MEMORIA JUSTIFICATIVA SOBRE LA NECESIDAD DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN CIUDADANA Y SOPORTE A CONSULTAS EXTERNAS CON DESTINO AL HOSPITAL UNIVERSITARIO COSTA DEL SOL.

ANTECEDENTES

PRIMERO.- Con fecha 10/12/2024 la Dirección General de Gestión Económica y Servicios para la Contratación, con Código identificativo del expediente administrativo número 0000572/2024, autorizó la necesidad de contratación externa, teniendo en cuenta que el centro peticionario carece de medios propios para realizar las actividades que componen el objeto del contrato, del expediente que se describe, autorizando la contratación del SERVICIO DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN CIUDADANA, Y SOPORTE A CONSULTAS EXTERNAS CON DESTINO AL HOSPITAL UNIVERSITARIO COSTA DEL SOL.

SEGUNDO.- Por la Dirección Gerencia, como órgano de contratación competente de la Central Provincial de Compras de Málaga, en virtud de las competencias delegadas por la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, mediante resolución de fecha 30/01/2025 se acordó el inicio del expediente de contratación 0000572/024, para la contratación del SERVICIO DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN CIUDADANA, Y SOPORTE A CONSULTAS EXTERNAS CON DESTINO AL HOSPITAL UNIVERSITARIO COSTA DEL SOL.

TERCERO.- Reunidos los requisitos previos de preparación del expediente, y tras seguir los informes preceptivos, con fecha 25/08/2025 se dicta resolución aprobándose el expediente, de acuerdo a la normativa contractual publica, y determinándose la tramitación del contrato de servicios mediante procedimiento abierto.

CUARTO.- Se publica anuncio de Licitación en las plataformas correspondientes, finalizando el plazo para la presentación de ofertas el día 01/10/2025.

QUINTO.- Mediante la resolución número 1300/2025 del órgano de contratación, se declara desierto el expediente 0000572/024, al no existir oferta alguna presentada; y así se publica en la plataforma de contratación con el anuncio referencia 2025-0001724059.

SEXTO.- Se traslada esta declaración al centro peticionario a los efectos de que estén informados y, en su caso, comuniquen si desean solicitar nuevo expediente y mientras tanto incoar las resoluciones de continuidad por interés público que procedieran en su caso.

SÉPTIMO.- El centro peticionario, Hospital Universitario Costa del Sol, va a proceder a la realización de esta memoria para solicitar una nueva licitación, actualizando los datos necesarios para completar la gestión de la licitación.

1. JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

Este tipo de servicio se ha estado realizando en nuestro Centro hasta la fecha presente desde el año 2001, mediante contratación externa para garantizar la correcta funcionalidad de las áreas de atención al público, información, centralita, soporte a consultas externas, gestión de citas y tareas relacionadas con cita previa.

En cumplimiento de los artículos 116.4 f) y 63.3a) de la LCSP se pone de manifiesto que el Hospital Universitario Costa del Sol en la actualidad, no cuenta con los medios materiales, personales y técnicos precisos y

	ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO	25/08/2026	PÁGINA 1/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

suficientes para llevar a cabo toda la prestación que es objeto del presente contrato. El Hospital Universitario Costa del Sol ha sido capaz de estructurar un servicio que da soporte a la atención ciudadana tanto en régimen de presencialidad como a través de comunicaciones telefónicas o telemáticas, pero el Centro, no dispone del personal propio suficiente en su centro de Marbella y de Estepona que se haga cargo de las tareas de información y soporte a admisión en consultas externas para la gestión de citas e información a usuarios. Por lo tanto, debemos indicar que las necesidades del servicio descrito que se deben cubrir con este tipo de servicio público obligatorio para los usuarios de la Sanidad Pública Andaluza hace que los centros sanitarios tendrán que disponer de los medios humanos y materiales para cubrir dichas necesidades.

Es por ello que la necesidad administrativa a satisfacer es hacerse cargo de las tareas objeto del contrato.

2. OBJETO

La presente memoria justificativa tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones que habrá de seguirse para la contratación del servicio de información, atención ciudadana y soporte a consultas externas en el servicio de admisión del Hospital Universitario Costa del Sol en Marbella y su centro dependiente Hospital de Alta Resolución de Estepona.

Incluye los servicios de Centralita, Información y Soporte a consultas externas: gestión de citas, tareas relacionadas con esta actividad y cita previa.

Las características profesionales y distribución de puestos de puestos y funciones aparecen detalladas en el apartado 2 del PPT.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1 Organización del Servicio

El adjudicatario dispondrá los recursos humanos necesarios para el desempeño de los servicios que componen el objeto del contrato, con los niveles de calidad exigidos, según las presencias y horarios, que inicialmente se definen como:

Turnos de mañana, podrán ser:

- 07:30 a 14:30
- 08:00 a 15:00
- 09:00 a 15:00
- Cualquier otro de combinaciones anteriores

Turnos de tarde, podrán ser:

- 14:30 a 21:30
- 15:00 a 22:00
- 15:00 a 21:00
- Cualquier otro de combinaciones anteriores

Turno mixto: compuesto por varios de los anteriores.

