

CUADRO RESUMEN

1.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

Centro de Emergencias Sanitarias 061
 DIRECTOR GERENTE DEL CENTRO DE EMERGENCIAS SANITARIAS 061, FACULTADO EN VIRTUD DE LA DELEGACIÓN DE COMPETENCIAS DE LA DIRECCIÓN GERENCIA DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD, MEDIANTE RESOLUCIÓN DE 20 DE ENERO DE 2022, POR LA QUE SE DELEGAN COMPETENCIAS EN DIFERENTES ÓRGANOS (BOJA NÚM. 22, DE 2 DE FEBRERO DE 2022)

2.- CENTROS PETICIONARIOS VINCULADOS AL CONTRATO

CENTRO DE EMERGENCIAS SANITARIAS 061 - SALUD RESPONDE

3.- REFERENCIA DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN (Nº DE EXPEDIENTE)

0000229/2024

4.- FORMA DE ADJUDICACIÓN Y PLIEGO POR EL QUE SE RIGE

4.1.- Procedimiento de adjudicación:

ABIERTO

4.2.- Identificación del Pliego C.A.P.:

MODELO, SERVICIOS MEDIANTE PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS

4.3. Tramitación

ORDINARIA

4.4.- Indicación global de la cumplimentación por parte de las personas licitadoras de la sección A) parte IV, relativa a todos los criterios de selección, del Documento Europeo Único de Contratación (DEUC):

Si No

En caso negativo, deben cumplimentarse todas las secciones A, B, C y D correspondientes a la parte IV del DEUC

5.- OBJETO DEL CONTRATO

5.1.

SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE

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.

CPV, por lotes en su caso:

E/L	Descripción	CPV
-----	-------------	-----

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	1/37	



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Consumo

Servicio Andaluz de Salud

1	Servicio de Operación y Supervisión-Salud Responde	79512000-6 Centro de Llamadas
2	Servicio de Operación y Supervisión-Servicio Extraordinario Salud Responde	79512000-6 Centro de Llamadas
TOTAL		

5.2. El servicio objeto de la presente contratación podrá ser ofertado:

Por agrupaciones de lotes Por la totalidad Por lotes Por lotes y agrupaciones de lotes

5.3.- En su caso se limita:

Número de lotes máximos a licitar por persona licitadora:

Si No

En caso afirmativo, indicar número:

Número de lotes máximos a adjudicar por persona licitadora:

Si No

En caso afirmativo, indicar número:

En caso de división en lotes y no limitación de la adjudicación, se admite oferta integradora:

Si No

En caso de que la misma persona resulte adjudicataria de varios lotes, se firmará un contrato por cada uno de los lotes que se le adjudiquen:

Si No

En caso de que la misma persona resulte adjudicataria de varios lotes, se firmará un único contrato por todos los lotes que se le adjudiquen:

Si No

5.4.- Justificación de la no división del objeto en lotes:

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.

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.

5.5.- Necesidades administrativas a satisfacer e idoneidad del objeto:

El Centro de Emergencias Sanitarias 061 del Servicio Andaluz de Salud (en adelantes 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.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	2/37	



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.
- 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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	3/37	



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.).

6.- VARIANTES:

6.1.- Admisión de variantes:

Si No

(sólo en caso de haberse establecido varios criterios de adjudicación)

6.2.- En caso afirmativo, describir requisitos mínimos, modalidades y características de las mismas en que queda autorizada su presentación:

7.- PLAZO DE EJECUCIÓN:

7.1.- Plazo de ejecución:

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

7.1.2.- Duración del contrato: 36 meses

7.1.3.- Plazos parciales:

7.2.- Prórroga:

Si No

7.3. En su caso, duración de la prórroga: El contrato podrá ser prorrogado hasta 12 meses.

8.- PRESUPUESTO BASE, VALOR ESTIMADO Y PRECIOS UNITARIOS, EN SU CASO:

8.1.- Sistema de determinación del precio:

El precio del contrato se ha determinado mediante sistema mixto, con una partida a tanto alzado o por cantidad y con otra partida por precios unitarios. En relación con los subsiguientes apartados 8.1.1. Servicio por cantidad y 8.2. Servicio por precios unitarios, ver Anexo I al Cuadro Resumen - Desglose del PRESUPUESTO BASE y PRECIO DEL CONTRATO. Resumen de los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos.

