

**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRALITA E INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS HOSPITALES DE ALTA RESOLUCIÓN DE ÉCIJA, LEBRIJA, MORÓN DE LA FRONTERA, SIERRA NORTE Y UTRERA.**

**EXPEDIENTE PA 12/2025**

Recibida solicitud de los Centros Sanitarios de la Provincia de Sevilla, adscritos a esta Plataforma de Logística Sanitaria, y a los efectos de que por el Órgano de Contratación competente se dicte, en su caso, la correspondiente Resolución que inicie el expediente de procedente, se informa al mismo de la siguiente necesidad de contratación:

**1. Naturaleza y extensión de las necesidades de los Centros:**

Los Hospitales de la Alta Resolución de Écija, Lebrija, Morón de la Frontera, Sierra Norte y Utrera, requieren continuar con la prestación del servicio de centralita e información y atención al público que garantice la información de usuarios presenciales y la gestión de las llamadas, tanto entrantes como salientes.

Actualmente dicho servicio se está prestando a través del contrato 2019/PA-72-12345 Servicio de centralita en información y atención al público para los Hospitales de Alta Resolución de Écija, Lebrija, Morón de la Frontera, Sierra Norte y Utrera, adscritos actualmente a la Central provincial de compras de Sevilla.

Analizadas las necesidades de estos Centros, derivadas del servicio público que deben prestar a sus usuarios y profesionales, se desprende que se ha de contratar este servicio.

**2. Objeto del contrato y descripción del servicio.**

El objeto del contrato corresponde con la prestación del servicio de centralita e información y atención al público en los Hospitales de Alta Resolución de Écija, Lebrija, Morón de la Frontera, Sierra Norte y Utrera.

La prestación del servicio de centralita e información y atención al público ha de conllevar entre otras, las siguientes actividades:

- Gestión de la centralita.
- Información general sobre el Centro.
- Información sobre citas y su gestión.
- Información sobre hospitalizaciones.
- Gestión de registros y pases de visita.
- Gestión de la mensajería.
- Actuaciones en casos de emergencia.
- Otras actividades relacionadas con el servicio (notificaciones de averías en sistemas telefónicos, buscapersonas, difusión de información por megafonía, actualización de información telefónica, recogida de sugerencias, etc.)

CPV: 75110000-0 Servicios públicos generales.

### 3. Declaración de insuficiencia de medios.

Para la realización efectiva de los servicios que respondan a dicho objeto, los Centros sanitarios destinatarios de los mismos, no disponen de medios propios adecuados y suficientes, medios humanos, técnicos y materiales para la prestación del mismo. Por tanto, al tratarse de prestaciones específicas, concretas y especializadas muy diferentes de la asistencia sanitaria, es imprescindible, acudir a la contratación de medios ajenos con una empresa externa.

Por todas estas razones, el Servicio Andaluz de Salud considera que está plenamente justificada la necesidad de licitar el presente contrato para así dar mejor cumplimiento de sus fines institucionales.

### 5. Forma de adjudicación.

**5.1 Procedimiento de licitación:** según el artículo 116.4.a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el procedimiento de licitación utilizado será el abierto, porque los servicios contemplados en este expediente de contratación pueden ser realizados por distintos operadores/proveedores del mercado. Así, todo empresario que cumpla los requisitos establecidos podrá presentar oferta, lo que a su vez favorecerá la consecución de una mejor relación calidad/precio obtenido como consecuencia de la concurrencia y libre competencia de distintos proveedores.

**5.2 Tipo de tramitación:** ordinaria.

**5.3 Identificación del P.C.A.P.:** MODELO, SERVICIOS MEDIANTE PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.

### 6. Plazo, duración y prórroga.

**6.1 Fecha de inicio del contrato:** desde la fecha de formalización del contrato.

**6.2 Duración del contrato:** 24 meses desde la fecha de inicio del contrato.

**6.3 Plazos parciales:** no.

**6.4 Prórroga:** sí, podrá prorrogarse anualmente hasta un máximo de 36 meses, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

### 7. Presupuesto base de licitación, valor estimado y precios unitarios, en su caso.

- Presupuesto base de licitación (IVA incluido): 724.608,50 €**
- Importe IVA (21 %): 125.758,50 €.**

El Valor Estimado se corresponde con la suma del presupuesto base de licitación, IVA excluido y las posibles prórrogas, modificaciones y opciones eventuales, de conformidad con lo establecido en el artículo 101 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

| PBL        | Prorroga   | Modificaciones | Opción eventual | Valor estimado |
|------------|------------|----------------|-----------------|----------------|
| 598.850,00 | 967.345,06 | 119.770,00     | 59.885,00       | 1.745.850,06   |

