

**INFORME DE NECESIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LA DEMANDA ASIGNADO AL CENTRO  
COORDINADOR DE SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES, SA**

**LICITACIÓN 2022**

## ÍNDICE

- 1. Objeto**
- 2. Justificación de la necesidad e idoneidad**
- 3. Carencia de medios**
- 4. Lotes**
- 5. Datos económicos**
  - A. Sistema de determinación del importe del contrato
  - B. Determinación del precio/hora efectiva
  - C. Determinación de la actividad: basal comprometido y estimado NO comprometido
  - D. Determinación del importe del complemento de mejora salarial
  - E. Capacidad de incremento por encima del basal y tiempo de respuesta
  - F. Valor estimado del contrato y método aplicado para su cálculo
  - G. Valor estimado del contrato y método aplicado para su cálculo
  - H. Sistema de pago
- 6. Plazo de duración del contrato**
- 7. Tramitación del expediente**
- 8. Solvencia de las empresas licitadoras**
- 9. Compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato determinados medios personales o materiales**
- 10. Criterios de adjudicación**
- 11. Ofertas con valores anormales o desproporcionados**
- 12. Garantía definitiva**
- 13. Condiciones especiales de ejecución**
- 14. Condiciones esenciales del contrato**
- 15. Penalizaciones**
- 16. Persona responsable del contrato**
- 17. Modificación del contrato**
- 18. Subcontratación**
- 19. Revisión de precios**
- 20. Plazo de garantía**
- 21. Datos de carácter personal**
- 22. Contenido de la propuesta que deben presentar los licitadores**
- 23. Modelo de oferta económica**
- 24. Subrogación de personal**

## INFORME DE NECESIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEOPERACIÓN ASIGNADO AL CENTRO COORDINADOR DE SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES, SA

### 1. Objeto

#### 1.1. Denominación

En este documento se describe y detalla la necesidad de contratación del servicio de recepción y clasificación de la demanda telefónica o por otros medios telemáticos y otros servicios asimilados en sus distintos perfiles asignados (gestores de demanda, consulta administrativa y gestores de recursos) al Centro Coordinador Sanitario del SEM.

#### 1.2. Antecedentes

Sistema d'Emergències Mèdiques, SA (en adelante, el SEM), es la empresa pública que tiene por objeto la atención integral de las urgencias y las emergencias sanitarias extrahospitalarias mediante la gestión de los recursos personales, materiales y económicos que sean necesarios para prestar la atención *in situ* y el transporte asistido de los pacientes críticos.

En este contexto, el Centro Coordinador Sanitario (en adelante, el CECOS) es el servicio del SEM encargado de recibir y gestionar la demanda de asistencia y dar una adecuada respuesta a cada caso, ya sea en forma de atención telefónica o movilizándolo el recurso más adecuado para cada situación y patología, proceso que se materializa a través de medios personales (gestores, coordinadores, supervisores, jefe de proyecto y personal de apoyo) y materiales.

El CECOS es un servicio único en cuanto a su funcionamiento y gestión global, pero distribuido territorialmente en diferentes salas, que pueden variar de ubicación según las necesidades y las estrategias de coordinación. Actualmente, el SEM dispone de cinco salas, ubicadas en:

- Sala Motors (L'Hospitalet de Llobregat).
- Sala Bital/Ciències (L'Hospitalet de Llobregat).
- Sala Barcelona (c/ de Lleida, Barcelona).
- Sala Diagonal (c/ de Albert Bastardas, Barcelona).
- Sala Reus (edificio 112, Reus).

El CECOS recibe las demandas de asistencia urgente, consultoría sanitaria o consejos de salud a través del 061, el teléfono de emergencias único 112 o cualquier otro medio o instrumento electrónico, informático o telemático que se pueda requerir para atender a las necesidades del ciudadano.

Esta actividad propia sanitaria del CECOS descrita en el párrafo anterior precisa de un servicio específico de gestores mencionado anteriormente.

Este servicio ha experimentado crecimientos exponenciales coincidiendo con las oleadas de la pandemia. La necesidad de recursos adicionales se ha gestionado a través de varias modificaciones tanto ordinarias como de emergencia del contrato anterior (expediente 2017-000242) y finalmente con un procedimiento negociado sin publicidad por imperiosa urgencia adjudicado a Ferrovial Servicios a inicios de julio de 2021 y de seis meses de duración. El contrato contempla una prórroga de seis meses como máximo —ya solicitada formalmente—, que finaliza a inicios de julio de 2022.

## **2. Justificación de la necesidad e idoneidad**

### 2.1. Necesidad

A lo largo de la evolución de la pandemia se han ido utilizando los mecanismos previstos en la ley de contratación pública y las modificaciones ordinarias y extraordinarias por el estado de alarma para ir dando cobertura presupuestaria al crecimiento de actividad asociado a las distintas oleadas.

La persistencia de un nivel de actividad muy superior al previsto en el contrato inicial (prórroga anual incluida) hizo imprescindible el lanzamiento de una nueva licitación mediante un procedimiento negociado por imperiosa urgencia, con la función explícita de dar continuidad al servicio hasta la publicación del presente procedimiento abierto de licitación.

El contexto actual sigue sometido a un elevado grado de incertidumbre en las previsiones de evolución de la pandemia y los posibles incrementos repentinos de la demanda, por lo que es necesario dibujar un escenario **flexible** a la vez que **estructurado** con una actividad (horas) basal mínima («**basal comprometido**») más un margen de maniobra o de seguridad («**estimado no comprometido**») que dé herramientas para la gestión operativa de esta incertidumbre.

Adicionalmente, deberá concretarse esta flexibilidad con una volumetría de posiciones que deben cubrirse en un tiempo de respuesta, tanto en el estimado no comprometido como en posibles modificaciones ordinarias o extraordinarias que sean necesarias durante el contrato o sus prórrogas.

A efectos de la preparación de la presente licitación, y teniendo en cuenta tanto el contexto actual como la experiencia de los ejercicios precedentes, se ha estimado la necesidad de contar con un total de aproximadamente **1.814.945,83 horas efectivas** de dedicación entre los distintos grupos profesionales requeridos (gestores, coordinadores y supervisores), repartidas entre los dos años de duración inicial del contrato.

### 2.2. Idoneidad

Para llevar a cabo su actividad de coordinación y atención sanitaria, el 061 necesita disponer de un servicio de gestores que canalice la alerta hacia el recurso más adecuado para darle respuesta, desde la movilización de un recurso en caso de emergencia (por ejemplo, unidad básica, avanzada o helicóptero) hasta una consulta

sanitaria (por ejemplo, diagnosis o consejos sanitarios) o administrativa (por ejemplo, tarjeta sanitaria, «La meva salut»), siempre siguiendo los procedimientos establecidos por el SEM.

### **3. Carencia de medios**

El SEM no dispone en la actualidad del equipo humano ni de los recursos materiales necesarios para llevar a cabo este servicio de gestores, por lo que se propone la contratación externa.

**4. Lotes** Sí:  No:

Procede poner de manifiesto que, si bien el CECOS está distribuido territorialmente en cinco salas ubicadas en L'Hospitalet de Llobregat (2), Barcelona (2) y Reus, trabaja como un servicio único y global en cuanto a operativa y gestión.

Dado que este enfoque coordinado de la operativa y la gestión, así como la posibilidad de poderse intercambiar servicios y funciones en momentos de necesidad, no es posible licitar el objeto del contrato de forma fraccionada mediante lotes, ya que su división podría perjudicar el propio servicio y afectar a su correcto desarrollo y coordinación.

En definitiva, considerando la criticidad y la sensibilidad del servicio, especialmente desde la perspectiva del interés general que le es inherente, no es posible proceder a su división en lotes para garantizar un correcto funcionamiento del mismo.

### **5. Datos económicos**

La cuantía de este contrato en relación con el importe correspondiente a las horas máximas de gestor, coordinador y supervisor se determina en función de precios unitarios.

Como se detalla más adelante, el importe total del contrato se divide en dos franjas diferenciadas:

- Un basal **comprometido** anual concretado desde el inicio del contrato.
- Un estimado **no comprometido** variable que se va a consumir en función de la necesidad.

Adicionalmente, el pliego establece un importe máximo **—asumido por el SEM—** de complemento de mejora salarial orientado a dar estabilidad y calidad al servicio reduciendo la rotación y, por tanto, la pérdida de conocimiento y experiencia, aspectos de capital importancia en un servicio complejo y crítico.

El presupuesto de licitación incorpora todos los costes directos e indirectos y el beneficio industrial asociados a la prestación en los términos establecidos en el artículo 159.2.3 de la Ley 5/2017, de 28 de marzo, de acuerdo con la consulta preliminar de mercado a la que se hará referencia posteriormente.