8.1.1. Servicio por cantidad:

Si No

Presupuesto base de licitación (PBL): 23.191.905,08 €

% IVA e Importe IVA: (21%) 4.025.041,38

8.1.2. Valor estimado del contrato (V.E) (presupuesto base licitación, IVA excluido e incluidas opciones eventuales + importe modificaciones y prórrogas, en su caso): 29.523.730,75 €

En caso de prórroga, indicar el importe correspondiente a la misma: 6.523.494,31 €

En su caso, importe de las modificaciones previstas: 3.833.372,74 €

En su caso, importe opción eventual: 0,00 €

Indicar supuestos opción eventual:

8.1.3. Distribución por lotes, en su caso:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	4/37





E/L	Descripción	Cantidad	Presupuesto licitación (IVA incluido)	IVA	Importe IVA PL	Importe Prórroga	Importe modificaciones previstas	Importe Opción Eventual (IVA excluido)	VME (Iva excluido)
1	Servicio de Operación y Supervisión-Salud Responde	18.314.113,70	22.160.077,58 €	IVA% 21	3.845.963,88 €	6.239.244,31 €	3.662.822,74 €		28.216.180,75 €
2	Servicio de Operación y Supervisión-Servicio Extraordinario Salud Responde	45.000,00	1.031.827,50 €	IVA% 21	179.077,50 €	284.250,00 €	170.550,00 €		1.307.550,00 €
TOTAL			23.191.905,08 €		4.025.041,38 €	6.523.494,31 €	3.833.372,74 €	0,00 €	29.523.730,75 €

8.2. Servicio por precios unitarios:

[x] Si [] No

8.2.1. Presupuesto base de licitación, límite máximo del gasto IVA incluido:

% e Importe IVA:

8.2.2. Precios unitarios (IVA incluido):

% e Importe IVA:

8.2.3.- Importe total del valor máximo estimado (IVA excluido e incluidas opc.eventual, eventuales prórrogas y/o modificaciones)

En caso de prórroga, indicar el importe correspondiente a la misma:

En su caso, importe de las modificaciones previstas:

En su caso opciones eventuales:

Indicar supuestos opción eventual:

8.2.4. Distribuciones por lotes/ Agrupaciones de lotes:

8.3.- Resumen de los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para la determinación del Presupuesto base de licitación o precio unitario:

Ver Anexo I al Cuadro Resumen - Desglose del PRESUPUESTO BASE y PRECIO DEL CONTRATO.

Resumen de los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos.

8.4.- Método utilizado para calcular el Valor estimado del contrato:

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.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	5/37	



8.5. PRECIO

8.5.1.- Cláusulas de variación de precios, en su caso

Si No

Supuestos y reglas para su determinación

8.5.2.- Procede Revisión de Precios:

Si No

En caso afirmativo determinar fórmula de revisión:

En caso de prórroga, procede revisión de precios:

Si No

En los supuestos contemplados en el párrafo tercero del artículo 103.2 de la LCSP:

Si No

En caso afirmativo, justificación:

Fracción del precio del contrato que representa la participación de las materias primas, bienes intermedios y energía que deban emplearse:

Desglose del peso de participación por cada materia prima, bien intermedio o suministro energético con participación superior al 1%:

Índices oficiales de revisión de precios por cada materia prima, bien intermedio o suministro energético:

9.- PARTIDAS PRESUPUESTARIAS:

E/L	Descripción	Apl. Presup.
1	Servicio de Operación y Supervisión- Salud Responde	2.2.7.13 SERVICIOS ASISTENCIALES
2	Servicio de Operación y Supervisión- Servicio Extraordinario Salud Responde	2.2.7.13 SERVICIOS ASISTENCIALES
TOTAL		

1331069080 G/41C/22713/00 01

10.- SERVICIO FINANCIADO CON FONDOS EUROPEOS:

Si No

En caso afirmativo, indicar:

Código:

Tipo de fondo:

Porcentaje de cofinanciación:

11.- ANUALIDADES PRESUPUESTARIAS (SI PROCEDEN):

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	6/37	



Partida presupuestaria	Año	Importe
1331069080 G/41C/22713/00 0	2024	630582,90
1331069080 G/41C/22713/00 0	2025	7580702,05
1331069080 G/41C/22713/00 0	2026	7744977,69
1331069080 G/41C/22713/00 0	2027	7235642,44

12.- GARANTÍA PROVISIONAL:

12.1.- Procede constituir garantía provisional:

Si No

12.2. En caso afirmativo, razones de su exigencia:

12.3.- Importe a exigir en concepto de garantía provisional, hasta un 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido:

12.4.- En su caso, porcentaje e importe de la garantía provisional por Lotes:

13.- GARANTÍA DEFINITIVA

13.1.- POR CUANTÍA:

Si No

Cantidad correspondiente al 5% del importe de adjudicación, IVA excluido, en el servicio por cuantía determinada

Justificación de la exención:

13.2. POR PRECIOS UNITARIOS:

NO PROCEDE

13.3. En su caso, garantía definitiva por lotes::

13.4.- En su caso, garantía complementaria por la cantidad de:

13.5.- Constitución de la garantía mediante retención en el precio:

Si No

En caso afirmativo, forma y condiciones de la retención:

De conformidad con lo establecido en el artículo 57 del Decreto 39/2011, de 22 de febrero, el contratista puede optar por la constitución de la garantía definitiva mediante retención en el precio. De optar el contratista por esta posibilidad, se retendrán en el momento del primer pago las cantidades necesarias para la constitución de la garantía y, de no ser posible por ser insuficiente su importe, de los sucesivos hasta completarla. De no optar

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	7/37	



por esta posibilidad, se estará a los medios de presentar la garantía previstos en el apartado 7.7 del PCAP.