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 2/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La previsión del volumen total de horas anuales se distribuye como se especifica en la siguiente tabla:

	Nº horas diarias			Horas anuales
	Mañanas	Tardes	Total	Total
Lunes a viernes	126	105	231	57.057
Sábados, domingos y festivos	14	14	28	3.304
Total	140	119	259	60.361

El adjudicatario queda obligado a cumplir los horarios y presencias antes mencionadas, o cualquier otro que la Dirección del Hospital pueda definir durante la ejecución del contrato. Para lo que deberá sustituir a su cargo las bajas, vacaciones, permisos, horas sindicales o cualquier tipo de ausencias que impidan mantener las presencias exigidas.

El adjudicatario asignará un gestor del servicio. El Hospital establecerá un interlocutor válido en cada turno, que tratará el seguimiento del servicio con el gestor de este. El adjudicatario asignará al menos un coordinador del servicio por centro, que se ocupará además de sus tareas, de la coordinación de los profesionales asignados a su centro. El adjudicatario suministrará un contacto 24 horas/365 días para la resolución de cualquier incidencia que pudiera producirse relacionado con el servicio prestado.

El adjudicatario deberá adecuar el perfil de su personal a las prescripciones de los servicios que desempeña, por lo que deberá tanto ajustar la contratación que realiza a un perfil determinado, como aportar la formación necesaria.

Todo el personal independientemente del servicio que realice deberá poseer el siguiente perfil:

- Informática a nivel de usuario, incluyendo el manejo práctico de los paquetes ofimáticos habituales.
- Mecanografía.
- Formación específica en información y atención al público.
- Actuaciones de emergencia: el personal del adjudicatario deberá formarse y llevar a cabo las actuaciones pertinentes que en determinados casos de emergencia puedan producirse en el Hospital Universitario Costa del Sol. En este sentido deberá tener como mínimo conocimientos de:
  - Los planes de emergencia tanto internos como externos.
  - Protocolos de actuación en caso de emergencia para su puesto de trabajo.

El adjudicatario también dispondrá, al inicio del contrato, de aquellos medios materiales específicos necesarios para la realización de los servicios, como auriculares con micrófono; así como elementos de prevención de riesgos laborales, que faciliten el desempeño de su trabajo a los profesionales del servicio, como son la aportación de reposapiés móviles, y materiales de protección individual necesarias y acordes a la normativa vigente en cada momento para todos los trabajadores del servicio.

El adjudicatario se encargará del mantenimiento y reposición de estos a lo largo de la duración de contrato.

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 3/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El adjudicatario proveerá a la totalidad de su personal de la uniformidad necesaria, debiendo ésta, ser aprobada previamente por la Dirección del Hospital. Incluir ejemplo de la uniformidad propuesta en la oferta. Esta uniformidad estará compuesta de al menos dos uniformes al año: uno estival (operativo el 21 de marzo) y otro de época invernal (operativo el 21 de diciembre). Esta uniformidad deberá estar elegida un mes antes de la puesta de los períodos, estival o invernal. Igualmente, la empresa adjudicataria deberá disponer de las tallas suficientes para que estén a disposición de su personal.

El adjudicatario describirá su propuesta de organización del servicio explicando todo lo que considere necesario para cubrir las necesidades del servicio, incluyendo descripciones detalladas de todo lo ofertado, medios materiales específicos, uniformidad,..

Todas las mejoras planteadas para un mejor desempeño del objeto del contrato deberán estar valoradas económicamente.

3.2 Otras Obligaciones del Adjudicatario

Condición especial de ejecución de protección de datos

De acuerdo a lo establecido en el art. 202.1 de LCSP, el contratista deberá someterse a la Normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, y se compromete a no suministrar información ni revelar o ceder datos o documentos a terceros, o copia de los mismos, proporcionados por el centro para cualquier otro uso no previsto como necesario en los presentes Pliegos

El adjudicatario declara expresamente que conoce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto, con el carácter de obligación contractual esencial, de acuerdo con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

Condición especial de ejecución de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden:

En aplicación de lo establecido en el citado artículo 202 de la LCSP, se establece como condición especial de ejecución una de las opciones posibles, en atención a la fundamental importancia en este contrato del personal, quien presa los servicios, y por tanto, condición vinculada al objeto del contrato:

Condición especial de carácter social:

"Con el fin de promover el empleo de personas con dificultades particulares de inserción en el mercado laboral, el adjudicatario deberá observar en la ejecución del contrato la obligación de contratar, en caso de tener que realizar nuevas contrataciones, a personas con discapacidad en un porcentaje superior al 10% del total de las que fueran necesarias realizar."

El cumplimiento de esta condición social ha de mantenerse durante toda la vigencia del contrato, incluidas las prórrogas que pudieran acordarse.

Se justifica ésta como una de las opciones exigidas en el artículo 202 de la LCSP que busca el fomento de actividades económicas socialmente sostenibles, mediante la contratación de personas con discapacidad.

El responsable del contrato supervisará y verificará periódicamente el cumplimiento de estas obligaciones y compromisos asumidos por el adjudicatario respecto a estas condiciones incluidas en el contrato o que hayan sido ofertadas por él.

A estos efectos, la empresa adjudicataria podrá ser requerida en cualquier momento de la vigencia del contrato y, en todo caso, tendrá que verificarse su cumplimiento antes del abono de la totalidad del precio del contrato.

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

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

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 4/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Su cuantía será un 1% del precio del contrato (IVA excluido).

