

**EXPEDIENTE SUMMA PA/SE/03/25****INFORME JUSTIFICATIVO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS ADSCRITO A LA GERENCIA DEL SUMMA 112.**

Por parte de esta Dirección de Gestión se promueve la tramitación del Procedimiento Abierto con pluralidad de criterios del expediente SUMMA PA/SE/03/25, para el SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS ADSCRITO A LA GERENCIA DEL SUMMA 112, a través de un contrato administrativo. Todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25.1.a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), con un plazo de ejecución inicial de 9 meses.

**NECESIDAD E IDONEIDAD**

El contrato que se promueve tiene por objeto dar respuesta a las necesidades planteadas por la Dirección Médica del SUMMA 112, en concreto se promueve la contratación del servicio de atención de llamadas del Centro Coordinador de Urgencias, adscrito a la Gerencia del SUMMA 112. El servicio objeto de contratación está dirigido al cumplimiento, de acuerdo con las condiciones técnicas recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, de las siguientes funciones:

- Atención telefónica de las solicitudes de asistencia sanitaria de urgencia y emergencia y solicitudes de información sanitaria.
- Atención telefónica y apoyo a los trámites de la prestación del transporte sanitario no urgente.
- Atención telefónica y apoyo a los trámites del Servicio Coordinador de Urgencias.
- Atención de la centralita telefónica.

Dicha contratación se promueve por la Dirección del SUMMA 112 para que sea posible la prestación asistencial, garantizando el cumplimiento de los procedimientos y normas sobre la misma, la agilización de los procesos asistenciales y la satisfacción de los profesionales y de los pacientes, y teniendo en consideración que la Gerencia del SUMMA 112 no dispone de los medios personales y materiales adecuados para la realización del servicio que se pretende contratar, se propone su adjudicación mediante Procedimiento Abierto con pluralidad de criterios.

Se plantea la convocatoria de este expediente para el periodo mencionado, y de acuerdo con lo establecido en el art. 28.1 de la LCSP.

El presupuesto se fija con los precios actuales de mercado, incluyendo los costes de los recursos humanos, los costes de formación, gestión de calidad, vestuario y resto de elementos descritos en el Pliego de Prescripciones, que garanticen la prestación del servicio según las condiciones, niveles de servicio y parámetros de calidad establecidos.

Para la estimación del presupuesto de licitación del expediente propuesto se ha tomado como referencia la Resolución Nº 98/2016, de 25 de mayo de 2016, del Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, por la que se estimaba parcialmente un recurso especial interpuesto contra los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas del servicio de "Limpieza integral de los centros de atención especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud", anulando el PCAP en cuanto establece un presupuesto de licitación insuficiente.

Con el objeto de fomentar la máxima concurrencia, el presupuesto de licitación se ha estimado aplicando las premisas recogidas en la citada Resolución del Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid mediante la construcción de la estructura de costes a partir de los costes del personal actual.

Para la realización de la valoración principal económica de los costes salariales (mano de obra) se ha tomado como referencia las retribuciones establecidas en el Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes Telemarketing, código de convenio número 99012145012002), estableciendo los siguientes conceptos:

- Salarios (incluye seguridad social)
- Complementos y pluses
- Complementos Extraconvenio

Los importes económicos correspondientes a los conceptos anteriores se han calculado con la información facilitada por la empresa adjudicataria, en base a la plantilla real que actualmente presta el servicio (Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas).

El apartado de sustitución de vacaciones, se ha considerado una onceava parte del concepto salarial.

De igual forma, para el cálculo del absentismo se toma como base de cálculo el 9,3% del concepto salarial.

Respecto a los costes de materiales y estructurales, se estiman en función de los costes del mercado según el siguiente desglose:

- Coste vestuario y uniformidad. Representa del coste total de materiales un 35%, e incluye las dotaciones previstas de vestuario, uniformidad e identificación del personal que preste el servicio.
- Costes de formación, reciclado del personal y prevención de riesgos laborales. Representa el 65% de los costes materiales y estructurales.

Por último, con el fin de configurar el valor total del contrato, se establece un porcentaje fijo sobre la ejecución material del 5%, que corresponde a los gastos generales y beneficio industrial.

