



GUAGUAS

PARA TODO. PARA TODOS.

MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO DE SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DE CENTRALITA, INFORMACIÓN, GESTIÓN DOCUMENTAL Y GRABACIÓN DE DATOS EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN CENTRAL DE GUAGUAS MUNICIPALES, S.A., RESERVADO A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO DE INICIATIVA SOCIAL (EXPT. CA 13/24)



Expediente n.º: CA 13/2024 (servicios)

Procedimiento: Abierto sujeto a regulación armonizada

Tramitación: Ordinaria.

ASUNTO: MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DE CENTRALITA, INFORMACIÓN, GESTIÓN DOCUMENTAL Y GRABACIÓN DE DATOS EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN CENTRAL DE GUAGUAS MUNICIPALES, S.A., RESERVADO A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO DE INICIATIVA SOCIAL (EXPTE. CA 13/24).

1. Introducción

Se emite la presente memoria en cumplimiento de las exigencias legales establecidas en los artículos 63.3. a) y 116.4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP).

2. Necesidad e idoneidad del contrato

2.1. Necesidad del contrato

➤ LOTE 1: SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DE CENTRALITA, INFORMACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Guaguas Municipales, S.A. (en adelante, GMSA) es la empresa pública encargada del transporte público de viajeros en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria. Como parte de sus servicios, la empresa cuenta con un Punto de Información Central que presta atención y da información a los usuarios a través de diversos canales, entre ellos la atención telefónica.

La gestión de esta atención telefónica, así como otras tareas de carácter administrativo y documental, requieren de personal con dedicación exclusiva para poder ofrecer un servicio eficaz y de calidad a los usuarios.

Por ello, la contratación de la gestión externa de estos servicios permite garantizar una atención telefónica y presencial fluida y profesional a los usuarios del transporte público, resolviendo de manera ágil y eficaz sus consultas e incidencias y concertar la gestión documental y de datos relacionados con el Punto de Información Central, optimizando los procesos internos y la trazabilidad de la información.

En definitiva, este contrato permitirá a GMSA satisfacer las necesidades de atención e información a los usuarios.

➤ LOTE 2: SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA GRABACIÓN DE LOS DATOS DE LAS HOJAS DE RUTA



GMSA mantiene un exhaustivo registro de las rutas, horarios y demás información relativa a la prestación del servicio de autobuses. Este registro se materializa en las denominadas "hojas de ruta", documentos que deben ser debidamente cumplimentados, archivados y custodiados.

La grabación y gestión de estos datos es fundamental para GMSA pues permite garantizar la trazabilidad y control de la prestación del servicio de transporte, permitiendo realizar auditorías y verificaciones posteriores, disponer de información precisa sobre incidencias, retrasos o interrupciones en las rutas, con el fin de analizar y mejorar la calidad del servicio, así como permitir el control del cumplimiento de las obligaciones legales en materia de jornadas, descansos y condiciones de trabajo del personal de conducción.

2.2. Idoneidad del contrato y reserva a Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social.

La LCSP, en su artículo 99.4, reconoce expresamente que el órgano de contratación: *"Podrá reservar alguno o algunos de los lotes para Centros Especiales de Empleo o para empresas de inserción, o un porcentaje mínimo de reserva de la ejecución de estos contratos en el marco de programas de empleo protegido, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición adicional cuarta"*.

Por su parte, la D.A. 4ª del citado texto legal, en su apartado 1, párrafo primero, hace referencia al *"porcentaje mínimo de reserva del derecho a participar en los procedimientos de adjudicación de determinados contratos o de determinados lotes de los mismos a Centros Especiales de Empleo de iniciativa social y a empresas de inserción reguladas, respectivamente, en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobada mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, y en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que cumplan con los requisitos establecidos en dicha normativa para tener esta consideración, o un porcentaje mínimo de reserva de la ejecución de estos contratos en el marco de programas de empleo protegido, a condición de que el porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social de los Centros Especiales de Empleo, de las empresas de inserción o de los programas sea el previsto en su normativa de referencia y, en todo caso, al menos del 30 por 100"*.