Puesto de trabajo

Todo el personal que desempeñe funciones dentro de uno de los puestos del objeto del contrato, deberá ser formado con anterioridad mediante una presencia mínima de dos turnos completos de trabajo si hubiera desempeñado algún otro puesto dentro del contrato. En el caso de ser la primera vez que desempeña algún trabajo sobre el objeto del contrato en el Hospital Universitario Costa del Sol, en lugar de dos turnos deberán ser cuatro como mínimo. Tanto la formación como el coste asociado a esta presencia, correrá a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario se responsabilizará de mantener formado e informado a su personal sobre todas las funciones incluidas en la ejecución contrato, fomentando la intercambiabilidad del personal.

Formación obligatoria para incluir en el plan de formación de los profesionales:

- Formación en prevención de riesgos laborales asociados al puesto de trabajo.
- Formación sobre los planes de emergencia del centro.
- Formación específica en información y atención al público.
- Formación en soporte vital básico.
-

3.3 Material cedido por el Hospital para el desarrollo de la actividad

El Hospital Universitario Costa del Sol cederá con carácter temporal durante la duración del contrato materiales para uso por parte del personal del adjudicatario.

El citado material estará correctamente identificado mediante etiquetas identificativas, que indicarán el código asignado y el texto "material cedido" para que pueda diferenciarse del resto de materiales y equipos del Hospital.

A medida que se vaya produciendo la ampliación de puestos del servicio, se añadirán al presente listado los materiales y equipos cedidos, que deberán estar correctamente identificados con etiquetas individuales.

Para el desarrollo del servicio se ceden temporalmente las cuentas de correo electrónico admihcs.externo.hcs.sspa@juntadeandalucia.es y centralita.externo.hcs.sspa@juntadeandalucia.es, en las que constará en el pie de cada correo el siguiente texto configurado de forma automático: "*Cuenta de correo electrónico cedida temporalmente a (empresa adjudicataria), exclusivamente para la gestión de citas en el Hospital Universitario Costa del Sol ".*

3.4 Modificación del contrato

Supuesto: Se podrá modificar el contrato por la posibilidad de que las necesidades reales fuesen superiores a las estimadas inicialmente, de conformidad con la disposición adicional trigésimo tercera de la LCSP.

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 antes de que se agote el presupuesto máximo inicialmente aprobado, reservándose a tal fin el crédito necesario para cubrir el importe máximo de las nuevas necesidades.

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 5/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El porcentaje máximo será del 20% del precio inicial del contrato.

4. PLAZO DE DURACIÓN Y PRÓRROGAS

El plazo de ejecución del nuevo contrato del Servicio de Información, Soporte a Consultas Externas y Atención Ciudadana del Hospital Universitario Costa del Sol será de 12 meses, con posibilidad de prórroga por un máximo de 24 meses, en los términos establecidos en el artículo 29 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

En este contrato, no se establece, atendiendo a la naturaleza del contrato, plazo de garantía, dado que no resulta necesaria al tratarse de un contrato de servicio basado en atención a los usuarios.

5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Se trata de un contrato en el que los costes salariales son parte esencial, por lo que, de acuerdo con el artículo 100.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, para el servicio de información, atención ciudadana y soporte a consultas externas en el Hospital Universitario Costa del Sol y su centro dependiente Hospital de Alta Resolución de Estepona, se ha tenido en cuenta para la estimación del importe del costes directo de personal en los conceptos retributivos, mediante la Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 37 de fecha 9 de junio de 2023; así como, la resolución de 23 de febrero de 2026, de la Dirección General de Trabajo, publicado en el BOE nº 54 de fecha 6 de marzo de 2026, por la que se registra y publica el Acta de la Comisión paritaria en la que se aprueban las tablas salariales para el año 2026 del Convenio colectivo de Contact Center.

En el presenta contrato, no se analiza ni indica, de forma desglosada, los costes salariales por desagregación con razón género, debido a que el convenio de referencia, base de análisis de costes, no contempla diferencias retributivas que permitan desagregar por razón de géneros, ni una distribución por géneros del concreto personal exigido.

Al tratarse de un contrato de servicios en el que el coste de los salarios de las persona empleadas para su ejecución forman parte del precio total, procedemos a indicar de forma desglosada y con desagregación de categoría profesional los costes salariales a partir del Convenio de referencia.

Para la determinación de los costes de personal del presente contrato se ha estimado el número de horas de dedicación de cada uno de cada uno de los perfiles del equipo de trabajo para cada una de las prestaciones que se detallan en el pliego de prescripciones técnicas.

Para el cálculo de los costes de personal se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

1. El precio de una hora de trabajo de cada uno de los perfiles profesionales exigidos en los pliegos de la licitación, que ha de tener en cuenta los siguientes conceptos:

   - Costes salariales percibidos por los trabajadores.
   - Costes de la seguridad social
   - Gastos generales de estructura o costes indirectos.
   - Beneficio empresarial.

2. En la determinación del coste de personal del presente contrato:

   - El nº total de técnicos, según perfil, que se estima necesarios para la ejecución del contrato,

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 6/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- El nº de horas que se estiman necesarias por cada perfil, teniendo en cuenta que según el Convenio colectivo es posible realizar un máximo de 1764 horas de jornada máxima anual.
- El precio / hora de los técnicos por perfil.

