

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

Referencia:	<b>230/2024/CMA</b>
Procedimiento:	<b>Contratación Mayor</b>
Asunto:	<b>Memoria Justificativa de Necesidad</b>
<b>Gestión Administrativa Seguridad Ciudadana</b>	



**MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL “ SERVICIO DE OPERADORES DE DEMANDA PARA LA SALA DE EMERGENCIAS 1-1-2 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

**Primero.- COMPETENCIA PARA LA PREPARACIÓN DEL CONTRATO.**

*El artículo 25 de la Ley Orgánica 2/1995 de 13 de Marzo que aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla, en su art. 22 le atribuye a la Ciudad, entre otras cosas, " la ejecución de la legislación del Estado en las siguientes materias: ..... 4.ª Protección Civil.*

La Ley 17/2015 del Sistema Nacional de Protección Civil, tiene por objeto establecerse como instrumento esencial para asegurar la coordinación, la cohesión y la eficacia de las políticas públicas de protección civil, y regular las competencias de la Administración General del Estado en la materia, entre las que se encuentra el acceso público y universal de los ciudadanos a los servicios de emergencias (seguridad ciudadana, extinción de incendios, sanitarios y de protección civil)

Además, conforme al siguiente marco normativo aplicable:

- Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas 91/396/CEE, de 29 de julio de 1991, donde se impone a los estados miembros la obligación de introducir el número 1-1-2 como teléfono único europeo de urgencias y emergencias.
- Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, que transpone la decisión anterior en España y faculta a las comunidades y ciudades autónomas a prestar el servicio.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, en sesión celebrada el 12 de septiembre de 1997, para: “*constituirse en entidad prestataria del servicio de atención de llamadas 1-1-2*”.

De acuerdo a lo señalado en la Disposición Adicional Segunda y en el art. 61 de la LCSP, la competencia para la aprobación del expediente de contratación, y por tanto del gasto que del mismo deriva corresponde a:

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

- El Consejero de Hacienda, en virtud del Acuerdo del Consejo de Gobierno de Distribución de Competencias entre las Consejerías (BOME Extraordinario Núm. 54 de 31 de julio de 2023), y de lo establecido en el artículo 112.3 del Reglamento del Gobierno y la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla..

El órgano de contratación para la adjudicación de este contrato estará asistido por una Mesa de contratación.

## **Segundo.- DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO.**

**SERVICIO DE OPERADORES DE DEMANDA PARA LA SALA DE EMERGENCIAS 1-1-2 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, cuya calificación jurídica según el artículo 16 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público es la de **CONTRATO DE SERVICIOS**

- Códigos CPV:
  - o 79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas.
  - o 79511000-9 Servicios de operador telefónico.
  - o 79512000-6 Centro de llamadas.

## **Tercero.- JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO.**

El Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, en sesión celebrada el 12 de septiembre de 1997, tomó el acuerdo de: “*constituirse en entidad prestataria del servicio de atención de llamadas 1-1-2*”, como órgano para la gestión y la prestación del servicio público de atención de llamadas de emergencia 112 en el ámbito territorial de la Ciudad Autónoma de Melilla, teniendo como fin primordial el ejercicio de las competencias en materia de atención de llamadas de urgencia y emergencia a través del número 112, de protección civil y emergencias, de prevención, extinción de incendios y salvamento, sanitarias y de seguridad ciudadana. Además se establece que:

- la Administración autonómica prestará el servicio público gratuito de atención de llamadas de emergencia a través del número telefónico común 112 previsto en la normativa europea aplicable, con el que la ciudadanía ha de poder comunicar mediante el empleo de cualquier medio tecnológicamente apto para ello. Igualmente, se garantizará la atención de cuantos avisos de emergencia se reciban en el Centro de Atención de Emergencias por vía telemática o por cualquier otra vía que permita tener un conocimiento adecuado de las circunstancias de cada emergencia.

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

- el servicio público de atención telefónica de emergencias recibirá las llamadas o avisos de auxilio y llevará a cabo las tareas de comunicación y gestión que correspondan en atención a la naturaleza de la emergencia de que se trate.
- el servicio público de atención telefónica de emergencias deberá estar en funcionamiento permanentemente, atendido todos los días del año y veinticuatro horas al día y con garantía de recepción de las llamadas en español.

El servicio objeto de este contrato no puede ser cumplido con medios propios de la Ciudad Autónoma de Melilla, por lo que resulta imprescindible su contratación.

La actividad del Centro consiste en la recepción de avisos y solicitudes vía telemática, radio, o telefónica, de ciudadanos e instituciones, motivadas por urgencias o emergencias. Los sistemas informáticos, documentales y de telecomunicaciones, así como los programas específicos necesarios para ejercer las labores de aviso, activación de recursos, coordinación de las actuaciones de los diferentes grupos operativos y seguimiento de sus actuaciones, y cualesquiera otros medios necesarios para el desarrollo directo de la actividad objeto del presente contrato, son propiedad exclusiva del Servicio de Emergencias de la Ciudad Autónoma de Melilla. Asimismo, en caso de emergencia extraordinaria, el personal de atención de llamadas deberá atender aquellos teléfonos de información específica que el Servicio de Emergencias de la Ciudad Autónoma de Melilla pudiera establecer.