En el caso que nos ocupa, los servicios de Gestión Telefónica de Centralita, Información, Gestión Documental y Grabación de Datos y Grabación de Hojas de Ruta son actualmente prestados por un Centro Especial de Empleo de Iniciativa Social, en el que además existe personal adscrito al mismo que ha de ser objeto de subrogación. Estos servicios, además,



cumplen con los requisitos para ser reservados a Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social, por las siguientes razones:

- Ambos servicios requieren de atención continua, permanente y exclusiva, siendo tareas que pueden ser realizadas de manera eficiente por trabajadores con discapacidad debidamente formados.
- La reserva de estos contratos a Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social contribuye a promover y facilitar la integración laboral de personas con discapacidad, que son el colectivo mayoritario en este tipo de entidades.
- GMSA cuenta con experiencia en la contratación de servicios a Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social, habiendo constatado su capacidad y eficiencia en la prestación de este tipo de servicios.
- La reserva de estos contratos se enmarca dentro de las políticas de responsabilidad social corporativa y de fomento de la contratación pública socialmente responsable que impulsa GMSA, las cuales responden a los siguientes objetivos:
 1. Dar cumplimiento a la normativa que regula la reserva de contratos para Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social.
 2. Promover la integración laboral de personas con discapacidad, aportando valor social a la contratación pública.

En cuanto al fundamento de la reserva de ambos lotes a favor de los Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social, tal y como señala el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias (Resolución nº 181/2020, de 17 de noviembre), de la literalidad de la disp. adic. 4ª de la LCSP se infiere que *“corresponde al órgano de contratación la facultad de determinar que licitaciones reserva a las empresas de inserción o a los Centros Especiales de Empleo, con la única limitación de que el objeto de las mismas sea compatible con la reserva a favor de éstas”*.

En este sentido, los Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social son entidades cuyo objetivo principal y razón de ser es promover el empleo y la integración laboral de personas con discapacidad. Estos centros cuentan con una plantilla conformada mayoritariamente por trabajadores con algún tipo de discapacidad, a quienes ofrecen un empleo adaptado a sus capacidades y necesidades, bajo supervisión y apoyo constante.



Asimismo, el objeto de los servicios de "Gestión Telefónica de Centralita, Información, Gestión Documental y Grabación de Datos" y "Grabación de Hojas de Ruta" requiere de una atención continua y permanente, características que encajan perfectamente con las capacidades de los trabajadores de los Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social. Estas entidades cuentan con personal debidamente formado y con las habilidades necesarias para desempeñar eficazmente las tareas de atención telefónica, gestión documental y grabación de datos que demandan estos servicios.

Por tanto, la reserva de este contrato a Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social se encuentra plenamente justificada ya que permite dar continuidad al empleo del personal con discapacidad que actualmente presta estos servicios y que debe ser subrogado, al tiempo que asegura una ejecución eficiente y adaptada a las características y habilidades de este colectivo.

3. Órgano de contratación

Por acuerdo del Consejo de Administración, adoptado el 30 de marzo de 2022, el Director - Gerente de Guaguas Municipales, S.A. será el Órgano de Contratación que actúe en nombre de Guaguas Municipales S.A, correspondiéndole la representación de la misma en materia de contratación.

4. Objeto del contrato. División en lotes

Como se ha señalado, es objeto de este contrato la prestación de los servicios de gestión telefónica de centralita, información, gestión documental y grabación de datos en el punto de información central de Guaguas Municipales S.A, dividido en los siguientes lotes:

- Lote 1: Servicio de gestión telefónica de centralita, información y gestión documental.

El objeto de este lote es la gestión del servicio de atención telefónica en el Punto de Información Central de Guaguas Municipales, S.A., que ofrece información y asistencia a los usuarios a través de diversos canales. Este servicio implica la atención telefónica y la realización de tareas administrativas y documentales.

- Lote 2: Servicio de gestión integral de la grabación de los datos de las hojas de ruta.

GMSA mantiene un exhaustivo registro de las rutas, horarios y demás información relativa a la prestación del servicio de autobuses. Este registro se materializa en las denominadas "hojas de ruta", documentos que deben ser debidamente cumplimentados, archivados y custodiados.



