

MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

1. **DATOS DEL CONTRATO**

DATOS DEL CONTRATO	
<b>Objeto del contrato (art. 99 LCSP):</b>	
<p>El objeto de la presente licitación es la contratación de los servicios de información, gestión y atención para los pacientes/usuarios de la Fundación Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos mediante soporte telefónico centralizado ("Call Center Sanitario"), en horario de <b>lunes a viernes de 09:00 a 20:00 horas</b> (excepto festivos nacionales).</p> <p>Dicho servicio incluye la recepción y gestión de las citas de los pacientes/usuarios, así como la gestión de listas de espera y de citas con llamadas salientes, para la prestación de los servicios sanitarios de odontología y del resto de disciplinas (psicología, fisioterapia, terapia ocupacional, etc.) de nuestra clínica.</p> <p>El servicio será realizado con y por medios propios del adjudicatario y comprende tanto el personal como las infraestructuras necesarias para la ejecución del mismo.</p>	
<b>Tipo de contrato:</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Suministros <input type="checkbox"/> Obras	<input type="checkbox"/> Armonizado <input checked="" type="checkbox"/> No armonizado
<b>Tipo de procedimiento:</b>	
<input type="checkbox"/> Abierto (art. 156 LCSP). <input checked="" type="checkbox"/> Abierto simplificado (art. 159.1 LCSP). <input type="checkbox"/> Abierto simplificado abreviado (art. 159.6 LCSP).	

2. **JUSTIFICACIÓN DE LA URGENCIA PARA SU TRAMITACIÓN**

TRAMITACIÓN
<input checked="" type="checkbox"/> Ordinaria. <input type="checkbox"/> Urgente. <input type="checkbox"/> Emergencia. <input type="checkbox"/> Anticipada.
<b>Justificación de la urgencia para su tramitación:</b> No procede.

**3. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES**

DIVISIÓN EN LOTES DEL CONTRATO
<p><input checked="" type="checkbox"/> No, el contrato no está dividido en lotes.</p> <p><b>Justificación:</b> No procede la división en lotes del objeto de este contrato porque la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en él dificultaría la correcta ejecución del mismo. De igual modo, la adjudicación a una pluralidad de contratistas para prestar dichos servicios, podría derivar en una situación de descoordinación y prestación ineficiente del mismo para la FCU-URJC.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, el contrato está dividido en lotes.</p> <p>Número y denominación de lotes:</p> <p>Lote nº Denominación: .....</p> <p>Número máximo de lotes al que los empresarios podrán licitar:</p>
<p><i>Número máximo y/o mínimo de empresarios con los que se concluirá el acuerdo:</i></p> <p>Uno.</p>

**4. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

NATURALEZA Y EXTENSIÓN DE LAS NECESIDADES QUE PRETENDEN CUBRIRSE CON EL CONTRATO, ASÍ COMO LA IDONEIDAD DE SU OBJETO (ART. 28.1 LCSP)
<p>La <u>necesidad</u> que se pretende satisfacer es la contratación de un servicio de "Call Center" para la atención telefónica de los pacientes/usuarios y así ofrecer un mejor servicio especializado.</p>

**5. JUSTIFICACIÓN DEL CÁLCULO DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y DE SU IVA, ASÍ COMO DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO**

DATOS ECONÓMICOS			
Presupuesto de licitación / Base imponible (IVA no incluido)	% IVA	Importe IVA	TOTAL (IVA incluido)
32.047,50 €	21	6.729,98 €	38.777,48 €
<b>Distribución por anualidades (IVA incluido):</b>			
Anualidad	Importe Neto	IVA 21%	TOTAL
2024 (4 meses)	10.682,50 €	2.243,33 €	12.925,83 €
2025 (8 meses)	21.365,00 €	4.486,65 €	25.851,65 €
<b>TOTAL</b>	<b>32.047,50 €</b>	<b>6.729,98 €</b>	<b>38.777,48 €</b>
<b>Valor estimado del contrato (IVA excluido):</b>			

