

MEMORIA JUSTIFICATIVA QUE EMITE LA DIRECCIÓN ECONÓMICO FINANCIERA Y DE SERVICIOS GENERALES DEL CENTRO DE EMERGENCIAS SANITARIAS 061 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE.

La presente memoria justificativa se emite al objeto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 116.4 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, en adelante LCSP.

1. Objeto del contrato.

El objeto del contrato es el servicio de operación y supervisión de Salud Responde.

2. Justificación e idoneidad del contrato.

El Centro de Emergencias Sanitarias 061 del Servicio Andaluz de Salud (en adelante CES061) gestiona el servicio Salud Responde desde el que se da respuesta a la demanda no presencial de información y servicios orientados a la salud de los ciudadanos de Andalucía, así como a determinadas demandas de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Su cartera de servicios ofrece:

- Cita Previa Atención Primaria
- Cita Previa Vacunación
- Gestión de citas en Atención Especializada
- Cita Análisis Clínicos
- Salud Andalucía 24 horas
- Servicio de Traducción Lingüística
- Registro Voluntad Vital Anticipada
- Libre Elección de Hospital
- Segunda Opinión Médica
- Enfermería Comunitaria de Enlace
- Servicio de Información sobre el Tabaco
- Programa Pacientes Alto Riesgo
- Seguimiento de Pacientes frágiles por temperaturas extremas.
- Seguimiento de Pacientes frágiles al alta hospitalaria.
- Seguimiento de Pacientes con Cuidados Paliativos.
- Seguimiento de Pacientes asistidos por 061.
- Servicios de Información SSPA, incluyendo Tarjeta Sanitaria, Bolsa de empleo del SAS, Salud Bucodental, etc.
- Ventana abierta a la familia.
- Detección precoz de Cáncer de Colon.
- Teléfono de drogodependencia y adicción.
- Teléfono de información sexual para jóvenes.
- Transferencia a encuestas (servicio automatizado).
- Telemonitorización de pacientes con diabetes.
- Proyecto AIRE/EPOC.
- Envejecimiento Saludable.

Centro de Emergencias Sanitarias 061

FIRMADO POR	JOSE LUIS GARCIA CANO	24/04/2024	PÁGINA 1/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ738VVCMMUN7LS8P8WGV9QRK6R	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Línea Alzheimer.
- Programa CMA.
- Apoyo para gestión de recursos internos dedicados a la recepción de demandas de cualquier modalidad de transporte sanitario que se gestione por los CCUE.
- Carteras de nueva incorporación como seguimiento y atención a pacientes crónicos, cribados y pilotajes

La población cubierta por la cartera de servicios alcanza los más de 8 millones y medio de habitantes andaluces, así como a población foránea y extranjera, itinerante o estacional, con derecho de acceso a los mismos. El servicio se extiende a todas las poblaciones y territorio de Andalucía. Salud Responde presta servicios a la ciudadanía durante las 24 horas de todos los días del año, sin interrupción, siendo por ello imprescindible la adecuada prestación de los servicios que les dan soporte entre los que se encuentra el que constituye el objeto del contrato, cuya finalidad es la atención de las llamadas que se reciban por los diferentes canales disponibles (teléfono, fax, correo electrónico, Web colaborativo, APP, etc.).

3. Insuficiencia de medios.

Se hace constar la carencia en esta Administración de medios humanos y técnicos que permitan la ejecución de la prestación por sus propios medios, siendo, absolutamente necesario, acudir a la contratación externa para la realización del objeto contractual.

4. Procedimiento de adjudicación.

El procedimiento de adjudicación de este expediente será el Procedimiento Abierto, en orden a fomentar la máxima participación y concurrencia al mismo por parte de los licitadores, ya que todo empresario interesado podrá presentar su proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 131 y 156 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE de 26 de febrero de 2014, tramitándose el expediente de forma ORDINARIA.

El contrato se encuentra sujeto a regulación armonizada, por superar el umbral previsto en el artículo 22 de la LCSP y no encontrarse entre los excluidos en el artículo 19 del mismo texto legal.

5.- División del objeto del contrato en Lotes.

El objeto del contrato no se ha dividido en lotes, lo cual está justificado por los motivos que se exponen a continuación.

La realización independiente de prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría desde el punto de vista técnico la correcta ejecución del mismo, ya que todos los servicios que integran la cartera de Salud Responde se prestan con vocación de polivalencia por el personal de operación que trabaja desde los puestos de consola ubicados en una única sala de coordinación soportados por un único sistema de información, por lo que el adecuado desarrollo de la prestación requiere la homogeneización de procedimientos y protocolos, con líneas de actuación bajo un único ámbito de responsabilidad, unificando la interlocución con la empresa adjudicataria y la estandarización de modelos de gestión y organización e indicadores de calidad.

FIRMADO POR	JOSE LUIS GARCIA CANO	24/04/2024	PÁGINA 2/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ738VVCMMUN7LS8P8WGV9QRK6R	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Asimismo, se ha de tener en cuenta la optimización de recursos económicos y la reducción de costes de estructura que supone la prestación por un único adjudicatario, aplicando sinergias que permitan aumentar la productividad y eficiencia de los servicios contratados.

6. Plazo de ejecución del contrato.

El plazo de ejecución del contrato es de 36 meses

La fecha de inicio del plazo de ejecución será la fijada en el contrato, estimándose como fecha prevista el 1 de agosto de 2024.

Duración del contrato: 36 meses

El contrato podrá ser prorrogado hasta 12 meses.

