



V.- CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE
ACUERDO MARCO
PROCEDIMIENTO ABIERTO
SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

EXPEDIENTE N°: XPS2354/2018

1. Órgano de contratación y Solicitud de información

Universidad de Granada

Dirección: C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071-Granada.

Perfil de contratante: <http://econtra.ugr.es/licitacion/UltimosExpte.do>

Responsable del Acuerdo Marco:	Marciano Almohalla Gallego
---------------------------------------	----------------------------

SOLICITUD INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA (Pliego de Cláusulas Administrativas, Anexos, Cuadro Resumen de Características, Trámites del expediente,...)

- **Teléfono:** 958243049/958 243047
- **Email:** asoto@ugr.es/ sanmarce@ugr.es
- **Persona de contacto:** Ángela Soto Barañano/ Marcelo Sánchez Legaza

INFORMACIÓN TÉCNICA (Pliego de Prescripciones Técnicas)

- **Teléfono:** 958240561
- **Email:** marcianoalmohalla@ugr.es
- **Persona de contacto:** Marciano Almohalla Gallego

2. Tipo y objeto del Acuerdo Marco

Tipo de Acuerdo Marco:	Servicios
Objeto del Acuerdo Marco:	Servicio de Agencia de Viajes para la Universidad de Granada.
Código CPV:	63.510000-7 Servicios de Agencias de viajes y servicios similares.
División en lotes:	No, La división en lotes dificultaría la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico; provocaría también dificultades en la coordinación.
Nº Mínimo y máximo de licitadores a seleccionar:	Mínimo: No Máximo: No

3. Procedimiento de adjudicación, tramitación del expediente y acceso a los pliegos



Acuerdo Marco sujeto a regulación armonizada.	
Procedimiento de adjudicación	Abierto.
Criterios de adjudicación:	Pluralidad de criterios
Justificación del procedimiento:	Garantizar la libre competencia en la que todo empresario interesado pueda presentar una proposición.
Tipo de tramitación:	Ordinaria
Tramitación anticipada:	No
Anuncio previo de licitación:	No
Acceso a información por medios no electrónicos:	No
Licitación:	Electrónica
Sistema de notificación:	<input checked="" type="checkbox"/> Correo electrónico habilitado.

4. Presupuesto base de licitación, precio del Acuerdo Marco, tipo de licitación y valor estimado

Presupuesto de licitación (IVA excluido): 2.200.000,00 €.

Cada contrato basado en el acuerdo marco incorporará su tipo de IVA correspondiente.

Tipo de licitación, a la baja sobre:

El presupuesto máximo de gasto.

Financiado con fondos europeos: No

Sistema de determinación del precio:

Componentes de la prestación:

Unidades de ejecución:

Valor estimado (IVA excluido):

Presupuesto de licitación	2.200.000,00 €
Modificaciones 20%	440.000,00 €
Prórroga anual	2.640.000,00 €
Valor estimado	10.560.000,00 €

Método de cálculo de valor estimado: El correspondiente al presupuesto de licitación más las posibles prórrogas, y modificaciones.

5. Revisión de precios

Revisión de precios: No. Por la duración del contrato (1 año) y por tratarse de un máximo de gasto que no impone precios máximos.

6. Forma de pago



Forma de pago: Pagos parciales.

En cada factura deberán reflejarse todos los conceptos de facturación, así como los descuentos o bonificaciones que el adjudicatario haya presentado en su oferta, salvo el descuento global, que se facturará compensándolo trimestralmente.

Entrega de otros bienes de la misma clase como pago de parte del precio: No

Datos de identificación para la facturación:

Órgano competente en materia de contabilidad pública:

La Gerencia (a través del Servicio de Contabilidad y Presupuestos)

Órgano de contratación:

El Rector de la Universidad de Granada.

Universidad de Granada

Cuesta del Hospicio, s/n.

18071 – GRANADA.

