

RESPUESTA A LAS CONSULTAS REALIZADAS POR LICITADORES SOBRE PLIEGO DE CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES Y PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS EN RELACIÓN AL EXPTE “OPERACIONES, DESARROLLO Y ANÁLISIS EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112-ANDALUCÍA E INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS”.

Expediente: CONTR 2023/448601.

Título del Contrato: OPERACIONES, DESARROLLO Y ANÁLISIS EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112-ANDALUCÍA E INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS.

Con la presente nota de respuesta se procede a dar publicidad a las preguntas formuladas, hasta la fecha del presente documento, por los licitadores en relación al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), del expediente de referencia.

- **CONSULTA 1.-** formulada por Serveo Servicios, S.A.U. :

1.- ¿Podrían confirmar si en la jornada máxima de 1.500 horas anuales están descontados los descansos por festivo?

2.- En el PPT se exigen 1.400 horas de encuestador para dos años de contrato. Teniendo en cuenta que el presente expediente tiene una duración de un año, ¿podrían confirmar si son 700 o 1.400 horas de encuestador anuales?

3.- En la pág. 89 del PCAP se indica que “Los importes de retribución mínima, que están referidos a contrato a jornada completa aplicándose proporcionalmente en otro caso, serán actualizados a partir del año 2023 mediante la aplicación del mismo porcentaje de incremento que, para el salario base anual del nivel que en cada caso corresponda, se establezca en el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center”. ¿Podrían confirmar que los importes mínimos salariales a los que te comprometes en el criterio de equiparación salarial son salarios 2023 a los que se debe aplicar la subida de convenio del 3% en 2024 y sucesivos?

4.- Hay categorías personal con categoría de Coordinador/a que parte de su jornada la realiza como Gestor/a. ¿La mejora salarial que habría que calcular sería proporcional al tiempo que ejerce funcionalmente en cada categoría?

5.- El centro Regional de Sevilla, tiene una mejora salarial por el cual se devenga un plus en sábados de importe idéntico al de domingos establecido en convenio colectivo. ¿Esta mejora queda absorbida dentro del salario mínimo previsto para la equiparación salarial?

6.- Todas las categorías devengan unas mejoras por encima de convenio. ¿Estas mejoras quedan absorbidas dentro de la equiparación salarial?

7.- ¿Las compensaciones de festivos se deben deducir de la jornada de 1.500 horas anuales + 32 de formación que se menciona en el pliego? ¿o por el contrario se consideran incluidas todas aquellas devoluciones de festivos que realicen? A modo de ejemplo, nos podrían confirmar si una persona que realiza 80 horas en días festivos y que por convenio colectivo se deben compensar, se deduciría de las



FIRMADO POR	JOSE ANGEL TURIEL GUERRERO	02/11/2023	PÁGINA 1/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmZMXECB7W42EZ3MHY9BW9KHK6X	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1.500 horas operativas realizando 1.420 horas anuales + 32 de formación, o realizaría 1.500 horas + 32 de formación con independencia de los festivos que realice en turno?

8.- Del listado de subrogación se desprenden que hay un total de 39 técnicos, incluyendo los 8 Coordinadores de formación y personal de formación de los centros provinciales y regionales, así como del resto de áreas. En el PPT, indica 38. ¿Es un error?

9.- Para los dos años de prórroga, no se ha previsto revisión del importe de licitación. ¿Se entendería que la mejora salarial absorbería los incrementos de los años 1 y 2 de prórroga, o por el contrario habría que revisar el salario tanto de convenio como de mejora?

RESPUESTA CONSULTA 1. Con respecto a las dudas planteadas se responde a continuación a las mismas siguiendo el mismo orden:

Respuesta 1: Se contempla un máximo de 1500 horas operativas efectivas anuales para el personal de gestión, coordinación y enlace de sala.

Respuesta 2: Son 700 horas de encuesta al año.

Respuesta 3: Efectivamente habría que aplicar la subida correspondiente del convenio en 2024 y años sucesivos.

Respuesta 4: El Personal que tenga la categoría de Coordinador cobrará como Coordinador, en cualquier caso.

Respuesta 5: El importe contemplado en la equiparación salarial de las diferentes categorías corresponde al salario bruto total anual, al que habría que sumar los diferentes pluses salariales y extrasalariales previstos en los artículos 48 a 54 del III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.

Respuesta 6: El importe contemplado en la equiparación salarial de las diferentes categorías corresponde al salario bruto total anual, al que habría que sumar los diferentes pluses salariales y extrasalariales previstos en los artículos 48 a 54 del III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.

Respuesta 7: Se contempla un máximo de 1500 horas operativas efectivas anuales para el personal de gestión, coordinación y enlace de sala, así como un mínimo de 32 horas anuales de formación continua y reciclaje para todo el personal recogido en el presente contrato, tal y como dispone el apartado: C.4. FORMACIÓN del PPT. Dentro de esas 1500 horas ya están descontadas las 32 horas de formación y las horas por compensación de efectivos.

Respuesta 8: Sí, se trata de un error en el PPT. Hay un total de 39 técnicos, los cuales han sido correctamente contemplados en los cálculos del presupuesto de licitación.

Respuesta 9: La equiparación salarial debe ser mantenida a lo largo del periodo de vigencia del presente contrato. A dicha equiparación salarial, para los dos años de prórroga, habría que incrementarle cada año todas las subidas correspondientes aprobadas por Convenio.