Las tablas salariales del año 2026, según se establece por la Resolución de 6 de marzo de 2026, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acta de la Comisión paritaria en la que se aprueban las tablas salariales para el año 2026 del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, para la categoría profesional Nivel 10 Teleoperador / Operador Especialista / Auxiliar Administrativo, establece un salario anual de 17.139,58 €, para Nivel 7 Supervisora establece un salario anual de 19.689,43 € y para el Nivel 4 Coordinador, Titulados Superiores, Analistas, Técnicos Sistema A establece un importe anual de 27.443,59 €. Estos importes brutos se tomarán como punto de partida para la determinación del precio de los perfiles profesionales exigidos para la prestación del presente contrato.

Por otro lado, debemos tener en cuenta que el período de contrato cubriría 2027 y 2028; por lo que se ha procedido a tener a incluir el incremento máximo definido en el Convenio de un 3,5% para el año 2027 y 2028.

Igualmente se ha incluido el importe del plus de idiomas y el recargo por trabajos en jornada festiva, sábados y domingos.

En relación con los casos de sustitución de los/as trabajadores/as habitualmente destinados al servicio, y dado que no existen datos oficiales sobre absentismo en España para su análisis y consideración, es necesario recurrir a fuentes complementarias por lo que aparte de los costes recogidos en el convenio, se ha aplicado el porcentaje de absentismo general por sectores laborales (CNA09) publicado por Randstad Research en el estudio de las principales magnitudes vinculadas al absentismo laboral, a partir de cifras oficiales – procedentes de la Encuesta Trimestral de Costes Laborales del Instituto Nacional de Estadística (último boletín informe III trimestre 2025), el cual se sitúa actualmente para el sector 82 Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas, en un 8,2% como media general del sector en España.

El coste de la seguridad social para la empresa por trabajador oscila entre el 32% y el 36% de la base de cotización, en función del puesto real desempeñado, por lo que para realizar una aproximación se puede considerar un tercio de la base de cotización como la cantidad a pagar por los costes de seguridad social de dicho trabajador. Teniendo en cuenta estas consideraciones, estimaremos como costes de la seguridad social un 32,15 % sobre el salario de cotización.

Así, sumando el salario bruto estimado en el punto anterior y los costes de la seguridad social se calculan los costes salariales totales asumidos por la empresa:

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 7/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Categoría profesional	Salario Bruto 2025	Plus idioma	Recargo domingo	Festivo normal	Festivo especial	Absentismo laboral	Incremento salario (año 2027)	Salario con incremento	Seguridad Social (32,15%)	Gastos directos
Nivel 10 Teleoperador/a, Operador Espec. y Auxiliar Administrativo/a	17.139,58	1.833,30				1.555,78	708,92	21.237,58	6.827,88	28.065,46
Nivel 4 Coordinadora Titulados Superiores, Analistas, Técnicos Sistema A	27.443,59	1.833,30				2.400,70	1.093,93	32.771,53	10.536,05	43.307,57
Nivel 7 Supervisora	19.689,43	1.833,30				1.764,86	804,20	24.091,79	7.745,51	31.837,30
Nivel 10 Teleoperador/a, Operador Espec. y Auxiliar Administrativo/a (festivos, sábados y domingos)	17.139,58	1.833,30	736,11	1.241,36	476,69	1.757,02	803,74	23.987,80	7.712,08	31.699,87

Gastos Generales y otros costes de ejecución material:

Estos gastos son los no relacionados directamente con el bien producido, en este caso el servicio prestado, pero necesarios para mantener la estructura y funcionamiento tanto de la empresa, como de los propios servicios contratados.

Se asigna un 3,48% en concepto de coste indirecto en relación con aquellos gastos necesarios para ejecutar correctamente el contrato, englobado, entre otros, gastos relativos a la mano de obra indirecta, medios auxiliares indirectos, o personal adscrito exclusivamente a la correcta ejecución del contrato.

Asimismo, se han tomado en consideración el gasto asociados a los gastos generales de estructura de empresa, asignando al mismo un 5,22% a fin de englobar aquellos gastos que inciden sobre el contrato y entre los que se encontrarían, entre otros, los gastos financieros, cargas fiscales, tasas o de alquiler. Todo ello conforme a los precios de mercado para este tipo de servicios y licitaciones similares.

Considerando estos márgenes también válidos para los contratos de servicios, y que en el caso de este contrato se considera que los medios personales son superiores, los gastos generales y costes indirectos se van a estimar en un 8,70% de la suma de los costes salariales totales asumidos por la empresa.

Beneficio empresarial:

El beneficio industrial, recoge el beneficio empresarial, como rentabilidad exigida a la aportación de fondos propios realizada, acorde al riesgo asumido. Se ha estimado en un 4,47% sobre el total de costes anteriormente detallados. Se calcula dicho importe a partir del informe de datos sectoriales de la central de balances del Banco de España para empresas del sector de actividad CNAE N822 sobre actividades de los centros de llamadas; por tanto el beneficio industrial calculado estaría en torno a ese porcentaje; por lo que entendemos que el importe calculado es razonable y adecuado a los precios de mercado.

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 8/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Coste/hora:

El III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center define la dedicación anual máxima de un trabajador en 1.764 horas de trabajo por lo que el precio hora sería el resultado de dividir el coste total entre el total de horas.

- Teleoperador / Operador Especialista / Auxiliar Administrativo: 18,07 €.
- Teleoperador / Operador Especialista / Auxiliar Administrativo festivos, sábados y domingos: 20,41 €.
- Titulados Superiores, Analistas, Técnicos Sistema A: 27,88 €.
- Supervisor: 20,41 €.