Asimismo, se hace constar que con el presupuesto de licitación se garantiza la retribución de los trabajadores y trabajadoras de acuerdo con el convenio de aplicación.

## A. Sistema de determinación del importe del contrato

De forma resumida, el presupuesto integra dos conceptos claramente diferenciados:

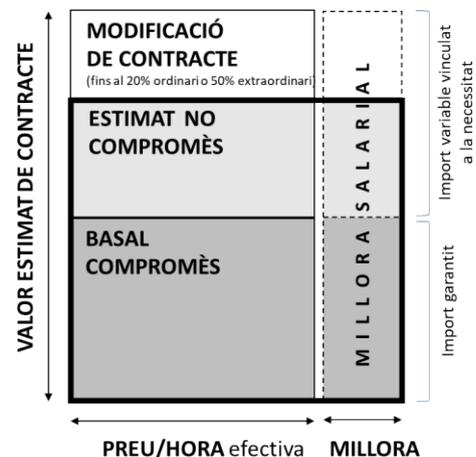
1. Un precio/hora máximo multiplicado por la estimación de actividad (horas efectivas).
  - Se ofrecerá diferenciadamente para los tres perfiles: gestor, coordinador y supervisor.
  - El concepto de hora efectiva se desarrollará más adelante.
2. Un importe máximo —asumido por el SEM— denominado *complemento de mejora salarial*.
  - Está vinculado a la voluntad de favorecer la estabilidad de los gestores, los coordinadores y los supervisores para minimizar la pérdida de conocimiento y calidad asociada a una elevada rotación.

Estos dos conceptos se modulan según un escalonado de volumetría:

1. Basal comprometido: actividad anual mínima comprometida desde el inicio del contrato.
2. Estimado no comprometido: se consumirán recursos adicionales en el basal en función de la necesidad.
3. Modificaciones de contrato: mecanismo contemplado en la contratación pública para solicitar justificadamente recursos adicionales a los previstos inicialmente.

Este esquema permite adaptarse a la variabilidad de la demanda, tanto en lo que se refiere a la tipología (a través del precio/hora efectiva) como a la volumetría (basal comprometido + estimado no comprometido + modificaciones de contrato).

El SEM no está obligado a agotar el presupuesto que se plantea en esta licitación. La única parte comprometida es el basal (tanto en las horas efectivas como en el complemento de mejora asociado), mientras que en el resto (estimado no comprometido y posibles modificaciones) el consumo se realizará en función de las necesidades que se determinen en cada momento.



**VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO**  
**MODIFICACIÓN DE CONTRATO**  
 (hasta el 20% ordinario o el 50% extraordinario)  
**ESTIMADO NO COMPROMETIDO**  
**BASAL COMPROMETIDO**  
**PRECIO/HORA efectiva**  
**MEJORA SALARIAL**  
**MEJORA**  
 Importe variable vinculado a la necesidad  
 Importe garantizado

## B. Determinación del precio/hora efectiva

Se ofrecerá un precio/hora efectiva único por perfil (gestor, coordinador y supervisor)

independientemente de cualquier otra consideración (por ejemplo, laborables, fines de semana, festivos, horario diurno, horario nocturno). Este precio/hora se mantendrá invariable durante toda la duración del contrato y sus posibles modificaciones o prórrogas.

El concepto de hora efectiva se aplica a las horas efectivamente trabajadas o en el puesto de trabajo en situación de disponibilidad. Por tanto, no se contabilizan las horas no operativas: absentismo, bajas, formación, descansos de cualquier tipo, vacaciones, etc. El seguimiento operativo ligado a la certificación mensual de las horas efectivas se describe en el Pliego de prescripciones técnicas (PPT).

En el precio por **hora efectiva** por perfil profesional se repercutirán TODOS los costes del servicio, tanto directos como indirectos, por ejemplo:

- Las condiciones de subrogación del personal:
  - El adjudicatario asumirá todas las condiciones del personal subrogado, incluida la antigüedad, y en ningún caso podrán ser inferiores al convenio colectivo vigente del sector.
  - Se exceptúa el complemento de mejora salarial asumido por el SEM.
- Horas de no actividad de los gestores, los coordinadores y los supervisores: descansos, vacaciones, bajas, absentismo, formación y otros.
- Horas y recursos de estructura dedicadas al proyecto: calidad, formación, contratación, RRHH, ámbito jurídico y otros, incluida explícitamente la capacidad de crecimiento (por ejemplo, el mantenimiento de la bolsa de candidatos).
- Otros costes directos e indirectos ligados al contrato: uniforme, taquilla, tarjeta de identificación/acceso, material asociado al puesto de trabajo (ratón, alfombrilla, auriculares) y de protección de riesgos laborales (mascarilla, gel), etc.

No se aceptará la facturación de ningún otro concepto aparte de las horas efectivas multiplicadas por una tarifa única por perfil profesional.

La determinación del precio/hora efectiva máximo se ha basado en el análisis de los costes directos (principalmente la retribución y los pluses del convenio de *call center*) y los costes indirectos (6% de costes de estructura) y considerando un beneficio industrial del 10%.

PERFIL	PRECIO/HORA EFECTIVA
Gestores	22,34
Coordinadores	22,99
Supervisores	24,87

*Importe máximo sin IVA y sin incluir el complemento de mejora.*

A mediados de 2021 se realizó una consulta preliminar de mercado (CPM), como paso previo a la presente licitación, con el doble objetivo de:

1. Maximizar la concurrencia de ofertas.
2. Explorar posibles propuestas de nuevos enfoques operativos, contractuales o tecnológicos para incrementar la eficacia y la eficiencia del servicio, siempre con el objetivo de garantizar la mejor respuesta al ciudadano.

Uno de los aspectos explícitamente solicitado en la CPM era precisamente el precio/hora efectiva de mercado de un servicio como el descrito aquí.

El precio/hora propuesto en la licitación está en consonancia con la CPM: el precio/hora de gestor es ligeramente superior, pero es inferior para los perfiles de coordinador y supervisor.

Adicionalmente, es necesario tomar en consideración que el sector de los *call centers* en general y el de emergencias en particular han experimentado últimamente cambios laborales significativos (nueva Ley de reforma laboral, congelación de negociaciones de convenio, etc.).

Hay que señalar que el precio/hora efectiva propuesto aquí es un máximo y que uno de los criterios de valoración con más peso es precisamente la posible reducción de este precio/hora, pero siempre cumpliendo los objetivos de calidad exigidos en el pliego. Los licitadores en ningún caso pueden superar en su oferta el precio/hora máximo indicado.

### C. Determinación de la actividad: basal comprometido y estimado NO comprometido

Para dar estabilidad al servicio, se determina una actividad mínima (**basal**) comprometida, calculada a partir de la proyección en 2022 de la actividad previa a la pandemia (2019).

En los cinco años anteriores a la pandemia (2015-2019), el incremento anual medio de las alertas ha sido del **6,2%**. Aplicando este índice de crecimiento a la actividad real de 2019 (horas efectivas realizadas por perfil) para extrapolarla a 2022, obtenemos la estimación de las horas asociadas al **basal comprometido**.

Por otra parte, la accesibilidad y la capacidad de respuesta del 061 se han ganado la confianza de la ciudadanía como un canal imprescindible y fiable de entrada al sistema sanitario, incorporando adicionalmente nuevos servicios tanto sanitarios (apoyo emocional o mesa de fragilidad) como administrativos ligados a la salud (por ejemplo, «La meva salut», tarjeta sanitaria o agendación de vacunas). Así, el volumen diario de alertas en periodos valle entre oleadas se ha situado en torno a las 12.000 alertas/día, que es un **51,7%** superior al basal prepandemia extrapolado a 2022 (situado en 7.912 alertas/día). Este 51,7% es, pues, el criterio empleado para concretar lo que llamamos **estimado no comprometido**.

PERFIL	NÚMERO DE HORAS EFECTIVAS		
	BASAL COMPROMETIDO	ESTIMADO NO COMPROM.	TOTAL ANUAL
Gestores	519.836,34	268.589,88	<b>788.426,22</b>
Coordinadores	55.937,05	28.901,65	<b>84.838,70</b>
Supervisores	28.368,00	5.840,00	<b>34.208,00</b>
	<b>604.141,39</b>	<b>303.331,53</b>	<b>907.472,91</b>

Este basal se convertirá en la actividad anual comprometida. La distribución mensual de este basal anual se realiza de acuerdo con la distribución media de la actividad en los años anteriores a la pandemia (2013-2019), resultando de la siguiente manera:

HORAS x PERFIL	BASAL COMPROMETIDO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Gestores	519.836,34	46.643,29	41.448,66	42.828,31	40.421,34	42.378,78	43.027,10	45.555,90	42.618,85	40.824,90	44.032,37	43.063,49	46.993,34	<b>519.836,34</b>
Coordinadores	55.937,05	5.019,06	4.460,09	4.608,55	4.349,54	4.560,17	4.629,94	4.902,05	4.586,01	4.392,97	4.738,11	4.633,85	5.056,72	<b>55.937,05</b>
Supervisores	28.368,00	2.545,37	2.261,90	2.337,18	2.205,83	2.312,65	2.348,03	2.486,03	2.325,75	2.227,86	2.402,89	2.350,02	2.564,47	<b>28.368,00</b>

604.141,39	54.207,72	48.170,64	49.774,04	46.976,72	49.251,61	50.005,07	52.943,99	49.530,61	47.445,73	51.173,37	50.047,36	54.614,53	604.141,39
	7,7%	-4,3%	-1,1%	-6,7%	-2,2%	-0,7%	5,2%	-1,6%	-5,8%	1,6%	-0,6%	8,5%	

Estas horas por perfil son las que se certificarán mensualmente como **basal comprometido**.