No coincide con el presupuesto de licitación.	<b>TOTAL</b>
<b>Importe de licitación</b>	32.047,50 €
<b>Prórrogas: Dos (2) posibles prorrogas (de hasta 12 meses cada una de ellas).</b>	64.095,00 €
<b>Importe máximo modificado previsto: 10%</b>	3.204,75 €
<b>TOTAL VALOR ESTIMADO</b>	<b><u>99.347,25 €</u></b>
<b>Existencia de crédito suficiente:</b>	
<p>El Director General de la FCU-URJC aporta el compromiso de dotación de provisión correspondiente a las posibles anualidades de la ejecución del contrato.</p>	
<b>Forma de determinación del precio:</b>	
<p>Se han considerado los gastos en servicios de esta naturaleza en la FCU-URJC en ejercicios anteriores respecto al tráfico/volumen de llamadas según mes.</p> <p>El incremento de precio considerado frente a los precios actuales viene dado por la necesidad de licitar un contrato acorde a precios de mercado para poder obtener una oferta.</p> <p>Estimación generalizada de 25.368 llamadas anuales a 1,25 € cada una (<i>ver cuadro de la cláusula 7 del PPT</i>).</p> <p>El <b>sistema utilizado para la determinación de dicho importe</b>, que constituye el presupuesto del contrato, de acuerdo con el artículo 102 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se ha obtenido<sup>1</sup>:</p> <p><input type="checkbox"/> Tanto alzado.</p> <p><input type="checkbox"/> Tanto alzado con precio cerrado (sin variación a ún con modificaciones).</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Precios unitarios:</p> <p style="padding-left: 20px;"><input checked="" type="checkbox"/> Componentes de la prestación, en función de las necesidades.</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Honorarios por tarifas.</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Unidades de ejecución.</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Unidades de tiempo.</p> <p><input type="checkbox"/> Otros.</p>	

## 6. JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN

<b>LICITACIÓN</b>
<b>Procedimiento de adjudicación:</b>
Abierto simplificado (art. 159.1 LCSP).
<b>Justificación del procedimiento a seguir:</b>

<sup>1</sup> Se indicará el sistema que se ha utilizado para la determinación del presupuesto, ELIGIENDO EL MÁS ADECUADO AL OBJETO DEL CONTRATO. Si no es posible establecer otro sistema se establecerá el sistema de determinación del presupuesto: a tanto alzado.

En el procedimiento abierto todo empresario interesado puede presentar una proposición, abriéndose a la máxima competencia y transparencia. Con este contrato, además, no se está realizando fraccionamiento para eludir los requisitos de otra tramitación distinta. La razón de poder ser simplificado es consecuencia de la determinación de los criterios de adjudicación.

#### **7. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SOLVENCIA Y/O LA CLASIFICACIÓN DE CONTRATISTAS ELEGIDAS**

##### **CAPACIDAD Y SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL**

Para la determinación de los criterios de solvencia económica y financiera y técnica o profesional, que se han incluido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se ha tenido en cuenta su adecuación a las características del contrato y a la naturaleza del mismo. Las certificaciones exigidas parecen suficientes para probar la calidad del servicio que se requiere.

#### **8. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

Descripción de los CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN según lo estipulado en el Anexo 1.9 del PCAP.

Los criterios de valoración elegidos se han determinado para optimizar la relación calidad / precio que persigue la licitación de este expediente, con el fin de obtener un servicio que, con un precio que tiene una importancia grande, esté acompañado de un criterio que aporta calidad y que será de utilidad para los objetivos fundacionales docentes y técnicos en la materia para la FCU-URJC.

Los criterios de adjudicación se han determinado en su 100% consistente en evaluables mediante fórmulas. La relación es en detalle, con el peso que se les ha dado:

- Precio, el 90%.
- Años de experiencia de las personas que conformen el equipo que se destinan al servicio en atención de servicio de la misma índole (llamadas de citas para servicios clínicos odontológicos/psicológicos), un 10%.

La experiencia de un año del responsable es un criterio de solvencia obligatorio, por tanto, en el caso de esa opción, los años aquí considerados como aportadores de puntos son de la experiencia adicional que se pueda aportar. En resumen:

-Experiencia de la persona/s de un punto por año en esta área, hasta un máximo de 10 puntos. Las personas que aporten estos puntos pueden ser los responsables o los receptores o emisores de las llamadas; se pueden sumar sus puntos cuando estén adscritas al contrato y habrán de aportar todos los certificados que respalden esos años de experiencia de todas las personas que los aporten.