7. CPV y Clasificación.

CPV: 79512000-6 - Centro de llamadas

La clasificación administrativa de la persona licitadora en la categoría del Grupo: U, Subgrupo: 8 y Categoría: 5, podrá sustituir los requisitos de solvencia técnica o profesional y económica y financiera.

8. Criterios de solvencia económica y financiera y técnica o profesional.

Para celebrar el presente contrato los empresarios deberán acreditar estar en posesión de las siguientes condiciones mínimas de solvencia económica y financiera y profesional o técnica:

SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA:

La solvencia económica y financiera se acreditará mediante un volumen anual de negocios de la persona licitadora, 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, por importe igual o superior al del presupuesto base de licitación, IVA excluido.

El volumen anual de negocios de la persona licitadora se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Justificación:

Un volumen de negocios en la proporción requerida en relación al importe del contrato permite presumir suficiencia en la capacidad del adjudicatario para producir y hacer frente a las obligaciones económicas y

FIRMADO POR	JOSE LUIS GARCIA CANO	24/04/2024	PÁGINA 3/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ738VVCMMUN7LS8P8WGV9QRK6R	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



financieras que derivarán de la adjudicación del presente contrato. El umbral establecido, es conforme con el previsto en el artículo 87.1.a) de la LCSP.

SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL:

La solvencia técnica o profesional se acreditará mediante una relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, 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 acompañada de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

El periodo para tener en consideración los servicios realizados será el de los tres últimos años, para garantizar un nivel adecuado de competencia y previa justificación en el expediente.

Deberá acreditar en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, simultáneamente:

- Un total de destinatarios públicos o privados no inferior a tres.
- Un importe anual acumulado sin incluir impuestos en el año de mayor ejecución igual o superior al 70% de la anualidad media del presupuesto de licitación, IVA excluido.

Para determinar que un servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato se atenderá a los cuatro primeros dígitos de los respectivos códigos de la CPV.

Justificación:

De acuerdo con el art. 90.1 LCSP, se ha elegido el requisito de experiencia de la persona licitadora en contratos similares acordes con el objeto del contrato para tener una cierta garantía de que la persona licitadora tiene la experiencia y capacidades necesarias para llevar a cabo el contrato, y no se ha visto necesario añadir otros requisitos que la LCSP señala como posibles. Esta exigencia responde de manera adecuada al objeto del contrato, sin llegar a resultar restrictiva la exigencia para los licitadores.

REQUISITOS RELATIVOS A GARANTÍA DE LA CALIDAD, O DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL, CONFORME A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 93 Y 94 DE LA LCSP:

Las personas licitadoras acreditarán el cumplimiento de las siguientes normas de garantía de la calidad mediante certificación emitida por entidad certificadora acreditada conforme a las normas europeas relativas a la certificación o certificados equivalentes establecidos en cualquier Estado miembro de la Unión Europea u otras pruebas de medidas equivalentes de garantía de la calidad o de gestión medioambiental que presenten los empresarios:

FIRMADO POR	JOSE LUIS GARCIA CANO	24/04/2024	PÁGINA 4/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ738VVCMMUN7LS8P8WGV9QRK6R	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Sistemas de Gestión de la Calidad: ISO 9001

Los certificados acreditativos que se presenten deberán estar vigentes y referidos al objeto del contrato. Las empresas licitadoras deberán presentar los certificados en castellano/español o, de presentarse en otro idioma, deberá venir acompañado de traducción jurada realizada por traductor jurado o consulado, todo ello según la normativa de aplicación.

9. Criterios de adjudicación.

Los criterios de adjudicación del expediente están directamente relacionados con la prestación contractual, siendo los que a continuación se relacionan:

CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA O MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS. Puntuación global:					55
N.º Orden Criterio	Criterio	Puntos máximos	Nº Orden subcriterio	Descripción	Ponderación (puntos máximo)
1.	OFERTA ECONÓMICA	55	1.1	Puntuación obtenida a partir del importe total ofertado de acuerdo a la siguiente fórmula: $Pec = 55 (1 - 0,7^b)$ Donde: Pec es la puntuación asignada a la propuesta b es el porcentaje de bajada respecto al presupuesto base de licitación. Por ejemplo, si el porcentaje de bajada propuesto es 10%, b=10.	55



CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR O NO AUTOMÁTICOS. Puntuación global:					45
N.º Orden Criterio	Criterio	Puntos máximos	Nº Orden subcriterio	Descripción	Ponderación (puntos)
2	PLAN DE GESTIÓN DEL SERVICIO (Plan de gestión del servicio es la propuesta de cada licitador de un diseño sobre la mejor forma de manejar la prestación del servicio de salud responde teniendo en cuenta la cartera de servicios, donde se establecerá la estructura organizativa, el dimensionamiento diario/semanal/mensual de los gestores, así como el sistema de evaluación propuesto, así como modelo de incentiviación y conciliación de los profesionales del servicio)	20	2.1	Se valorará la idoneidad de la estructura organizativa propuesta por el licitador para la gestión del servicio, en relación con el dimensionamiento de la plantilla de gestores según la cartera de servicio y la distribución en sala tanto diaria como semanal, con el control de los tiempos efectivos de operación, los tiempos de descanso y PVD establecidos, que deberán seguir para maximizar la actividad teniendo en cuenta lo recogido en el convenio colectivo del sector, con especial incidencia a los cambio de turno, así como la adecuación a los protocolos, según las Unidades de operación integradas (UOPI) . (máximo 8 puntos) Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	8
			2.2	Se valorará el sistema de evaluación de la prestación del servicio, donde se establecerá el cumplimiento de los aspectos y criterios de calidad, el modelo de obtención de información adicional para ser tenidos en cuenta para valorar el correcto funcionamiento del servicio así como plan de acción de mejoras necesarias, teniendo en cuenta en dicho sistema, entre otros, indicadores de servicio, trazabilidad del servicio, sistema de auditoría, adecuación a los protocolos y procedimientos de trabajo y satisfacción de los usuarios, incluyendo en el sistema a evaluar la propuesta de modelo de gobernanza dentro del servicio y de seguimiento con la Dirección de Salud Responde (máximo 4 puntos) Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	4
			2.3	Se valorarán las actuaciones propuestas ante las desviaciones que se produzcan en los procesos de gestión de los servicios, así como los mecanismos que se adoptarán en caso de dichas desviaciones o incumplimientos en la gestión del servicio. Mejoras propuestas del Manual de Estilo de Salud Responde. (máximo 4 puntos) Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	4
			2.4	Se valorarán los planes y medidas de incentiviación y conciliación de la vida familiar propuestos en beneficio de los trabajadores que se adscriben al servicio objeto del contrato. (máximo 4 puntos) Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	4
3	PLAN DE CONTINGENCIAS ESTABLECIDO (Un plan de contingencia es la estrategia de respaldo del servicio donde se establecerá la respuesta si la ocurrencia de eventos imprevistos afectan a la prestación del servicio)	15	3.1	Se valorará la adecuación a las necesidades del servicio del plan de acción para gestionar las ausencias de gestores no previstas, para dar la respuesta lo más inmediata posible y garantizar la cobertura sin afectación al funcionamiento de la sala para cada uno de los perfiles, valorándose la cobertura inmediata o con menor crona de las ausencias no previstas en terminos de hora/s. Hasta 7 puntos. Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	7
			3.2	Se valorará el plan de acción para hacer frente a los incrementos repentinos de la demanda, y estrategias y herramientas que garantizarán su cumplimiento, valorándose la adecuación a las necesidades del servicio de las acciones que permitan incrementar el número de gestores o cualquier otro instrumento o herramienta que permita dar respuesta a esos incrementos repentinos de la demanda. Hasta 5 puntos. Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	5
			3.3	Se valorarán los compromisos concretos de modelos que aseguren disponibilidad para incrementar el volumen de gestores y los plazos de tiempo en el que estarán plenamente operativos, valorándose el número de gestores y el menor plazo de tiempo de operatividad de los mismos en terminos de hora/s. Hasta 3 puntos. Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	3



4	PLAN DE TRANSICIÓN (Un plan de transición es la propuesta de cada licitador de como organizará la transferencia de procesos y conocimientos necesarios para el inicio y finalización del servicio)	5	4.1	<p>PLAN DE INICIO DE CONTRATO</p> <p>Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio del plan de transición propuesto en relación con las tareas, herramientas y calendario para garantizar la transición para el inicio de la prestación sin afectación al servicio y garantizando el mantenimiento de los indicadores de calidad durante la transición, en el mismo se valorará la especificación de las tareas en relación con la cartera de servicios, la distribución del dimensionamiento de los gestores, así como la calendarización de dichas tareas y las herramientas de sistema de información que se utilizarán en la misma. Hasta 3 puntos.</p> <p>Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.</p>	3
			4.2	<p>PLAN DE FINALIZACIÓN DEL CONTRATO</p> <p>Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio del plan de transición propuesto en relación con las tareas, herramientas y calendario para la transferencia de documentación y conocimientos al nuevo adjudicatario al finalizar el contrato, en el mismo se valorará especificando de las tareas en relación con la cartera de servicios, la distribución del dimensionamiento de los gestores, así como la calendarización de dichas tareas y las herramientas de sistema de información que se utilizarán en la misma. Hasta 2 puntos.</p> <p>Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.</p>	2
5	PLAN DE FORMACIÓN. Se valorará el Plan de formación, tanto en los procesos de incorporación de nuevos gestores y restantes perfiles profesionales, como en la formación continua del personal adscrito al servicio.	5	5.1	<p>Se valorarán los diferentes Planes de formación continua en atención al análisis de necesidades y metodología, diferenciando los distintos perfiles profesionales implicados en la gestión, valorándose la herramienta según la metodología, el catálogo de formación prevista, así como el retorno de la inversión (ROI) en formación previsto y la propuesta de medición del ROI. (máximo 3 puntos).</p> <p>Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.</p>	3
			5.2	<p>Se valorarán los sistemas e-learning de aprendizaje y herramientas específicas para apoyo a la formación, así como todo aquello que represente un valor en este apartado para la prestación del servicio, valorándose igualmente el ROI y la medición sobre el mismo propuesta. (máximo 2 puntos).</p> <p>Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.</p>	2

Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo:
El umbral mínimo de puntuación exigido al licitador para continuar en el proceso selectivo es del 50 por ciento de la puntuación global de los criterios de adjudicación NO automáticos: 22,5 puntos

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN AUTOMÁTICOS O EVALUABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS:

OFERTA ECONÓMICA

Resulta adecuado, en orden a la determinación de la mejor relación calidad-precio, la valoración del mejor precio ofertado. La elección de la fórmula económica se justifica en una distribución de la puntuación total, de manera que se otorgará la máxima puntuación a la oferta económica que tenga el precio más bajo y el resto de propuestas se valorarán mediante la fórmula indicada para la valoración de económica de la oferta.