Así pues, las funciones, en primera instancia, serán:

- Atender, cribar, catalogar, asignar y distribuir las incidencias recibidas en el servicio de emergencias 1-1-2, mediante la gestión mecanizada de procesos administrativos y operativos definidos.
- Aplicar los procedimientos y protocolos de actuación implementados para la atención de llamadas de urgencias y emergencias.
- Dejar constancia de la información recibida y de las gestiones realizadas, mediante las aplicaciones ofimáticas proporcionadas o cualquier otra que se determine por parte del personal responsable del servicio.
- Realizar y mantener las comunicaciones necesarias con los servicios de intervención correspondientes en cada caso, para la correcta resolución de las incidencias.
- Dar soporte a las radiocomunicaciones de los servicios de Protección Civil, constituyéndose en sala operativa de los mismos.
- Emisión de mensajes de alertas, avisos e información de interés general, en base a procedimientos previamente definidos y aprobados por los responsables del servicio, utilizando aplicaciones específicas para ello (redes sociales, apps, páginas web, etc.).

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

- Participar en las acciones formativas y talleres de análisis y evaluación continua que se organicen por los responsables del servicio.
- Realizar las tareas que le sean delegadas o asignadas, dentro del marco de sus funciones y competencias.
- Proponer mejoras para su lugar de trabajo y funcionamiento del servicio.
- Verificar el buen funcionamiento del equipamiento del puesto de operación, notificando cualquier anomalía y activando los procedimientos previstos para su resolución.
- Cualesquiera otras que, dentro de los límites de responsabilidad y competencias propias de la categoría, se consideren necesarias para el buen funcionamiento del servicio.

#### **Cuarto.- JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.**

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 22. 1. b) de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, el contrato será el resultado de un procedimiento abierto ordinario sujeto a regulación armonizada (SARA) al tratarse de un contrato de servicios y ser su valor estimado igual o superior a 221.000,00 €.

#### **Quinto.- JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DE LOS CRITERIOS DE SOLVENCIA Y DE LA CLASIFICACIÓN QUE SE EXIGE A LOS PARTICIPANTES.**

##### **Acreditación de la solvencia económica y financiera:**

Conforme al **artículo 87.1.a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público:**

Declaración sobre el volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el objeto del contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos años disponibles, **por importe igual o superior a 691.174,41 € anuales**

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

En todo caso, la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de las Administraciones Públicas acreditará frente a todos los órganos de contratación del sector

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

público, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de solvencia económica y financiera del empresario.

### **Acreditación de la solvencia técnica o profesional:**

Los requisitos serán los siguientes:

**1.- Artículo 90.1.a) de la LCSP:** 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 cómo máximo, los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos; cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea **igual o superior a 322.548,06 €** anuales en cumplimiento de lo establecido en la LCSP (indicación expresa de los valores mínimos exigidos). Los trabajos o servicios serán de igual o similar naturaleza al menos en los últimos TRES (3) años, que tengan por objeto alguno de los siguientes trabajos o servicios:

- Códigos CPV:
  - 79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas.
  - 79511000-9 Servicios de operador telefónico.
  - 79512000-6 Centro de llamadas.

Debiendo acreditar haber realizado en dicho plazo, al menos, UN (1) trabajo o servicio de uno de los grupos anteriores, que tenga por objeto obras de similar naturaleza al objeto del contrato y por importe mínimo reflejado en el párrafo anterior.

La acreditación de este requisito se efectuará por medio de los certificados de buena ejecución expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público. Cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. También se podrá acreditar dicho requisito mediante Clasificación empresarial de servicio similar, según art. 37 del RD 1098/2001

**2.- Indicación del personal técnico** o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad.

**3.- Normas de gestión de calidad:** Además se exige que los licitadores dispongan de sistema de gestión de calidad en vigor basado en la norma ISO 9001:2015 con el alcance relacionado con gestión y operación en centros de llamadas, o los certificados equivalentes al anterior u otros medios que justifiquen la aplicación de las normas de garantía de calidad, ya que la Ciudad Autónoma de Melilla tiene certificado este servicio con la referida norma y alcance por ENAC

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

(*Entidad Nacional de Acreditación*) que es el organismo designado por la Administración para establecer y mantener el sistema de acreditación a nivel nacional, de acuerdo a normas internacionales, siguiendo en todo momento las políticas y recomendaciones establecidas por la Unión Europea.

El adjudicatario estará obligado a subrogarse en los contratos de los trabajadores adscritos a la anterior contrata, conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo del sector. A efectos orientativos y al objeto de valorar la carga económica y humana relacionada en el actual servicio contratado, según la información que obra en poder de esta Administración, hasta el momento se está prestando servicio con los efectivos recogidos en el Anexo correspondiente del Pliego de Prescripciones Técnicas para lo que se facilita la información en cumplimiento de lo establecido en el artículo 130 de la LCSP.

En cualquier caso, el número final de personas adscritas al servicio deberá ser aquél que garantice los recursos humanos necesarios para desarrollar los requisitos operativos y funcionales especificados en el pliego de prescripciones técnicas.