**SOBRE Nº 1**

Sobre nº 1: CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS / OFERTA ECONÓMICA Y PROPUESTA SUJETA A EVALUACIÓN POSTERIOR.- "Call Center Sanitario". Exp. 2024004SERASFCURJC		
Descripción criterio	Ponderación	Puntuación Máxima
<b>CRITERIO 1.- OFERTA ECONÓMICA</b>		
<p><b>1.- Precio:</b></p> <p>La oferta económica se puntuará de <b>0 (cero) a 90 (noventa) puntos</b>. Se asignará el valor más alto (90 puntos) a la oferta más baja, la menor puntuación a la oferta más alta y 0 puntos a la proposición económica que coincida con el presupuesto base de licitación.</p> <p>La valoración de las ofertas se calculará aplicando la siguiente fórmula que corresponde a una función monótona creciente acotada entre los valores de baja mínima y máxima. En ella, el valor que se da al precio es la variable dependiente y las bajas son la variable independiente. Su representación gráfica corresponde a una parábola.</p> $V_i = V_{m\acute{a}x} - \frac{9}{10} \cdot V_{m\acute{a}x} \cdot \frac{(B_{m\acute{a}x} - B_i)^2}{\left(B_{m\acute{a}x} - \frac{B_{m\acute{m}n}}{2}\right)^2}$ <p><i>Siendo:</i></p> <p>Vi = Valoración correspondiente a la oferta i            Vmáx = Valoración máxima según el Pliego del Expediente            Bi = Baja ofertada por la empresa i, en %            Bmáx = Baja máxima ofertada, en %            Bmín = Baja mínima ofertada, en %</p> <p>Esta fórmula garantiza la proporcionalidad entre las bajas realizadas y los puntos otorgados a las distintas empresas.</p> <p><b>Serán excluidas todas aquellas ofertas económicas que superen el importe máximo permitido.</b></p> <p>➤ <u>Documentación:</u> Conforme al <b>Anexo 3 del PCAP</b>.</p>		Hasta 90 puntos
<b>CRITERIO 2.-EXPERIENCIA DEL EQUIPO ADSCRITO</b>		
<p><b>2.- Experiencia en tramos anuales del mismo tipo de atención telefónica o supervisión de ella del personal que se adscribe al servicio:</b></p> <p>Se asignará <b>1 (uno) punto</b> por año de experiencia certificado de cada una de las personas que se adscriba al servicio, tanto de los responsables como de los receptores/emisores de las llamadas. La certificación estará emitida por la empresa para la que trabajan o el cliente al que se le ha prestado el servicio; será a nombre de la persona que aporte puntos de experiencia de "Call Center" en el sector sanitario, con detalle de los años/fracciones de año en que ha realizado esas labores (el año de experiencia para la solvencia técnica si se aporta así no computará puntos en este apartado).</p> <p>➤ <u>Documentación:</u> Conforme al <b>Anexo 3 del PCAP</b> y <b>Certificaciones</b> emitidas por el cliente o empleador que justifiquen este extremo.</p>		Hasta 10 puntos
<b>TOTAL PUNTOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS</b>		<b>100 puntos</b>

**9. JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE GARANTÍA PROVISIONAL**

No se solicita.

**10. JUSTIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN**

Como condiciones especiales obligatorias del artículo 202 de la LCSP del contrato se establece:

- **Tipo social y/o relativa al empleo:** El adjudicatario además de cumplir, respecto de los trabajadores que trabajaren en la ejecución del contrato, las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo, deberá cumplir el convenio colectivo aplicable, respetando las condiciones que se establezcan en dicho convenio y abonando, en todo caso, al menos el salario recogido en el mismo según la categoría profesional que le corresponda al trabajador. El incumplimiento de tales condiciones es causa de resolución del contrato.

Y, para garantizar el correcto cumplimiento del contrato, se han establecido, para reforzar la obligatoriedad de la prestación correcta del servicio licitado:

- El mantenimiento de los requisitos para contratar con la FCU-URJC pedidos en este Pliego.
- La concordancia de los servicios ofertados, salvo previa conformidad escrita del Órgano de Contratación, con la documentación técnica o referencias aportadas en la oferta.
- La colaboración para hacer efectivas las facultades de dirección e inspección reconocidas a la FCU-URJC en el presente Pliego en la fase de ejecución del contrato.
- La obligación por parte del contratista del estricto cumplimiento de los pagos que haya de hacer a todas las personas subcontratistas que participen en el contrato.
- La correcta facturación de los servicios efectivamente realizados por el contratista.

#### **11. JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS**

La FCU-URJC no cuenta con los medios personales especializados, suficientes y adecuados para la prestación del servicio de "Call Center", por lo que se requiere la contratación de especialistas que presten este servicio de atención telefónica, realizando dicho servicio, en colaboración con el Departamento de Atención al Paciente/Usuario de la FCU-URJC.

#### **12. RESPONSABLE DEL CONTRATO**

Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato:

Dña. Nieves Gutiérrez Vígara, Responsable del Servicio de Atención al Paciente/Usuario de la FCU-URJC, a quien corresponderá supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

#### **13. PLAZO**

El plazo de ejecución del servicio objeto de contratación será de **un año (12 meses)** a partir de la formalización del contrato (fecha estimada desde el 1 de septiembre de 2024 hasta el 31 de agosto de 2025).

Están previstas **dos (2) posibles prórrogas** (de 12 meses cada una de ellas) a comunicar al adjudicatario según disponga la Ley vigente y en la forma requerida.

**A FECHA FIRMA ELECTRÓNICA  
RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN  
AL PACIENTE/USUARIO DE LA FCU-URJC**