C.I.F. nº Q1818002F

Destinatario:

Universidad de Granada

Codificación:

Códigos DIR:

- Órgano gestor: U00800001. Universidad de Granada.
- Oficina contable: GE0002980 Servicio de Contabilidad y Presupuesto.
- Unidad tramitadora: GE0002980 Servicio de Contabilidad y Presupuesto.
- Órgano proponente: Centro de gasto que haya solicitado el servicio con cargo a sus créditos.

Registro para presentación de facturas:

- Registro electrónico (obligatorio para determinadas entidades y facturas superiores a 5.000 €). Las facturas electrónicas se tramitan a través de la página de la administración del estado: <https://face.gob.es/es/>.
- Portal de facturas de la Universidad de Granada (PORFA) (<https://factura.ugr.es/FacturaE>) para facturas menores de 5.000,00 €
- Excepcionalmente Registro Administrativo Oficial para las menores de 5.000,00 € emitidas por sociedades no obligadas al uso de facturas electrónica

Plazo para aprobar los documentos que acreditan la conformidad con los bienes entregados: Dentro de los treinta días naturales siguientes a la efectiva prestación del servicio.

7. Plazo de duración o ejecución y lugar de entrega.

Plazo total: 1 Año

Prórroga del Acuerdo Marco: Si

En caso afirmativo Alcance de la prórroga: 3 Años, prorrogable anualmente.

Plazo para preavisar de la prórroga: Cuatro meses.

Lugar de entrega: Centro de gasto que haya solicitado el servicio.

8. Garantías

Garantía provisional: No



Garantía definitiva: Si, estimada en 2.000 euros por adjudicatario, debiendo ser ampliada en una cuantía equivalente, cada vez que los contratos basados de un proveedor superen la facturación de 40 mil euros.

Garantía complementaria: No

Garantía mediante retención en el precio: No

Incautación sobre la garantía definitiva en caso de no formalización del Acuerdo Marco por causas imputables al adjudicatario: 3 por 100 del presupuesto del Acuerdo Marco IVA excluido.

Plazo de garantía: Durante la prestación del servicio.

Póliza de seguros: Si. Superior 100.000 euros.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un contrato de seguro en el que el beneficiario será la Universidad de Granada, que cubra los riesgos de anulación o cancelación de viaje por motivos justificados ajenos a la voluntad del viajero. Las garantías habrán de cubrir tanto los gastos de desplazamiento como los de alojamiento. El detalle de las coberturas y garantías de este contrato de seguro serán específicamente valorados en el Apartado 11 Criterios de Valoración.

9. Solvencia económica, financiera y técnica necesarias para participar en la licitación

SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA.

A efectos de la justificación de la capacidad económica-financiera y técnica, se aportarán los documentos que figuren marcados :

SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA.

- Art. 87.1.a):** Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el Acuerdo Marco, por importe igual o superior a **10%** del presupuesto del contrato.

SOLVENCIA TÉCNICA.

- Art. 90.1.a):** Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del Acuerdo Marco en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismo. El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al **10%** de la anualidad media del Acuerdo Marco.

- CLASIFICACIÓN ALTERNATIVA A LA SOLVENCIA EXIGIDA.**

Grupo: U Subgrupo: 4 Categoría: D
Grupo: U Subgrupo: 4 Categoría: 5



10. Mejoras

Mejoras admisibles: No

11. Criterios de valoración de las ofertas

Criterios de valoración de las ofertas: Los criterios para la valoración de las ofertas corresponden a los especificados a continuación, de acuerdo a las siguientes proporciones:

CRITERIOS OBJETO DE VALORACIÓN	VALORACIÓN
1.- Criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor.	30 %
2.- Criterios cuantificables automáticamente.	70 %

• **Valoración de la documentación correspondiente a criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor.** Para la evaluación técnica de esta documentación se tendrán en cuenta los criterios y subcriterios técnicos que se indican a continuación, con la ponderación que se señala:

CRITERIOS TÉCNICOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDA DE UN JUICIO DE VALOR	VALORACIÓN (30%)
<p>Memoria de la presentación del servicio. La memoria que no podrá exceder una extensión de 40 folios, Din A4 Times New Roman 12, espaciado simple, a una cara, y comprenderá el correspondiente índice, y deberá contemplar los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Desarrollo del plan de ejecución.2. Descripción detallada de los procedimientos empleados para la ejecución de los diferentes servicios, requeridos por el órgano de contratación de este pliego: emisión de billetes de tren/avión/barco/líneas regulares de autobús, reservas de alojamiento, secretaría de eventos y otros servicios asociados. Compromiso expreso y de la forma más pormenorizada posible en relación con las distintas prestaciones que constituyen el objeto contractual, a la obtención, para cada caso, de tarifas especiales, entendiéndose por tales aquellas que impliquen abaratamiento sobre las que obtendría un ciudadano ordinario en su gestión individual. Se entenderán finales, debiendo incluir el IVA, y aquellos tributos y gastos, que pueden originarles como consecuencia del concurso, su adjudicación y cumplimiento.3. Oferta de hoteles de distintas categorías, hostales o albergues, en las diferentes ciudades del territorio nacional, y las tarifas ofertadas. Se exigen como mínimo alojamiento de tres estrellas, en aquellas localidades donde no existan, el licitador deberá comprometerse a facilitar alojamiento en las mejores condiciones existentes. Así mismo, indicará los distintos regímenes de alojamiento que se permitan (alojamiento, alojamiento más desayuno, alojamiento más media pensión y alojamiento más pensión completa). <p>NOTA: el incumplimiento de la extensión de la memoria se penalizará entre un 5 y un 10 % de la puntuación de este apartado.</p>	10%



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Servicio de Urgencias 24 horas. Capacidad de respuesta ante emergencias, valorándose especialmente el servicio 24 horas	5%
Dotación de infraestructura y recursos humanos de los que dispone el licitador para la ejecución del contrato y amplitud de red comercial.	5%
Descripción de la atención presencial en Ceuta y Melilla.	5%
Seguro. Cuantía y características del seguro de viaje, de accidente, médicos, seguros para el equipaje.	4%
Plan de aseguramiento de la Calidad.	1%

Para que una oferta sea considerada técnicamente aceptable deberá llegar a los umbrales mínimos de puntuación en los distintos criterios que se detallan a continuación:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN MÍNIMA
Las propuestas que no alcancen esta puntuación en la oferta técnica no serán valoradas desde el punto de vista económico, quedando eliminadas del procedimiento de adjudicación.	20

- **Valoración de la documentación correspondiente a criterios cuantificables mediante fórmulas:** Para la evaluación de esta documentación se tendrán en cuenta los criterios y subcriterios que se indican a continuación, con la ponderación que se señala:

CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS	VALORACIÓN (70 %)
Descuento sobre el volumen de facturación global. 3% de descuento0 puntos Valores por encima del 3% se valoraran proporcionalmente..... hasta 40 puntos	40 %
Descuentos en los cargos por la emisión de billetes de transporte cuyo precio sea menor a 40 €. (el cargo máximo es 1€)	5%
Descuento en los cargos por la emisión de billetes de transporte superiores a 40 euros, (el cargo máximo será 4% del precio final del billete excluidos impuestos con un máximo de 18 euros)	10%
Descuentos ofertados sobre tarifas de la habitación doble de las ocho capitales andaluzas.	2%
Descuentos ofertados sobre tarifas de la habitación doble.	5 %
Descuentos ofertados sobre tarifas de billetes de avión (Nacional, Europa, medias distancias).	5 %
Descuentos ofertados sobre tarifas de billetes de tren (Nacional, Europa, medias distancias).	1 %
Descuentos ofertados sobre tarifas y comisiones por traslado en autobús.	1 %
Descuentos ofertados sobre tarifas y comisiones por la tramitación de otros servicios asociados descritos en el Pliego de prescripciones técnicas.	1 %

Fórmula a aplicar:

**Puntuación oferta que se valora = % de cada uno de los apartados x % de la oferta que se valora
% de la oferta más ventajosa**



La puntuación de la oferta que se valora se obtiene multiplicando el porcentaje máximo de valoración de cada uno de los apartados por el porcentaje del descuento de la oferta que se valora y dividido por el porcentaje del descuento de la oferta más ventajosa.