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR O NO AUTOMÁTICOS:

Los criterios evaluables mediante juicio de valor o no automáticos se estructuran en la elaboración de cuatro planes que cubren diferentes ámbitos, cada uno de ellos con diferentes subcriterios que valoran distintos aspectos de la prestación:

FIRMADO POR	JOSE LUIS GARCIA CANO	24/04/2024	PÁGINA 7/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ738VVCMMUN7LS8P8WGV9QRK6R	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Planes de transición del contrato: criterios orientados a garantizar transiciones suaves sin afectación en el nivel de servicio.
- Plan Gestión del Servicio: criterios orientados a disponer de herramientas de seguimiento y gestión del desarrollo de la actividad, desde el dimensionamiento necesario en cada momento hasta los procedimientos o la interlocución con la Dirección de Salud Responde.
- Plan de Contingencias: criterios orientados a garantizar las coberturas ante ausencias y la gestión de los incrementos de actividad imprevistos para conseguir los niveles de actividad óptimos en cada momento.
- Plan de formación: criterios orientados a disponer de las herramientas y los recursos para garantizar la adecuada formación de todo el personal adherido al contrato.

10. Presupuesto base de licitación y su desglose. Términos en los que se formula el precio del contrato.

El presupuesto base de licitación (PBL) asciende a 23.191.905,08 euros (IVA incluido), formulado en términos de precio a tanto alzado y en términos de precio unitario, conforme al desglose que se muestra a continuación:

CONCEPTO	TÉRMINOS DEL PRECIO	Precio unitario IVA incluido	Nº de unidades	PBL	IMPORTE PBL IVA NO INCLUIDO	IVA 21%
Servicio de operación, supervisión y actividades complementarias.	PRECIO A TANTO ALZADO			22.160.077,58	18.314.113,70	3.845.963,88
Horas adicionales de operación	PRECIO UNITARIO	22,9295	45.000	1.031.827,50	852.750,00	179.077,50
TOTAL PRESUPUESTO				23.191.905,08	19.166.863,70	4.025.041,38

El detalle del precio por cada anualidad de contrato se muestra a continuación:

CONCEPTO	ANUALIDAD CONTRATO			Total
	Primera	Segunda	Tercera	
Servicio de operación, supervisión y actividades complementarias.	5.969.464,68	6.105.404,70	6.239.244,31	18.314.113,70
Número de Horas adicionales de operación	15.000	15.000	15.000	45.000
Precio unitario de Horas adicionales de operación	18,95	18,95	18,95	18,95
Importe de Horas adicionales de operación	284.250,00	284.250,00	284.250,00	852.750,00
Total IVA no incluido	6.253.714,68	6.389.654,70	6.523.494,31	19.166.863,70
Importe de IVA	1.313.280,08	1.341.827,49	1.369.933,81	4.025.041,38
Total IVA incluido	7.566.994,76	7.731.482,19	7.893.428,12	23.191.905,08



Precio del contrato a abonar al contratista

Los licitadores presentarán su oferta económica por el importe total, es decir, en relación al total de PBL.

El precio del contrato del “Servicio de operación, supervisión y actividades complementarias”, con precio a tanto alzado, será el resultante de minorar el importe de dicho precio considerado en presupuesto en el mismo porcentaje de reducción que represente el precio ofertado por el adjudicatario en relación al total de PBL, con abono mensual en cada anualidad de contrato de la doceava parte del importe que resulte de aplicar la baja ofertada al importe en PBL de la anualidad correspondiente.

El precio del contrato de las “Horas adicionales de operación”, con precio en términos de precio unitario, será el resultante de minorar el importe de dicho precio unitario considerado en presupuesto en el mismo porcentaje de reducción que represente el precio ofertado por el adjudicatario en relación al total de PBL, con abono mensual del número horas efectivamente realizadas y certificadas por el responsable del contrato multiplicado por el importe del precio unitario.

En la determinación del PBL se ha tenido en cuenta, además de los costes derivados de la aplicación de las normativas laborales vigentes, los derivados del convenio colectivo sectorial de aplicación, así como otros costes que se derivan de la ejecución material, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial, cuyo desglose se muestra a continuación:

CONCEPTO	Costes directos	Costes indirectos (9,34 %)	TOTAL COSTES IVA NO INCLUIDO	IVA 21%	PBL
Servicio de operación, supervisión y actividades complementarias.	16.749.154,37	1.564.959,33	18.314.113,70	3.845.963,88	22.160.077,58
Horas adicionales de operación	779.881,66	72.868,34	852.750,00	179.077,50	1.031.827,50
TOTAL PRESUPUESTO	17.529.036,03	1.637.827,67	19.166.863,70	4.025.041,38	23.191.905,08

En virtud del artículo 100.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los órganos de contratación deben cuidar de que el presupuesto base de licitación sea adecuado a los precios del mercado, para lo cual deberán desglosar los costes directos e indirectos, y otros eventuales gastos considerados para su determinación. Además, en el citado artículo se establece que cuando formen parte del precio total del contrato los costes laborales de



las personas empleadas para su ejecución, éste se debe desglosar por categoría profesional y género a partir del convenio laboral de referencia.

Dicho desglose se muestra a continuación:

A) Concepto Servicio de operación, supervisión y actividades complementarias.

