

**ASUNTO:** Expediente CEN PASPC 2025-8-11 SERVICIO DE ATENCIÓN CENTRAL TELEFÓNICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE

### **MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL EXPEDIENTE**

#### **1. Necesidad, idoneidad y contenido (Art. 28 LCSP):**

Ante la necesidad de dar cobertura, durante las 24 horas del día, a la central telefónica del Hospital, necesaria para las normales comunicaciones entre usuarios, familiares y trabajadores del centro, y a la inexistencia de dotación de plantilla orgánica suficiente para la cobertura de dicho servicio las 24 horas al día durante los 365 días del año, se debe proceder a la contratación externa del mismo, toda vez que el contrato actualmente vigente está próximo a finalizar, sin que exista posibilidad alguna de prórroga.

Se ha facilitado por parte del Servicio de Hostelería y SS.GG. las prescripciones técnicas que debe cumplir el servicio, los criterios de adjudicación a aplicar así como la persona responsable del contrato, en Informe definitorio del expediente emitido por el mismo, con el fin de cubrir eficientemente las necesidades del Hospital.

#### **2. Lotes y duración (Art. 99 y Art. 29 LCSP):**

Por tratarse de la prestación de un único servicio global y de acuerdo con el art. 99 de la LCSP, el expediente no se articula en lotes.

La duración del mismo debería ser de 12 meses, prorrogable 6 meses, ya que por su naturaleza y contenido, éste es el período que se considera más adecuado ya que permite dar estabilidad al servicio a la vez que promover la libre concurrencia, las características de su financiación y su importe lo posibilitan, y todo ello conforme con el art. 29 de la LCSP.

#### **3. Informe económico (Art. 102 LCSP):**

Para la determinación del importe de licitación, se ha tenido en cuenta el análisis de costes pormenorizado del servicio, en función del coste de los recursos humanos a asignar, los gastos generales de prestación (12%) y el beneficio industrial estimados (6%), calculando el importe total del expediente en 103.881,79.- € I.V.A incluido, a imputar en el epígrafe 22709 con el desglose anual:

EPIGRAFE	ANUALIDADES	IMPORTE
22709	2025	8.656,82
	2026	95.224,97

El Valor estimado del expediente asciende a 141.656,99.-€, y este valor se ha calculado teniendo en cuenta el presupuesto inicial del expediente, las opciones y modificaciones del presupuesto inicial y el importe de las posibles prórrogas previstas del mismo (iva excluido).

#### **4. Justificación del procedimiento y criterios de adjudicación (Art. 131,2 y 159 LCSP):**

Persiguiendo obtener la oferta con mejor relación calidad precio, teniendo en cuenta el importe del contrato y las características del servicio se propone como más conveniente y adecuado, el sistema de adjudicación: PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO con pluralidad de criterios para la selección del contratista, con el fin de garantizar que la contratación del presente expediente se ajuste a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, de publicidad y transparencia, y de garantizar la no discriminación e igualdad de trato de los licitadores, con la salvaguarda del cumplimiento de condiciones especiales de formación de personal y las orientaciones medioambientales con el objetivo de realizar una eficiente utilización de los recursos económicos, salvaguardar la libre competencia y garantizar la elección de la oferta con mejor relación calidad precio, así:

- Criterios relacionados con los costes:  
     Precio de los productos: 70%

$$P = M \times ((A-B)/(A-C))^{(1/6)}$$

M: Máxima puntuación del criterio.

A: Presupuesto Base Licitación.

B: Presupuesto Ofertado

C: Presupuesto Ofertado más bajo.

P: Puntuación de la oferta

La fórmula económica que se ha propuesto en el criterio precio de este expediente valora las ofertas económicas cumpliendo los siguientes requisitos: recibirá la mayor puntuación la oferta que contenga el precio inferior y la menor puntuación la oferta que contenga el precio superior, recibiendo 0 puntos la oferta que iguale al precio de licitación; el resto de los puntos se repartirá atendiendo proporcionalmente al ahorro que cada proposición, suponga para el órgano de contratación (se obtendrá mayor puntuación, cuanto menor sea el importe de la oferta).