14.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

[] 14.1.- Un solo criterio: Precio/rentabilidad [x] 14.2.- Varios criterios

Nº Orden decreciente	Criterios	Evaluables auto/no automáticamente	Ponderación	Fórmula, en caso de eval. automática	Umbral mínimo (en su caso)
Según Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP. Los licitadores habrán de cumplimentar el modelo de oferta técnica para su valoración conforme a los criterios de valoración automáticos contenida en el Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP.	Según Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP. Los licitadores habrán de cumplimentar el modelo de oferta técnica para su valoración conforme a los criterios de valoración automáticos contenida en el Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP.	Según Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP. Los licitadores habrán de cumplimentar el modelo de oferta técnica para su valoración conforme a los criterios de valoración automáticos contenida en el Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP.	Según Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP. Los licitadores habrán de cumplimentar el modelo de oferta técnica para su valoración conforme a los criterios de valoración automáticos contenida en el Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP.	Según Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP. Los licitadores habrán de cumplimentar el modelo de oferta técnica para su valoración conforme a los criterios de valoración automáticos contenida en el Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP.	Según Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP. Los licitadores habrán de cumplimentar el modelo de oferta técnica para su valoración conforme a los criterios de valoración automáticos contenida en el Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP.

Establecimiento de los criterios o parámetros a aplicar en caso de que se haya limitado el número de lotes máximos a adjudicar por persona licitadora y no se recoja en la oferta de la persona licitadora su preferencia:

Según Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP. Los licitadores habrán de cumplimentar el modelo de oferta técnica para su valoración conforme a los criterios de valoración automáticos contenida en el Anexo II del Cuadro Resumen del PCAP.

Se acepta oferta integradora:

[] Si [x] No

En caso afirmativo, criterios para su aplicación:

14.3.- Parámetros que permiten apreciar, en su caso, que las proposiciones no pueden ser cumplidas como consecuencia de inclusión de valores anormales: Los parámetros objetivos en función de los cuales se apreciará, en su caso, que las proposiciones no pueden ser cumplidas como consecuencia de la inclusión de valores anormalmente bajos, serán los siguientes: 1. Cuando, concurriendo un solo licitador, la propuesta económica sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 15 unidades porcentuales. 2. Cuando concurren dos licitadores, la propuesta económica que sea inferior en más de 10 unidades porcentuales a la otra oferta económica. 3. Cuando concurren tres o más licitadores, las propuestas económicas que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas económicas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta económica de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En estos supuestos se estará a lo previsto en la LCSP y en el RGLCAP. Cuando hubieren presentado ofertas empresas que pertenezcan a un mismo grupo,

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	8/37	



en el sentido del artículo 42.1 del Código de Comercio, se tomará únicamente, para aplicar el régimen de identificación de las ofertas incursas en presunción de anormalidad, aquella que fuere más baja, y ello con independencia de que presenten su oferta en solitario o conjuntamente con otra empresa o empresas ajenas al grupo y con las cuales concurren en unión temporal. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a 15 unidades porcentuales respecto al presupuesto base de licitación.

14.4.- Superior ponderación de los criterios evaluables no automáticamente:

Si No

En caso afirmativo indicar: Miembros del comité de expertos u organismo técnico especializado:

Plazo en que debe efectuarse la valoración:

15.- MUESTRAS/ DEMOSTRACIÓN

15.1.- Procede presentar muestras:

Si No

En caso afirmativo, indicar lugar de entrega y número mínimo de muestras a presentar:

Especialidades de régimen de presentación de muestras, en su caso y justificación:

15.2. Procede demostración:

Si No

En caso afirmativo, indicar el alcance de la verificación, las personas obligadas a someterse a dicho procedimiento, el momento y procedimiento a seguir y consecuencias ante los resultados de la demostración practicada:

16.- PLAZO DE GARANTÍA

16.1.- Procede definir Plazo de Garantía:

Si No

16.2.- En caso afirmativo, indicar plazo de garantía y momento de inicio del cómputo:

1 año, a contar desde la finalización del contrato.

16.3.- En caso negativo, indicar motivos:

17.- LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En las instalaciones del Centro de Emergencias Sanitarias 061 en el Edificio Salud Responde, Recinto Hospitalario Neurotraumatológico "Princesa de España" Ctra. Bailén-Motril, s/n, C.P. 23009 - Jaén

18.- COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

Si No

19.- RÉGIMEN DE PAGO

19.1.-

Pagos parciales con periodicidad mensual. El sistema de abono del precio será el siguiente:

- El precio del contrato del Servicio de operación y supervisión, con precio a tanto alzado, será el ofertado por

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	9/37	



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Consumo

Servicio Andaluz de Salud

el adjudicatario, 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 unitario, será el ofertado por el adjudicatario, con abono mensual en cada anualidad de contrato de las horas efectivamente realizadas y certificadas por el responsable del contrato multiplicado por el importe que resulte de aplicar la baja ofertada al importe en PBL del precio unitario en la anualidad correspondiente.