### **o estar en posesión de la clasificación U-8-3**

**Grupo U** : Servicios Generales

**Subgrupo 8**: Servicios de Información y asistencia telefónica

**Categoría 3: anualidad media del contrato sea igual o superior a 300.000 euros e inferior a 600.000 euros**

### **Sexto.- JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y DE LA FÓRMULA DE VALORACIÓN DEL CRITERIO ECONÓMICO.**

De acuerdo con el artículo 145.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se realizará utilizando con arreglo a **criterios basados en un planteamiento que atienda a la mejor relación coste-eficacia.**

El Primer Criterio seleccionado, Oferta Económica, asignará mayor puntuación a aquella propuesta que, cumpliendo los requisitos exigidos, realice una mejor oferta para los intereses de la administración.

El Segundo Criterio, Bolsa de horas y Precio/h servicio extraordinario, asignará mayor puntuación a aquella propuesta que, cumpliendo los requisitos exigidos, realice, para cada uno de los dos, una mejor oferta para los intereses de la administración.

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

El Tercer Criterio, Proyecto Técnico, asignará una mayor puntuación en base a los puntos descritos y tasados, de acuerdo con el grado de cumplimiento y desarrollo presentado.

Así mismo, y conforme al art. 159.1.b se ha considerado necesario incluir juicios de valor con la puntuación máxima reseñada en el apartado correspondiente, con el fin de garantizar que las propuestas que se presenten, cumplan con los requisitos del servicio se han elegido criterios de juicios de valor tendentes a garantizar la calidad, fiabilidad y homogeneidad en la prestación del servicio.

### CRITERIOS DE VALORACIÓN

La Valoración Total ( $V_i$ ), de cada una de las ofertas se obtendrá como la suma de las puntuaciones obtenidas en cada uno de los apartados dispuestos, evaluables mediante juicios de valor ( $V_{vi}$ ) y evaluables mediante la aplicación de fórmulas ( $V_{Ei}$  y  $V_{BPI}$ ), previamente afectadas por un coeficiente de ponderación, en función de la importancia establecida para cada uno de los apartados:

$$V_i = (V_{Ei} \cdot \%X_{Ei}) + (V_{BPI} \cdot \%X_{BPI}) + (V_{vi} \cdot \%X_{vi})$$

Siendo

- $\%X_{Ei}$  → Ponderación/Porcentaje reservado al criterio evaluable mediante cifras o porcentajes - Oferta Económica
- $\%X_{BPI}$  → Ponderación/Porcentaje reservado a los criterios evaluables mediante cifras o porcentajes - Bolsa de horas adicionales sin coste y Precio/hora servicio extraordinario
- $\%X_{vi}$  → Ponderación/Porcentaje reservado a los criterios evaluables mediante juicios de valor - Proyecto Técnico

Nº	SOBRE	CRITERIO	Puntuación máxima	Tipo	Ponderación	VALORACIÓN
1	C	Oferta Económica	100	Fórmulas	55 % = ( $X_{Ei}$ )	$V_{Ei}$
2	C	Bolsa de horas y Precio/h servicio extraordinario	100	Fórmulas	20 % = ( $X_{Mi}$ )	$V_{BPI}$
3	B	Proyecto Técnico	100	Juicios Valor	25 % = ( $X_{vi}$ )	$V_{vi}$

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

La valoración máxima que se podrá obtener, tras aplicar las ponderaciones correspondientes, será de 100 puntos

**CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE CIFRAS O PORCENTAJES (APLICACIÓN FÓRMULAS)**

**OFERTA ECONÓMICA**

La oferta económica consistirá en un precio total que ofertará cada licitador (en caso de ser dicho precio superior al precio de licitación, dicha oferta no será tomada en cuenta y el licitador quedará excluido del procedimiento).

La valoración de la Oferta Económica ( $V_{Ei}$ ) de cada oferta económica ( $O_i$ ) del licitador (i) se determinará de la siguiente forma:

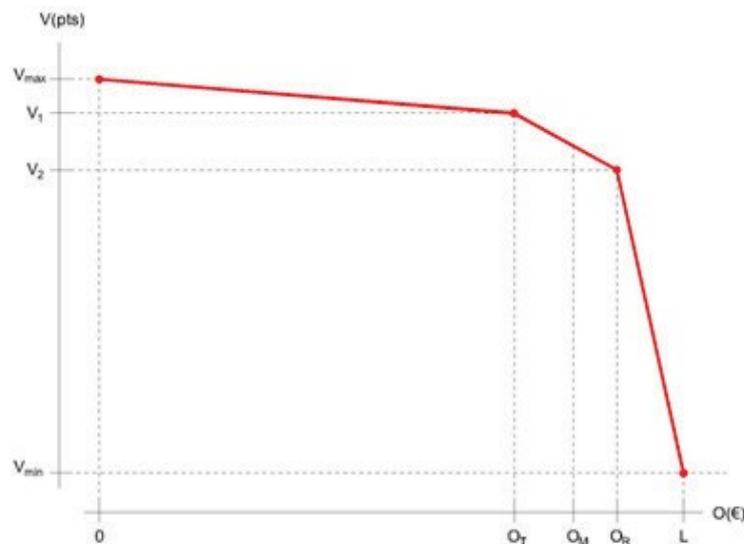
Sea:

$n$	Número de licitadores
$O_i$	Importe de la oferta económica del licitador (i) (inferior al importe de licitación (L) )
$O_T$	Importe de la oferta límite de temeridad, de conformidad con los criterios indicados a continuación.
$O_M$	importe de la oferta media inicial de todos los licitadores (antes de calcular la temeridad), de conformidad con los criterios indicados a continuación.
$O_R$	importe de la oferta de regulación, cuyo valor es igual al de la oferta media más el 50% de la diferencia entre dicha oferta media y el presupuesto de licitación. [ $O_R = O_M + 0,5 * (L - O_M)$ ]
$L$	Importe del Presupuesto de Licitación
$V_{Ei}$	Valoración de la oferta económica del licitador(i) [ $V_{Ei} = V(O_i)$ ]
$V_{max}$	Valoración máxima, correspondiente a la oferta económica igual a cero [ $V_{max} = V(O_i = 0) = 100$ ]
$V_{min}$	Valoración mínima correspondiente a la oferta igual al Presupuesto de Licitación [ $V_{min} = V(O_i = L) = 0$ ]
$V_1$	Valoración correspondiente a la oferta límite de temeridad [ $V_1 = V(O_T) = 98\% V_{max} = 98$ ]
$V_2$	Valoración correspondiente a la oferta de regulación. [ $V_2 = V(O_R) = 85\% V_{max} = 85$ ]

La valoración de la oferta económica se realizará mediante una función continua tramificada, en donde el tramo central quedará determinado por la distribución de la mayoría de las ofertas que

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

se realicen, y que establece en todo su recorrido una correspondencia, mediante proporcionalidad inversa, entre la propuesta económica realizada y la puntuación obtenida.



1. Puntos singulares:

$$O_i = L \Rightarrow V_{Ei} = V_{min} = 0; \forall i = 1, \dots, n$$

$$O_i = O_R \Rightarrow V_{Ei} = V_2 = 85; \forall i = 1, \dots, n$$

$$O_i = O_T \Rightarrow V_{Ei} = V_1 = 98; \forall i = 1, \dots, n$$

$$O_i = 0 \Rightarrow V_{Ei} = V_{max} = 100; \forall i = 1, \dots, n$$

2. Si la oferta del licitador (i) está comprendida entre L y O<sub>R</sub>, V<sub>Ei</sub> se obtendrá de interpolar linealmente entre V<sub>min</sub> y V<sub>2</sub>

$$\frac{V_2 - V_{min}}{L - O_R} = \frac{V_{Ei} - V_{min}}{L - O_i} \Rightarrow V_{Ei} = V_2 \cdot \frac{L - O_i}{L - O_R}; \forall i = 1, \dots, n, \text{ con } O_M < O_i < L$$

3. Si la oferta del licitador (i) está comprendida entre O<sub>R</sub> y O<sub>T</sub>, V<sub>Ei</sub> se obtendrá de interpolar linealmente entre V<sub>2</sub> y V<sub>1</sub>

$$\frac{V_1 - V_2}{O_R - O_T} = \frac{V_{Ei} - V_2}{O_R - O_i} \Rightarrow V_{Ei} = V_2 + (V_1 - V_2) \cdot \frac{O_R - O_i}{O_R - O_T}; \forall i = 1, \dots, n, \text{ con } O_T < O_i < O_M$$

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

4. Si la oferta del licitador (i) es menor que  $O_T$  y comprendida entre 0 y  $O_T$ ,  $V_{Ei}$  se obtendrá de interpolar linealmente entre  $V_1$  y  $V_{max}$

$$\frac{V_{max} - V_1}{O_T - 0} = \frac{V_{Ei} - V_1}{O_T - O_i} \Rightarrow V_{Ei} = V_1 + (V_{max} - V_1) \cdot \frac{O_T - O_i}{O_T}; \forall i = 1, \dots, n, \text{ con } 0 < O_i < O_T$$

Se considerará, en principio, desproporcionada o temeraria ( $O_T$ ) aquella que se encuentre en el límite en los siguientes supuestos:

- Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior en más de 25 unidades porcentuales a la de licitación.
- Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
- Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior en 25 unidades porcentuales respecto del precio base de licitación.
- Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales a dicha media, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía



**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

## BOLSA DE HORAS y PRECIO/HORA SERVICIO EXTRAORDINARIO

Para su valoración, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

CRITERIO		PUNTUACIÓN
M <sub>1</sub>	Nº de horas/año, para servicio extraordinario, ofertadas sin coste adicional para la C.A.M.	Máximo 60 puntos
M <sub>2</sub>	Precio/hora al que, de ser necesario y de haberlas ofertado, <i>una vez agotadas el nº de horas anuales ofertadas sin coste adicional para la C.A.M.</i> , se facturaría el servicio extraordinario que se pudiera precisar.	Máximo 40 puntos

Para esta valoración ( $V_{BPI}$ ) de cada del licitador (i) se procederá de la siguiente forma

$$V_{BPI} = P_{1i} + P_{2i}$$

siendo:

P <sub>1i</sub>	Puntuación obtenida por el licitador (i) <i>mediante interpolación lineal</i> entre cero puntos y el máximo asignado al criterio M <sub>1</sub> “Nº de horas/año, para servicio extraordinario, ofertadas sin coste adicional para la C.A.M.” .  Se asignará cero puntos a aquella oferta que no contemple ningún valor para este concepto y el máximo de los puntos para aquella propuesta que oferte 500 o más horas. Este criterio, al estar tasado, no será tenido en cuenta a la hora de apreciar la desproporcionalidad o temeridad de una propuesta
P <sub>2i</sub>	Puntuación obtenida por el licitador (i) <i>mediante interpolación lineal</i> entre cero puntos y el máximo asignado al criterio M <sub>2</sub> “Precio/hora al que, de ser necesario y de haberlas ofertado, <i>una vez agotadas el nº de horas anuales ofertadas sin coste adicional para la C.A.M.</i> , se facturaría el servicio extraordinario que se pudiera precisar” .  Se asignará cero puntos a la oferta que no contemple el mayor de los precios para este concepto y el máximo de los puntos para aquella propuesta que oferte el menor. Este criterio, por su escasa repercusión en la valoración final; no será tenido en cuenta a la hora de apreciar la desproporcionalidad o temeridad de una propuesta

En caso de no realizar propuesta para alguno de estos criterios, se le asignará cero puntos en la valoración correspondiente.

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

Si el adjudicatario no hubiera reflejado precio alguno para el criterio “precio/h para servicio extraordinario”, y durante la vigencia del contrato fuera preciso activar el servicio extraordinario, se tomará como base el precio/hora resultante de dividir la oferta económica realizada sobre el servicio en general entre el número anual de horas inicialmente estimadas.

### CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR

#### PROPUESTA TÉCNICA

La Propuesta Técnica contendrá la siguiente información, en un único documento, con una extensión máxima tasada de cincuenta páginas.

- Estructura de la propuesta – índice, con extensión máxima tasada de diez páginas, donde se presente de forma clara el contenido de la propuesta y se haga referencia a la parte de la misma en donde se desarrolla cada requisito.
- Plan de Formación para cada uno de los trabajadores adscritos al servicio, con los requisitos especificados en el pliego de prescripciones técnicas, contemplando acciones formativas relacionadas directamente con el desempeño de las funciones requeridas, en un máximo tasado de diez páginas.
- Plan de aseguramiento de la calidad, en un máximo tasado de veinte páginas, donde se esquematice la metodología operativa propuesta.
- Organización del sistema de trabajo, interlocución y disponibilidad con la Ciudad Autónoma, en un máximo tasado de cinco páginas.
- Propuesta de procedimiento de activación para activación servicios extraordinarios, en un máximo tasado de cinco páginas.

El incumplimiento del criterio de extensión, se penalizará con la reducción en un 50% de la puntuación obtenida en este criterio.

La no inclusión de alguno de los cuatro últimos puntos, supondrá la exclusión del procedimiento de licitación.

Se valorarán los siguientes apartados, en función de su grado de desarrollo y la profundidad de su tratamiento, entre 0 y el valor máximo de puntos especificados en cada apartado

- Estructura de la propuesta (10 puntos): presentación, claridad, explicación de detalle, referencias a la parte de la oferta en donde se desarrolla cada requisito.
- Plan de Formación (25 puntos): contenido y cronograma de desarrollo del plan de formación para cada operador.
- Plan de aseguramiento de la Calidad (25 puntos): Presentar Plan de Calidad en consonancia con

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

el que dispone el servicio actual del 1-1-2, certificado por la norma ISO9001 y su alcance. El licitador deberán contar con certificación de la norma ISO9001 o equivalente para ser valorado.

- Organización de sistema de trabajo, interlocución y disponibilidad con la Ciudad Autónoma (25 puntos): procedimiento y metodología a seguir.
- Propuesta de procedimiento de activación para activación servicios extraordinarios (15 puntos).

La puntuación total resultante sobre los 100 puntos detallados, se extrapolará linealmente al porcentaje de valoración especificado para este criterio.

Para la valoración de los apartados anteriores, se seguirá el siguiente criterio:

- Presenta la documentación requerida de forma clara e inequívoca --> se asignará el 100 % de la valoración reservada a ese criterio
- Presenta la documentación requerida dejando aspectos importantes por concretar y definir y con un grado de cumplimiento mínimo --> se asignará el 50 % de la valoración reservada a ese criterio
- Presenta la documentación requerida omitiendo información importante que imposibilite la viabilidad de la propuesta --> se asignará el 0 % de la valoración reservada a ese criterio

---

#### Criterios específicos para el desempate

El empate entre varias ofertas tras la aplicación de los criterios de adjudicación del contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas:

- 1) Mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de cada una de las empresas, primando en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla.
- 2) Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las empresas.
- 3) Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de cada una de las empresas.
- 4) El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

La documentación acreditativa de los criterios de desempate será aportada por los licitadores en el momento en que se produzca el empate, y no con carácter previo y estarán referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