Las propuestas que no alcancen 40 puntos en este apartado de “criterios cuantificables mediante fórmulas” serán excluidas.

PUNTUACIÓN FINAL. La puntuación final de las ofertas corresponderá a la suma de las puntuaciones obtenidas en los apartados anteriores.

DESEMPATE: Criterios fijados en el PCAP apartado 13.2, artículo 147.1 LCSP.

12. Ofertas anormalmente bajas

Criterios a apreciar que las proposiciones no pueden ser cumplidas como consecuencia de ofertas anormalmente bajas: No

13. Presentación de las ofertas. Documentación que se debe aportar

Para poder participar por medios telemáticos, deberá estar dado de alta en la plataforma de contratación de la Universidad de Granada, accediendo con un certificado digital reconocido en la dirección <http://econtra.ugr.es/licitacion/tramites.do>.

Las empresas podrán consultar información sobre este procedimiento en el portal PLYCA soporte de empresas: <http://www.nexus-it.es/soluciones/plyca/soporte-empresas/>

Plazo de presentación de las ofertas: 30 días

Posibilidad de presentar la oferta por medios no electrónicos: No

Lugar de presentación: Sobre electrónico en: <http://econtra.ugr.es/licitacion/UltimosExpte.do>

Documentación administrativa	SOBRE A
Documento europeo único de contratación (DEUC). Declaración responsable de que la empresa cumple las condiciones establecidas legalmente para contratar con la Administración previstas en el artículo 140.1 de la LCSP: https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd/filter?lang=es# <u>Anexo I</u> al Pliego de Cláusulas Administrativas.	<input checked="" type="checkbox"/>
Relación de empresas pertenecientes al mismo grupo. El licitador deberá presentar declaración, según modelo que figura como <u>Anexo II</u> al Pliego de Cláusulas Administrativas, de que sólo si se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 42.1 del Código de Comercio y pertenece a un grupo de empresas, con indicación de la relación de las empresas de dicho grupo que se presentan a licitación.	<input checked="" type="checkbox"/>
Unión temporal de empresas. Los empresarios que concurran a la licitación agrupados en uniones temporales deberán presentar, cada una de ellas, Declaración responsable de que la empresa Documento europeo único de contratación (DEUC) <u>Anexo I</u>.	<input checked="" type="checkbox"/>



y una declaración de compromiso de constitución en unión temporal , conforme al modelo que figura como Anexo IV al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.	
Declaración de confidencialidad. Los licitadores podrán presentar una declaración conforme al modelo que figura como Anexo III al Pliego de Cláusulas Administrativas, designando qué documentos administrativos y técnicos y datos presentados son, a su parecer, constitutivos de ser considerados confidenciales.	(Voluntario) <input checked="" type="checkbox"/>
Documentación de criterios evaluables mediante juicio de valor y referencias técnicas exigibles:	SOBRE B
Memoria del servicio o de los servicios ofertados en cada uno de los lotes. Deberá consistir en una descripción del servicio a realizar o de cada uno de los lotes ofertados (en el mismo orden en el que figuran en el pliego de prescripciones técnicas), en la que deberán hacer referencia, al menos, a la descripción de las características técnicas.	<input checked="" type="checkbox"/>
Documentación acreditativa de cumplirse las condiciones técnicas que figuren en el Pliego de Prescripciones Técnicas , así como la referida a las modificaciones propuestas por el licitador que puedan mejorar el objeto del Acuerdo Marco.	<input checked="" type="checkbox"/>
Documentación relativa a cualquier otro criterio de valoración sometido a juicio de valor.	<input checked="" type="checkbox"/>
Oferta económica y documentación de criterios evaluables o mediante aplicación fórmulas.	SOBRE C
Oferta económica de descuentos , modelos modificables que figuran como Anexo VI-A y Anexo VI-B al Pliego de Cláusulas Administrativas.	<input checked="" type="checkbox"/>