Por otra parte, el **estimado no comprometido** es un máximo, y se consumirán los recursos de acuerdo con las necesidades reales o previstas con el margen de seguridad determinado en cada momento, escalando y desescalando recursos en función de estos criterios.

A título exclusivamente informativo, en el Pliego de prescripciones técnicas (PPT) se ofrece la distribución de las horas efectivas por sala basada en datos reales de 2019 (situación prepandemia). Adicionalmente, se adjunta también la distribución por franja horaria y día de la semana de la actividad del primer nivel de demanda.

#### **D. Determinación del importe del complemento de mejora salarial**

El establecimiento de este complemento se realiza siguiendo la Directriz 1/2019, de la Dirección General de Contratación Pública, por la que se fijan criterios para la aplicación de las cláusulas de mejoras laborales y salariales como criterio de valoración en determinados contratos.

En relación con la citada Directriz, en primer lugar, hay que decir que, de acuerdo con la misma, el impacto económico del criterio de mejora retributiva se ha tenido en cuenta en el cálculo del precio de licitación y de su valor estimado. Se considera que es mejor disgregar la partida de mejoras salariales dentro del presupuesto base de licitación a efectos de que su pago quede vinculado directamente a la oferta del licitador y a la valoración que se efectúe durante el trámite de adjudicación.

Por otra parte, como se dirá a continuación, y también de acuerdo con la Directriz, se fija este criterio de valoración teniendo en cuenta el sector de actividad del contrato con el objetivo de alcanzar la máxima estabilidad en la prestación de un servicio público que es absolutamente crítico para la ciudadanía, tal y como se ha demostrado durante la pandemia como consecuencia de la COVID-19.

El complemento de mejora salarial es un importe máximo asumido por el SEM. Se trata de un concepto que va en consonancia con el que disfrutaban los trabajadores de empresas contratistas del sector de emergencias de Cataluña como herramienta para fomentar la estabilidad de los gestores en un servicio complejo y crítico.

El SEM, en los expedientes que son antecedente de este, ha destinado este importe máximo, que ha sido distribuido de acuerdo con la oferta presentada por la empresa contratista. Esta información consta en la documentación de subrogación y está configurada por un complemento de mejora integrado por dos tipologías diferenciadas:

1. Complemento de emergencia, coordinadores y supervisores.
2. Complemento variable.

El complemento de emergencia se aplica a todos los trabajadores y trabajadoras. En el caso de coordinadores y supervisores, los complementos explicitados son adicionales al de emergencias.

Son complementos mensuales y se prorratean en función de las jornadas efectivamente trabajadas. En el contrato actual los importes y el escalonado son los siguientes:

MEJORA/PERFIL	€/mes
<b>Emergencias</b>	174,69
<b>Coordinador</b>	151,73
<b>Supervisor</b>	202,30

Importes sin IVA

Abono compl. Emergencia	Importe (€)
39 ≤ jda. ≤ 38,5	174,69
38,5 ≤ jda. < 20	154,12
Jda. < 20	154,12 × jda. / 20

El complemento de coordinador y supervisor se aplica con prorrateo lineal.

En la presente licitación, el SEM ha incrementado sensiblemente el importe destinado a este complemento de mejora salarial, al tiempo que requiere un porcentaje de adscripción de medios con contrato a jornada completa para favorecer la estabilidad y la calidad del servicio.

El importe máximo del complemento de mejora salarial asumido anualmente por el SEM será:

	BASAL COMPROMETIDO	ESTIMADO NO COMPROM.
<b>COMPLEMENTO DE MEJORA (€/AÑO)</b>	<b>2.678.446,86</b>	<b>1.344.813,31</b>

Importes anuales sin IVA.

Incluye el 31,4% correspondiente a la parte de la empresa del coste de la Seguridad Social.

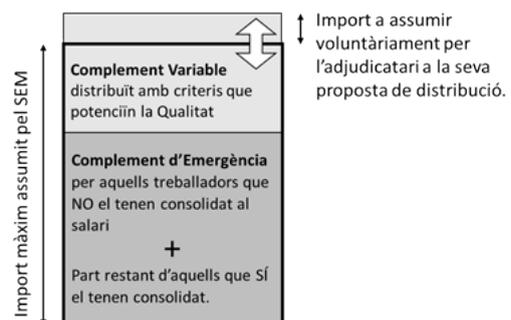
Por tanto, en esta parte del presupuesto de licitación destinado a las mejoras salariales se ha previsto el mantenimiento actual de los complementos mensuales que el adjudicatario deberá abonar tal y como se establece en el PPT junto con la previsión relacionada con el criterio de valoración que mejora el actual complemento de emergencia.

El importe del complemento de mejora asociado al basal queda también comprometido, mientras que el importe asociado al estimado no comprometido del complemento de mejora será proporcional a las horas efectivas adicionales al basal.

Algunos de los trabajadores adheridos al servicio tienen históricamente ya consolidado en el salario la mayor parte del complemento de emergencia, por lo que mensualmente se produce un «excedente variable» entre el importe proporcionado por el SEM como complemento de mejora salarial y el importe asociado al reparto del complemento de emergencia, coordinador y supervisor descrito anteriormente.

El licitador deberá detallar en su oferta —y puntuará como criterio de valoración— una propuesta para el reparto de este «complemento variable» entre los trabajadores orientados a favorecer la calidad del servicio.

El importe de este complemento variable podrá ser incrementado, respecto al importe máximo asumido por el SEM, a cuenta del licitador en su oferta.



Importe máximo asumido por el SEM

**Complemento variable** distribuido con criterios que potencien la calidad  
**Complemento de emergencia** para aquellos trabajadores que NO lo tienen consolidado en el salario

+

Parte restante de aquellos que Sí lo tienen consolidado.

Importe a asumir voluntariamente por el adjudicatario en su propuesta de distribución.

Así pues, el criterio de valoración de este apartado se centra en dos aspectos:

1. La mejora del complemento de emergencias respecto al importe actual.
2. La propuesta de modelo de distribución del complemento variable.

El adjudicatario deberá facilitar mensualmente la información que el SEM solicite para visualizar en la nómina el adecuado reparto de este concepto a los trabajadores.

### **E. Capacidad de incremento por encima del basal y tiempo de respuesta**

La pandemia ha puesto de manifiesto que, en un contexto sanitario complejo, desconocido y muy variable, el ciudadano busca un canal de atención ágil y flexible capaz de dar respuesta a rápidos crecimientos de la demanda.

Es necesario, pues, un marco contractual que facilite esta flexibilidad, que se concreta en la velocidad de incrementar o decrementar los recursos disponibles en función de la necesidad. Esta flexibilidad ha sido necesaria principalmente en gestores de demanda y consulta administrativa en horario diurno.

Se pide, pues, que el oferente proponga un modelo de flexibilidad que, empleando las diversas herramientas de que disponga, le permita asumir un compromiso de velocidad de incremento de posiciones (qué número de posiciones y en cuánto tiempo se incrementan). Se valorará el modelo que garantice una mayor flexibilidad de respuesta.

### **F. Valor estimado del contrato y método aplicado para su cálculo**

Aplicando el precio/hora indicado anteriormente en la actividad anual se obtiene el importe anual máximo asociado a las horas efectivas. Adicionalmente, es necesario añadirle el importe asociado al complemento de mejora:

1 AÑO, SIN IVA	IMPORTE ANUAL DE HORAS EFECTIVAS (sin IVA)			
PERFIL	PRECIO/HORA EFECTIVA	BASAL COMPROMETIDO	ESTIMADO NO COMPROM.	TOTAL ANUAL PRESUPUESTO
Gestores	22,34	11.613.143,76	6.000.297,95	17.613.441,71
Coordinadores	22,99	1.285.992,78	664.448,84	1.950.441,62
Supervisores	24,87	705.512,16	145.240,80	850.752,96
		<b>13.604.648,70</b>	<b>6.809.987,59</b>	<b>20.414.636,29</b>
<b>COMPLEMENTO DE MEJORA (sin IVA)</b>		<b>2.678.446,86</b>	<b>1.344.813,31</b>	<b>4.023.260,17</b>

Todos los importes son sin IVA.