Categoría profesional	Gastos directos	Gastos generales y costes de ejecución	Total Costes directos e indirectos	Beneficio industrial	Total	Personal estimado 7 horas diarias	Importe total (€)	Precio/ hora perfil
Nivel 10 Teleoperador/ Operadro Espec. Y Auxiliar Administrativo	28.065,46	2.441,69	30.507,15	1.363,67	31.870,82	31	987.995,53	18,07
Nivel 4 Coordinadora Titulados Superiores, Analistas, Técnicos Sistema A	43.307,57	3.767,76	47.075,33	2.104,27	49.179,60	1	49.179,60	27,88
Nivel 7 Supervisora	31.837,30	2.769,85	34.607,15	1.546,94	36.154,09	1	36.154,09	20,50
Nivel 10 Teleoperador/ Operador Espec. y Auxiliar Administrativo (festivos, sábados y domingos)	31.699,87	2.757,89	34.457,76	1.540,26	35.998,02	4	143.992,10	20,41

Coste de personal total:

Con las anteriores consideraciones, los costes totales de personal del presente contrato se han calculado de la siguiente manera:

- Según lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, el equipo de trabajo se estima que el servicio objeto de este contrato estará compuesto de 35 - Teleoperador/a, Operador Espec. y Auxiliar Administrativo/a, 1 supervisor/a, que será interlocutor en los turnos correspondientes y 1 coordinador/a, que será

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 9/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

quien coordine la gestión del servicio; así como de los profesionales asignados a dicho servicio.

- Se estima una dedicación exclusiva (jornada completa) de los perfiles descritos durante la duración del mismo.

- De acuerdo con los datos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas las horas anuales necesarias para la prestación del servicio se estiman en 60361 horas. Puesto que el número de perfiles técnicos necesario es de treinta y siete, las horas totales por perfil son 1631 horas.

Por lo tanto, el coste hora total del servicio basado en los costes anteriormente descritos y el importe estimado de horas anuales asciende a 20,17 €/hora, sin incluir el IVA del 21%. Esto da lugar al precio máximo por hora de servicio para la licitación:

PRECIO/HORA MÁXIMO DE LICITACIÓN (IVA excluido)	**21% IVA**	***PRECIO/HORA MÁXIMO DE LICITACIÓN (IVA incluido)***
20,17 €	4,21 €	24,38 €

El desglose anual del presupuesto base de licitación es el siguiente:

Costes Salariales	1.071.973,48 €
Gastos Generales y costes de ejecución	93.261,68 €
Beneficio Industrial	52.086,03 €
Total (IVA excluido)	1.217.321,19 €
IVA (21%)	255.637,45 €
Presupuesto base de licitación (IVA incluido)	1.472.958,64 €

Al tratarse de un contrato de servicios de carácter periódico, se ha tenido en cuenta del valor real del contrato actualmente en vigor, de acuerdo con el artículo 101.10 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.

Por lo tanto, el presupuesto de licitación para la contratación del servicio objeto del contrato por el período de 12 meses es el siguiente:

PRESUPUESTO DE LICITACIÓN (IVA excluido)	**21% IVA**	***PRESUPUESTO DE LICITACIÓN (IVA incluido)***
1.217.321,19 €	**255.637,45 €**	**1.472.958,64 €**

Valor estimado del contrato: 3.895.427,81 €.

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 10/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ANUALIDADES	Importe IVA Excluido (€)
1ª ANUALIDAD(12 MESES)	**1.217.321,19**
1ª PRÓRROGA (12 MESES)	**1.217.321,19**
2ª PRÓRROGA (12 MESES)	**1.217.321,19**
Posibilidad de modificación del 20% del contrato por el incremento o decremento de la actividad	**243.464,24**
Importe estimado	**3.895.427,81**

Método de cálculo: Se ha estimado el período de 12 meses de contrato más dos posibles prórrogas de 12 meses cada una y la posible modificación por la causa indicada anteriormente.

6. LOTES

Los bienes objeto de esta contratación deberán ser ofertados por la totalidad, siendo las siguientes razones las que justifican su no división en lotes, de acuerdo a lo establecido en el art. 99.3 de la LCSP y en el considerando nº 78 de la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE:

Se trata de contratar para el Hospital Universitario Costa del Sol una estructura de servicio que da soporte a la atención ciudadana tanto en régimen de presencialidad como a través de comunicaciones telefónicas o telemáticas, pero el Centro, no dispone del personal propio suficiente en su centro de Marbella y de Estepona que se haga cargo de las tareas información y soporte a admisión en consultas externas para la gestión de citas e información a usuarios. Por lo tanto, debemos indicar que las necesidades del servicio público obligatorio para los usuarios de la Sanidad Pública Andaluza, hace que los centros sanitarios tendrán que disponer de los medios humanos y materiales para cubrir dichas necesidades. Es por ello que la necesidad administrativa a satisfacer es la externalización de la atención telefónica para aquellos usuarios que demanden citas previas en nuestro centro, debido a que la solicitud de cita previa es obligatoria para la prestación del servicio de atención presencial en todo el Servicio Andaluz de Salud. Además, esta contratación permitirá segregar las llamadas provenientes de consultas y trámites proporcionados hacia las tareas de información a los usuarios.