Dimensionamiento anual del servicio, número de profesionales e importe de salario base anual considerado, sin incluir pluses salariales y extrasalariales:

Actividad	Dimensionamiento anual del servicio (Horas/año)	Categoría profesional	Nivel	Jornada anual (horas)	Número de profesionales	Importe del salario anual			
						2024	2025	2026	2027
Operación	266.376	Gestor Telefónico	9	1.764	151,01	18.756,10	19.131,22	19.609,50	20.001,69
Supervisión de operación	33.516	Supervisor B	7	1.764	19,00	20.411,05	20.819,27	21.339,75	21.766,55
Actividades complementarias	6.174	Oficial Administrativo	8	1.764	3,50	17.599,36	17.951,35	18.400,13	18.768,14
Calidad y formación	7.056	Agente Calidad	8	1.764	4,00	20.235,16	20.639,86	21.155,86	21.578,97
Planificador	1.764	Supervisor B	7	1.764	1,00	20.411,05	20.819,27	21.339,75	21.766,55
Estadístico	1.764		5	1.764	1,00	22.747,19	23.202,13	23.782,19	24.257,83
Responsable de Servicio	1.764	Responsable Servicios	5	1.764	1,00	22.747,19	23.202,13	23.782,19	24.257,83

Los costes por año natural de 2024 a 2027 se muestran a continuación:

Servicio de operación, supervisión y actividades complementarias.				Nivel	Nº prof.	2024	2025	2026	2027
Salario anual	Gestor Telefónico	9	151,01	2.832.299	2.888.945	2.961.168	3.020.392		
Salario anual	Supervisor B	7	19,00	387.810	395.566	405.455	413.564		
Salario anual	Oficial Administrativo	8	3,50	61.598	62.830	64.400	65.688		
Salario anual	Agente Calidad	8	4,00	80.941	82.559	84.623	86.316		
Salario anual	Planificador	7	1,00	20.411	20.819	21.340	21.767		
Salario anual	Estadístico	5	1,00	22.747	23.202	23.782	24.258		
Salario anual	Responsable Servicios	5	1,00	22.747	23.202	23.782	24.258		
Coste total Salario anual						3.428.553	3.497.123	3.584.550	3.656.243
Coste de compensación por trabajo en festivos 2,50% (Operación y Supervisión)						80.502	82.113	84.165	85.849
Coste de sustituciones por IT y permisos retribuidos (7,00%)						239.999	244.798	250.920	255.937
Pluses salariales: festivos, domingos y nocturnidad (incluida retribución en vacaciones)						274.007	279.448	286.478	292.376
Pluses no salariales (transporte)						4.442	4.529	4.644	4.738
Total coste retribución						4.027.504	4.108.011	4.210.757	4.295.142
Seguridad Social a cargo de la empresa (33,00%)						1.328.886	1.355.450	1.389.351	1.417.194
Otros costes directos						40.520	40.520	40.520	40.520
Total costes directos						5.396.910	5.503.981	5.640.628	5.752.856
Costes indirectos 9,34% (Gastos generales y Bº industrial)						504.261	514.265	527.033	537.519
Importe Servicio de operación y supervisión (IVA no incluido)						5.901.171	6.018.246	6.167.661	6.290.375

Los costes de personal se han calculado a partir de las horas de trabajo por categoría profesional necesarias para cubrir las horas de servicio conforme al dimensionamiento establecido en el apartado 4. Dimensionamiento. del pliego de prescripciones técnicas, tomando como referencia a efectos de jornada y retribución el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2026, publicado en el BOE nº 137 de 9 de junio de 2023 por Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, teniendo en cuenta lo siguiente en el salario anual considerado para el cálculo:



- El importe de salario base anual en 2024 del personal de las actividades Operación y Supervisión de operación es el reflejado en la información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo aportada por la empresa adjudicataria del contrato SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE (EXPTE. E/21002060/000) actualmente vigente.
- En el importe de salario base anual en 2024 del personal de la actividad Calidad y Formación se ha tenido en consideración el reflejado en la información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo aportada por la empresa adjudicataria del contrato SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE (EXPTE. E/21002060/000) actualmente vigente.
- Con carácter general, teniendo en cuenta los incrementos salariales pactados en convenio colectivo para los años 2025 y 2026, se ha estimado un 2% para 2025 y un 2,5% para 2026, porcentaje este que también se ha considerado como previsión de incremento salarial en 2027.

Convenio colectivo: Artículo 45. Incrementos salariales

Año 2025: IPC cerrado año anterior (mínimo 1% tope 3,5%).

Año 2026: IPC cerrado año anterior + diferencial 0,5% (mínimo 1% - tope 3,5%).

Se ha incluido el coste de sustituciones por incapacidad temporal y permisos retribuidos y la compensación por festivos sobre la base sobre la base del histórico del servicio, con un total estimado del 7% sobre importes de salario base anual.

Asimismo, se han incluido los pluses salariales por trabajo en festivos, domingos y noches, incluida la retribución en vacaciones, y el plus extrasalarial de transporte conforme al siguiente desglose:

Pluses salariales:	Nº Uds. por año	Retrib. en vacac.	Importe unitario				
			2024	2025	2026	2027	
Gestor Telefónico	Nocturnidad (horas de 22:00 a 06:00)	22.985	2.229	1,85	1,89	1,94	1,98
Gestor Telefónico	Horas Festivos especiales	1.872	182	11,74	11,97	12,27	12,52
Gestor Telefónico	Horas Festivos normales	27.817	2.697	5,53	5,64	5,78	5,90
Gestor Telefónico	Horas Domingos	5.884	571	1,91	1,95	2,00	2,04
Supervisor B	Nocturnidad (horas de 22:00 a 06:00)	2.892	280	1,85	1,89	1,94	1,98
Supervisor B	Horas Festivos especiales	236	23	12,80	13,06	13,39	13,66
Supervisor B	Horas Festivos normales	740	72	6,04	6,16	6,31	6,44
Supervisor B	Horas Domingos	3.500	339	2,08	2,12	2,17	2,21