Se abonará al contratista el servicio realizado y recibido de conformidad, previa presentación de la factura. El Servicio Andaluz de salud tendrá la obligación de abonar el precio en el plazo previsto en el art. 198.4 de la LCSP. El plazo comenzará a contar a partir de la aprobación de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuestos en el contrato de los servicios prestados, probación que la administración llevará a cabo dentro de los treinta días siguientes de la prestación del servicio. La expedición de los documentos que acreditan la realización total o parcial de los suministros de la presente contratación requerirá, con carácter previo, que el contratista presente la factura correspondiente, conforme a lo previsto en el reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el R.D. 1619/2012, de 30 de noviembre y se ajustarán a lo dispuesto en la Orden de 29 de enero de 2015, por la que se regula el punto general de entrada de facturas electrónica de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como el uso de la factura electrónica en la Administración de la Junta de Andalucía y en las entidades del Sector Público Andaluz.

19.2.- Identificación del órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública:

Intervención General de la Junta de Andalucía

Dirección registro de facturas:

<https://juntadeandalucia.e-factura.net/puef/home.htm>

Destinatario de las facturas:

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Codificación DIR 3 del órgano administrativo implicado en la gestión de facturas:

SECCIÓN	OG-GIRO	UNIDAD TRAMITADORA	ÓRGANO GESTOR	OFICINA CONTABLE
13.31	0388	GE0019059 Centro de Emergencias Sanitarias 061	A01004627 D.G. de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud	A01004456 Intervención General de la Junta de Andalucía

20.- DOCUMENTOS ACREDITATIVOS DE LA SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA Y, EN SU CASO, DE CAPACIDAD O CLASIFICACIÓN

20.1.- Para acreditar la solvencia económica, financiera y técnica o profesional, según lo dispuesto en los artículos 86, 87 y 90 de la LCSP, se aportará:

SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	10/37	



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.

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 acompañado 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.

20.2. En su caso, Clasificación:

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.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	11/37	



20.3. En el caso en que sea distinta, solvencia económica y financiera o técnica y profesional por lotes:

20.4. Solvencia económica y financiera o técnica y profesional, en el caso de admitir ofertas integradoras:

20.5. En caso de contratos de regulación armonizada, 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:

- 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.

20.6. Otros requisitos no incluidos en el DEUC:

20.7. Compromiso de dedicación de los medios personales o materiales suficientes para la ejecución:

Si No

En caso afirmativo, concretar los medios:

Obligación esencial a efectos del artículo 211 f) de la LCSP:

Si No

Penalidades en caso de incumplimiento:

Si No

En caso afirmativo indicar cuantía:

Nombre y cualificación profesional del personal responsable de la ejecución de la prestación:

20.8 OTROS DOCUMENTOS DE CAPACIDAD referentes a autorizaciones o habilitantes profesionales y otros requisitos que resulten necesarios para actuar en el sector de su actividad:

21. SUBROGACIÓN.

Si No

En caso afirmativo, la subrogación de los trabajadores y trabajadoras de la empresa contratista se efectuará en el marco del VII Acuerdo de Concertación Social de Andalucía y según lo establecido en las normas laborales de aplicación vigentes. El órgano de contratación requerirá a la persona contratista saliente la información a que se refiere el artículo 130 de la LCSP, considerando lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Información sobre los contratos laborales a subrogar de conformidad con el artículo 130 de la LCSP:

Ver Anexo III al Cuadro Resumen del PCAP sobre subrogación de trabajadores.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	12/37	



22. CONDICIONES ESPECIALES DE COMPATIBILIDAD:

Consignar medidas a fin de garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de trato entre las personas licitadoras:

23. OTRAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

Si No

En caso afirmativo, especificar indicando por cada una de las obligaciones si se califica o no como obligación esencial a efectos del artículo 211 f) de la LCSP:

24.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

24.1 De conformidad con lo establecido en el artículo 202.1 de la LCSP se establecen las siguientes condiciones especiales de ejecución:

Si No

En caso afirmativo, especificar:

Obligación esencial a efectos del artículo 211 f) de la LCSP:

Si No

24.2. De conformidad con lo establecido en el art. 202.2 LCSP, se establecen las siguientes condiciones especiales de ejecución de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden (deberá especificarse al menos una):

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.

Penalidades en caso de incumplimiento:

Si No

En caso afirmativo indicar cuantía:

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.

Obligación esencial a efectos del artículo 211 f) de la LCSP:

Si No

En caso negativo, consignar si se tipifica como infracción grave a los efectos establecidos en la letra c) del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP.

Si No

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	13/37	



25. DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE DE DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS POR PARTE DE LA PERSONA CONTRATISTA

Si No

26. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO:

Si No

En caso afirmativo, especificar composición de la comisión, funciones y periodicidad de las reuniones:

Composición:

La comisión de seguimiento estará formada por la Dirección de Salud Responde, la Dirección de Sistemas de Información del CES 061, la persona Responsable de Servicio, la persona responsable de calidad y formación y los responsables técnicos de la empresa adjudicataria.