El presente contrato de servicios comprenderá la totalidad de prestaciones y actuaciones previstas y definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

Codificación Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV):

La codificación del presente contrato conforme a la nomenclatura Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea es la siguiente:

| Lote 1 “Servicio de gestión telefónica de centralita, información y gestión documental” | |
|--|------------|
| Actividad | CPV |
| Servicios de contestación de llamadas telefónicas | 79510000-2 |
| Servicios de recepción | 79992000-4 |
| Servicios de gestión de documentos | 72512000-7 |

| Lote 2 “Servicio de gestión integral de la grabación de los datos de las hojas de ruta” | |
|--|------------|
| Actividad | CPV |
| Servicios relacionados con datos | 72300000-8 |
| Servicios de gestión de documentos | 72512000-7 |

5. Análisis Económico

5.1. Presupuesto base de licitación.

De acuerdo con el artículo 100 de la LCSP, el presupuesto base de licitación deberá ser adecuado a los precios de mercado, debiendo desglosarse, a dicho efecto, los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación. Además, en los contratos en que el coste de los salarios de las personas empleadas para su ejecución forme parte del precio total del contrato, el presupuesto base de licitación indicará de forma desglosada y con desagregación de género y categoría profesional los costes salariales estimados a partir del convenio laboral de referencia.

Tratándose de un contrato reservado para los CEEIS, y siendo el coste de personal a subrogar el elemento principal del precio total del contrato, para el cálculo de los costes directos e indirectos se ha tomado como punto de partida la información del coste laboral facilitada por el centro especial de empleo que viene efectuando la prestación objeto de la presente licitación, en cumplimiento de lo señalado por el artículo 130 de la LCSP.

Asimismo, de acuerdo con la información facilitada por el centro especial de empleo que viene prestando el servicio, al personal objeto de subrogación le resulta de aplicación lo establecido en el XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a

personas con discapacidad, registrado y publicado por Resolución de 27 de junio de 2019 de la Dirección General de Trabajo BOE de 4 de julio de 2019, que no ha sido sustituido por un nuevo Convenio, sino únicamente afectado por el acuerdo parcial de revisión salarial contenido en la Resolución de 6 de febrero de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se publica el Acuerdo parcial del XV Convenio colectivo de centros y servicios de atención a personas con discapacidad (BOE16/2/2023). Este acuerdo seguirá vigente hasta que se alcance un acuerdo global sobre el XVI Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad que venga a sustituir al anterior.

Por tanto, para el cálculo del presupuesto base de la presente licitación se ha partido de la obligación de subrogación empresarial de los trabajadores establecida en el artículo 27 del citado convenio colectivo, así como del listado del personal subrogable (ANEXO I del PPT. Relación del personal a subrogar) y los derechos retributivos adquiridos por éste al tiempo de la suscripción de la presente Memoria y que han sido informados por el CEEIS que presta actualmente el servicio.

En el sistema de determinación del presupuesto base de licitación del contrato se establecen:

- ✓ Los costes directos, integrados por el coste total del personal y el resto de costes directamente necesarios para la ejecución de las prestaciones objeto de contratación.
 - Gastos de personal. Los gastos de personal se componen de los costes salariales del personal a subrogar y el absentismo. No se estiman costes de la Seguridad Social pues el personal discapacitado no genera coste de Seguridad Social para el centro empleador.

Asimismo, teniendo en cuenta la duración del contrato (un año de duración inicial prevista, prorrogable anualmente hasta un máximo de 5 años) y toda vez que el Anexo I del Acuerdo parcial solo actualiza las tablas salariales hasta el ejercicio 2024, se ha estimado una actualización del salario bruto anual del año 2024 conforme a un índice del 6,43%¹ para un período de tres años.
 - Otros costes directos necesarios para la ejecución de las prestaciones objeto de contratación.

¹ Para la fijación del índice de variación se ha partido de los incrementos salariales previstos en el convenio colectivo y acuerdo parcial citados, los cuales reflejan las condiciones económicas y los ajustes necesarios para garantizar la equidad retributiva en el sector. En particular, el índice de variación se ha determinado a partir de la variación experimentada en las tablas salariales para los años 2022-2024 en comparación con las de 2019-2021.



- ✓ Los costes indirectos, que se obtienen aplicando el 5 por ciento sobre los costes directos.
- ✓ Los costes totales se obtienen de la suma de los costes directos y los costes indirectos, a partir de los cuales²:
 - Los gastos generales se obtienen aplicando el 13 por ciento sobre los costes totales.
 - El beneficio industrial se obtiene aplicando el 6 por ciento sobre los costes totales.