FIRMADO POR	JOSE ANGEL TURIEL GUERRERO	02/11/2023	PÁGINA 2/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmZMXECB7W42EZ3MHY9BW9KHK6X	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Con motivo de la repuesta 8 se procede a la corrección del error material del PPT en **C. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. C.2. PLANIFICACIÓN, REFUERZO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, SISTEMA DE LOCALIZACIÓN, DIMENSIONAMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO . DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS : Personal Técnico 39.**

- **CONSULTA 2.**-formulada por Serveo Servicios, S.A.U. :

En relación al concurso con expediente CONTR 2023/448601 necesitamos se nos resuelvan las siguientes dudas:

1. La facturación se realiza por horas o se linealiza el importe de adjudicación entre los 12 meses? En caso de ser por horas, ¿Cuántas horas han previsto para los servicios que son de sala?
2. La mejora que actualmente tienen los gestores de enlace queda absorbida por la mejora salarial que se establece como criterio automático manteniendo el mismo salario mejorado que el gestor/a telefónico/a?

RESPUESTA CONSULTA 2.- En relación con la primera consulta se aclara que la facturación se realizará mediante pagos bimestrales siguiendo el calendario de pagos que aparece recogido en el apartado 12 del Anexo I del PCAP: "Régimen de abono del precio". El importe para abonar será el que corresponda proporcionalmente a dos mensualidades según el importe de adjudicación, sin ser necesaria una certificación mensual por horas. El dimensionamiento de las salas deberá realizarse con el personal suficiente para **garantizar el cumplimiento de los niveles exigidos en los parámetros de calidad del servicio**, tal y como se refleja en el apartado: C.2. PLANIFICACIÓN, REFUERZO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, SISTEMA DE LOCALIZACIÓN, DIMENSIONAMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO, del PPT. En caso de incumplimiento de los parámetros de calidad del servicio se aplicará lo dispuesto en el apartado C.9.PENALIZACIONES, del PPT. "

Respecto a la segunda consulta, efectivamente el personal de gestión y el personal de enlace de sala tienen la **misma categoría profesional**, por lo que con motivo de la equiparación salarial aparecen encuadrados en el mismo importe mínimo de salario bruto total anual, al que habrá que sumar los correspondientes plus salariales y extrasalariales, tal y como se recoge en el apartado: "Compromiso de equiparación salarial de las condiciones laborales para el personal del servicio de operación" del Anexo I del PCAP.

- **CONSULTA 3.**-formulada por Serveo Servicios, S.A.U. :

Hemos detectado una incoherencia en el pliego de cláusulas administrativas referente a la licitación «OPERACIONES, DESARROLLO Y ANÁLISIS EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112-ANDALUCÍA E INTE-

FIRMADO POR	JOSE ANGEL TURIEL GUERRERO	02/11/2023	PÁGINA 3/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmZMXECB7W42EZ3MHY9BW9KHK6X	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



GRACIÓN DE ORGANISMOS», con número de expediente CONTR 2023/448601 que estimamos necesaria su aclaración para el análisis de esta licitación.

En los criterios de valoración de la propuesta económica (30 puntos) indica:

“La máxima puntuación (30 puntos) la obtendrá la oferta económica más baja de las admitidas, y la mínima puntuación (0 puntos) la obtendrá la oferta económica que coincida con el presupuesto de licitación. Las ofertas intermedias tendrán la puntuación que les corresponda de acuerdo con un criterio de proporcionalidad lineal entre los valores máximos (máxima puntuación), y mínimos (mínima puntuación) indicados anteriormente

Se aplicará la siguiente fórmula para la obtención de la puntuación (x) de cada oferta económica (Of) admitida

$$P=30 \times (OM / OF)$$

Siendo

P: Puntuación de la propuesta que se valora

OF: Cuantía de la propuesta que se valora

OM: Cuantía de la propuesta de menor importe”

Por favor, podrían confirmarnos que se trata de un error en la redacción del texto y la fórmula es la correcta.

RESPUESTA CONSULTA 3.- En relación con la consulta habría que sustituir donde dice:

"Se aplicará la siguiente fórmula para la obtención de la **puntuación (x)** de cada oferta económica (Of) admitida",

por el siguiente texto:

"Se aplicará la siguiente fórmula para la obtención de la **puntuación (P)** de cada oferta económica (Of) admitida", tal y como aparece reflejado correctamente en la fórmula: **P=30 x (OM / OF)**.

Con motivo de esta consulta se procede a la corrección del PCAP en su ANEXO I. **8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN. Criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas: Máximo de 70 puntos.**, tal y como se indica en el párrafo anterior.

FIRMADO POR	JOSE ANGEL TUIEL GUERRERO	02/11/2023	PÁGINA 4/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmZMXECB7W42EZ3MHY9BW9KHK6X	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- **CONSULTA 4.**-formulada por ILUNION EMERGENCIAS, S.A. :

Con motivo de la licitación con denominación “Operaciones, desarrollo y análisis en el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía e integración de organismos” expte. CONTR 2023 0000448601, con fecha de publicación 24 de octubre de 2023, solicitarle la siguiente aclaración, por favor:

Al margen del salario mínimo establecido para algunas categorías profesionales como criterio de adjudicación, para el cálculo de los costes del personal requerido por el Pliego de Prescripciones Técnicas, ¿deben tomarse como referencia los salarios recogidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas, que han servido para determinar los costes salariales del concurso, o deben considerarse los salarios indicados en el listado de subrogación?

RESPUESTA CONSULTA 4.-Estimamos que deben tomarse como referencia los salarios recogidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas, que han servido para determinar los costes salariales del concurso.

EL COORDINADOR REGIONAL DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS 112 ANDALUCÍA

FIRMADO POR	JOSE ANGEL TUIEL GUERRERO	02/11/2023	PÁGINA 5/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmZMXECB7W42EZ3MHY9BW9KHK6X	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	