Funciones:

Serán aspectos a tratar en la Comisión de Seguimiento los siguientes, no siendo esta relación excluyente con algún otro aspecto que la dirección de salud responde pudiera considerar:

- Adecuación del número de puestos de operación en la sala de SALUD RESPONDE a la curva de demanda.
- Seguimiento de indicadores de gestión del servicio y niveles de cumplimiento. Sistema de cálculo de penalizaciones en función del cumplimiento de índices de calidad y su adaptación por el CES 061 al cambio de sistema de despacho de llamadas.
- Análisis de indicadores de calidad del período.
- Seguimiento del Plan de Formación.
- Seguimiento de penalizaciones.
- Análisis de reclamaciones recibidas respecto al trato del profesional de operación o incumplimiento de procedimientos.
- Cualquier otro que se considere oportuno y en todo caso los que afecten al normal desarrollo del servicio.

Periodicidad de las reuniones:

Mensual

27. CONFIDENCIALIDAD:

Se establece un plazo distinto del previsto en la ley (mínimo 5 años), durante el cual la persona contratista debe mantener el deber de confidencialidad:

Si No

En caso afirmativo, indicar plazo:

28. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En el presente contrato la persona contratista tratará datos de carácter personal:

Si No

En caso afirmativo, indicar finalidad:

El personal del contratista tendrá acceso a los Sistemas de Información de Salud Responde que contienen

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	14/37





Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Consumo

Servicio Andaluz de Salud

datos de carácter personal, siendo necesario dicho acceso para la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

Ver anexo Acuerdo de Encargado del Tratamiento

29. PROGRAMA DE TRABAJO.

Procede su presentación por la persona contratista:

Si No

PERIODICIDAD DE LAS VALORACIONES:

Mensual:

Si No

Otra. Indicar:

30. PREVISIÓN DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO:

Si No

En caso afirmativo, indicar supuestos, condiciones en que podrá hacerse uso de la modificación, alcance, límites y porcentaje máximo del precio del contrato al que afecta.

Supuestos:

El contrato podrá modificarse en el caso de que, dentro de su vigencia, surja la necesidad de aumentar el presupuesto para horas adicionales de operación por ampliación de la cartera de servicios de Salud Responde, que dé lugar a que las necesidades reales sean superiores a las estimadas inicialmente.

Condiciones:

Las mismas que las establecidas en el PCAP, tanto en lo referente a las condiciones exigidas al contratista, como las relativas a la ejecución del contrato.

Alcance y límites:

La modificación deberá tramitarse durante la vigencia del contrato, reservándose a tal fin el crédito necesario hasta el importe máximo de las nuevas necesidades.

Porcentaje máximo (máximo del 20%): 20%

30.1. Se admite la posibilidad de sustitución del contratista y cesión del contrato en los términos previstos en los artículos 98 y 214 de la LCSP:

Sustitución del contratista principal:

Si No

Cesión del contrato:

Si No

Otros supuestos o requisitos específicos:

31. PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:

Se exige formalizar póliza:

Si No

Importe distinto al mínimo asegurado y señalado en la cláusula 8.3 del PCAP: Si. El importe mínimo asegurado será de 1.500.000 euros/anual.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	15/37





32. SUBCONTRATACIÓN:

Si No

En caso de limitación, recoger tareas críticas y justificación de estas:

El servicio objeto de la contratación no es susceptible de subcontratación debido a la propia naturaleza crítica del servicio, la importancia del tiempo de respuesta, los estrictos requisitos de protección de los datos, la necesidad de una formación compleja, la utilización de herramientas propias del CES061 y la necesidad, en resumen, de garantizar un control extremo a extremo de la contribución de cada uno de los participantes en la cadena de tareas asociadas a una incidencia.

Se establece la obligatoriedad, por parte de las personas licitadoras, de indicar la parte del contrato a subcontratar:

Si No

Procede comprobación por el órgano de contratación del estricto cumplimiento de los pagos que la persona contratista ha de hacer a todas las subcontratistas o suministradoras que participen en el contrato

Si No

Penalidades en caso de incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 217.1 de la LCSP:

Si No

En caso afirmativo indicar cuantía:

Calificación como obligación esencial a efectos del artículo 211 f) de la LCSP en relación a las obligaciones sobre subcontratación:

Si No

33. PENALIDADES

33.1. Régimen de penalidades distinto al establecido con carácter general en el artículo 193.3 para el caso de demora en la ejecución:

No

Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:

33.2. Régimen de penalidades por cumplimiento defectuoso:

Penalidad (cuantía con el límite del 10% del precio del contrato IVA excluido por cada una de ellas, ni el total de las mismas podrá superar el 50% del precio del contrato a efectos de su aplicación)

33.2.1. Penalidades por incumplimiento parcial en la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, por causas imputables a la persona contratista:

Si No

En caso afirmativo, especificar:

Ver Anexo 5 del Cuadro Resumen del PCAP

Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía: Ver Anexo 5 del Cuadro Resumen del PCAP

33.2.2. Penalidades por incumplimiento de las obligaciones en materia social o laboral:

Si No

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	16/37	



En caso afirmativo, especificar:

Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:

33.2.3. Penalidades por incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental:

Si No

En caso afirmativo, especificar:

Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:

33.2.4. Penalidades por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato:

Si No

En caso afirmativo, indicar las penalidades conforme al artículo 192 de la LCSP:

Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:

33.2.5. Penalidades por incumplimiento de la obligación de subrogación de los contratos de trabajo, en el caso en el que proceda conforme lo dispuesto en la legislación laboral:

Si No

En caso en que proceda, forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:

33.2.6. Penalidades por incumplimiento de la obligación de información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo en el caso de que exista tal obligación:

Si No

En caso afirmativo, forma de determinación de la penalidad y/o cuantía: La Administración podrá imponer penalidades de hasta 1.000 euros por cada día de incumplimiento de la obligación. El importe de la penalidad será establecido por la Administración atendiendo a la circunstancias y al alcance del incumplimiento.

33.2.7. Otras penalidades:

Si No

En caso afirmativo, especificar:

Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:

34. REUNIÓN INFORMATIVA:

Se convocará reunión informativa:

Si No

35. PERSONAS DE CONTACTO PARA CONSULTAS RELACIONADAS CON EL EXPEDIENTE Y CUESTIONES VARIAS:

35.1. Cuestiones administrativas.

Nombre: Área Económica y de Servicios Generales

Teléfono: 951042200

Correo electrónico: contratacion.061.sspa@juntadeandalucia.es

35.2. Cuestiones técnicas:

Nombre: Área Económica y de Servicios Generales

Teléfono: 951042200

Correo electrónico: contratacion.061.sspa@juntadeandalucia.es

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	17/37	



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	18/37	

Anexo al Cuadro Resumen I

Desglose del PRESUPUESTO BASE y PRECIO DEL CONTRATO. Resumen de los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para la determinación del PRESUPUESTO BASE.

Número del expediente: 0000229/2024

Objeto del contrato: SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE.

Presupuesto base de licitación (PBL):

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.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	19/37	



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:

- Concepto Servicio de operación, supervisión y actividades complementarias.

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	20/37	



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 (EXPT.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

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	21/37	



contratos de trabajo aportada por la empresa adjudicataria del contrato SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE (EXPT. 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:

				Importe unitario			
Pluses salariales:		Nº Uds. por año	Retrib. en vacac.	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

				Importe anual			
Pluses salariales:		Nº Uds. por año	Retrib. en vacac.	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

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR FERNANDO AYUSO BAPTISTA

FECHA 25/06/2024

VERIFICACIÓN Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2

PÁGINA 22/37





		Nº Uds. por año	Importe unitario			
Pluses no salariales:			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

		Nº Uds. por año	Importe anual			
Pluses no salariales:			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
	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 se muestra a continuación:

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	23/37	



			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

- 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:

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	24/37	



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.

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN					
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		FECHA		25/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2		PÁGINA		25/37



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 22,2 %
- Mujeres 77,8 %

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" entendiéndose 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
Eurosistema



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 Q2	% s/ Cifra negocios	% s/ Costes directos
Cifra de negocios		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%

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

FERNANDO AYUSO BAPTISTA

FECHA

25/06/2024

VERIFICACIÓN

Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2

PÁGINA

26/37



ANEXO II

**CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
Y MODELO DE OFERTA ECONÓMICA PARA SU VALORACIÓN CONFORME A CRITERIOS DE VALORACIÓN
AUTOMÁTICOS.**

SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE (EXPEDIENTE 0000229/2024).

Los licitadores habrán de cumplimentar el modelo de oferta económica para su valoración conforme a los criterios de valoración automáticos contenido en este mismo Anexo.

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

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	27/37	



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 cambios 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	

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	28/37	



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

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR FERNANDO AYUSO BAPTISTA FECHA 25/06/2024

VERIFICACIÓN Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2 PÁGINA 29/37





MODELO DE OFERTA ECONÓMICA PARA SU VALORACIÓN CONFORME A CRITERIOS DE VALORACIÓN AUTOMÁTICOS.

D^a./D. _____, con residencia en _____, provincia de _____, calle _____ n.º _____, según Documento Nacional de Identidad n.º _____, enterado de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato de **SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE (Expediente nº 0000229/2024)** realiza la siguiente oferta económica para su valoración conforme a criterios de valoración automáticos:

Se compromete, en nombre de _____ a ejecutar el contrato con estricta sujeción a los requisitos exigidos, de acuerdo con las condiciones ofertadas, por el importe total de _____ euros, IVA incluido, correspondiente a la suma de precio a tanto alzado y de importe por precios unitarios, siendo el Importe de IVA de _____ euros.

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	30/37



Anexo III del Cuadro Resumen del PCAP

Número del expediente: 0000229/2024

Objeto del contrato: SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE.