Cálculo del presupuesto base de licitación:

1. Presupuesto del Lote 1: Servicio de gestión telefónica de centralita, información y gestión documental.

1.1. Costes directos

- ✓ Gastos de personal

Los costes salariales del personal a subrogar actualizados por categoría laboral y servicio a la fecha de la emisión de la presente memoria son los siguientes:

| Costes salariales personal a subrogar correspondientes al año 2024 | | | |
|--|---------------------|-------------------|---------------------|
| Categoría laboral y servicio | Jornada semanal (h) | Jornada anual (h) | Salario anual bruto |
| Aux administrativo (Servicio de recepción telefónica) Antigüedad 20/06/2017 | 35 | 1680 | 14.247,00 € |
| Aux. Administrativo (Gestión administrativa y visitas escolares) Antigüedad 04/04/2008 | 35 | 1680 | 14.383,00 € |
| Aux. administrativo (visitas escolares) Antigüedad 06/10/2022 | 12 | 576 | 4.352,00 € |
| Total | | | 32.982,00 € |

Considerando la estimación de las revisiones salariales para los periodos 2025-2027 y 2028-2029, los salarios brutos anuales son los siguientes:

² Asimismo, para el cálculo del valor estimado se encuentran incluidos los gastos generales (13,00%) y el beneficio industrial (6,00%), de conformidad con lo dispuesto en la Recomendación 1/2021, de 28 de octubre, sobre gastos generales y beneficio industrial en los contratos del sector público canario. Estos porcentajes se encuentran igualmente justificados por lo establecido en el artículo 131 del Reglamento General de la Ley de Contratos de Administraciones Públicas aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.



| Estimación de los costes salariales del personal a subrogar | | |
|---|--|--|
| Categoría laboral y servicio | Salario anual bruto en los años 2025 a 2027 ³ | Salario anual bruto en los años 2028 y 2029 ⁴ |
| Aux administrativo (Servicio de recepción telefónica) | 15.163,08 € | 16.138,07 € |
| Aux. Administrativo (Gestión administrativa) | 15.307,83 € | 16.292,12 € |
| Aux. administrativo (visitas escolares) | 4.631,83 € | 4.929,66 € |
| Total salarios brutos anuales | 35.102,74 € | 37.359,85 € |

Por tanto, los gastos de personal, incluido el coste por absentismo, para el periodo de ejecución previsto (1 año de duración inicial más 4 posibles prórrogas, hasta un máximo de 5 años) ascienden a las siguientes cantidades:

| Estimación del gasto de personal a subrogar | | |
|---|--------------------------------|---|
| Periodo | Costes salariales actualizados | Costes salariales actualizados + Absentismo ⁵ (+6,50%) |
| Duración inicial año 1 | 35.102,74 € | 37.454,63 € |
| Prórroga 1 | 35.102,74 € | 37.454,63 € |
| Prórroga 2 | 35.102,74 € | 37.454,63 € |
| Prórroga 3 | 37.359,85 € | 39.862,96 € |
| Prórroga 4 | 37.359,85 € | 39.862,96 € |
| Total | 180.027,93 € | 192.089,80 € |

✓ Otros costes directos

El resto de costes directos necesarios (uniformidad, productos, consumibles y material de oficina, seguros, sistema de control de presencia, gastos administrativos, etc.) para la ejecución de las prestaciones objeto de contratación se estiman en un importe anual de **5.421,97 €**.

1.2. Costes indirectos

Los costes indirectos, que se obtienen aplicando el 5 por ciento sobre los costes directos, ascienden a **2.143,83 €**.

1.3. Gastos generales, beneficio industrial y presupuesto base de licitación total

³ Actualización del salario bruto anual del año 2024 conforme a un índice del 6,43% para un período de tres años siguientes.

⁴ Actualización del salario bruto anual del año 2024 conforme a un índice del 6,43% para un período de tres años siguientes

⁵ Se utiliza el valor proporcionado en el Informe de absentismo laboral de Randstad para el primer trimestre de 2024.