## **Séptimo.- JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.**

Para la estimación económica del servicio, se han tenido en cuenta la siguiente información:

1.- Resolución de 2 de julio de 2024 del área de Trabajo e Inmigración de la Delegación del Gobierno en Melilla por la que se registra y publica (BOME n.º 6188 de 5 de julio de 2024) el *Convenio Colectivo de Centro de Trabajo para el Servicio 1-1-2 de la C.A.M.* y, subsidiariamente, el III Convenio Colectivo Estatal de Contact Center, publicado en BOE 9-junio-2023, con vigencia temporal hasta 31-diciembre-2026, entendiéndose prorrogado tácitamente de año en año en las mismas condiciones que el referido Convenio Estatal

2.- Requisitos operativos y técnicos de disponibilidad del servicio, los cuales se definen, especifican y concretan en los correspondientes pliegos de prescripciones.

3.- El servicio se deberá prestar las 24 h/día, durante todos los días del año (modalidad 24x7), contando, como mínimo con dos personas en los puestos de operación (atención y coordinación de llamadas las 24 horas del día) y una persona que realizará las funciones de supervisión de sala en horario laboral normal

4.- Del mismo modo, para la estimación económica, se tienen en cuenta las siguientes condiciones:

1. Calendario laboral para el año 2025, estimándose 247 días laborables de lunes a viernes, 52 sábados, 52 domingos y 14 festivos (11 festivos normales y 3 especiales según convenio)
2. Tabla salarial definida en el convenio y la distribución horaria de las jornadas de trabajo
3. "Tiempo de trabajo" definido en el convenio laboral aplicable, el cual, de manera general, establece los siguientes máximos:1764 horas anuales de trabajo, 32 días de naturales como periodo de vacaciones por anualidad y 39 horas semanales el trabajo efectivo por trabajador.
4. Los recargos y complementos económicos que se definen en el convenio (festivos especiales, festivos normales, recargo por domingo, nocturnidad y transporte)
5. Los incrementos salariales definidos en el convenio para:

Año	Según convenio	Se considera
2025	IPC cerrado año anterior (mínimo 1%, tope 3,5%)	3,0 %
2026	IPC cerrado año anterior + diferencia 0,5 % (mínimo 1%, tope 3,5%)	3,0 %
2027	<i>no está recogido en el convenio</i>	2,0 %
2028 <sup>(1)</sup>	<i>no está recogido en el convenio</i>	2,0 %

*(1) se mantiene durante los meses de la anualidad siguiente en la que el servicio estaría disponible*

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

6. Para repercutir en el coste del servicio el correspondiente a la Seguridad Social, se toma como referencia los valores para un contrato indefinido, con la siguiente estructura:
- Contingencias Comunes: .....23,60 % sueldo bruto
  - Prestaciones por desempleo: .....5,50 % sueldo bruto
  - Accidente trabajo y enfermedad profesional : .....2,00 % sueldo bruto
  - Formación: .....0,60 % sueldo bruto
  - FOGASA: .....0,20 % sueldo bruto
  - MEI (Mecanismo de Equidad Intergeneracional): .....0,60 % sueldo bruto

La distribución anual de horas requeridas, para las funciones mínimas necesarias, son las que se recogen en la siguiente tabla:

Estimación anual <b>HORAS</b> mínimas necesarios para el servicio								
Función	Categoría de referencia en convenio	N.º horas anuales (365 días x 24 h)	N.º puestos a cubrir	TOTAL Horas anuales	HDL	HNL	HD_DyF	HN_DyF
Operador/a de sala	Teleoperador/a Especialista	8.760	2	17.520	9.568 (54,51%)	4.784 (27,31%)	1.056 (10,05%)	528 (6,03%)
Jefe/a de Sala	Coordinador/a	1.764	1	1.764	1.764 (100,00%)			

siendo,

ACRÓNIMO	Definición
<b>HDL:</b> Horas diurnas en día laborable	De 06:00h a 22:00h de Lunes a Sábados (laborables)
<b>HNL:</b> Horas nocturnas en día laborable	De 22:00h a 06:00h de Lunes a Sábados (laborables)
<b>HD_DyF:</b> Horas diurnas en Domingos y Festivos	De 06:00h a 22:00h en Domingo o Festivo
<b>HN_DyF:</b> Horas nocturnas en Domingos y Festivos	De 22:00h a 06:00h en Domingo o Festivo

Con estos datos, obtenemos los recursos humanos necesarios que, como mínimo, deben asignarse al servicio:

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

<b>Estimación anual personal mínimo a asignar al servicio</b>		
<b>Función</b>	<b><u>Categoría de referencia en convenio</u></b>	<b>N.º personas</b>
Operador/a de sala	Teleoperador/a Especialista	10
Jefe/a de Sala	Coordinador/a	1

A efectos de cubrir las vacaciones de cada una de las diez personas que se necesitan para poder disponer de dos operadores de sala las 24 horas del día, y teniendo como condiciones de partida las referidas en el punto 4 anterior de este apartado (horas totales anuales de trabajo y su distribución máxima en 39 horas semanales), se estiman en 1960 las horas anuales en las que habría que disponer de personal para sustituciones por este motivo (1782 horas de servicio más la parte proporcional de vacaciones que le correspondería y que repercute en el coste final), siendo necesaria una contratación extra de las partes proporcionales adicionales de este concepto que se reflejan a continuación.