Así pues, el presupuesto para los dos años de contrato, incorporando el 21% de IVA, es:

2 AÑOS, CON IVA		PRESUPUESTO DE HORAS EFECTIVAS (2 años, IVA incluido)		
PERFIL	PRECIO/HORA EFECTIVA	BASAL COMPROMETIDO	ESTIMADO NO COMPROM.	TOTAL PRESUPUESTO
Gestores	22,34	28.103.807,90	14.520.721,04	42.624.528,94
Coordinadores	22,99	3.112.102,53	1.607.966,19	4.720.068,72
Supervisores	24,87	1.707.339,43	351.482,74	2.058.822,17
		<b>32.923.249,86</b>	<b>16.480.169,97</b>	<b>49.403.419,83</b>
COMPL. DE MEJORA (2 años, IVA incluido)		6.481.841,40	3.254.448,21	9.736.289,61
TOTAL PRESUPUESTO (2 años, IVA incluido)				<b>59.139.709,44</b>

### G. Valor estimado del contrato y método aplicado para su cálculo

El presupuesto máximo de licitación, por un periodo de dos años de contrato, con un máximo de dos prórrogas anuales y la modificación ordinaria (máximo el 20%), es:

CONCEPTO PRESUPUESTARIO	BASAL COMPROMETIDO	ESTIMADO NO COMPROM.	TOTAL 2 AÑOS
<b>DURACIÓN INICIAL</b> 2 años, importe de horas + complemento de mejora	32.566.191,12	16.309.601,80	48.875.792,92
<b>PRÓRROGAS</b> 2 años (1 + 1)	32.566.191,12	16.309.601,80	48.875.792,92
<b>MODIFICACIONES ORDINARIAS</b> Máximo el 20% del importe para la duración inicial (SIN prórrogas)	6.513.238,22	3.261.920,36	9.775.158,58
<b>TOTAL (sin IVA)</b>	<b>71.645.620,46</b>	<b>35.881.123,96</b>	<b>107.526.744,42</b>

Todos los importes son sin IVA.

### H. Sistema de pago

El pago se abonará mensualmente al adjudicatario en función de las horas efectivas realizadas, desglosadas por perfil (gestor, coordinador y supervisor), por ámbito (primer nivel de demanda, segundo nivel administrativo, gestión de recursos) y sala, y multiplicadas respectivamente por el precio/hora unitario adjudicado.

Del total de horas efectivas efectuadas mensualmente, la factura diferenciará las correspondientes al «**basal comprometido**» de las correspondientes al «**estimado no comprometido**» (horas por perfil por encima del basal mensual comprometido).

El importe del **complemento de mejora** se facturará también mensualmente de acuerdo con la oferta presentada y una vez efectuada por el SEM la validación citada anteriormente. Hay que recordar que se trata de un importe máximo y que en ningún caso se pagará más de ese importe por este concepto.

La factura correspondiente deberá presentarse antes del quinto día hábil de cada mes, por meses vencidos.

El volumen de horas que hay que certificar mensualmente se obtendrá del registro de actividad en los sistemas del SEM. En el PPT se describe detalladamente el proceso de

*login y logout* de los trabajadores del adjudicatario y los estados considerados como horas certificables.

En caso de que exista una discrepancia igual o inferior al 1% en horas respecto a la cifra facilitada por el adjudicatario, se dará por buena la cifra obtenida por el SEM. En caso de que la discrepancia sea superior a este 1%, se realizará el pago según la cifra del SEM, pero en paralelo se pondrá en marcha un análisis conjunto para determinar su motivo, procediendo a su regularización si fuera necesario. Este proceso de verificación deberá finalizar antes de la siguiente certificación mensual.

## **6. Plazo de duración del contrato**

El presente contrato tiene una duración prevista de dos años a contar desde el inicio de la prestación efectiva del servicio.

El contrato inicial podrá disponer de prórrogas de entre 3 y 12 meses de duración hasta un máximo acumulado de 24 meses. La prórroga será notificada formalmente por el SEM por escrito al adjudicatario con un mínimo de dos meses de antelación a la finalización del contrato o de cada una de sus prórrogas.

La empresa adjudicataria debe poner en marcha el servicio en un plazo máximo de **seis semanas** desde la formalización del contrato.

Con el fin de dar continuidad al servicio, el posible traspaso de la actividad a un nuevo adjudicatario no puede suponer en ningún caso un cambio brusco en su dimensionamiento. La transición del dimensionamiento de recursos debe ser suave y con criterios estrictamente operativos. En otras palabras, el día de inicio del servicio del nuevo contrato, los recursos adscritos deberán ser los mismos que los del día anterior.

A lo largo de la duración del contrato se podrá producir alguna modificación en la composición actual de los recursos como, por ejemplo, la licitación del servicio de atención a las personas sordas, actualmente atendido por gestores expertos en el lenguaje de signos: dos posiciones (24 x 365) equivalentes a 17.520 horas efectivas anuales. En caso de que se adjudicara durante la vigencia del contrato o alguna de sus posibles prórrogas, el basal comprometido se mantendría igual sustituyéndolos por otros dos gestores.

## **7. Tramitación del expediente**

La presente contratación se propone que sea:

Ordinaria:  Urgente:

## **8. Solvencia de las empresas licitadoras**

### **a) Solvencia económica y financiera**

**Criterio:** volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de las actividades del empresario, y presentación de las ofertas iguales o superiores a 35.000.000 euros.

**Medio de acreditación:** aportar las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil correspondientes al ejercicio de volumen anual de negocio más elevado de los tres últimos ejercicios mencionados. Los empresarios no obligados a presentar las cuentas en registros oficiales podrán aportar los libros de contabilidad debidamente legalizados.

b) Solvencia técnica o profesional

**Criterio:** relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado, de los servicios o trabajos.

**Medio de acreditación:** La acreditación de esta solvencia técnica o profesional se efectuará mediante la relación de los principales servicios efectuados en los últimos tres años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato y el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución (sea igual o superior al 70%) de la anualidad media del contrato.

**Medio de acreditación:** declaración responsable.

c) Clasificación empresarial

Los licitadores podrán aportar alternativamente la siguiente clasificación empresarial:

- Grupo: U
- Subgrupo: 8
- Categoría: 5

**9. Compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato determinados medios personales o materiales**

El servicio objeto de esta contratación requiere el máximo de estabilidad de la plantilla, lo que implica reducir al máximo la contratación temporal. El fomento de la jornada completa respecto a la contratación a tiempo parcial posibilita prestar el servicio en mejores garantías, puesto que facilita las acciones formativas por parte de la empresa proveedora y favorece la estabilidad laboral.

Así pues, para dar estabilidad a la actividad asociada al **basal comprometido**, se requiere una contratación a jornada completa de un mínimo del **55% de la plantilla** adscrita al basal, con un máximo del 45% con contratación a tiempo parcial.

Adicionalmente, y para favorecer una mejor conciliación de los trabajadores adscritos en el basal, se requiere la previsión de un calendario laboral a más largo plazo (semestral o anual) y comunicado a los trabajadores con una antelación mínima de un mes antes de su inicio.

Todos los gestores, independientemente de su antigüedad, estarán clasificados profesionalmente dentro del **grupo D - nivel 9**, como gestor telefónico del actual convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*.

Los coordinadores y los supervisores estarán clasificados con los niveles N8 y N6, respectivamente, de dicho convenio.

Para profesionales de nueva incorporación

- Ciclo formativo de grado medio, preferentemente de la rama sanitaria, o dos años de experiencia en funciones similares al objeto contractual.

Para todos los profesionales

- Conocimiento del catalán (como mínimo el nivel B) y el castellano tanto oral como escrito.
- Nivel alto de conocimientos de ofimática y de herramientas informáticas.
- Nivel de mecanografía de 150 pulsaciones por minuto.
- Conocimientos y habilidades telefónicas.
- Dicción adecuada y fluidez verbal.
- Correcta expresión escrita tanto en la redacción como en la ortografía.
- Capacidad de comunicación empática.
- Control de situaciones de estrés.
- Capacidad de síntesis.
- Habilidad en la búsqueda de información (búsqueda de webs).
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Sentido de la responsabilidad y motivación en el puesto de trabajo.

Experiencia necesaria para supervisores y coordinadores

- Los coordinadores serán profesionales con una amplia experiencia demostrable (de como mínimo tres años) en el perfil profesional que coordinen (gestores de demanda o gestores de recursos). Se ha establecido una ratio de un coordinador cada 10 gestores. Entre ellos habrá un profesional en concreto que será la referencia para la gestión de la demanda del segundo nivel de consulta administrativa y otro como referencia para la gestión del lenguaje de signos.
- Los supervisores serán profesionales con una amplia experiencia demostrable (de como mínimo cinco años) en el perfil profesional que supervisen (gestores de demanda o gestores de recursos). Todas las salas dispondrán de la figura del supervisor. En algunas salas será en formato 24 x 365, mientras que en otras serán 8 horas en jornada partida los días laborables. En el PPT se concreta cada casuística.