**Resumen de costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para la determinación del precio unitario.**

El importe de licitación del contrato se establece en 598.850,00 euros (IVA excluido) para un plazo de ejecución de 2 años, según el siguiente desglose:

| Para 2 años:                        | IVA excluido      | IVA incluido      |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Costes directos (Gastos salariales) | 531.170,27        | 642.716,02        |
| Costes indirectos (7 %)             | 41.919,50         | 50.722,60         |
| Beneficio industrial (4,30 %)       | 25.760,23         | 31.169,88         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>598.850,00</b> | <b>724.608,50</b> |

**8. Justificación de no dividir en lotes.**

El objeto del contrato no se considera susceptible de división por lotes, en base a que la prestación del servicio por un mismo adjudicatario supone la homogenización en los procedimientos de trabajo referidos al servicio a prestar, así como la máxima coordinación y sinergias entre el servicio de centralita de todos los centros, la mayor parte de las cuales se encuentran interconectadas entre sí actualmente. Dicha división podría conllevar una ejecución excesivamente difícil u onerosa desde el punto de vista técnico.

**9. Requisitos mínimos de solvencia económica financiera y técnica o profesional, según lo dispuesto en los artículos 86, 87 y 90 de la LCAP:**

**Requisitos mínimos de solvencia económica y financiera:**

Conforme al artículo 87.1.a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, a fin de acreditar la solvencia económica y financiera las personas licitadoras deberán presentar una declaración sobre el volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas, por importe igual o superior al 50% del presupuesto base de licitación, IVA incluido. Esta cifra se entiende que acredita que la persona licitadora posee suficiente volumen de negocio para asumir los servicios objeto de esta contratación.

La acreditación documental de la suficiencia de la solvencia económica y financiera del empresario se efectuará mediante la aportación de las 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, referidas al mejor ejercicio de los tres últimos disponibles, así como declaración indicando el volumen global de la empresa en estos tres últimos ejercicios.

**Requisitos mínimos solvencia técnica**

Conforme al artículo 89.1 a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el criterio para la acreditación de la solvencia técnica o profesional será una relación de los principales servicios o trabajos de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de los tres últimos años, en la que se indique el importe, fechas y el destinatario público o privado de los mismos. Estos 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

sujeto privado, mediante un certificado expedido por este 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. Se exige un mínimo de tres certificados. Esta cifra se entiende que acredita que la persona licitadora posee suficiente conocimiento y experiencia en los servicios objeto de esta contratación.

#### **10. Criterios de adjudicación.**

Los criterios de adjudicación para la valoración de los servicios serán los siguientes:

| N.º ORDEN | CRITERIO          | TIPO EVALUACIÓN | PONDERACIÓN |
|-----------|-------------------|-----------------|-------------|
| 1         | Oferta económica  | Automática      | 55          |
| 2         | Propuesta técnica | No Automática   | 45          |

##### **10.1.- Oferta económica para la prestación del servicio. 55 puntos.**

Se asignará la máxima puntuación a la oferta económicamente más ventajosa respecto al precio de licitación, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa.

Valor de la oferta a valorar = (Mejor oferta económica/Oferta económica presentada) x 55

El mejor precio (el precio más bajo) obtendrá 55 puntos.

##### **10.2.- Propuesta técnica. 45 puntos.**

###### **10.2.1. Descripción de la prestación del servicio. 20 puntos.**

Se valorará la calidad de la prestación del servicio durante el mismo:

- Procedimientos de trabajo que se aplicarán, definidos en el apartado 3.2 del pliego de prescripciones técnicas. 10 puntos
- Uniformidad e identificación del personal en el puesto de trabajo, definidos en el apartado 3.3 del pliego de prescripciones técnicas. 3 puntos
- Proceso de gestión del personal, definidos en el apartado 3.4 del pliego de prescripciones técnicas. 3 puntos.
- Sistema de comunicación de incidencias por parte del Servicio Andaluz de Salud, definidos en el apartado 3.5 del pliego de prescripciones técnicas. 2 puntos.
- Sistema de encuesta que se aplicará, definidos en el apartado 6.2 del pliego de prescripciones técnicas. 2 puntos.

###### **10.2.2. Descripción de documentos e informes a elaborar. 10 puntos.**

Se valorará el contenido, estructura, sistema de control y actualización definidos en el apartado 4 del PPT:

- Manual básico de funciones. 5 puntos
- Directorios telefónicos e informes de seguimiento, así como de otros informes que permitan evaluar la calidad del servicio que se presta. 5 puntos.

Se considerarán:

- Los informes adicionales a los requeridos que se prevean, y que contribuyan a un mejor seguimiento del servicio.
- El contenido y estructura propuestos, que asegure la claridad, comprensión y cumplimiento del objetivo de cada documento.
- El sistema de control documental propuesto, que asegure que no se utilizan versiones obsoletas.
- El sistema de actualización propuesto, que asegure que los documentos se encuentran actualizados y ajustados a la realidad de cada hospital.
- La accesibilidad y amigabilidad del sistema web de consulta documental sobre los servicios prestados.