Igualmente, y en base a los datos de absentismo por bajas, imprevistos, licencias retribuidas, etc. que se tienen de este servicio en base a los más de quince años de disponer del mismo, haría falta, como mínimo la contratación extra de las partes proporcionales de este concepto, las cuales también se reflejan en la siguiente tabla:

<b>Estimación anual personal mínimo necesario para cubrir vacaciones y absentismo</b>	
<b>Función</b>	<b>N.º recursos (parte proporcional anual)</b>
Operador/a de sala para cubrir VACACIONES	1,10
Operador/a de sala para cubrir ABSENTISMO	0,70
Jefe/a de Sala para cubrir VACACIONES	0,13
Jefe/a de Sala para cubrir ABSENTISMO	0,07

Así pues, resulta que la necesidad se estima en:

<b>Estimación anual Recursos Humanos</b>		
<b>Función</b>	<b><u>Observaciones</u></b>	<b>N.º recursos</b>
Operador/a de sala	Asignado de forma permanente al servicio	10
Operador/a de sala	Para cubrir VACACIONES	1,30
Operador/a de sala	Para cubrir ABSENTISMO	0,70
Jefe/a de Sala	Asignado de forma permanente al servicio	1
Jefe/a de Sala	Para cubrir VACACIONES	0,13

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

Jefe/a de Sala	Para cubrir ABSENTISMO	0,07
----------------	------------------------	------

Además, el convenio laboral aplicable recoge la cuantificación de los siguientes complementos económicos para 2024

Categoría Profesional	<u>Teleoperador/a Especialista</u>	<u>Coordinador/a</u>
Salario Base	16.059,43 €	17.599,36 €
Festivo Especial	97,32 €	88,80 €
Festivo Normal	45,89 €	41,88 €
Recargo Domingo	15,82 €	14,43 €
Hora Nocturna	1,85 €	1,85 €
Transporte ( <i>día que se hace noche</i> )	6,17 €	6,17 €

Respecto al Plus de Residencia que recoge el convenio laboral de aplicación referido en el punto 1 de este apartado, su artículo 12 lo cuantifica en el 25% del salario base del nivel funcional correspondiente, por lo que para el 2024 sería:

Categoría Profesional	<u>Teleoperador/a Especialista</u>	<u>Coordinador/a</u>
Plus de Residencia Ceuta y Melilla	4.014,86 €	4.399,84 €

En lo referido al coste de los recargos por festivos, domingos, nocturnidad y transporte, la estimación anual en base a la planificación del servicio, es el siguiente:

<b>Estimación anual Festivos, Domingos, Nocturnidad y Transporte</b>		
CONCEPTO	<u>UD/año 2024</u>	<u>Importe 2024</u>
Plus Nocturnidad (por hora)	1,85 €	10.804,00 €
Plus Transporte (por día)	6,17 €	4.504,10 €
Recargo Domingo	14,43 €	3.001,44 €
Recargo Festivos Normales	41,88 €	1.842,72 €
Recargo Festivos Especiales	88,80 €	1.065,60 €
Plus Nocturnidad (por hora)	1,85 €	10.804,00 €
<b>Suma</b>		<b>21.217,86 €</b>

En base a las consideraciones anteriormente expuestas, a continuación se refleja la estimación económica del servicio para el periodo de duración que se propone:

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

Sueldo Base por persona según convenio para año 2024

**Tablas salariales aplicables año 2024 según convenio**

Función	Observaciones	N.º Recursos	Sueldo Base por persona según convenio para año 2024	Sueldo Base	Plus Residencia	Total
Operador/a de sala	Asignado de forma permanente	10	16.059,43 €	160.594,30 €	40.148,58 €	200.742,88 €
Operador/a de sala	Para cubrir VACACIONES	1,10	16.059,43 €	17.665,37 €	4.416,34 €	22.081,72 €
Operador/a de sala	Para cubrir ABSENTISMO	0,70	16.059,43 €	11.241,60 €	2.810,40 €	14.052,00 €
Jefe/a de Sala	Asignado de forma permanente	1	17.599,36 €	17.599,36 €	4.399,84 €	21.999,20 €
Jefe/a de Sala	Para cubrir VACACIONES	0,13	17.599,36 €	2.287,92 €	571,98 €	2.859,90 €
Jefe/a de Sala	Para cubrir ABSENTISMO	0,07	17.599,36 €	1.231,96 €	307,99 €	1.539,94 €

Costes recargos convenio por festivos, nocturnidad, transporte, etc.	21.217,86 €
Seguridad Social	32,50 % 92.460,39 €

Ejecución Material	376.953,88 €
--------------------	--------------

Gastos Generales	9,00 % 33.925,85 €
Beneficio Industrial	5,00 % 18.847,69 €

<i>Presupuesto anual</i>	429.727,42 €
--------------------------	--------------

IPSI	4,00 % 17.189,10 €
------	-----------------------

<i>Presupuesto año 2024 con IPSI</i>	446.916,52 €
--------------------------------------	--------------