Así pues, si se estableciesen lotes diferentes para las diferentes tareas de información dentro del objeto, información, atención y soporte, son realizadas bien de forma presencial o de forma telefónica por un personal único, que tiene acceso mediante la externalización a una información única de la base de datos, y la información que le suministra el centro. Por lo tanto, deberíamos coordinar a los diferentes contratistas para los diversos lotes, lo cual obligaría al centro de disponer de diferentes canales de información que tendrían que dividir las diferentes tareas, lo que podría conllevar gravemente el riesgo de socavar la ejecución adecuada del contrato, dado que las zonas de los puestos de trabajo a los mismos son coincidentes, con lo cual resultaría que la ejecución del contrato sería excesivamente difícil u onerosa desde el punto de vista técnico, al no poderse aprovechar las sinergias existentes entre las diferentes tareas que se generan con este servicio.

Y por otro lado, la división en lotes supondría la necesidad de incrementarlos recursos materiales y humanos necesarios para la prestación del servicio, al tener que ser aportados por las diferentes empresas, mientras que una sola empresa aportará los recursos precisos de modo que éstos se utilicen a plena capacidad y del modo más eficiente posible para dar respuesta a todas las necesidades recogidas en el objeto del contrato, lo cual hará el mismo menos oneroso para el hospital al evitar la duplicidad de medios.

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 11/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7. SUBCONTRATACIÓN

Dada la naturaleza de las prestaciones a contratar, se considera que no pueden ser objeto de subcontratación los objetos específicos del contrato, dado que se trata de unas tareas críticas, cuyos elementos esenciales del contrato conllevan el manejo de información altamente reservada, a lo que se añade la necesidad de un trato directo con los pacientes en intermediación con el personal sanitario.

8. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

El procedimiento de adjudicación será el procedimiento ABIERTO, atendiendo a varios criterios, por ser recomendable que la adjudicación recaiga sobre la oferta con mejor relación calidad-precio según el artículo 145 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El expediente de contratación será de tramitación ordinaria.

9. REQUISITOS DE SOLVENCIA

Dado el carácter sensible de la naturaleza de la prestación se considera que los siguientes criterios de solvencia son proporcionales y permiten que las empresas admitidas a la licitación serán capaces de asegurar que el contrato se llevará a buen término:

9.1. Solvencia Económica

De conformidad con lo establecido en artículo 87 de la LCSP, la solvencia económico financiera se acreditará aportando justificación de que el mayor volumen anual de negocios del licitador en cualquiera de los tres últimos ejercicios cerrados en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades de la persona licitadora y de presentación de ofertas es igual o superior a la cantidad de 1.947.713 € (0,5 veces el valor estimado del contrato).

El volumen anual de negocios del licitador o candidato se acreditará por medio de la declaración del empresario indicando el volumen de negocios global de la empresa.

Justificación: La situación financiera y el grado de fortaleza en la estructura, en la magnitud y en la composición del volumen de negocios de los licitadores se considera un motivo indicativo que permite presumir una suficiencia razonable en la capacidad del adjudicatario para producir y hacer frente a las obligaciones económicas y financieras que derivarán de la adjudicación del presente contrato. El umbral establecido, es conforme con el previsto en el artículo 87 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

9.2. Solvencia Técnica o profesional

De conformidad con lo establecido en el artículo 90 de la LCSP, la solvencia técnica deberá acreditarse:

- Relación de los principales servicios de igual o similar naturaleza del objeto del contrato, realizados en los 3 últimos años, incluyendo los siguientes datos: importes, fechas y destinatarios públicos o privados. La solvencia se acreditará mediante la presentación del importe anual acumulado en el año de mayor ejecución, sea igual o superior al 70% de la anualidad media del contrato. Para ello, además de la relación, deberán presentarse los correspondientes certificados de buena ejecución. En el caso de que el destinatario de los trabajos/suministros sea una entidad del sector público, cada certificado deberá ser expedido o visado por el órgano competente del sector público; en el caso de que el destinatario de los trabajos/suministros sea un sujeto privado, cada certificado deberá ser expedido por dicho sujeto privado.

Justificación: De acuerdo con la LCSP, se han elegido unos requisitos acordes con el objeto del servicio, como son la experiencia de la empresa en contratos similares y la gestión adecuada de la calidad en los trabajos que se

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 12/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ejecuten. Ambos requisitos parecen suficientes para tener una cierta garantía de que el licitador tiene las capacidades necesarias para llevar a cabo el contrato, y no se ha visto necesario añadir otros requisitos que la LCSP señala como posibles. Esta exigencia responde de manera adecuada al objeto del contrato, sin llegar a resultar restrictiva la exigencia para los licitadores. Tres servicios realizados es una cantidad asumible, al mismo tiempo que demuestra experiencia real para el objeto del contrato.

10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Nº ORDEN	CRITERIOS	AUTOMÁTICO	PUNTOS	FÓRMULA EVALUACIÓN	UMBRAL MÍNIMO (en su caso)
CRITERIOS AUTOMATICOS: 60 PUNTOS					
1	OFERTA ECONOMICA	SI	0 a 55 puntos	La oferta económica deberá presentarse, por parte de los licitadores, como el precio hora ofertado para el servicio, en función del precio hora máximo de licitación, establecido como 17,4500 €/hora (excluido 21% IVA). Las valoraciones de las ofertas económicas se realizarán adjudicando la totalidad de los puntos a la mejor oferta y de forma proporcional a ésta se obtendrán el resto de las valoraciones en tanto por ciento, según la formula siguiente: Mejor Oferta Eco. Valoración Oferta Eco.= ---------- X 55 Oferta a valorar	NO
2	SISTEMAS CALIDAD	SI			NO
2.1	Nivel de Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) (Mínimo exigido en el PPT, nivel BAJO)		5 Punto	Estar en posesión de los niveles de certificación de ENS. Remitir documentación que lo acredite: - Si la empresa dispone de nivel MEDIO dentro de la certificación ENS, se le asignarán 2,5 puntos. - Si la empresa dispone de nivel ALTO dentro de la certificación ENS, se le asignarán 5 puntos.	

