ANEXO JUSTIFICATIVO DEL PRESUPUESTO Y COSTES QUE EMITE LA DIRECCIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DEL CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN CIUDADANA Y SOPORTE A CONSULTAS EXTERNAS CON DESTINO AL HOSPITAL UNIVERSITARIO COSTADEL SOL y centros dependientes, PERTENECIENTES AL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD Expediente núm. 0000 454 / 2026

Se han incluido en la memoria las consideraciones que la Asesoría Jurídica incluye en su informe de 02/07/2026 , Informe 20226-00101

Así mismo, se han incluido las consideraciones que la Intervención Provincial de Málaga ha realizado en su informe de 06/08/2026, IPSASMA/FFF número propuesta contable 2026/0121998227

ANTECEDENTES

La presente memoria justificativa se emite por esta Dirección Económico-Administrativa, al objeto de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 28 y 99 de la Ley 9/2017 del 8 de noviembre de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP).

El Servicio Andaluz de Salud, tiene entre sus funciones, la gestión y administración de los centros y de los servicios sanitarios adscritos al mismo, y que operen bajo su dependencia orgánica y funcional.

Para lograr estos objetivos los Centros Sanitarios de la Provincia de Málaga pertenecientes al Servicio Andaluz de Salud, deben contar con los servicios de referencia, imprescindibles como intermediarios en la información y gestión de citas entre el paciente y la asistencia sanitaria.

En concreto en el Hospital Costa del Sol , este tipo de servicio se ha estado realizando 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 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

En consecuencia, y ante la carencia de recursos propios para la prestación de esta asistencia objeto de la presente actuación, se propone la licitación de un expediente para la contratación de este servicio, en Centro adscrito al Servicio Andaluz de Salud en la provincia de Málaga

1. DATOS RELATIVOS AL EXPEDIENTE

Descripción:

El objeto del contrato es el **SERVICIO DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN CIUDADANA Y SOPORTE A CONSULTAS EXTERNAS CON DESTINO AL HOSPITAL UNIVERSITARIO COSTA DEL SOL y centros dependientes, PERTENECIENTES AL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD**

El Objeto del Servicio de Información y Soporte a Consultas Externas en el servicio de admisión supone aportar los medios necesarios para la prestación de los servicios de atención al público en labores de información y citación del Hospital Universitario Costa del Sol y su centro dependiente Hospital de Alta Resolución de Estepona, compuestos por los servicios de:

- Soporte a consultas externas: gestión de citas, tareas relacionadas con esta actividad y cita previa.
- Centralita.
- Información telefónica y presencial.

Finalización y justificación de la contratación:

La finalidad de la contratación es la necesidad de proporcionar las necesidades del servicio descrito que se deben cubrir con este tipo de servicio público obligatorio para los usuarios de la Sanidad Pública Andaluza que 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.

Tipo de procedimiento:

Abierto, pliego modelo de servicios

2. COSTES CONSIDERADOS PARA EL CÁLCULO DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

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,
    - 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:

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 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 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.

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/ 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/ 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 Espec. y Auxiliar Administrativo/a, 1 supervisor/a, que será interlocutor en los turnos correspondientes y 1 coordinador/a, que será 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 €.

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.

LA DIRECCIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA
DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO
REGIONAL DE MÁLAGA
(CENTRAL PROVINCIAL DE
COMPRAS DE MÁLAGA)