al público:**

- Atención e información al público.
- Recibir y distribuir visitas por las distintas dependencias del establecimiento.
- Soporte a la gestión de accesos, procediendo, en su caso, a la identificación de las visitas.
- Facilitar información sobre el entorno y actividades de la Agencia.
- Establecer y atender las comunicaciones telefónicas, de megafonía o de correspondencia electrónica.
- Recibir encargos y avisos, haciéndolos llegar a los destinatarios.



- Gestión y parametrización básica de la centralita y terminales telefónicos.
- Otras funciones similares requeridas por la Agencia.

**Estafeta y soporte a la recepción:**

- Efectuar encargos dentro o fuera del centro de trabajo.
- Franqueo, depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia.
- Porteo de paquetería y objetos de pequeñas dimensiones.
- Hacerse cargo de entregas y avisos.
- Tomar nota y dar cuenta de cuantas anomalías o incidencias observen en el centro.
- Realizar los elementales trabajos administrativos propios de la recepción y estafeta.
- Realizar copias manejando máquinas de reprografía.
- Mantener al día los listines telefónicos y repositorios, anotando las modificaciones que se produzcan.
- Soporte a la gestión de accesos, procediendo, en su caso, a la tramitación de autorizaciones de accesos físicos o lógicos.
- Otras funciones similares requeridas por la Agencia.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar el servicio que se pretende, atendiendo a la especificidad de los servicios que constituyen el objeto del contrato, y la necesidad de abordar los mismos de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación, dado que el contrato que asegura la prestación de los servicios indicados finaliza.

Por lo tanto, en base al valor estimado del contrato, con la pretensión de recibir el mayor número de proposiciones, a fin de obtener un criterio de selección objetivo, y en base a la mejor relación calidad-precio, esta Dirección propone su tramitación mediante **procedimiento abierto con pluralidad de criterios**, en virtud de lo establecido en el *Artículos 131.2, 145, 146 y 156 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*.

**OBJETO**

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de recepción, atención al público y estafeta, así como el soporte administrativo necesario a las tareas propias de esos servicios, cuyas características se especifican en el pliego de prescripciones técnicas particulares.

**PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo establecido para la ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de marzo de 2019 y el 28 de febrero de 2021**.



**IMPORTE DE LOS TRABAJOS**

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CATORCE EUROS CON CUARENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (242.614,44- €), IVA incluido**, según el siguiente desglose por cuantías y anualidades:

	<b>Año 2019 (10 meses)</b>	<b>Año 2020 (12 meses)</b>	<b>Año 2021 (2 meses)</b>	<b>TOTAL (24 meses)</b>
<b>Base Imponible</b>	82.785,14 €	100.253,90 €	17.468,76 €	200.507,80 €
<b>IVA (21%)</b>	17.384,88 €	21.053,32 €	3.668,44 €	42.106,64 €
<b>Importe Total (IVA Incluido)</b>	<b>100.170,02 €</b>	<b>121.307,22 €</b>	<b>21.137,20 €</b>	<b>242.614,44 €</b>

*El Director de Seguridad Corporativa*

*Fdo.: Fernando Ledrado Gómez*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259081819715305956721**