En todo momento deberá garantizarse la disponibilidad entre el equipo de gestión de la demanda de un gestor con conocimiento alto de inglés y otro de francés para atender las demandas que puedan existir en estos idiomas, tanto telefónicas como escritas (correos, chat, etc.).

El jefe y el subjefe de proyecto adscritos a la ejecución del contrato deben acreditar una experiencia profesional mínima de cinco años en este puesto o equivalente en relación directa con el objeto del contrato. Su dedicación será del 100%.

**10. Criterios de adjudicación**

En este apartado, se proponen los criterios de valoración asociados al objeto del contrato. Como marco general, los criterios tienen como objetivo la adjudicación del contrato a la oferta que maximice el compromiso entre la calidad y el coste del servicio.

Están divididos en dos grandes ámbitos:

A. **Criterios y subcriterios que dependen de un juicio de valor.** Se propone un baremo vinculado a la concreción, la claridad y la adecuación de la propuesta a los requisitos descritos en el pliego, así como la valoración de aspectos de especial interés que aporten calidad adicional al desarrollo del servicio. Está estructurado en diferentes ámbitos:

1. Planes de transición del contrato: criterios orientados a garantizar transiciones suaves sin afectación en el nivel de servicio.
2. Plan operativo: criterios orientados a disponer de herramientas de seguimiento y gestión del desarrollo de la actividad, desde el dimensionamiento necesario en cada momento hasta los procedimientos o la interlocución con el SEM.
3. Plan de calidad: criterios orientados a garantizar el seguimiento de la calidad del servicio prestado y a identificar los posibles riesgos.
4. Plan de formación: criterios orientados a disponer de las herramientas y los recursos para garantizar la adecuada formación de todo el personal adherido al contrato.
5. Modelo de distribución del complemento variable: criterios orientados a favorecer un modelo estable que potencie la calidad del servicio.

B. **Criterios y subcriterios valorables de forma automática**

1. Mejoras salariales y otras condiciones laborales: varios criterios orientados a dar estabilidad a la plantilla como herramienta para reducir la rotación y la pérdida de conocimiento y que favorezcan, por tanto, la calidad del servicio: desde la mejora del complemento de emergencias hasta el porcentaje de compromiso de contratación a jornada completa, pasando por el calendario laboral a más largo plazo que favorezca la conciliación de los trabajadores.
2. Oferta económica: criterio de reducción respecto a un precio/hora máximo para racionalizar el coste, siempre dentro de los criterios de calidad establecidos en el pliego.

En la siguiente tabla se detalla cada uno de los criterios y subcriterios establecidos:

<p><b>A. CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b> Cada subcriterio se valorará según el siguiente baremo aplicado a los criterios propios de cada caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Insuficiente: 0 puntos</u> La propuesta no incorpora la suficiente concreción, claridad y adecuación a los requisitos específicos a valorar.</li> <li>• <u>Regular: 50% de la puntuación</u> La propuesta incorpora la concreción, la claridad y la adecuación mínima requerida en los requisitos específicos a valorar.</li> <li>• <u>Bueno: 75% de la puntuación</u> La propuesta cumple con las expectativas de calidad en cuanto a concreción, claridad y adecuación a los requisitos específicos a valorar.</li> <li>• <u>Excelente: 100% de la puntuación</u> La propuesta, además de cumplir las anteriores condiciones, incluye adicionalmente aspectos de especial interés para el desarrollo de los requisitos específicos a valorar.</li> </ul>	<p><b>HASTA 49 PUNTOS</b></p>
<p><b>A.1. PLANES DE TRANSICIÓN DE CONTRATO</b> (PPT, apartado 20)</p>	<p><b>Hasta 5 puntos</b></p>
<p>PLAN DE INICIO DE CONTRATO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tareas, herramientas y calendario propuestos para garantizar la transición al inicio del contrato sin afectación al servicio y garantizando el mantenimiento de los indicadores de calidad durante la transición.</li> </ul>	<p>3</p>

<p>PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL CONTRATO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tareas, herramientas y calendario propuestos para la transferencia de documentación y conocimientos al nuevo adjudicatario al finalizar el contrato.</li> </ul>	2	
<b>A.2. PLAN OPERATIVO (PPT, apartado 21)</b>	<b>Hasta 24 puntos</b>	
<p>DETERMINACIÓN DEL DIMENSIONAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Metodología utilizada para optimizar el cálculo del dimensionamiento ajustado a la demanda.</li> <li>Flexibilidad y usabilidad de la herramienta en la inclusión y la modificación de los diferentes parámetros operativos que influyen en la previsión o simulación (<i>what if</i>) del dimensionamiento.</li> <li>Facilidad de acceso por parte del SEM a la herramienta utilizada para que pueda ser utilizada de forma efectiva para realizar cálculos de dimensionamiento y simulaciones.</li> <li>Claridad, simplicidad de uso y utilidad de la herramienta en la ayuda a la toma de decisiones.</li> </ul>	1 1 1 2	<b>5</b>
<p>GESTIÓN DE LA FLEXIBILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción para hacer frente a los incrementos repentinos de la demanda, y estrategias y herramientas que garantizarán su cumplimiento.</li> <li>Compromisos concretos asumidos en cuanto al incremento del volumen de posiciones y el plazo de tiempo en el que estarán plenamente operativos.</li> </ul>	3 4	<b>7</b>
<p>SEGUIMIENTO DE LAS HORAS EFECTIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidad de uso de la herramienta puesta a disposición del SEM para visualizar la cobertura real de horas efectivas frente al dimensionamiento teórico acordado.</li> <li>Capacidad de estructuración y desglose adaptado al SEM: por perfiles, por salas, tanto en caliente (consulta de situación de cobertura real vs. la prevista en el momento actual) como el histórico (acumulado para la certificación mensual, por franja horaria, ámbito, perfil, sala, día y mes).</li> <li>Flexibilidad para adaptarse a la probable evolución de los grupos operativos y salas.</li> </ul>	2 2 1	<b>5</b>
<p>GESTIÓN DE AUSENCIAS NO PREVISTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción para gestionar las ausencias no previstas orientado a dar la respuesta más inmediata posible y garantizar la reposición sin afectación al servicio en las diferentes salas y perfiles.</li> <li>Concreción de los compromisos adquiridos.</li> </ul>	2 2	<b>4</b>
<p>PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso y herramienta de apoyo a la elaboración y la estructuración de la información.</li> <li>Simplicidad de uso (búsqueda según distintos criterios) por parte de los usuarios.</li> <li>Control: inmediatez de la distribución, acuse de recibo y garantía de trabajar siempre con la última versión.</li> </ul>	1 1 1	<b>3</b>
<b>A.3. PLAN DE CALIDAD (PPT, apartado 25)</b>	<b>Hasta 8 puntos</b>	
<p>ESTRATEGIA DEL PLAN DE CALIDAD. DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN. Se valorará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El nivel de concreción y viabilidad de los objetivos.</li> <li>La metodología en la evaluación y la revisión de los mismos para garantizar el nivel de logro y la adecuación a posibles cambios en el contexto organizativo.</li> </ul>	2 2	<b>4</b>
<p>ANÁLISIS DE LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES ASOCIADOS AL SERVICIO CONTRATADO. Se valorará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El nivel de detalle en la evaluación de riesgos y oportunidades del servicio objeto del concurso y la coherencia de los resultados obtenidos con el plan presentado para mitigar los riesgos y para aprovechar las oportunidades.</li> </ul>		<b>1</b>
<p>IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA Y DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS. Se valorará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Metodología clara y eficaz del proceso de detección de las no conformidades y las desviaciones, del análisis de las mismas y de la definición de los planes de acción de mejora o de corrección.</li> <li>La utilización de herramientas que faciliten el seguimiento y la gestión de los planes de mejora (identificación de responsables y áreas implicadas, cronograma, avisos de demoras y flujos de trabajo).</li> </ul>	2 1	<b>3</b>
<b>A.4. PLAN DE FORMACIÓN (PPT, apartado 19)</b>	<b>Hasta 9 puntos</b>	
<p>RECURSOS MATERIALES DEDICADOS A LA FORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción detallada de los recursos, los materiales y las tecnologías de que disponen los espacios dedicados a formación para garantizar que la formación pueda darse en las mejores condiciones de calidad.</li> </ul>		<b>3</b>
<p>HERRAMIENTA INFORMÁTICA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL SEM</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción clara y detallada con imágenes del funcionamiento de la herramienta. Se valorará la funcionalidad de la herramienta, sus posibilidades y la facilidad de uso.</li> </ul>		<b>3</b>
<p>ACREDITACIÓN DE LA COMPETENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de las pruebas de acreditación de la competencia utilizadas para detectar los conocimientos del profesional antes de su incorporación de acuerdo con los requisitos mínimos establecidos en el apartado de adscripción de medios para cada uno de los perfiles profesionales adscritos al contrato.</li> </ul>		<b>3</b>