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO | 25/08/2026 | PÁGINA 13/17
VERIFICACIÓN | BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

CRITERIOS NO AUTOMATICOS: 40 PUNTOS					
3	CRITERIO RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	NO		Plan de conciliación familiar	NO
3.1	Plan de conciliación familiar		0 a 5	Puntuación dependiendo del compromiso de creación del plan de conciliación familiar y las medidas en él incluidas: - Muy buena (compromiso y con las mejores medidas de todas las ofertas): desde 3,01 a 5 puntos. - Buena (compromiso y con mejoras respecto el resto de los licitadores): desde 1,01 a 3 puntos. - Normal (compromiso, pero de escasa entidad): de 0,01 hasta 1 punto. - Inadecuada (sin compromiso): 0 puntos.	
4	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	NO		Programa de selección, plan de formación, planes incidencias.	NO
4.1	Plan de formación		0 a 8 puntos	Se utilizará la siguiente escala para la valoración de este criterio no automático: MUY BUENO: El plan de formación da respuesta a lo solicitado en el pliego e incluye mejoras significativas, desde 6,01 a 8 puntos. ADECUADO: El plan de formación da respuesta a lo solicitado en el pliego, sin mejoras añadidas, desde 2,01 a 6 puntos. INADECUADO: El plan de formación da respuesta a lo solicitado en el pliego, sin mejoras añadidas y presentando alguna deficiencia significativa, desde 0 a 2 puntos.	
4.2	Plan de selección de personal		0 a 3 puntos	Se utilizará la siguiente escala para la valoración de este criterio no automático: MUY BUENO: El plan de selección de personal da respuesta a lo solicitado en el pliego e incluye mejoras significativas, de 2,01 a 3 puntos. ADECUADO: El plan de selección de personal da respuesta a lo solicitado en el pliego, sin mejoras añadidas, de 1,01 a 2 puntos. INADECUADO: El plan de selección de personal da respuesta a lo solicitado en el pliego, sin mejoras añadidas y presentando alguna deficiencia significativa, de 0 a 1 punto.	

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 14/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.3	Plan de respuesta ante incidencias		0 a 3 puntos	Se utilizará la siguiente escala para la valoración de este criterio no automático: MUY BUENO: El plan de respuesta ante incidencias, ausencias y retrasos del personal da respuesta a lo solicitado en el pliego e incluye mejoras significativas, de 2,01 a 3 puntos. ADECUADO: El plan de respuesta ante incidencias, ausencias y retrasos del personal da respuesta a lo solicitado en el pliego, sin mejoras añadidas, de 1,01 a 2 puntos. INADECUADO: El plan de respuesta ante incidencias, ausencias y retrasos del personal da respuesta a lo solicitado en el pliego, sin mejoras añadidas y presentando alguna deficiencia significativa, de 0 a 1 punto.	
5	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y PROGRAMA DE TRABAJO	NO		Calidad del programa propuesto y memoria explicativa del servicio.	NO
5.1	Descripción de propuestas de organización del personal		0 a 16 puntos	Se utilizará la siguiente escala para la valoración de este criterio no automático: MUY BUENO: La memoria de descripción del servicio cumple las características técnicas solicitadas, con mejora significativa en las mismas en cuanto a la prestación del servicio, satisfacción del cliente y aporte de información al Hospital, de 9,01 a 16 puntos. BUENO: La memoria de descripción del servicio cumple las características técnicas solicitadas, con alguna mejora en las mismas en cuanto a la prestación del servicio, satisfacción del cliente y aporte de información al Hospital, de 5,01 a 9 puntos. ADECUADO: La memoria de descripción del servicio cumple las características técnicas solicitadas, sin mejora en las mismas en cuanto a la prestación del servicio, satisfacción del cliente y aporte de información al Hospital, de 2,01 a 5 puntos. INADECUADO: La memoria de descripción del servicio cumple las características técnicas solicitadas, sin mejora en las mismas en cuanto a la prestación del servicio, satisfacción del cliente y aporte de información a el Hospital y presentando alguna deficiencia significativa, de 0 a 2 puntos.	
5.2	Material suministrado por parte del adjudicatario		0 a 5 puntos	Puntuación dependiendo de las características del material ofertado: - Inadecuada: 0 punto. - Adecuada: de 0,01 a 1 punto. - Buena: de 1,01 a 3 puntos. - Muy buena: de 3,01 a 5 puntos.	

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 15/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Justificación de los criterios de adjudicación

De conformidad con el artículo 145 de la LCSP, las razones por las que se establecen estos criterios y su correspondiente ponderación son las siguientes:

Criterios valorados mediante fórmulas:

El criterio del precio (oferta económica) está directamente relacionado con el principio de eficiencia en la utilización de fondos públicos, de conformidad con el principio consagrado en el artículo 1 del citado texto legal. En el presente caso, se le otorga una destacada ponderación (55 %). La fórmula elegida para la valoración del criterio precio está claramente definida justificándose su elección en ser proporcional en relación con bajas y las ofertas que no presente baja.