**10.2.3.** Descripción de la formación del personal que prestará el servicio. 5 puntos.

Definidos en el apartado 5.2 del pliego de prescripciones técnicas, se valorará:

- La planificación, desarrollo y mejora de las distintas actuaciones del programa formativo, en la medida en que estén orientadas a asegurar el éxito de la formación y, por lo tanto, la calidad del servicio a prestar y el respecto al medio ambiente durante su prestación. 4 puntos.
- La inclusión en el programa formativo de materias adicionales a las requeridas, relacionadas con el objeto del contrato. 1 punto.

**10.2.4.** Descripción de los medios técnicos y materiales para la prestación del servicio, definidos en el apartado 5.3 del PPT. 5 puntos.

Se valorará:

- La calidad de los medios técnicos y materiales aportados para la prestación del servicio. 3 puntos.
- La gestión de las incidencias y el impacto positivo de todo ello en la calidad de la prestación del servicio y el respeto al medio ambiente durante la prestación. 2 puntos.

**10.2.5.** Plan de contingencias, definido en el apartado 3.4 del PPT. 5 puntos

Se valorará:

- Continuidad y seguridad del control y supervisión establecidos. 2 puntos.
- Tiempo estimado de respuesta previsto en el plan de contingencia. 2 puntos.
- Garantía del plan de contingencias para minimizar el impacto de las ausencias en la prestación del servicio. 1 punto.

**Umbral mínimo** de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo: el criterio no automático (propuesta técnica) debe ser igual o superior al 50% de su puntuación máxima, es decir 22,5 puntos.

**Parámetros que permiten apreciar, en su caso, que las proposiciones no pueden ser cumplidas como consecuencia de inclusión de valores anormales:**

Se consideran desproporcionadas las proposiciones cuyo importe sea inferior en 20 unidades porcentuales a la media aritmética de todas las ofertas económicas presentadas que no excedan del presupuesto de licitación, exceptuando mayor y menor, salvo en el caso que el número de licitadores sea menor a tres, que no se excluirá a ninguna.

Cuando concurriendo un sólo licitador, su importe sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 20 unidades porcentuales. Cuando concurran más de un licitador, se consideran incursas en

presunción de anormalidad aquellas ofertas que se desvén en más de 20 unidades porcentuales al alza sobre el valor medio de las puntuaciones totales obtenidas en todas las ofertas admitidas en los criterios de valoración a tener en consideración para adjudicar este expediente

### **11. Condiciones especiales de ejecución**

Condición especial de ejecución medioambiental:

La persona adjudicataria quedará obligada, durante la ejecución del contrato, a la publicación, a través de medios telemáticos, de todos los documentos y entregables derivados de la prestación, como pueden ser informes de ejecución, reporte de actividades, manual de buenas prácticas, etc., con el objetivo de mejorar valores medioambientales mediante la entrega electrónica de documentos, con el consiguiente ahorro de papel, la eliminación de envases, plásticos, etc., así como la reducción de emisiones de CO2.

### **12. Modificaciones**

Para esta contratación se prevén circunstancias que puedan dar lugar a futuras modificaciones de contrato.

#### **Supuestos:**

- Cambios en las necesidades a satisfacer en la prestación de servicio derivadas de un aumento o reducción o cese de la actividad sanitaria que se ha de prestar en los hospitales objeto del contrato y que afecte directamente a la ejecución del servicio contratado. En este caso, si estos sufrieran una merma o incremento de su actividad o cesara la misma, se procederá a la modificación de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes. La modificación podrá alcanzar y se limitará a las necesidades a satisfacer como consecuencia del aumento, reducción o supresión la actividad sanitaria y su repercusión en el servicio objeto del contrato.
- Modificaciones estructurales, de instalaciones u organizativas, con la finalidad de adaptar el servicio de mantenimiento a las necesidades reales en cada momento.

**Condiciones:** si se produjera cualquiera de los supuestos previstos en el apartado anterior, se deberá producir la adecuación necesaria de los servicios por la persona contratista.

**Alcance y límites:** estas previsiones de modificación se aplicarán durante la ejecución del contrato y sus posibles prórrogas.

**Porcentaje máximo:** 20% del precio inicial del contrato.

### **13. Consultas preliminares al mercado:**

Para la planificación del presente expediente de contratación no se han realizado consultas preliminares al mercado en los términos previstos en el artículo 115 de la LCSP.

EL SUBDIRECTOR DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CENTRAL PROVINCIAL DE COMPRAS DE SEVILLA