INFORMACIÓN SOBRE SUBROGACIÓN DE LOS TRABAJADORES ADSCRITOS AL VIGENTE CONTRATO DE SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE (EXPEDIENTE E/21002060/000)

Este anexo completa el apartado 21 del Cuadro resumen del PCAP

Fecha a la que está referida la información: 31/03/2024

La información contenida en el presente Anexo ha sido elaborada y proporcionada por el actual contratista del SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE (EXPEDIENTE E/21002060/000), SERVICIOS SOCIO SANITARIOS GENERALES SPAIN, S.L.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN



FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	31/37

**Anexo IV
Garantía definitiva**

SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE (EXPEDIENTE 0000229/2024).

Este anexo completa la información del apartado 13 "Garantía definitiva" del Cuadro resumen del PCAP.

13.1 Por cuantía

Sí

Cantidad correspondiente al 5% del importe de adjudicación, IVA excluido, en el servicio por cuantía determinada.

13.2 Por Precios Unitarios:

Sí

Cantidad correspondiente al 5% del importe establecido en el presupuesto base de licitación, IVA excluido, en los servicios por precio unitario.

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	32/37	

Anexo V
Penalidades por incumplimiento parcial en la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, por causas imputables a la persona contratista

SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE (EXPEDIENTE 0000229/2024).

Este anexo completa la información del apartado 33.2.1. “Penalidades por incumplimiento parcial en la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, por causas imputables a la persona contratista” del Cuadro resumen del PCAP, de acuerdo con lo establecido en el apartado 7 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

7. INDICADORES DE GESTIÓN DEL SERVICIO: NIVEL DE CUMPLIMIENTO EXIGIDO Y PENALIZACIONES APLICABLES EN FUNCIÓN DEL CUMPLIMIENTO.

Sin perjuicio de la posibilidad de aplicación de penalizaciones por cumplimiento defectuoso de la prestación de los servicios que, en su caso, se determinarían por el CES 061 en función de impacto, frecuencia, etc. conforme a lo señalado en el pliego de cláusulas administrativas particulares, se establece un sistema de penalización específico en relación con el cumplimiento de los niveles exigidos en los índices de gestión del servicio

7.1 ÍNDICES DE TIEMPOS

El nivel de cumplimiento exigido y penalizaciones aplicables para los índices de tiempo se establece en el Anexo 2 en el que para cada indicador figura en formato ficha el Identificador, la descripción, el umbral de penalización, exclusiones, la fórmula de cálculo, penalización y observaciones.

7.2 ÍNDICES DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El nivel de cumplimiento exigido y penalizaciones aplicables para los índices de tiempo se establece en el Anexo 2 en el que para cada indicador figura en formato ficha el Identificador, la descripción, el umbral de penalización, exclusiones, la fórmula de cálculo, penalización y observaciones.

7.3 ÍNDICES DE CALIDAD

7.3.1 Cumplimiento del Manual de estilo del CES 061.

Se realizarán auditorías aleatorias mediante escuchas de grabaciones de llamadas atendidas con carácter trimestral que medirán el nivel de adecuación al mismo.

Trimestralmente se verificarán las desviaciones ocurridas por incumplimiento del manual de estilo y comunicadas a la responsable de servicio.

Se aplicarán las siguientes penalizaciones:

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	33/37	



- Entre 3 y 4 incidencias comunicadas y sin la justificación adecuada se aplicará una penalización de 1.500€.
- Entre 4 y 5 incidencias comunicadas y sin la justificación adecuada se aplicará una penalización de 3.000 €.
- Con 6 o más incidencias comunicadas y sin la justificación adecuada se aplicará una penalización de 6.000€.

7.3.2 Reclamaciones recibidas acerca del trato del personal de operación o fruto del incumplimiento de procedimientos del Centro de Coordinación.

Se establece como estándar no tener más de una reclamación oportuna por estos conceptos al trimestre.

Trimestralmente se verificarán las reclamaciones recibidas acerca del trato del personal de operación fruto del incumplimiento de procedimientos de Salud Responde.

Una vez revisadas las mismas y siendo consideradas oportunas por la Dirección de Salud Responde se establece el siguiente nivel de penalizaciones:

- Entre 3 y 4 reclamaciones se aplicará una penalización de 1.500€.
- Entre 4 y 5 reclamaciones se aplicará una penalización de 3.000 €.
- Con 6 o más reclamaciones se aplicará una penalización de 6.000€.

7.3.3 Retrasos en el desarrollo del Plan de Formación.

Se establece como estándar garantizar al menos el cumplimiento anual del 80% de horas planificadas para el personal de Salud Responde.

La adjudicataria ha de presentar a principio de cada año la planificación de la formación que se ha de impartir.