A.5. MODELO DE DISTRIBUCIÓN DEL COMPLEMENTO VARIABLE (PPT, apartado 18)	Hasta 3 puntos
<p><b>MODELO DE DISTRIBUCIÓN DEL COMPLEMENTO VARIABLE</b></p> <p>El importe del complemento de mejora salarial asumido por el SEM, descontado el importe destinado al complemento de emergencia (incluido el aumento valorado en el criterio automático), de coordinación y de supervisión, puede disponer de una cantidad sobrante variable.</p> <p>Este criterio valora las propuestas que realicen los licitadores para destinar esta cantidad sobrante al establecimiento de medidas de mejoras salariales que reviertan directamente en la mejora de la calidad del servicio y en la estabilidad laboral. En la propuesta se deberán detallar las medidas y justificar adecuadamente el objetivo que hay que alcanzar. No se valorarán propuestas que no estén diseñadas para la consecución directa de estos objetivos.</p> <p>Hay que recordar que el SEM abonará como máximo el importe de la partida destinada a mejoras salariales, pero esto no es óbice para que las empresas ofrezcan propuestas que superen dicha cuantía. El importe que supere esta cuantía máxima irá siempre con cargo a la empresa adjudicataria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el modelo de distribución favorezca la calidad del servicio.</li> <li>• Que el modelo de distribución sea lo más estable posible, superando, si fuera necesario, el importe asumido por el SEM.</li> <li>• Que el modelo de distribución facilite la monitorización del SEM para la verificación de su correcto pago.</li> </ul>	<p style="text-align: right;"><b>3</b></p> <p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">1</p>

<b>B. CRITERIOS VALORABLES DE FORMA AUTOMÁTICA</b>	<b>HASTA 51 PUNTOS</b>
<p><b>B.1. MEJORAS SALARIALES Y OTRAS CONDICIONES LABORALES</b></p> <p>Los licitadores deberán detallar las mejoras de fomento de la estabilidad laboral y la calidad en relación con los gestores, los coordinadores y los supervisores.</p>	<p style="text-align: right;"><b>Hasta 11 puntos</b></p>
<p><b>MEJORA DEL COMPLEMENTO DE EMERGENCIAS (IN, apartado 5.D)</b></p> <p>El complemento de mejora salarial asumido por el SEM incluye el complemento de emergencia, coordinación y supervisión. Este criterio valora la propuesta de incremento del complemento de <u>emergencia</u> (que perciben todos los trabajadores) respecto al importe actual (174,69 €/mes):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento vs. complemento de emergencias actual <math>\geq 60\%</math> = 1 punto</li> <li>• Incremento vs. complemento de emergencias actual <math>\geq 80\%</math> = 2 puntos</li> <li>• Incremento vs. complemento de emergencias actual <math>\geq 100\%</math> = 3 puntos</li> <li>• Incremento vs. complemento de emergencias actual <math>\geq 120,2\%</math> = 4 puntos</li> </ul>	<p style="text-align: right;"><b>4</b></p>
<p><b>MEJORA DEL COMPLEMENTO DE EMERGENCIAS (IN, apartado 5.D)</b></p> <p>El complemento de mejora salarial asumido por el SEM incluye el complemento de emergencia, coordinación y supervisión. Este criterio valora la propuesta de incremento del complemento de <u>coordinador</u> respecto al importe actual (151,73 €/mes):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento vs. complemento de coordinador actual <math>\geq 7\%</math> = 0,5 puntos</li> <li>• Incremento vs. complemento de emergencias actual <math>\geq 13,9\%</math> = 1 punto</li> </ul>	<p style="text-align: right;"><b>1</b></p>
<p><b>MEJORA DEL COMPLEMENTO DE EMERGENCIAS (IN, apartado 5.D)</b></p> <p>El complemento de mejora salarial asumido por el SEM incluye el complemento de emergencia, coordinación y supervisión. Este criterio valora la propuesta de incremento del complemento de <u>supervisor</u> respecto al importe actual (202,30 €/mes):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento vs. complemento de supervisor actual <math>\geq 7\%</math> = 0,5 puntos</li> <li>• Incremento vs. complemento de emergencias actual <math>\geq 13,9\%</math> = 1 punto</li> </ul>	<p style="text-align: right;"><b>1</b></p>
<p><b>MEJORA DEL PORCENTAJE DE CONTRATACIÓN A JORNADA COMPLETA (IN, apartado 9)</b></p> <p>El apartado de adscripción de medios incluye el compromiso del 55% de contratación a jornada completa en el <b>basal comprometido</b> para favorecer la estabilidad en la prestación del servicio. Este criterio valora el incremento de ese porcentaje comprometido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso <math>\geq 60\%</math> de la contratación a jornada completa = 1 punto</li> <li>• Compromiso <math>\geq 65\%</math> de la contratación a jornada completa = 2 puntos</li> </ul>	<p style="text-align: right;"><b>2</b></p>
<p><b>MEJORA EN LA CONCILIACIÓN DE LOS TRABAJADORES (IN, apartado 9)</b></p> <p>Se valora la propuesta que favorezca una mejor conciliación de los trabajadores a partir de un calendario laboral previsto a más largo plazo, y comunicado con una antelación mínima de un mes antes de su inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario laboral semestral = 1,5 puntos</li> <li>• Calendario laboral anual = 3 puntos</li> </ul>	<p style="text-align: right;"><b>3</b></p>

B.2. OFERTA ECONÓMICA	Hasta 40 puntos
<p>PRECIO/HORA DE GESTOR: la valoración de la propuesta económica se registrá por la siguiente fórmula: Precio unitario máximo: <b>22,34 €/h efectiva</b> sin IVA.</p> $P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P$ <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><math>P_v</math> = Puntuació de l'oferta a Valorar  <math>P</math> = Punts criteri econòmic  <math>O_m</math> = Oferta Millor  <math>O_v</math> = Oferta a Valorar  <math>IL</math> = Import de Licitació  <math>VP</math> = Valor de ponderació</p> </div> <p><math>P_v</math> = puntuación de la oferta a valorar  <math>P</math> = puntos del criterio económico  <math>O_m</math> = oferta mejor  <math>O_v</math> = oferta a valorar  <math>IL</math> = importe de licitación  <math>VP</math> = valor de ponderación</p> <p>El valor de ponderación (VP) será 1.</p>	33
<p>PRECIO/HORA DE COORDINADOR: la valoración de la propuesta económica se registrá por la misma fórmula que en el apartado anterior.</p> <p>Precio unitario máximo: <b>22,99 €/h efectiva</b> sin IVA. El valor de ponderación (VP) será 1.</p>	6
<p>PRECIO/HORA DE SUPERVISOR: la valoración de la propuesta económica se registrá por la misma fórmula que en el apartado anterior.</p> <p>Precio unitario máximo: <b>24,87 €/h efectiva</b> sin IVA. El valor de ponderación (VP) será 1.</p>	1
<b>Total</b>	<b>100</b>

Siempre y cuando exista más de una oferta, en relación con los criterios sometidos a un juicio de valor, se procederá a la valoración de las propuestas de acuerdo con los valores establecidos en cada criterio y subcriterio. Posteriormente, se procederá a ordenar las diferentes propuestas valoradas por orden decreciente aplicándose la siguiente fórmula:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

**Pop** = puntuación de la oferta a puntuar  
**P** = puntuación del criterio  
**VT<sub>op</sub>** = valoración técnica de la oferta que se puntúa  
**VT<sub>mv</sub>** = valoración técnica de la oferta mejor valorada

La fórmula anterior será de aplicación a cada uno de los criterios y, en su caso, a cada uno de los subcriterios por separado siempre y cuando se cumpla, respecto a cada criterio y subcriterio, el requisito que se detalla en el siguiente párrafo. Posteriormente a la aplicación de la fórmula para cada criterio y subcriterio, se obtendrá la puntuación

total. Se establece en relación con cada criterio y subcriterio un umbral del 80%. Si ninguna valoración de las ofertas, respecto a cada criterio y subcriterio, supera el umbral de valoración mínimo, no se aplicará la fórmula anterior y todas las ofertas obtendrán como puntuación en el criterio o subcriterio correspondiente el valor obtenido en la fase de valoración. Si alguna valoración de las ofertas supera el umbral, se puntúan todas las ofertas aplicando la fórmula en ese criterio o subcriterio.