Pluses salariales:	Nº Uds. por año	Retrib. en vacac.	Importe anual				
			2024	2025	2026	2027	
Gestor Telefónico	Nocturnidad (horas de 22:00 a 06:00)	22.985	2.229	46.646	47.654	48.915	49.924
Gestor Telefónico	Horas Festivos especiales	1.872	182	24.113	24.590	25.206	25.720
Gestor Telefónico	Horas Festivos normales	27.817	2.697	168.858	172.100	176.372	180.034
Gestor Telefónico	Horas Domingos	5.884	571	12.314	12.588	12.911	13.169
Supervisor B	Nocturnidad (horas de 22:00 a 06:00)	2.892	280	5.868	5.995	6.154	6.281
Supervisor B	Horas Festivos especiales	236	23	3.311	3.377	3.462	3.532
Supervisor B	Horas Festivos normales	740	72	4.908	5.004	5.126	5.232
Supervisor B	Horas Domingos	3.500	339	7.990	8.139	8.331	8.484
Total				274.007	279.448	286.478	292.376



Pluses no salariales:		Nº Uds. por año	Importe unitario			
			2024	2025	2026	2027
Gestor Telefónico	Transporte	640	6,17	6,29	6,45	6,58
Supervisor B	Transporte	80	6,17	6,29	6,45	6,58

Pluses no salariales:		Nº Uds. por año	Importe anual			
			2024	2025	2026	2027
Gestor Telefónico	Transporte	640	3.949	4.026	4.128	4.211
Supervisor B	Transporte	80	494	503	516	526
Total			4.442	4.529	4.644	4.738

Sobre el coste total de retribuciones descrito anteriormente, se ha calculado el coste de la Seguridad Social a cargo de la empresa estimado en un 33%, incluyendo un 0,72% de media ponderada en concepto de Mecanismo de Equidad Intergeneracional (MEI: 0,58%, 0,67%, 0,75% y 0,83% en 2024 a 2027).

En otros costes directos se contempla el gasto en equipamientos y otros recursos materiales necesarios para la prestación del servicio (auriculares, material de oficina, equipo multifunción), así como gastos en formación externa del personal, con el siguiente desglose:

Otros costes directos	Importe anual
Equipo multifunción	3.520
Material de oficina y papelería	5.000
Cascos y auriculares	14.000
Formación externa	18.000
Total	40.520

Para el cálculo de los importes por anualidad de contrato se ha considerado como fecha de inicio del plazo de ejecución el 1 de agosto de 2024, con la siguiente distribución mensual:

Año	ANUALIDAD DEL CONTRATO		
	Primera	Segunda	Tercera
2024	5,00		
2025	7,00	5,00	
2026		7,00	5,00
2027			7,00

El desglose de costes por anualidad de contrato se muestra a continuación:



				ANUALIDAD DEL CONTRATO			
Servicio de operación, supervisión y actividades complementarias.		Nivel	Nº prof.	Primera	Segunda	Tercera	Total
Salario anual	Gestor Telefónico	9	151,01	2.865.343	2.931.075	2.995.715	8.792.133
Salario anual	Supervisor B	7	19,00	392.334	401.335	410.185	1.203.854
Salario anual	Oficial Administrativo	8	3,50	62.317	63.746	65.151	191.214
Salario anual	Agente Calidad	8	4,00	81.885	83.763	85.611	251.258
Salario anual	Planificador	7	1,00	20.649	21.123	21.589	63.361
Salario anual	Estadístico	5	1,00	23.012	23.540	24.060	70.612
Salario anual	Responsable Servicios	5	1,00	23.012	23.540	24.060	70.612
Total Salario anual				3.468.552	3.548.122	3.626.371	10.643.045
Coste de compensación por trabajo en festivos 2,50% (Operación y Supervisión)				81.442	83.310	85.147	249.899
Coste de sustituciones por IT y permisos retribuidos (7,00%)				242.798	248.369	253.847	745.014
Pluses salariales: festivos, domingos y nocturnidad (incluida retribución en vacaciones)				277.181	283.549	289.918	850.648
Pluses no salariales (transporte)				4.493	4.596	4.699	13.787
Total coste retribución				4.074.466	4.167.946	4.259.982	12.502.394
Seguridad Social a cargo de la empresa (33,00%)				1.344.382	1.375.226	1.405.593	4.125.200
Otros costes directos				40.520	40.520	40.520	121.560
Total costes directos				5.459.368	5.583.692	5.706.094	16.749.154
Costes indirectos 9,34% (Gastos generales y Bº Industrial)				510.097	521.713	533.150	1.564.960
Importe Servicio de operación y supervisión (IVA no incluido)				5.969.465	6.105.405	6.239.244	18.314.114

IVA	1.253.588	1.282.135	1.310.241	3.845.964
PBL	7.223.052	7.387.540	7.549.486	22.160.078

		ANUALIDAD DEL CONTRATO			
Pluses salariales:		Primera	Segunda	Tercera	Total
Gestor Telefónico	Nocturnidad (horas de 22:00 a 06:00)	47.234	48.390	49.503	145.128
Gestor Telefónico	Festivos especiales	24.391	24.950	25.506	74.847
Gestor Telefónico	Festivos normales	170.750	174.592	178.508	523.850
Gestor Telefónico	Domingos	12.474	12.776	13.061	38.312
Supervisor B	Nocturnidad (horas de 22:00 a 06:00)	5.942	6.088	6.228	18.258
Supervisor B	Festivos especiales	3.349	3.427	3.503	10.279
Supervisor B	Festivos normales	4.964	5.075	5.188	15.227
Supervisor B	Domingos	8.077	8.251	8.420	24.748
Total		277.181	283.549	289.918	850.648