Por tanto, el modelo propuesto permite adecuarse eficazmente al cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación e igualdad de trato, y, a su vez, contribuir al de control de gasto y de eficiencia de los fondos públicos

- Criterios cualitativos, evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas: **12 %**

Los criterios cualitativos a valorar son tales que permitan valorar la rapidez en la cobertura del puesto para la mayor calidad en la prestación del servicio a los distintos usuarios:

- Tiempo de respuesta cobertura servicio desde solicitud inferior a lo exigido en el PPT

Máximo 4 puntos

Se obtendrá la puntuación en este ítem, según:

Cobertura en minutos desde solicitud cobertura:

- Entre 3 horas 30 minutos y 3 horas 15 minutos .1 puntos
- Entre 3 horas 14 minutos y 2 horas..... .2 puntos
- Entre 1 hora y 59 minutos y 1 hora..... 3 puntos
- Menos de 1 hora.....4 puntos

- tiempos de respuesta ante incidencias propio personal surgidas durante prestación servicio inferiores a lo exigido en el PPT.....Máximo 8 puntos

Se obtendrá la puntuación en este ítem, según:

Cobertura en minutos desde solicitud cobertura:

- Entre 1 hora y 1 hora 25 minutos .....1 puntos
- Entre 1 hora 24 minutos y 1 hora .....3 puntos
- Entre 59 minutos y 40 minutos.....6 puntos
- Menos de 40 minutos .....8 puntos

- Criterios cualitativos, cuya cuantificación depende de un juicio de valor: 18%

El servicio consistente en la atención a central telefónica, debe realizarse de manera correcta y continuada para asegurar la correcta atención a usuarios del centro.

Por ello el Hospital debe garantizar en la medida posible la correcta cobertura de este servicio, por medio de la valoración de diferentes criterios:

- Procedimiento de trabajo: .....Máximo 8 puntos

La evaluación de los criterios anteriores se efectuará con una escala descendiente de acuerdo al siguiente baremo:

- EXCELENTE: 8 puntos Memoria Técnica de equipamiento que supera claramente al resto de las ofertas.
- BUENA: 4 puntos. Memoria Técnica de equipamiento que está por encima de la media del resto de las ofertas.
- SUFICIENTE: 2 puntos. Memoria Técnica de equipamiento que está en la media del resto de las ofertas.

- INSUFICIENTE: 0 puntos. Memoria Técnica de equipamiento que está por debajo de la media del resto de las ofertas.
- Plan de formación práctica y teórica en centralitas telefónicas normativa de protección de datos, amplitud, concreción:.....Máximo 4 puntos.
  - Contenido de los cursos: .....Máximo 2 puntos
  - Pormenorización de cronograma: .....Máximo 2 puntos

La evaluación de los criterios anteriores se efectuará con una escala descendiente de acuerdo al siguiente baremo, para cada uno de ellos:

- EXCELENTE: 2 puntos Memoria Técnica de equipamiento que supera claramente al resto de las ofertas.
  - BUENA: 1 puntos. Memoria Técnica de equipamiento que está por encima de la media del resto de las ofertas.
  - SUFICIENTE: 0,5 puntos. Memoria Técnica de equipamiento que está en la media del resto de las ofertas.
  - INSUFICIENTE: 0 puntos. Memoria Técnica de equipamiento que está por debajo de la media del resto de las ofertas.
- Mejoras en equipamiento técnico que mejoren el servicio a utilizar en la unidad de Centralita:.....Máximo 6 puntos

La evaluación de los criterios anteriores se efectuará con una escala descendiente de acuerdo al siguiente baremo:

- EXCELENTE: 6 puntos Memoria Técnica de equipamiento que supera claramente al resto de las ofertas.
- BUENA: 3 puntos. Memoria Técnica de equipamiento que está por encima de la media del resto de las ofertas.
- SUFICIENTE: 2 puntos. Memoria Técnica de equipamiento que está en la media del resto de las ofertas.
- INSUFICIENTE: 0 puntos. Memoria Técnica de equipamiento que está por debajo de la media del resto de las ofertas.

#### **5. Responsable del contrato:** (Art. 62 LCP)

Con independencia de la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato que figure en los pliegos, la Jefa de Hostelería y SS.GG., manifestando no estar incurso en ningún conflicto de competencias y no tener ni directa ni indirectamente ningún interés financiero, económico o personal que pueda comprometer la imparcialidad e independencia en el procedimiento de licitación, y que, por lo tanto, se cumplen los requisitos recogidos en el artículo 64 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, se postula como responsable del mismo para supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar su correcta realización.

En Getafe,  
La Jefa de Sección de Contratación

Firmado digitalmente por: GARCIA SANZ MARIA DEL MAR  
Fecha: 2025.09.18 15:12