A partir de los costes directos y los costes indirectos calculados, se obtienen los siguientes gastos generales (13,00%) y el beneficio industrial (6,00%), resultando que el presupuesto base de licitación para la duración inicial prevista (1 año) del Lote 1 asciende a:

| DESGLOSE PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN LOTE 1 | |
|---|--------------------|
| Costes directos | 42.876,60 € |
| Coste de personal | 37.454,63 € |
| Otros costes directos | 5.421,97 € |
| Costes indirectos | 2.143,83 € |
| COSTES TOTALES | 45.020,43 € |
| Gastos generales | 5.852,66 € |
| Beneficio industrial | 2.701,23 € |
| PRESUPUESTO BASE IGIC EXCLUIDO | 53.574,31 € |
| IGIC (7 %) | 3.750,20 € |
| PRESUPUESTO BASE TOTAL IGIC INCLUIDO | 57.324,51 € |

2. Presupuesto del Lote 2: Servicio de gestión integral de la grabación de los datos de las hojas de ruta.

2.1. Costes directos

- ✓ Gastos de personal

Los costes salariales del personal a subrogar actualizados por categoría laboral y servicio a la fecha de la emisión de la presente memoria son los siguientes:

| Costes salariales personal a subrogar año 2024 | | | |
|--|---------------------|-------------------|---------------------|
| Categoría laboral y servicio | Jornada semanal (h) | Jornada anual (h) | Salario bruto anual |
| Aux administrativo (Grabación de hojas de ruta) Antigüedad 26/05/2022 | 20 | 960 | 9.395,00 € |
| Aux. Administrativo (Grabación de hojas de ruta) Antigüedad 20/09/2012 | 20 | 960 | 8.791,00 € |
| Total | | | 18.186,00 € |

Considerando la estimación de las revisiones salariales para los periodos 2025-2027 y 2028-2029, los salarios brutos anuales son los siguientes:

| |
|---|
| Estimación de los costes del personal a subrogar |
|---|



| Categoría laboral y servicio | Salario anual bruto en los años 2025 a 2027 ⁶ | Salario anual bruto en los años 2028 y 2029 ⁷ |
|--|--|--|
| Aux administrativo (Grabación de hojas de ruta) | 9.999,10 € | 10.642,04 € |
| Aux. Administrativo (Grabación de hojas de ruta) | 9.356,26 € | 9.957,87 € |
| Total salarios brutos anuales | 19.355,36 € | 20.599,91 € |

Por tanto, los gastos de personal, incluido el coste por absentismo, para el periodo de ejecución previsto (1 año de duración inicial más 4 posibles prórrogas, hasta un máximo de 5 años) ascienden a las siguientes cantidades:

| Estimación del gasto de personal a subrogar | | |
|---|--------------------------------|---|
| Periodo | Costes salariales actualizados | Costes salariales actualizados + Absentismo ⁸ (+6,50%) |
| Duración inicial año 1 | 19.355,36 € | 20.652,17 € |
| Prórroga 1 | 19.355,36 € | 20.652,17 € |
| Prórroga 2 | 19.355,36 € | 20.652,17 € |
| Prórroga 3 | 20.599,91 € | 21.980,10 € |
| Prórroga 4 | 20.599,91 € | 21.980,10 € |
| Total | 99.265,90 € | 105.916,71 € |

✓ Otros costes directos

Los costes materiales (uniformidad, productos, consumibles y material de oficina, seguros, sistema de control de presencia, gastos administrativos, etc.) necesarios para la ejecución de las prestaciones objeto de contratación se estiman en un importe anual de **2.989,63 €**.

2.2. Costes indirectos

Los costes indirectos, que se obtienen aplicando el 5 por ciento sobre los costes directos, ascienden a **1.182,09 €**.

2.3. Gastos generales, beneficio industrial y presupuesto base de licitación total

A partir de los costes directos y los costes indirectos calculados, se obtienen los siguientes gastos generales (13,00%) y el beneficio industrial (6,00%), resultando que el presupuesto base de licitación para la duración inicial prevista (1 año) del Lote 2 asciende a:

⁶ Actualización del salario bruto anual del año 2024 conforme a un índice del 6,43% para un período de tres años siguientes.

⁷ Actualización del salario bruto anual correspondiente a los años 2025 a 2027 conforme a un índice del 6,43% para un período de tres años siguientes.