14. Variantes o alternativas

Admisión de variantes o alternativas: No

15. Composición de la Mesa de contratación y, en su caso, del Comité de expertos/as

MESA DE CONTRATACIÓN:

- D^a. María Del Mar Holgado Molina, Sra. Gerente de la Universidad
- D. Manuel Pedro Rodríguez Bolívar, Sr. Director de la Dirección de Asuntos Económicos, que actuará como Presidente Suplente.
- D^a. María Del Mar Núñez González, Sra. Directora de la Oficina de Control Interno.
- D^a. Celia Martínez Guerrero, Sra. Jefa de Sección de la Oficina de Control Interno, que actuará como suplente de la Directora.
- D. José Antonio López Fernández, Sr. Representante del Servicio Jurídico.
- D. Arturo Roldán Garzón, Sr. Representante del Servicio Jurídico Suplente.
- D^a Ángela Soto Barañano, Sra. Jefa del Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial.
- D. Marcelo Sánchez Legaza, Sr. Jefe De La Sección de Contratación e Inversiones, que actuará como Secretario.
- D. Rafael Castro Labrat, Sr. Funcionario del Servicio De Contratación y Gestión Patrimonial, que actuará como secretario suplente.



**COMITÉ DE EXPERTOS/AS U ORGANISMO TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA
EVALUAR LAS OFERTAS: No**

16. Presentación de muestras

Presentación de muestras: No

**17. Decisión de no adjudicar o celebrar el Acuerdo Marco y desistimiento del
procedimiento de adjudicación**

**Importe máximo de compensación por los gastos de licitación del Acuerdo Marco: Ciento
cincuenta euros.**

18. Modificación del Acuerdo Marco

Posible modificación del Acuerdo Marco: Si

- **Supuestos y condiciones de la modificación (art. 204):** Cuando las necesidades reales de la Universidad de Granada sean superiores a las estimadas inicialmente.
- **Porcentaje del precio del Acuerdo Marco al que como máximo pueda afectar: 20%.**

19. Suspensión del Acuerdo Marco

**Daños y perjuicios a abonar al contratista diferentes a lo establecido en el art. 210 de la
LCSP 2017:**

1 por 100 del precio de las prestaciones que debiera haber ejecutado el contratista durante el período de suspensión.

20. Obligaciones esenciales o especiales de ejecución

**Compromiso de adscripción de medios personales (plantilla de personal) a la ejecución del
Acuerdo Marco (art. 76 LCSP): No**

**Condiciones especiales de ejecución del Acuerdo Marco de carácter social, ético,
medioambiental o de otro orden.: Si**

▪ **Indicar condiciones especiales:**

- Compromiso de acreditar por medio de TCs que no existe discriminación salarial entre hombres y mujeres en la plantilla que ejecute el contrato.
- Mantener la plantilla de trabajadores y trabajadoras adscritos a la ejecución del contrato sin que proceda suspensión o extinción de los contratos de trabajo de la plantilla salvo las suspensiones o extinciones consecuencia de la voluntad de la persona trabajadora, de despidos disciplinarios, disconformidad de la Administración o modificación del contrato por razones de estabilidad presupuestaria y salvo que por circunstancias sobrevenidas la empresa se encuentre en algunos de los supuestos previstos en el artículo 51 del Estatuto de los Trabajadores».



- **Efectos de su incumplimiento (indicar sólo una opción):**
 - Imposición de penalidad según el apartado 21 de este Cuadro Resumen.**

Otras obligaciones esenciales de ejecución a efectos de resolución del Acuerdo Marco: No

21. Penalidades

Penalidad en caso de retirada injustificada de la proposición: 1 por 100 del presupuesto del Acuerdo Marco IVA excluido.

Penalidades por demora en la ejecución del Acuerdo Marco: Si
En caso afirmativo, indicar tipo de penalidad:

Según artículo 193 del LCSP (0,60 euros por cada 1.000 euros, diarias).

Penalidades por demora en los plazos parciales: Si

Penalidades por cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del Acuerdo Marco (límites del Artículo 192 LCSP): Si.