		ANUALIDAD DEL CONTRATO			
Pluses no salariales:		Primera	Segunda	Tercera	Total
Gestor Telefónico	Transporte	3.994	4.085	4.177	12.255
Supervisor B	Transporte	499	511	522	1.532
Total		4.493	4.596	4.699	13.787

B) Concepto Horas adicionales de operación

El importe unitario resulta de dividir los costes de retribución y pluses salariales entre el número de horas de la actividad, incrementado en el coste de la Seguridad Social a cargo de la empresa, habiéndose previsto la necesidad de un máximo de 45.000 horas en el plazo de ejecución del contrato, con una distribución anual estimada en 15.000 horas por anualidad de contrato.

El desglose del cálculo del coste unitario se muestra a continuación:



Coste unitario de hora adicional de operación	2024	2025	2026	2027
Salario anual Gestor Telefónico	2.832.299,00	2.888.945,00	2.961.168,00	3.020.392,00
Coste de compensación por trabajo en festivos 2,50%	70.807,00	72.224,00	74.029,00	75.510,00
Coste de sustituciones por IT y permisos retribuidos (7,00%)	198.261,00	202.226,00	207.282,00	211.427,00
Coste retribución Operación excepto pluses salariales	3.101.367	3.163.395	3.242.479	3.307.329
Total horas año de Operación	266.376	266.376	266.376	266.376
Coste unitario retribución Operación excepto pluses salariales	11,64	11,88	12,17	12,42
Pluses salariales de Operación	251.930	256.933	263.405	268.847
Total horas operación	266.376	266.376	266.376	266.376
Coste unitario pluses salariales operación	0,95	0,96	0,99	1,01
Coste unitario Retribuciones operación	12,59	12,84	13,16	13,43
Seguridad Social a cargo de la empresa (33,00%)	4,15	4,24	4,34	4,43
Total coste unitario directo	16,74	17,08	17,50	17,86
Costes indirectos 9,34% (Gastos generales y Bº industrial)	1,56	1,60	1,64	1,67
Total coste unitario	18,30	18,68	19,14	19,53

Para el cálculo de los costes por anualidad de contrato se ha considerado como fecha de inicio del plazo de ejecución el 1 de agosto de 2024, con la siguiente distribución mensual:

Año	ANUALIDAD DEL CONTRATO		
	Primera	Segunda	Tercera
	nº meses del año incluidos en la anualidad		
2024	5,00		
2025	7,00	5,00	
2026		7,00	5,00
2027			7,00

El desglose de costes por anualidad de contrato y el precio total se muestra a continuación:

Precio unitario de hora adicional de operación	ANUALIDAD DEL CONTRATO			Total
	Primera	Segunda	Tercera	
Salario anual Gestor Telefónico	2.865.343	2.931.075	2.995.715	8.792.133
Coste de compensación por trabajo en festivos 2,50%	71.634	73.277	74.893	219.803
Coste de sustituciones por IT y permisos retribuidos (7,00%)	200.574	205.175	209.700	615.449
Coste retribución Operación excepto pluses salariales	3.137.550	3.209.527	3.280.308	9.627.386
Total horas año de Operación	266.376	266.376	266.376	799.128
Coste unitario retribución Operación excepto pluses salariales	11,78	12,05	12,31	12,05
Pluses salariales de Operación	254.849	260.708	266.579	782.136
Total horas operación	266.376	266.376	266.376	799.128
Coste unitario pluses salariales	0,96	0,98	1,00	0,98
Coste unitario Retribuciones operación	12,74	13,03	13,31	13,03
Seguridad Social a cargo de la empresa (33,00%)	4,20	4,30	4,39	4,30
Total coste unitario directo	16,94	17,33	17,70	17,33
Costes indirectos 9,34% (Gastos generales y Bº industrial)	1,58	1,62	1,65	1,62
Total coste unitario	18,52	18,95	19,35	18,95

Nº de horas	15.000	15.000	15.000	45.000
Importe horas adicionales de operación (IVA no incluido)				852.750

IVA	179.078
PBL	1.031.828

El precio unitario de las Horas adicionales de operación establecido resulta de la media ponderada del conjunto de anualidades del contrato.



El III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center establece, en su artículo 20. Sucesión en caso de finalización de la campaña o servicio a terceras empresas., que en caso de que al finalizar el servicio contratado la Administración contratante volviera a adjudicar y/o sacar a concurso la misma campaña o servicio de características similares a la finalizada, serán de aplicación los efectos del artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores sobre subrogación de empresas con los derechos y responsabilidades que ello implica.

Por tanto, en la licitación del presente contrato, cuyo objeto se corresponde con el del contrato actualmente vigente denominado el SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE (EXPTE. 21002060), lo dispuesto en el artículo 130. Información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo., de la LCSP.