⁸ Se utiliza el valor proporcionado en el Informe de absentismo laboral de Randstad para el primer trimestre de 2024.



| DESGLOSE PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN LOTE 2 | |
|---|--------------------|
| Costes directos | 23.641,80 € |
| Costes de personal | 20.652,17 € |
| Otros costes directos | 2.989,63 € |
| Costes indirectos | 1.182,09 € |
| COSTES TOTALES | 24.823,89 € |
| Gastos generales | 3.227,11 € |
| Beneficio industrial | 1.489,43 € |
| PRESUPUESTO BASE IGIC EXCLUIDO | 29.540,43 € |
| IGIC (7 %) | 2.067,83 € |
| PRESUPUESTO BASE TOTAL IGIC INCLUIDO | 31.608,26 € |

- Presupuesto base de licitación total (Lote 1 y Lote 2).

| PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN TOTAL | |
|--|--------------------|
| Presupuesto base de licitación lote 1 (sin IGIC) | 53.574,31 € |
| Presupuesto base de licitación lote 2 (sin IGIC) | 29.540,43 € |
| PRESUPUESTO BASE TOTAL IGIC EXCLUIDO | 83.114,74 € |
| IGIC (7 %) | 5.818,03 € |
| PRESUPUESTO BASE TOTAL IGIC INCLUIDO | 88.932,77 € |

De acuerdo con lo establecido en el artículo 100.1 de la LCSP, se entiende por presupuesto base de licitación (PBL) el límite máximo de gasto que, en virtud del contrato, puede comprometer el órgano de contratación, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido. Como ya se ha señalado, y de acuerdo con el artículo 100.2 de la LCSP, para el cálculo del presupuesto base de licitación, se han tenido en cuenta los costes salariales y otros costes directos asociados a la ejecución del contrato, los precios habituales del mercado, los costes de la ejecución material del servicio, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial y/o empresarial, incluyendo los costes directos, indirectos y otros eventuales gastos; todos ellos necesarios para la adecuada ejecución de las prestaciones de servicios objeto de contratación.

En las cantidades señaladas, así como en las que fijan los licitadores en las proposiciones económicas presentadas y en el importe de la adjudicación, se encuentran incluidos la totalidad de los gastos que al adjudicatario le pueda producir la ejecución del presente contrato, de acuerdo con los Pliegos que rigen la licitación y su oferta. Por tanto, quedará excluida aquella oferta que supere las cantidades señaladas en el presente apartado.

5.2. Valor Estimado.



El valor estimado del contrato, incluido ambos lotes, asciende a la cantidad **CUATROCIENTOS VEINTICUATRO MIL NOVECIENTOS DIEZ EUROS CON SESENTA Y UN CÉNTIMOS (424.910,61 €)**, IGIC excluido.

| VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO | | | |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|
| | LOTE 1 | LOTE 2 | TOTAL |
| Presupuesto neto (IGIC excluido) | 53.574,31 € | 29.540,43 € | 83.114,73 € |
| Importe de prórroga (IGIC excluido) | 220.315,65 € | 121.480,22 € | 341.795,87 € |
| Prórroga 1 | 53.574,31 € | 29.540,43 € | 83.114,73 € |
| Prórroga 2 | 53.574,31 € | 29.540,43 € | 83.114,73 € |
| Prórroga 3 | 56.583,52 € | 31.199,68 € | 87.783,20 € |
| Prórroga 4 | 56.583,52 € | 31.199,68 € | 87.783,20 € |
| Modificaciones previstas: NO | 0,00 € | 0,00 € | 0,00 € |
| Total | 273.889,96 € | 151.020,65 € | 424.910,61 € |

El valor estimado se ha determinado conforme al artículo 101.1 de LCSP, excluyendo el IGIC del presupuesto. Asimismo, para su cálculo se han tenido en cuenta los costes derivados del personal a subrogar, del convenio colectivo sectorial de aplicación, otros costes que se derivan de la ejecución material de los servicios, los gastos generales de estructura (13,00%) y el beneficio industrial (6,00%), de conformidad con lo dispuesto en la Recomendación 1/2021, de 28 de octubre, sobre gastos generales y beneficio industrial en los contratos del sector público canario. Estos porcentajes se encuentran igualmente justificados por lo establecido en el artículo 131 del Reglamento General de la Ley de Contratos de Administraciones Públicas aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

Se ha tenido en cuenta además que no se han previsto ni modificaciones, pero si prórrogas de este contrato.

5.3. Financiación

En cumplimiento del artículo 116.3. párr. 2º de la LCSP, consta en el expediente certificado de crédito adecuado y suficiente para atender las obligaciones económicas que se deriven de la contratación, con cargo a los presupuestos anuales de la sociedad.