Semestralmente se evaluará el grado de cumplimiento del plan de formación, estableciéndose un índice de cumplimiento que es el resultante de dividir el número de horas de formación ejecutada sobre el total de horas planificadas. La adjudicataria del servicio deberá garantizar al menos el cumplimiento del 80% de horas planificadas para formación. Si el nivel de cumplimiento no supera el 80% se aplicarán las siguientes penalizaciones:

- Para niveles de cumplimiento entre el 70%-80% se aplicará una penalización de 1.500 €.
- Para niveles entre 60%-70% se aplicará una penalización de 3.000€.
- Para niveles inferiores al 60% se aplicará una penalización de 5.000 €.

7.3.4 Descubertura del número de gestores planificados.

La empresa adjudicataria deberá establecer en su propuesta el plazo para la cobertura de puestos en servicio en el caso de que se produzcan bajas durante el turno.

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

FERNANDO AYUSO BAPTISTA

FECHA

25/06/2024

VERIFICACIÓN

Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2

PÁGINA

34/37





Se establece el límite máximo de Descubertura en el 3% de horas de operación en el turno programado, exceptuando el turno de noche que como máximo será del 25%.

El cálculo de la penalización se realizará trimestralmente.

- Entre 2 y 3 situaciones de descubertura que superen el 3% de las horas de operación del turno programado en horario diurno o el 25% en horario nocturno se aplicará una penalización de 1.500€.
- Entre 3 y 5 situaciones de descubertura que superen el 3% de las horas de operación del turno programado en horario diurno o el 25% en horario nocturno se aplicará una penalización de 3.000 €.
- Con 6 o más situaciones de descubertura que superen el 3% de las horas de operación del turno programado en horario diurno o el 25% en horario nocturno se aplicará una penalización de 6.000€.

7.3.5 Asegurar un 60% del personal logado en sistema y operativo en la recepción de llamadas durante los cambios de turno

- Entre 2 y 3 situaciones donde no se cubran el 60% del personal logado en al cambio de turno se aplicará una penalización de 1.500€.
- Entre 3 y 5 situaciones donde no se cubran el 60% del personal logado en al cambio de turno se aplicará una penalización de 3.000 €.
- Con 6 o más situaciones donde no se cubran el 60% del personal logado en al cambio de turno se aplicará una penalización de 6.000€.

7.3.6 Uso inadecuado de material mobiliario e informático.

La empresa adjudicataria deberá mantener y cuidar los equipos informáticos que el CES 061 pondrá a disposición para el desempeño de las tareas objeto de este contrato.

En el caso de que se produzcan daños en el material informático o mobiliario, a consecuencia de un uso inadecuado, el CES 061 aplicará una penalización por el importe completo de los equipos a sustituir que serán detraídos de la factura aplicable en el período.

7.3.7 Elaboración de informes de calidad.

Semanalmente la empresa adjudicataria deberá elaborar un informe del día anterior que recoja: número de gestores, tiempos de logado individuales, tiempos de pausas y descansos individualizados por gestor, tiempo de descuelgue, niveles de servicio alcanzados, tiempos medios de ocupación, así como el resto de los indicadores de calidad que el CES 061 haya definido.

Trimestralmente se verificarán los informes de calidad diarios enviados.

En caso de ausencia de informes se aplicarán las siguientes penalizaciones:

- Entre 3 y 4 informes se aplicará una penalización de 1.500€.
- Entre 4 y 5 informes se aplicará una penalización de 3.000 €.

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	35/37	



- Ante la ausencia de 6 o más informes se aplicará una penalización de 6.000€.

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	36/37



ANEXO AL CUADRO RESUMEN

Modelo de pliego: MODELO SERVICIO ABIERTO (por cantidad), MEDIANTE PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS

Para la contratación de: SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE

Nº de expediente: 0000229/2024

CCA: +6.6842X9-

Agrupación	C/ Elemento	Clasificación	Código GC	Descripción	Cantidad	P. Unitario (IVA excluido)	Precio unitario (IVA incluido)	IVA P. Unitario	Importe IVA o licitación (IVA excluido)	Presupuest o de licitación (IVA incluido)	Importe IVA o licitación (IVA incluido)	Importe IVA prórroga	Importe IVA modificación prevista	Opciones Eventuales	VME (IVA excluido)	Importe IVA VME	CPV	Apl. Presup.
	C 1	SE.SX.OTSE.369	F88204	Servicio de Operación y Supervisión-Salud Responde	18314113 70			21 % 0,21	18314113,70	22160077,58	6239244,31	1310241,34	3662822,74		28216180,75	5925397,96	79512000-6 Centro de llamadas	2.2.7.13 SERVICIOS ASISTENCIALES
	P 2	SE.SX.OTSE.369	F88194	Servicio de Operación y Supervisión-Servicio Extraordinario Salud Responde		18,950000	22,929500	21 % 3,98	852750,00	1031827,50	284250,00	59692,50	170550,00		1307550,00	274585,50	79512000-6 Centro de llamadas	2.2.7.13 SERVICIOS ASISTENCIALES
Totales									19166663,70	23191905,08	6523494,31	1366933,84	3833372,74		29523720,75	6199933,46		



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmKZJQLSDJKH7L692NE7SPNC3C2	PÁGINA	37/37