En ningún caso, este umbral mínimo de valoración supone la exclusión de la licitación.

### **11. Ofertas con valores anormales o desproporcionados**

Si el órgano de contratación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley de contratos del sector público (LCSP), comprueba que la oferta presentada es anormalmente baja por no cumplir la normativa sobre subcontratación, las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación del artículo 201 de la LCSP; en estos casos, y también como se dirá a continuación, se seguirá el procedimiento previsto en el artículo 149.4 de la LCSP.

Se considera como situación de anomalía de la oferta en la globalidad de sus aspectos económicos y cualitativos que esta presente, respecto al conjunto de las ofertas concurrentes a la licitación, una desproporción en la menor cuantía de la oferta económica alcanzando al mismo tiempo un nivel alto de valoración en los aspectos cualitativos.

Se considerarán como ofertas presuntamente desproporcionadas o con valores anormales aquellas en las que concurren, a su vez, las siguientes circunstancias:

Si se presenta solo un licitador:

- Que la baja del conjunto de la oferta económica con respecto al precio de licitación sea superior al 25%.
- Que la suma de la puntuación obtenida en los criterios de adjudicación que no son oferta económica sea superior al 60% del máximo total alcanzable.

Si se presenta más de un licitador:

- Que la baja respecto al precio de licitación presente un porcentaje de baja respecto al precio de licitación superior en 10 unidades a la media de bajas de todas las ofertas presentadas.
- Que la puntuación obtenida en los criterios de adjudicación que no son oferta económica sea superior en 10 unidades porcentuales a la media aritmética de todas las ofertas presentadas.

### **12. Garantía definitiva**

Sí:  No:

Correspondiente al 5% del precio del contrato en relación con el basal comprometido y al 5% en referencia al precio máximo fijado en relación con el estimado no comprometido.

### **13. Condiciones especiales de ejecución**

Será condición especial de ejecución del contrato que se cumpla en todo momento el convenio colectivo sectorial y territorial que le sea de aplicación a los trabajadores que puedan desarrollar tareas al amparo de este contrato.

Esta condición tiene al mismo tiempo el carácter de obligación contractual esencial y su incumplimiento puede dar lugar a la resolución del contrato.

El contratista y el subcontratista están sometidos a la normativa nacional y de la Unión Europea sobre protección de datos.

#### **14. Condiciones esenciales del contrato**

- Cumplir con el apartado 9.4 de la Instrucción 2/2020 de la Dirección General de Contratación Pública, de medidas de seguridad y sanitarias que se requieren para poder ejecutar el contrato correctamente, y que son las que constan en las «Recomendaciones para empresas y personas trabajadoras sobre actuaciones vinculadas a las situaciones que se puedan producir por el efecto del coronavirus SARS-CoV-2», aprobadas en fecha 12 de abril de 2020 por el Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña. Estas medidas han sido validadas por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Sistema d'Emergències Mèdiques, SA. Se puede acceder a las recomendaciones a través del siguiente enlace:

<https://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/coronavirus/recomanacions-empreses-treballadors-crl.pdf>

- El contratista solo podrá destinar los datos de forma exclusiva a las finalidades indicadas en el apartado sobre protección de datos.
- El contratista y el subcontratista están sometidos a la normativa nacional y de la Unión Europea sobre protección de datos.
- El contratista debe presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración sobre la ubicación de los servidores y los operadores de datos, y desde donde se prestarán los servicios asociados a los servidores. Igualmente, deberá comunicar cualquier cambio en los datos facilitados.
- Cobertura del dimensionamiento planificado.
- Cumplimiento de la formación establecida, tanto en lo referente a temario como a horas y calidad de la misma.
- Aplicación de procedimientos, instrucciones y protocolos del SEM por parte de los profesionales adscritos a la prestación del servicio.
- Mantenimiento en todo momento de las mejoras de las condiciones laborales y salariales ofrecidas y aceptadas por el SEM.
- Mantenimiento de los niveles de calidad exigidos en el servicio.

#### **15. Penalizaciones**

Las penalizaciones resultantes de los incumplimientos en los parámetros de prestación del servicio serán acumulativas dentro del periodo de facturación en el que recaigan, y se aplicarán sobre el importe de facturación sin IVA. En ningún caso estas

penalizaciones podrán correr a cuenta del importe del complemento de mejora salarial asumido por el SEM. En el Pliego de prescripciones técnicas (PPT) se detalla la forma de cálculo de los indicadores de calidad.

PENALIZACIONES LIGADAS A LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO					
		CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	UMBRAL	IMPORTE
PRIMER NIVEL	1.	<b>Índice diario de llamadas atendidas</b>	Porcentaje de llamadas atendidas respecto al total de llamadas. Se excluyen del cálculo las llamadas en las que el alertante cuelga antes de 10 segundos (abandono técnico). <i>Cómputo diario.</i>	< 99%	1.000 €/día
				< 97%	2.000 €/día
				< 95%	4.000 €/día
	2.	<b>Índice de llamadas atendidas por franja</b>	Incumplimiento del porcentaje de llamadas atendidas en la misma franja horaria (de 30 minutos) más de siete veces en un mismo mes. Se excluyen del cálculo las llamadas en las que el alertante cuelga antes de 10 segundos (abandono técnico). <i>Cómputo por franja.</i>	< 99%	1.000 €/franja
				< 97%	2.000 €/franja
				< 95%	4.000 €/franja
	3.	<b>Índice diario de llamadas atendidas en &lt; 10 s</b>	Porcentaje de llamadas atendidas en < 10 s respecto al total de llamadas recibidas. Se excluyen del cálculo las llamadas en las que el alertante cuelga antes de 10 segundos (abandono técnico). <i>Cómputo diario.</i>	< 98%	1.000 €/día
				< 95%	2.000 €/día
				< 92%	4.000 €/día

	4.	<b>Tiempo de gestión de la demanda</b>	Porcentaje de llamadas gestionadas en < 180 segundos respecto al total de llamadas atendidas. Se excluyen las alertas 112 y las erróneas.  <i>Cómputo diario.</i>	< 98%	1.000 €/día
				< 96%	2.000 €/día
				< 94%	4.000 €/día
SEGUNDO NIVEL ADMIN.	5.	<b>Índice diario de llamadas atendidas en &lt; 20 s</b>	Porcentaje de llamadas atendidas en < 20 segundos respecto al total de llamadas atendidas. Se excluyen los incidentes nulos.  <i>Cómputo diario.</i>	< 95%	500 €/día
				< 90%	1.000 €/día
				< 85%	2.000 €/día
	6.	<b>Tiempo de gestión del segundo nivel administrativo</b>	Porcentaje de consultas administrativas gestionadas en < 5 minutos desde la hora de traspaso respecto al total de consultas administrativas gestionadas.  <i>Cómputo diario.</i>	< 95%	500 €/día
				< 90%	1.000 €/día
				< 85%	2.000 €/día
7.	<b>Tiempo en rellamada</b>	Porcentaje de consultas administrativas en rellamadas en < 60 minutos desde la hora de traspaso respecto al total de consultas administrativas gestionadas en rellamada.  <i>Periodicidad: mensual</i>	< 98%	500 €/día	
			< 95%	1.000 €/día	
			< 90%	2.000 €/día	
GESTIÓN DE RECURSOS	8.	<b>Incumplimiento en el índice de gestión de intervención de P0</b>	Porcentaje de preactivaciones de recursos sanitarios de prioridad 0 realizadas en un tiempo < 90 segundos respecto al total de preactivaciones de recursos sanitarios de prioridad 0. Si hay más de una intervención de prioridad 0, solo se considera la preactivada en primer lugar.  <i>Cómputo diario.</i>	< 90%	1.000 €/día
				< 85%	2.000 €/día
				< 80%	4.000 €/día
	9.	<b>Incumplimiento en el índice de gestión de intervención de P1-2</b>	Porcentaje de preactivaciones de recursos sanitarios de prioridad 1 y 2 realizadas en < 120 segundos respecto al total de preactivaciones de recursos sanitarios de prioridad 1 y 2. Si hay más de una intervención de prioridad 1 o 2, solo se considera la preactivada en primer lugar.  <i>Cómputo diario.</i>	< 90%	1.000 €/día
				< 85%	2.000 €/día
				< 80%	4.000 €/día