6. Marco normativo

La contratación a realizar se califica como contrato de servicios de carácter privado, de conformidad con lo establecido en los artículos 17 y 26.1 b) de la LCSP. De acuerdo con la naturaleza jurídica del contrato, la presente licitación se registrará en cuanto a su preparación y adjudicación por lo dispuesto en las Secciones 1ª y 2ª del Capítulo I del Título I del Libro II de la



LCSP, como establece el artículo 317 de la LCSP. Al ser un contrato reservado a Centros Especiales de Empleo de iniciativa social, se atenderá a lo dispuesto en el art. 99.4 y en la Disposición adicional cuarta de la LCSP.

En cuanto a sus efectos y extinción les serán aplicables las normas de derecho privado y aquéllas a las que se refiere el artículo 319.1 de la LCSP en materia medioambiental, social o laboral, de condiciones especiales de ejecución, de modificación del contrato, de cesión y subcontratación, de racionalización técnica de la contratación y de condiciones de pago; y la causa de resolución del contrato referida a la imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato.

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus respectivos Anexos, la oferta del empresario que resulte adjudicatario del contrato, así como, en su caso, las aclaraciones realizadas por el mismo a solicitud del Órgano de Asistencia Técnica, y que sean recogidas en las actas que a tal efecto se levanten por la misma, el acuerdo de adjudicación del contrato y el contrato propiamente dicho, tienen carácter contractual. En caso de contradicción entre los documentos contractuales, prevalecerá lo señalado en el pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Además de lo señalado anteriormente, en cuanto a la prestación del contrato, el adjudicatario respetará íntegramente la totalidad de la normativa sectorial y técnica de aplicación, según la naturaleza de las diferentes actuaciones y prestaciones definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

7. Duración

La duración máxima del contrato será de un (1) año, a partir de la firma del contrato, Prorrogable anualmente hasta un máximo de cuatro (4) años adicionales a la duración inicial, pudiendo alcanzar el contrato una duración total de cinco (5) años; tiempo que se estima adecuado teniendo en cuenta la naturaleza de las prestaciones, así como las características de su financiación.

8. Procedimiento de licitación

El presente contrato se adjudicará mediante procedimiento abierto previsto en el artículo 156 de la LCSP, tramitación ordinaria, tomando como base los criterios de adjudicación que se detallan en el PCAP que rige la presente licitación por ser los adecuados para evaluar las proposiciones que se presenten por los licitadores respecto a las características de la prestación, desde el punto de vista calidad-precio. Se trata de un contrato reservado a Centros



Especiales de Empleo de iniciativa social (CEEIS) en virtud de lo dispuesto en el art. 99.4 y en la Disposición adicional cuarta de la LCSP y en base a la fundamentación recogida en el apartado 2.2. de la presente memoria.

Antes de formalizar el contrato, el órgano de contratación podrá renunciar a la celebración del mismo, o desistir de la licitación convocada, de conformidad con lo establecido en el artículo 152 de la LCSP.

La información relativa a este contrato y, en concreto, el anuncio de licitación, los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas, la adjudicación y formalización del contrato, se publicarán en el perfil de contratante de GUAGUAS MUNICIPALES alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público, de conformidad con el artículo 63.3 de la LCSP.

9. Clasificación y criterios de solvencia

9.1. Criterios de solvencia

Los requisitos mínimos de solvencia económica-financiera y técnica que deben reunir los licitadores y la documentación requerida para acreditar tales extremos han sido concretados en el PCAP.

A continuación, se justifican los criterios de solvencia establecidos:

Económica-financiera

El umbral establecido respecto al volumen de negocios se ha fijado respetando el límite establecido en el artículo 87.1.a) de la LCSP, atendiendo a la naturaleza y características de los servicios contratados, y respetando la debida proporcionalidad con el valor anual medio del contrato. Se estima que el volumen de negocios fijado es el mínimo necesario para garantizar que el CEEIS dispone de la capacidad suficiente para ejecutar adecuadamente el contrato.

Los licitadores deberán demostrar su solvencia económica y financiera por el mediante la acreditación de las circunstancias indicadas en el PCAP. Asimismo, la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de las Administraciones Públicas acreditará frente al órgano de contratación, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de solvencia económica y financiera del empresario.

Técnica o profesional



Por lo que se refiere al volumen y características que han de acreditar los CEEIS, la tipología de servicios y el umbral exigido se han establecido estimándose como el mínimo necesario para garantizar que el CEEIS dispone de la capacidad técnica suficiente para ejecutar adecuadamente el contrato.