Para poder obtener la proyección económica del servicio para los ejercicios futuros, se tienen en cuenta la evolución de las tablas salariales reflejadas en el Convenio Laboral de aplicación, que es la siguiente:

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

Año	Variación IPC Convenio	Presupuesto anual sin IPSI	IPSI 4%	Presupuesto con IPSI
2025	3,00 %	442.619,24 €	17.704,77 €	460.324,01 €
2026	3,00 %	455.897,82 €	18.235,91 €	474.133,73 €
2027 (estimación)	2,00 %	465.015,78 €	18.600,63 €	483.616,41 €
2028 (estimación)	2,00 %	474.316,09 €	18.972,64 €	493.288,74 €

<b>ESTIMACIÓN ECONÓMICA</b> (marzo 2025 a febrero 2029) <b>2 años + prórroga 2 años</b>				
AÑO	Nº MESES	Presupuesto anual sin IPSI	IPSI 4%	Presupuesto anual con IPSI
2025	10	368.849,37 €	14.753,97 €	383.603,34 €
2026	12	455.897,82 €	18.235,91 €	474.133,73 €
2027	12	465.015,78 €	18.600,63 €	483.616,41 €
2028	12	474.316,09 €	18.972,64 €	493.288,74 €
2029	2	79.052,68 €	3.162,11 €	82.214,79 €

<b>promedio anual</b>	460.782,94 €	18.431,32 €	<b>479.214,25 €</b>
2 años	921.565,87 €	36.862,63 €	958.428,51 €
4 años	1.843.131,74 €	73.725,27 €	1.916.857,01 €

Valor Estimado	(incluye prórrogas y sin IPSI)	1.843.131,74 €
Presupuesto de Licitación (P.L.)	(sin prórrogas y sin IPSI)	921.565,87 €
<b>Presupuesto del Contrato</b>	(P.L. con IPSI)	<b>958.428,51 €</b>

De conformidad con el artículo 309 de la LCSP, el precio se fija en un **tanto global**, que comprende la totalidad de los gastos que tenga que realizar el adjudicatario para el desarrollo de la prestación objeto de la contratación, incluida la parte correspondiente a sus gastos generales y beneficios y habida cuenta los costes salariales.

En el presente caso, y por la propia naturaleza del servicio y convenios aplicables, **NO EXISTEN DIFERENCIAS RETRIBUTIVAS QUE PERMITAN DESAGREGAR LOS COSTES SALARIALES POR GÉNEROS**

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

El presente **contrato** se planifica en la modalidad de “**techo de gasto**” por lo que, con la diferencia resultante entre el tipo de licitación y la oferta económica realizada, y si así fuera preciso en algún momento para dar respuesta a circunstancias sobrevenidas e imprevistas, la C.A.M. podrá encargar ampliaciones en las horas y recursos de prestación del servicio objeto del contrato, quedando obligado el adjudicatario a su realización. Por tanto, se formula el precio del contrato como contrato de techo de gasto, de forma que **el importe de adjudicación coincidirá necesariamente con el importe del presupuesto base de licitación.**

El precio del servicio a contratar, en función de los requisitos técnicos proyectados, se ha comprobado que es el habitual de mercado para cualquiera de similares características.

**Octavo.- Existe Documento RC para gastos ejercicios futuros con número 12024000036437 de fecha 25/07/2024**

ANUALIDAD	APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DENOMINACIÓN	IMPORTE
2025 (10 meses)	01/13001/22799	Plataforma Sala 112	399.345,21 €
2026	01/13001/22799	Plataforma Sala 112	479.214,25 €
2027	01/13001/22799	Plataforma Sala 112	479.214,25 €
2028	01/13001/22799	Plataforma Sala 112	479.214,25 €
2029 (2 meses)	01/13001/22799	Plataforma Sala 112	79.869,04 €

#### **Noveno.- JUSTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE NO DIVIDIR EN LOTES EL OBJETO DEL CONTRATO**

De conformidad con art. **99.3 de la LCSP**, se establece la **NO DIVISIÓN EN LOTES** del expediente, al considerarse que el objeto del contrato supone la prestación de servicios críticos, por lo que deben contar con un alto grado de coordinación. Este trabajo especializado a desarrollar implica que todas las personas adscritas al contrato deben seguir estrictamente los procedimientos y protocolos operativos que sean de aplicación, y que deberán estar planificados y desarrollados por un único adjudicatario, para minimizar los riesgos de distorsiones entre empresas que pudieran trabajar con diferentes estándares. Al configurar una unidad funcional, su división en lotes supondría un riesgo para la correcta ejecución del contrato al implicar dificultades en la coordinación de la ejecución de las diferentes prestaciones por una pluralidad de contratistas diferentes.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

C/ Fernández Cuevas, nº 5  
952 69 91 29

MELILLA

consejeriasegciu@melilla.es / secretariatecnicasegciu@melilla.es

**Consejería de Seguridad Ciudadana**  
Dirección General de Seguridad Ciudadana

El Director General de  
Seguridad Ciudadana

29 de julio de 2024  
C.S.V.: 15250327117344341072