PENALIZACIONES LIGADAS A DESCOBERTURAS Y OTROS				
	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	UMBRAL	IMPORTE
1.	<b>Incumplimiento del dimensionamiento de gestores de demanda (primero y segundo nivel)</b>	Diferencia entre el dimensionamiento previsto respecto al dimensionamiento efectivo del día en porcentaje, siempre que tenga impacto en el nivel de calidad del servicio en la jornada en la que se ha producido la descubertura.  Aplicable tanto a la operativa diaria como a los acuerdos asociados a la flexibilidad para incrementos repentinos de la demanda y los acuerdos para la reposición de ausencias no previstas.  <i>Cómputo diario.</i>	> 5%	1.000 €/día
			> 10%	3.000 €/día
2.	<b>Incumplimiento del dimensionamiento de gestores de recursos, de coordinador y de supervisor</b>	Horas de descubertura de las posiciones de gestor de recursos, coordinador o supervisor.  Aplicable tanto a la operativa diaria como a los acuerdos asociados a la flexibilidad para incrementos repentinos de la demanda y los acuerdos para la reposición de ausencias no previstas.  <i>Cómputo diario.</i>	< 1 €/hora	500 €/posición
			> 1 €/hora	1.000 €/posición

3.	<b>Incumplimiento por no disponibilidad de idioma</b>	Número de incidentes en los que no se ha podido prestar el servicio de atención de llamadas en inglés, francés e intérprete de signos por carencia del profesional correspondiente (se excluye el motivo por simultaneidad). <i>Còmputo mensual.</i>	Por incidencia	500 €/incidencia
4.	<b>Déficit en la formación inicial y continua de los gestores</b>	Porcentaje de horas de formación efectivamente realizadas vs. las teóricas establecidas por gestor. Aplicable tanto a la formación inicial como a la continua obligatoria. <i>Còmputo semestral.</i>	< 85%	500 €/gestor
			< 70%	1.000 €/gestor
5.	<b>Transición de contrato: inicio de la prestación del servicio</b>	Retraso en el inicio de la prestación del servicio respecto a la fecha de inicio establecida. <i>Puntual.</i>	Desde el primer día de retraso	50.000 €/día (total o parcial)
6.	<b>Transición de contrato: devolución del servicio</b>	<i>Incumplimiento manifiesto de los compromisos adquiridos (en tiempo y forma) en el traspaso del servicio al nuevo adjudicatario una vez finalizado el contrato.</i> <i>Puntual.</i>	Desde el primer día de retraso	50.000 €/día (total o parcial)
7.	<b>Incumplimiento en el uniforme o la identificación</b>	Número de profesionales que no llevan el uniforme requerido en el PPT. <i>Còmputo diario.</i>		300 € por profesional y día
		Número de profesionales que llevan el uniforme en mal estado o con una identificación incorrecta. <i>Còmputo diario.</i>		100 € por profesional y día
8.	<b>Demora en la entrega de informes</b>	Demora en la entrega de los informes operativos establecidos. <i>Còmputo mensual.</i>	> 24 horas	300 €/informe
			> 48 horas	600 €/informe
9.	<b>Incumplimiento de los procedimientos operativos establecidos</b>	Incumplimiento reiterado de los procedimientos establecidos por el SEM. <i>Còmputo mensual.</i>		1.000 € por procedimiento

El SEM podrá aplicar estas penalizaciones en función de la repercusión que hayan tenido o hayan podido tener los incumplimientos en la prestación del servicio y en su operativa, del grado de negligencia o culpa de la empresa o de su personal, del beneficio económico que haya podido obtener del incumplimiento la empresa infractora y de la reincidencia en los incumplimientos por parte del contratista.

El SEM se reserva el derecho a rescindir el contrato en caso de incumplimiento reiterado de los criterios descritos en este apartado.

## **16. Persona responsable del contrato**

Joan Torras, jefe de Procesos del CECOS.

## **17. Modificación del contrato**

Sí:  No:

Descripción: la modificación del contrato se llevará a cabo en el supuesto o supuestos, con las condiciones, el alcance y los límites detallados en esta cláusula y de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Se prevé una modificación del 20% del importe inicial del contrato por los posibles supuestos siguientes:

- Aumento de la actividad asistencial como consecuencia del incremento de llamadas que comporte redimensionar el servicio objeto del contrato.
- Prestación de servicios nuevos o diferentes encargados por el CatSalut que supongan un incremento de la actividad objeto del contrato.

Los precios aplicables en la modificación serán los mismos que los precios adjudicados.

El importe asociado a la modificación de contrato incluye tanto la parte vinculada directamente a la actividad (horas efectivas × precio/hora) como el complemento de mejora salarial, y con la misma proporcionalidad del «estimado no comprometido».

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el apartado 2 de la disposición adicional primera de la Ley 5/2017, de 28 de marzo, el contrato podrá ser modificado por la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria.

### **18. Subcontratación**

El servicio objeto de la contratación no es susceptible de subcontratación debido a la propia naturaleza crítica del servicio, la importancia del tiempo de respuesta, los estrictos requisitos de protección de los datos, la necesidad de una formación compleja, la utilización de herramientas propias del SEM y la necesidad, en resumen, de garantizar un control extremo a extremo de la contribución de cada uno de los participantes en la cadena de tareas asociadas a una incidencia.

### **19. Revisión de precios**

Sí:  No:

### **20. Plazo de garantía**

Sí:  No:

Descripción: durante la ejecución del contrato.

### **21. Datos de carácter personal**

Se habilita al (*contratista*), encargado del tratamiento, para tratar por cuenta de (*órgano de contratación*), responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio.

Sí:  No:

**El tratamiento consistirá en:** la gestión de la llamada de demanda y segundo nivel con la recogida y el registro de toda la información del paciente o del alertante necesaria para la adecuada gestión y encaminamiento de la incidencia.

Concreción de los tratamientos a realizar:

X Recogida	X Registro
X Estructuración	X Modificación
_ Conservación	X Extracción
X Consulta	_ Comunicación por transmisión
_ Difusión	_ Interconexión

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Cotejo                    | <input type="checkbox"/> Limitación  |
| <input type="checkbox"/> Supresión                 | <input type="checkbox"/> Destrucción |
| <input checked="" type="checkbox"/> X Comunicación | <input type="checkbox"/> Otros ..... |

## **22. Contenido de la propuesta que deben presentar los licitadores**

Los licitadores deberán presentar una oferta que incluya como mínimo los siguientes apartados:

1. Planes de transición (inicio y devolución) del contrato, que recojan la metodología para dar cumplimiento a la puesta en marcha y la devolución del servicio, en el plazo y las condiciones establecidos.
2. Plan operativo que concrete la estructura del servicio, las actividades previstas y los procedimientos de relación con el SEM por cada actividad solicitada.
3. Plan de calidad adecuado a las necesidades del SEM.
4. Plan de formación adecuado a las necesidades del SEM.
5. Propuesta para el reparto del complemento de mejora salarial.
6. Valor añadido (mejoras en el pliego).

La no inclusión de los apartados anteriores supondrá la no evaluación de la oferta.

## **23. Modelo de oferta económica**

<b><i>Crterios de adjudicación automáticos</i></b>	<b><i>Oferta del licitador</i></b>
<b>MEJORA DE LOS COMPLEMENTOS DE MEJORA SALARIAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• porcentaje de incremento vs. complemento de <u>emergencias</u> actual (174,69 €/mes).</li> <li>• Porcentaje de incremento vs. complemento de <u>coordinador</u> actual (151,73 €/mes).</li> <li>• Porcentaje de incremento vs. complemento de <u>supervisor</u> actual (202,30 €/mes).</li> </ul>	
<b>MEJORA DEL PORCENTAJE DE CONTRATACIÓN A JORNADA COMPLETA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de compromiso de contratación a jornada completa en el basal (&gt; 55%)</li> </ul>	
<b>MEJORA EN LA CONCILIACIÓN DE LOS TRABAJADORES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario laboral semestral/anual (comunicado con un mes de antelación).</li> </ul>	
<b>PRECIO/HORA EFECTIVA POR CADA PERFIL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestor (máx. 22,34 €/h sin IVA).</li> <li>• Coordinador (máx. 22,99 €/h sin IVA).</li> <li>• Supervisor (máx. 24,87 €/h sin IVA).</li> </ul>	

## **24. Subrogación de personal**

Se adjunta la información facilitada por la actual empresa prestadora del servicio, relativa a las personas trabajadoras respecto de las que existe obligación de subrogar.

Asimismo, con carácter previo a la finalización del contrato objeto de la presente licitación, y en el plazo que le sea requerido, la empresa que resulte adjudicataria

deberá facilitar la información relativa a cada uno de los trabajadores susceptibles de ser subrogados por la nueva empresa, si procede.

En caso de que no facilite o facilite incorrectamente la información en el plazo requerido, la empresa obligada a facilitarla será responsable de los daños y los perjuicios que ello pudiera ocasionar a la empresa adjudicataria del nuevo contrato y le será impuesta una penalización por un importe del 2% del presupuesto de licitación del contrato, que se deducirá del importe de la facturación o, en caso de no ser posible, de la garantía definitiva depositada.

## Firma

Firmado  
digitalmente por  
Francesc Xavier  
Rodríguez Guasch  
- DNI 36972707T  
(AUT)  
Fecha: 2022.07.12  
18:54:50 +0200