Por otro lado, como criterio que está relacionado con el objeto del contrato en cuanto a la gestión de los datos personales de usuarios que se van a utilizar en este servicio, es muy importante para el uso correcto en todas las gestiones que se vayan a realizar. El criterio relativo a la mejora, exigida en el PPT como mínimo de nivel BAJO de la certificación del Esquema Nacional de Seguridad, el cual es de aplicación a todo el Sector Público, así como a las empresas que colaboran con la Administración, ofrece un marco común de principios básicos, requisitos y medidas de seguridad para una protección adecuada de la información tratada y los servicios prestados, con objeto de asegurar el acceso, la confidencialidad, la integridad, la trazabilidad, la autenticidad, la disponibilidad y la conservación de los datos, la información y los servicios utilizados por medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias. Todo ello conforme a las necesidades de gestión y protección de datos que conlleva la prestación del objeto del contrato y queda perfectamente detallado a efectos del cumplimiento del principio de igualdad de trato de los licitadores. Se trata de prestaciones adicionales a las establecidas como mínimas en los pliegos, relacionadas directamente con el objeto del contrato y no alterando la naturaleza del mismo. En el presente caso se otorga una ponderación del 5 %.

Criterios valorados mediante juicio de valor:

Debemos indicar que la licitación se basa en un servicio que realiza el Hospital con personal de atención a los usuarios que se presta con carácter de servicio público esencial de la Sanidad Pública Andaluza, y por tanto, como Administración, debemos presentar unos servicios sanitarios seguros, personalizados, integrales y de calidad que respondan a las necesidades de nuestros usuarios. La visión que se plantea con al objeto de este contrato es una prestación de un servicio de calidad con capacidad de evolucionar y transformarse, integrando valores fundamentados en una visión conjunta, transparencia, adaptación a los cambios orientación al servicio y coherencia y compromiso para el objetivo común de manera eficiente. Por lo tanto, los criterios valorados mediante juicio de valor e este procedimiento de licitación, se ha basado en tres partes:

- CRITERIO RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Este criterio se ha incluido debido a que el servicio que se va a prestar, se realiza por personas, que van a ayudar a la mejora del Hospital, la satisfacción del paciente, la sostenibilidad y la transparencia, entre otros; y nos ayudarán a construir una imagen positiva y confiable del centro, promoviendo la confianza y lealtad de los usuarios en el centro sanitario. En este sentido se va a valorar **el plan de conciliación** de los licitadores hacia sus trabajadores, con la elaboración de un documento donde se recojan todas las medidas de las que dispone para fomentar la conciliación de la vida personal y laboral de sus empleados. En el presente caso se otorga una ponderación del 5 %.

- GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

En base a lo establecido por el objeto del contrato y al ser un servicio de atención hacia los usuarios como esencial para nuestro Hospital, debemos valorar este punto en tres acciones que se deben analizar conforme a los parámetros que dispone la empresa licitadora sobre los **planes de formación** de su empleados, **el plan de**

ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO		25/08/2026	PÁGINA 16/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

selección para incorporar a sus trabajadores y **el plan de respuesta de la empresa licitadora ante incidencias**, ausencias y retrasos del personal. En el presente criterio se otorga una ponderación del 8%, 3% y 3% en cada uno de los parámetros a valorar.

- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y PROGRAMA DE TRABAJO

Como hemos indicado anteriormente, el servicio que se va a prestar con carácter de servicio público debe disponer en su prestación una regularidad y continuidad al tratarse de una actividad esencial para el Hospital; por lo que se tiene que proceder a un análisis de dos parámetros que deben llevarnos al objetivo que queremos con este tipo de servicio, como son la **descripción de propuestas de organización del personal** de la empresa licitadora, como parte fundamental para llegar de una forma eficiente al objeto del contrato; así como **los materiales que va a ofrecer** la empresa para llevar a cabo el servicio. En el presente criterio se otorga una ponderación del 16% y 5% en cada uno de los parámetros a valorar.

Por lo tanto, todas las valoraciones que se vayan a realizar para el análisis de las ofertas de los licitadores se realizarán dentro de los márgenes de discrecionalidad técnica, y formulados de manera objetiva y proporcionada.

En cuanto a los parámetros que permiten apreciar, en su caso, que las proposiciones no pueden ser cumplidas como consecuencia de inclusión de valores anormales:

- Se considerarán anormales las ofertas que supongan una bajada de precio superior al 10% de la media de ofertas de los licitadores.

11. CLASIFICACIÓN

La clasificación que se necesita para este contrato es la siguiente:

GRUPO U SUBGRUPO 8 (Servicios de información y atención telefónica) CATEGORÍA 4

VOCABULARIO COMÚN DE CONTRATOS PÚBLICOS (CPV): CPV (793) Servicios al cliente

Marbella, a la fecha de la firma electrónica

Dirección Económica y de Servicios Generales del Hospital Universitario Costa del Sol

	ANTONIO GONZALEZ BURGUILLO	25/08/2026	PÁGINA 17/17
VERIFICACIÓN	BndJAJ5NEVF2UP5B3D4XSY976UW7N4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	