

EXPTE N º: CSE/1800/1100876972/18/PA

INFORME JUSTIFICATIVO SOBRE EL CONTENIDO DEL EXPEDIENTE QUE TIENE POR OBJETO LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “RECEPCIÓN E INFORMACIÓN, Y CENTRALITA”, DEL ÁREA DE SALUD VIII MAR MENOR.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) y en relación con el expediente indicado en el encabezado del presente documento, se **INFORMA** lo siguiente:

1. Procedimiento de licitación elegido.

Procedimiento abierto, mediante el cual todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores (artículo 156 de la LCSP); utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación, basados en el principio de mejor relación calidad-precio.

Con el procedimiento abierto se promueve la concurrencia en la licitación, publicidad y transparencia de conformidad a los fines que inspiran la LCSP.

2. Clasificación exigida a los participantes.

No procede.

3. Criterios de solvencia económica y financiera, y técnica o profesional:

a. Solvencia económica y financiera:

Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato en cada uno de los tres últimos años, por importe igual o superior al presupuesto anual de licitación por lo menos en uno de los mencionados ejercicios, IVA no incluido.

b. Solvencia técnica o profesional:

Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que sean de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato y que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante al menos un certificado expedido o visado por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, el citado certificado será expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.



En el año de mayor ejecución de los últimos 5 años, el importe anual de las relaciones de los servicios ejecutados será, al menos, igual o superior al presupuesto anual de licitación del contrato en servicios iguales o de similar naturaleza que los del contrato.

4. Criterios que se tendrán en cuenta para adjudicar el contrato.

Para la adjudicación del contrato se utilizará una pluralidad de criterios junto a la observancia de las siguientes *condiciones especiales de ejecución*:

El personal que el Contratista destine a los servicios de Recepción e Información y Gestión de centralita deberá presentar un alto nivel de atención, gran capacidad de empatía y conocimientos extensos en habilidades de comunicación social. Además del idioma castellano a nivel nativo, cada empleado deberá tener como mínimo conocimientos medio-altos, a nivel conversacional y escrito (B2), del idioma Inglés y Árabe.

El personal del Contratista debe poder adaptarse con facilidad a los cambios que se produzcan en la organización del Servicio y el contenido de la misma, en los horarios y ubicación del puesto de trabajo, así como deberá ejercer de enlace de primer contacto, fundamental entre la organización sanitaria del Área y sus usuarios. En este sentido este servicio se configura como un frontal de acceso a la información del Área de Salud, por lo que es necesario adquirir de forma rápida y completa la información sobre el funcionamiento del Área de Salud y sus centros, además de las herramientas corporativas y del Área para obtener esta información, divulgarla o modificarla si fuera necesario.

Los criterios evaluables basados en el principio mejor relación calidad precio (art 145 Ley 9/2017), serán los siguientes:

A. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR: 40 PUNTOS

I. MODELO DE SERVICIO (15)

- a. **Descripción del Proyecto con el Modelo de Servicio.** Descripción técnica del modelo que se quiera implantar, con indicación de las prestaciones del Servicio y de las actuaciones que componen cada una de ellas. **En todo caso, el Modelo hará referencia a la prestación en las modalidades de Recepción e Información presencial y/o telefónica y por otro lado la Gestión de Centralita.**



- b. **Plan de Implantación del Proyecto**, con una descripción de las fases de implantación, desglose en tareas, tiempos, recursos y requerimientos para la implantación en el Área.
- c. **Instalaciones y equipamiento adicional**. Descripción individualizada de las instalaciones, maquinaria y equipamientos fijos y móviles, características, coste, vida útil, tabla de amortización que el Contratista tenga previsto incorporar al Servicio, de forma permanente y en exclusiva al Servicio en el caso de que aplique.
- d. **Herramientas (informáticas o no)** propuestas para la gestión del Servicio y facilidad de adaptación e integración del mismo con las aplicaciones corporativas del Área si aplicara. Utilidades y funcionalidades de las mismas.

II. MÉTODOS Y PROTOCOLOS DE TRABAJO (10)

- a. **Definición y descripción de los procesos** de Recepción e Información y Gestión de Centralita (se puede utilizar diagrama de procesos).
- b. Por cada proceso **definición de Metodología de trabajo y Procedimientos**, junto con los requerimientos (de forma estructurada) de información y herramientas para el desarrollo de los mismos.
- c. **Nivel de Prestación de servicio**, por cada proceso definido, indicadores de nivel de servicio que va a utilizar el contratista para medir el cumplimiento del mismo. Por ejemplo tiempos de espera, tiempos de respuesta para información y centralita, número de “usuarios” en cola, etc. Los indicadores deben obedecer a un sistema de control y medición creíble, implantable y en cualquier caso verificable

III. RECURSOS HUMANOS (10)

- a. **Puesto/s de Trabajo definidos**. Sistema organizativo y turnos, categorías del personal, relación de puestos y funciones de los mismos y determinación de responsables.
- b. **Perfiles y formación** mínima de cada puesto.
- c. **Plan de Formación del Personal propuesto**, al inicio y durante el contrato.