Asimismo, todos los licitadores se deberán comprometer, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 90.4 de la LCSP, a adscribir unos medios personales mínimos que han de destinar a la ejecución del contrato, que se considera contribuirán a asegurar la calidad de la ejecución del contrato. Dicha concreción del requisito de solvencia se considera razonable y proporcionado a las características del contrato.

La inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de las Administraciones Públicas acreditará frente al órgano de contratación, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de solvencia técnica del empresario.

10. Exigencia de garantía definitiva

La exigencia de la constitución de la garantía definitiva en el presente contrato reservado a CEEIS, en virtud de la D.A. 4ª de la LCSP, se justifica por el manejo de información sensible y confidencial que implica la ejecución de las prestaciones del contrato.

Los servicios de gestión telefónica y atención al cliente conllevan una interacción directa con los usuarios, quienes pueden proporcionar información personal, incluyendo datos de contacto, quejas, sugerencias y, en algunos casos, información relacionada con su identidad. Además, las empresas adjudicatarias de ambos lotes manejarán información personal relevante del personal que se subroga y que será asignado a la ejecución del contrato, como, por ejemplo, datos sobre la discapacidad de los trabajadores adscritos al servicio. El contratista será responsable de procesar estos datos, y una gestión inadecuada podría resultar en violaciones de la privacidad y protección de datos. Un posible incumplimiento en esta gestión puede acarrear consecuencias legales y financieras significativas, tanto para la empresa como para los usuarios. La garantía definitiva actúa como un mecanismo adicional de seguridad, asegurando que el contratista asuma la responsabilidad por cualquier fallo en la prestación del servicio o en la protección de la información.

En resumen, la naturaleza de los servicios a prestar y el manejo de información sensible y confidencial justifican la exigencia de una garantía definitiva. Este mecanismo asegura que el contratista actúe con la debida diligencia y responsabilidad en la gestión de la información, protegiendo así tanto los intereses de Guaguas Municipales S.A. como la privacidad de los usuarios.



11. Criterios de adjudicación

La adjudicación de ambos lotes se realizará utilizando una pluralidad de criterios de valoración, en base a la mejor relación calidad-precio. Los criterios de adjudicación son los indicados en el PCAP, en el que, asimismo, se estipula su forma de valoración.

En particular, se valorará de forma objetiva el número de horas anuales de formación ofertadas para el personal que gestionará el servicio a fin de que fomente el desarrollo profesional continuo de los trabajadores y la capacitación del personal garantizando así la mejora constante en la calidad del servicio prestado.

En cuanto a la fórmula establecida para la valoración del precio respeta los siguientes principios fundamentales: la mayor baja será la que obtenga la totalidad de los puntos del criterio; no se tendrán en cuenta relaciones matemáticas que recaigan sobre la baja media de las ofertas; y la oferta igual al tipo no obtendrá puntuación. El valor máximo se otorga a la mejor oferta y el resto en función del porcentaje de diferencia respecto de la mejor. Se considera que con la fórmula elegida, así como con el factor de ponderación del precio elegido ($PR=1$), se conjuga adecuadamente la pretensión de disponer de un servicio de calidad al mejor precio.

12. Criterios para la consideración de ofertas anormalmente bajas

La baja se apreciará en la forma señalada en el PCAP, la cual ha sido fijada estableciendo unos parámetros objetivos que permitirá identificar los casos en que una oferta se considere anormal.

En el supuesto de que se determine que alguna oferta resulta inviable por haber sido formulada en términos que la hacen anormalmente baja, se requerirá al licitador para que justifique su oferta de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la LCSP.

En todo caso, el órgano de contratación rechazará las ofertas si comprueba que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201 de la LCSP.

13. Penalidades



Se han establecido en el PCAP unas penalizaciones convencionales para diferentes conductas constitutivas de un incumplimiento de las obligaciones contractuales, que atendiendo a su gravedad se han calificado en distintos grados y a las que resultará de aplicación distintas sanciones establecidas de forma proporcionada a la gravedad del incumplimiento.

14. Pliegos y documentos que rigen el presente contrato

Se adjuntan a la presente memoria los siguientes documentos que formarán parte del expediente de contratación de referencia:

- Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y sus Anexos
- Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).
- Informe de Insuficiencia de medios.

En Las Palmas de Gran Canaria, a la fecha de la firma electrónica.

DON MIGUEL ÁNGEL RODRÍGUEZ RAMÍREZ
Director General de Guaguas Municipales,