El cumplimiento defectuoso se clasifica en incumplimientos leves, graves y muy graves y las penalidades para dichos incumplimientos deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y su cuantía no podrá ser superior al 1 por 100 del presupuesto del Acuerdo Marco IVA excluido.

Penalidades por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del Acuerdo Marco (art. 202 LCSP) consideraciones económicas, relacionadas con la innovación, de tipo medioambiental o de tipo social: Si

En caso afirmativo indicar penalidad: 1 por 100 del presupuesto del Acuerdo Marco IVA excluido.

22. Subcontratación

Se autoriza la subcontratación: No

23. Cesión del Acuerdo Marco

Se autoriza la Cesión, en las condiciones de la cláusula 34 del PCAP: No

24. Resolución del Acuerdo Marco

Causas de resolución del Acuerdo Marco: Además de las indicadas en la cláusula 49 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, son causas de resolución del Acuerdo Marco que serán consideradas a todos los efectos como supuestos de resolución por culpa del contratista:

- a) La incursión del contratista, durante la vigencia del Acuerdo Marco, en alguna de las prohibiciones de contratar señaladas en la normativa vigente o en incompatibilidad, sin la obtención inmediata de la correspondiente compatibilidad.



- b) El incumplimiento de la obligación de confidencialidad establecida, en su caso, en el apartado 25 de este Cuadro Resumen de Características.
- c) Si no pudiese producirse la subrogación del Acuerdo Marco en los términos establecidos en el artículo 98.1 LCSP, por no reunir la entidad a la que se atribuya el Acuerdo Marco las condiciones de solvencia necesarias.
- d) La no reposición o reajuste de la garantía definitiva en los casos y plazos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

25. Periodo de confidencialidad

Período de confidencialidad: Si. Durante la prestación del servicio.

26. Protección de datos de carácter personal

Acceso a datos de carácter personal: Si

En caso afirmativo se indica el nivel de medidas de seguridad aplicable: NIVEL BÁSICO.

Adjudicatario deberá cumplimentar y entregar el Anexo X sobre Medidas de seguridad aplicables en el tratamiento de datos de carácter personal.

27. Prevención de riesgos laborales

Prevención riesgos laborales: El adjudicatario deberá cumplimentar y entregar Anexo IX del pliego de cláusulas administrativas particulares.

28. Cumplimiento del Acuerdo Marco

Plazo de acto de recepción: dentro del mes siguiente a la finalización del acuerdo marco.

29. Obligación de subrogación en relaciones laborales en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 130 LCSP 2017.

No

30. Cesión de la propiedad intelectual e industrial

No

31. Procedimiento de adjudicación de los contratos/pedidos basados del acuerdo marco

Procedimiento de adjudicación de los contratos basados en el acuerdo marco:

Para la contratación de servicios de cuantía inferior a mil euros (1.000,00€), IVA excluido, para destinos dentro de Europa y mil quinientos euros (1.500,00€), IVA excluido, para destinos fuera de Europa, se elegirá libremente a una de las empresas adjudicatarias del acuerdo.



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Deberá efectuarla el responsable del centro proponente de la Universidad, siendo necesaria la cumplimentación del modelo normalizado que la Universidad indique al efecto, en el que se incluirá la información necesaria (Datos de la unidad tramitadora, orgánica, viajero(s), destino/itinerario, importe detallado y referencia interna), documento que deberá ir firmado por el responsable.

Para la contratación de aquellos servicios cuyo importe sea igual o superior a mil euros (1.000,00€), IVA excluido, para destinos dentro de Europa y mil quinientos euros (1.500,00€), IVA excluido, para destinos fuera de Europa, será necesario que se recabe presupuesto al menos de tres de las empresas adjudicatarias del presente Acuerdo marco.

La elección realizada deberá quedar justificada en el expediente. Las reclamaciones o incidencias de los usuarios sobre la ejecución del servicio serán dirigidas por escrito al Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial pudiendo originar el inicio del expediente de imposición de penalidades que corresponda.