La desagregación de género del personal actualmente adscrito al servicio se muestra a continuación:

- Hombres 22,3 %
- Mujeres 77,7 %

En el presupuesto base de licitación establecido, IVA excluido, se consideran unos costes directos de 17.529.036,03 euros y unos costes indirectos del 9,34 % sobre costes directos desglosado en un 4,47 % en concepto de gastos generales de estructura y un 4,88 % de beneficio industrial, porcentajes que se derivan de la aplicación al precio del contrato de los Ratios Sectoriales de las Sociedades no Financieras publicados por el Banco de España a través de la Central de Balances para el sector de actividad (CNAE) N822 “Actividades de los centros de llamadas” y todos los tamaños en términos de cifra neta de negocio, referidos al año 2022, último publicado, y tomando como referencia los valores del cuartil Q2 (50%) donde se encuentra la media de toda la serie de datos.

Considerando el parámetro R01 “Valor añadido / Cifra neta de negocios” como el margen bruto sobre ventas, el R02 “Gastos de personal / Cifra neta de negocios” entendiendo que se trata de una actividad de prestación de servicios intensiva en Mano de Obra Directa (MOD) que consume el 97% del gasto salarial y considerando el ratio R03 “Resultado económico bruto / Cifra neta de negocios” como beneficio industrial, los cálculos para estimar los costes directos e indirectos de la contratación son los siguientes:

BANCO DE ESPAÑA
Económicamente



Ratios Sectoriales de las Sociedades no Financieras

País: España

Año: 2022

Sector de actividad (CNAE): N822 Actividades de los centros de llamadas

Tamaño (cifra neta de negocio): Total tamaños

Tasa de cobertura (% número de empresas): 30,9

Tasa de cobertura (% número de empleados): 41,54

Concepto	Ratio	% s/ Cifra negocios	% s/ Costes directos
Cifra de negocios	Q2	100,00%	
Consumos / Cifra neta de negocios		27,27%	
Valor añadido / Cifra neta de negocios	R01	72,73%	
Gastos de personal / Cifra neta de negocios	R02	66,17%	
M.O.D. / Gastos de personal		97,00%	
Total costes directos		91,45%	
Gastos generales y de estructura / Cifra de negocios		4,09%	4,47%
Resultado económico bruto / Cifra neta de negocios	R03	4,46%	4,88%
Total costes indirectos		8,55%	9,34%

FIRMADO POR	JOSE LUIS GARCIA CANO	24/04/2024	PÁGINA 15/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ738VVCmUN7LS8P8WGV9QRK6R	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



11. Valor estimado del contrato y cálculo del mismo.

Valor estimado del contrato: 29.523.730,75 euros (IVA no incluido).

El valor estimado del contrato resulta de la suma del presupuesto base de licitación por importe de 19.166.863,70 euros, IVA excluido, para 36 meses de contrato inicial más el importe de 6.523.494,31 euros, IVA excluido, de los 12 meses de posible prórroga de la contratación, más un importe de 3.833.372,74 euros, IVA excluido, correspondiente a posibles modificaciones del contrato en los siguientes casos:

Necesidad de aumentar el presupuesto para horas adicionales de operación en caso de ampliación de la cartera de servicios de Salud Responde que dé lugar a que las necesidades reales sean superiores a las estimadas inicialmente.

El cálculo del valor estimado se detalla a continuación:

PRESTACIÓN	ANUALIDAD CONTRATO INICIAL				Prórrogas (IVA no incluido)	Modificaciones (IVA no incluido)	Valor estimado
	Primera	Segunda	Tercera	Total (IVA no incluido)			
Servicio de operación, supervisión y actividades complementarias.	5.969.464,68	6.105.404,70	6.239.244,31	18.314.113,70	6.239.244,31	3.662.822,74	28.216.180,75
Número de Horas adicionales de operación	15.000	15.000	15.000	45.000	15.000		
Precio unitario de Horas adicionales de operación	18,9500	18,9500	18,9500	18,9500	18,9500		
Importe de Horas adicionales de operación	284.250,00	284.250,00	284.250,00	852.750,00	284.250,00	170.550,00	1.307.550,00
TOTAL (IVA no incluido)	6.253.714,68	6.389.654,70	6.523.494,31	19.166.863,70	6.523.494,31	3.833.372,74	29.523.730,75

12. Condiciones especiales de ejecución.

De conformidad con lo establecido en el artículo 202.1 de la LCSP se establece la siguiente condición especial de ejecución de entre las que se enumeran en el apartado 2 del artículo 202 de la LCSP y que, estando vinculada al objeto del contrato, no resulta directa o indirectamente discriminatoria, siendo compatible con el derecho comunitario:

El contratista vendrá obligado a informar puntualmente al responsable del contrato sobre cualquier sanción que le sea impuesta en materia de prevención riesgos laborales por hechos cometidos con ocasión de la ejecución del contrato, así como sobre los eventuales recursos que se hayan planteado contra ella y las resoluciones que recaigan sobre los mismos.

El incumplimiento de esta obligación de información se considerará un incumplimiento contractual que dará lugar a la imposición de penalidades de hasta el 5% del precio del contrato.



13. Improcedencia de revisión de precios.

No procede Revisión de Precios, ni durante el tiempo de ejecución contractual previsto, como en el de prórroga que pudiese formalizarse, de conformidad con el principio de buena administración a que se refiere el artículo 34 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, así como en virtud de lo previsto en el artículo 103 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

EL DIRECTOR ECONÓMICO Y DE SERVICIOS GENERALES
CENTRO DE EMERGENCIAS SANITARIAS 061
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

José Luis García Cano

FIRMADO POR	JOSE LUIS GARCIA CANO	24/04/2024	PÁGINA 17/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ738VVCUN7LS8P8WGV9QRK6R	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	