En la siguiente tabla se resumen los cálculos:

Conceptos	
Salarios	1.614.450,24 €
Complementos y pluses	151.332,93 €
Complementos extraconvenio	159.046,02 €
Absentismo	150.143,87 €
Sustitución Vacaciones	146.768,20 €
<b>Total Mano de Obra</b>	<b>2.221.741,26 €</b>
Vestuario y uniformidad	15.552,18 €
Formación, reciclado del personal y prevención de riesgos laborales	28.882,62 €
<b>Total, materiales y estructurales</b>	<b>44.434,80 €</b>
<b>Ejecución Material</b>	<b>2.266.176,06 €</b>
Gastos Generales + BAI	113.308,83 €
<b>Total Anual</b>	<b>2.379.484,89 €</b>
I.V.A.	499.691,79 €
<b>Total Anual con IVA</b>	<b>2.879.176,68 €</b>

El importe total de licitación, que asciende a 2.879.176,68 euros IVA incluido, corresponde a los cálculos expuestos en el presente apartado considerando el plazo total de duración de 9 mensualidades y la fecha prevista de inicio del contrato el 1 de enero de 2026, según el siguiente detalle:

	Nº Meses Ejercicio	Importe Licitación	Base Imponible	IVA
EJERCICIO 2025	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €
EJERCICIO 2026	9	2.879.176,68 €	2.379.484,89 €	499.691,79 €
<b>TOTAL :</b>		<b>2.879.176,68 €</b>	<b>2.379.484,89 €</b>	<b>499.691,79 €</b>

## CARACTERÍSTICAS

Las características del servicio se detallan en las especificaciones técnicas del Pliego de Prescripciones Técnicas que se adjunta.

## PRESUPUESTO

El presupuesto máximo de licitación asciende a la cantidad de 2.879.176,68 euros, IVA incluido, con cargo al **Centro Gestor 171188401 (Gerencia del SUMMA 112)**, y con la siguiente imputación presupuestaria:

Anualidad	Programa	Económica	Importe	Base Imponible	IVA
2025	313C	22709	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2026	313C	22709	2.879.176,68 €	2.379.484,89 €	499.691,79 €
<b>Total</b>			<b>2.879.176,68 €</b>	<b>2.379.484,89 €</b>	<b>499.691,79 €</b>

EL DIRECTOR DE GESTIÓN

Firmado digitalmente por: BALBOA MENA ANTONIO  
 Fecha: 2025 11 07 14:20

Antonio Balboa Mena

Anexo a la memoria económica de los expedientes de contratación: comparación de la nueva licitación con la licitación anterior											
Identificación del expediente de contratación:											
Número de Expediente	SUMMA PA/SE/03/25										
Denominación	SERVICIO DE DE ATENCIÓN DE LLAMADAS ADSCRITO A LA GERENCIA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS										
Tipo contrato	CONTRATO DE SERVICIOS										
Duración	DEL 1 DE ENERO DE 2026 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026										
Sección	SECCION 17 PROGRAMA 313C										
Centro Gestor	8401 SUMMA 112										
Posición presupuestaria	22709										
Importe total	2.879.176,68€ (IVA incluido)										
Anualidades	2024		2025	0,00 €	2026	2 879.176,68 €	2027		2028		2029
Importe anual	3.838.902,30€ (IVA incluido)										
	Importe Licitación Previa				Nueva Licitación				Variación sobre el importe de la licitación previa		
Concepto de gasto	Importe Licitación Previa	Valor adjudicación del contrato		Diferencia con licitación previa	Concepto de gasto	Importe nueva licitación	Variación sobre el importe de la licitación previa		Variación sobre la adjudicación del contrato		Importe del coste de los nuevos servicios
		Importe	en euros				en %	en euros	en %		
Salarios	2.152.116,96	2.824.800,00		-148.834,59	94,99%	Salarios	2.152.600,32	199.011,93		347.846,53	112,31%
Complementos y pluses	191.437,08					Complementos y pluses	201.777,24				
Complementos extraconvenio	37.155,00					Complementos extraconvenio	212.061,36				
Absentismo	200.146,88					Absentismo	200.191,83				
Sustitución Vacaciones	195.647,00					Sustitución Vacaciones	195.690,94				
Vestuario y uniformidad	19.435,50	593.208,00		-31.255,26	94,99%	Vestuario y uniformidad	20.736,24	41.792,51		73.047,77	112,31%
Formación, reciclado del personal y prevención de riesgos laborales	36.094,50					Formación, reciclado del personal y prevención de riesgos laborales	38.510,16				
Gastos Generales + BAI	141.601,68					Gastos Generales + BAI	151.078,44				
Subtotal	2.973.634,59	2.824.800,00	-148.834,59	94,99%	Subtotal	3.172.646,53	199.011,93	106,69%	347.846,53	112,31%	
IVA	624.463,26	593.208,00	-31.255,26	94,99%	IVA	666.255,77	41.792,51	106,69%	73.047,77		
Total gastos	3.598.097,86	3.418.008,00	-180.089,86	94,99%		3.838.902,30	240.804,44	106,69%	420.894,30	112,31%	0,00