IV. SISTEMAS DE CONTROL Y AUDITORÍA (5)

- a. **Registro de actuaciones del Servicio**. Registros, contenido de los mismos y soporte de llevanza en los que se documenten las actuaciones cotidianas y sirva de referencia para el seguimiento y control del Servicio, así como para obtener estadísticas y datos



agregados. Alineado con los indicadores de nivel de prestación de servicio definidos.

- b. **Controles y frecuencia y Auditorías.** Sistema de control y verificación interno que propone el Contratista para el cumplimiento de indicadores, en su caso, de auditoría externa si existiera, alcance, frecuencia y efectos. De igual manera debe estar alineado con el sistema o implantación de los indicadores de prestación de nivel de servicio definidos en el apartado II.
- c. **Plan de Gestión de Sugerencias, reclamaciones y Encuestas de Satisfacción.** Alineado con el Proyecto de Servicio expuesto y con las herramientas disponibles deberá integrarse y especificarse el plan de Gestión de Sugerencias, reclamaciones y la periodicidad de las encuestas de satisfacción del Servicio.

B. CRITERIOS RELACIONADOS CON EL COSTE-EFICACIA.

PRECIO: hasta 60 puntos.

5. Elección de las fórmulas a aplicar en el procedimiento (artículo 146.2 LCSP):

Criterio PRECIO: hasta un máximo de 60 puntos.

La puntuación total obtenida en este criterio por aquellas ofertas que finalmente resulten admitidas, se obtendrá sumando dos términos que se calculan del siguiente modo:

Primer término: Se obtendrá asignando una puntuación de **8** puntos a la oferta que realice la mayor baja finalmente admitida, puntuando a las restantes de forma proporcional a sus respectivas bajas.

Segundo término: Se obtendrá otorgando **52** puntos, tanto a una hipotética oferta cuya baja coincida con la media aritmética de las bajas de los licitadores que hayan concurrido a la licitación y hayan sido finalmente admitidas, como a las ofertas cuyo porcentaje de baja sea mayor que aquella. Puntuándose las ofertas cuya baja sea inferior a la media aritmética mencionada, de forma proporcional a sus respectivas bajas.

De acuerdo con los términos fijados anteriormente, para el cálculo de la puntuación total obtenida en este criterio se aplicarán las siguientes fórmulas:



a) Para las ofertas con bajas iguales o inferiores a la baja media:

$$P = 8 \frac{B_{ofert}}{B_{max}} + 52 \frac{B_{ofert}}{B_{med}}$$

b) Para las ofertas con bajas superiores a la media:

$$P = 8 \frac{B_{ofert}}{B_{max}} + 52$$

Siendo:

B_{ofert} : Baja ofertada

B_{med} : Baja media

B_{max} : Baja máxima admitida

Dicha fórmula se aplicará al importe total de la oferta económica (IVA no incluido) relativo a los 2 años de duración inicial del contrato.

6. Valor estimado del contrato:

PRESUPUESTO DEL CONTRATO: 114.000€ (IVA excluido)

IMPORTE IVA: 23.940€

PRESUPUESTO TOTAL: 137.940€

VALOR ESTIMADO: 228.000€ (IVA excluido)

PRECIO	SIN IVA	CON IVA
ANUAL	57.000	68.970
LICITACIÓN (2 AÑOS)	114.000	137.940
LICITACIÓN + 2 AÑOS PRÓRROGA	228.000	275.880

7. Justificación de la no división del contrato en lotes (artículo 99 LCSP).

No procede la división en lotes al tratarse de un servicio cuya actividad principal (Recepción e Información a los pacientes sobre los centros del Área Sanitaria en diversos idiomas) y complementaria, (Gestión de Centralita) aunque ubicada en el mismo puesto, forman un todo para cuyo funcionamiento óptimo y eficiente se requiere de la ejecución, dependencia, supervisión y gestión llevada a cabo por un solo operador.

Por tanto, los motivos que aconsejan que en este procedimiento no haya división por lotes residen en la racionalidad técnica de esta opción, dado que de postularse la referida división, los diferentes operadores adjudicatarios estarían continuamente sometidos a una compleja y constante interrelación, lo que podría desembocar en una mala ejecución del servicio, junto a no quedar garantizado que la mencionada división en lotes vaya a generar un ahorro en el precio del contrato.



8. Justificación sobre límites a concurrir o adjudicar lotes.

No procede

9. Exigencia de garantía provisional (artículo 106 LCSP).

No procede

10. Exención de la constitución de garantía definitiva (artículo 107 LCSP).

No procede

El adjudicatario constituirá una garantía por importe del 5% del precio de adjudicación.

11. Plazo de garantía (artículo 210 LCSP).

No se establece plazo de garantía dado que la prestación objeto del contrato se agota en sí misma.

12. Identificación de tareas críticas que no pueden ser objeto de subcontratación (artículo 215 LCSP).

No se permite la subcontratación.

LA JEFA DE SECCIÓN DE GESTIÓN ECONÓMICA.

[Documento firmado y fechado electrónicamente al margen]

Fdo.: Carmen Clemente Abenza

