



MADRID

participación ciudadana,
transparencia y gobierno
abierto

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA
Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ESTUDIO ECONÓMICO

CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL "APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA, TELEMÁTICA Y PRESENCIAL A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LÍNEA MADRID"

Fecha: 21/07/2017

Documento: Estudio económico_servicios_LM_2017.doc



**ÍNDICE**

<u>1. CONCEPTOS GENERALES</u>	3
<u>2. BASE DE CÁLCULO</u>	4
<i>2.1. ESTIMACIÓN DE DEMANDA.....</i>	4
<i>2.2. COSTE UNITARIO POR SERVICIO PLATAFORMA TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA ..</i>	10
<i>2.3. COSTE UNITARIO POR SERVICIO OACs</i>	14
<i>2.4. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS</i>	18
<i>2.5. DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS POR CANALES.....</i>	19
<u>3. TIPO DE LICITACIÓN Y DISTRIBUCIÓN POR EJERCICIOS.....</u>	19
<u>4. PRECIO UNITARIO DE LICITACIÓN POR TIPO DE SERVICIO.....</u>	20
<u>5. RESUMEN</u>	21
<u>6. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....</u>	22
<u>7. PRÓRROGA</u>	24
<u>8. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.....</u>	25



1. CONCEPTOS GENERALES

De acuerdo con lo estipulado en el pliego de prescripciones técnicas, los conceptos fundamentales a efectos de facturación serán los de "atención", "actividad" y "servicio":

- Se entenderá por "**atención**" lo siguiente:
 - una llamada recibida en el teléfono 010-Línea Madrid o emitida desde el mismo que haya sido atendida por un operador (se excluye, por tanto, la emisión o respuesta automática a llamadas del concepto de "atención"), incluyendo entre éstas las recibidas para el apoyo a la atención en idiomas o lenguaje de signos y las emitidas en la realización de los sondeos de opinión.
 - una conversación mantenida de un operador con un ciudadano o ciudadana a través de [@lineamadrid](#) durante un período máximo de 24 horas.
 - una conversación a través de mensajería instantánea.
 - una conversación mantenida por un operador con un ciudadano o ciudadana en asistencia a la navegación por la web y la sede electrónica.
 - la actuación asociada a la tipificación y direccionamiento de un aviso o petición recibido a través de canales telemáticos.
 - una visita de cualquier ciudadano o ciudadana a cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC) de Línea Madrid.
- Se entenderá por "**actividad**" una actuación o prestación simple realizada a demanda de un ciudadano. Por ejemplo, será una actividad la domiciliación del pago de un único tributo (tal como el Impuesto sobre Bienes Inmuebles o IBI) para un único objeto tributario (tal como una plaza de garaje) o el alta de una sugerencia o reclamación.
- Se entenderá por "**servicio**" cualquier actividad o conjunto de actividades de la misma naturaleza (mismo tipo de servicio) realizadas para un único ciudadano en el curso de una única atención. Dependiendo del número de actividades que se realicen durante la prestación de un servicio tenemos:
 - "**servicio simple**": si se compone de una única actividad.
 - "**servicio múltiple**": cuando se compone de varias actividades. Por ejemplo, constituirán servicios múltiples la domiciliación del pago de IBI para varios inmuebles del mismo titular o el alta de varias sugerencias y reclamaciones.

Igualmente, y en función de las características del alcance de los servicios bien sean de información o sean de gestión y el tipo de gestión, los servicios se definirán como:

- “**generales**”, por ejemplo, la información de carácter general proporcionada a un ciudadano o ciudadana;
- “**personalizados**”, por ejemplo, la consulta de información específica referida a un ciudadano, como las deudas en preapremio o la concertación de una cita para un ciudadano o ciudadana en una oficina, o el pago de una tasa o tributo con tarjeta de crédito y
- “**preferentes**” aquellos servicios personalizados que implica una atención específica a un ciudadano o ciudadana y que hayan sido expresamente definidos como tales de acuerdo con lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas, como por ejemplo la domiciliación del pago de un tributo periódico.

2. Base de cálculo

El cálculo del tipo de licitación del contrato se basará en:

- a. La estimación de demanda (número de servicios requeridos).
- b. El coste unitario por servicio y canal, basado en la productividad por gestor en cada uno de ellos.
- c. La naturaleza del servicio: general, personalizado o preferente; simple o múltiple.
- d. La distribución de servicios por canales.

En todo caso, para la determinación del precio del contrato se han tenido en cuenta los precios de mercado para las prestaciones similares a las del objeto del contrato.

2.1. Estimación de demanda

La base desde la que se realizará el cálculo del coste estará constituida por los datos del año 2016, último ejercicio anual del que se dispone de información completa. La demanda se estimará en función del número de servicios.

Durante la fase II del contrato la prestación de servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía no será homogénea y constante, si no que se contempla un cese gradual de la prestación del servicio, que comenzará en marzo de 2019 y finalizará en marzo de 2021, manteniéndose las prestaciones desde los canales telefónico y telemático hasta el final del periodo de ejecución del contrato, el 30 de noviembre de 2021, aunque se contempla igualmente una entrega progresiva del servicio durante dicho mes de noviembre.

La estimación de la demanda ordinaria de servicios a partir del año 2018 se refleja en el siguiente cuadro:

Año	Evolución	Total servicios a cubrir por el contrato
2018	10,00%	4.717.467
2019	7,00%	6.536.292
2020	5,00%	5.945.231
2021	5,00%	4.833.756
Total		22.032.746

Conforme a los datos de evolución de los últimos 5 años (actual contrato de 4 años más 2 posibles de prórroga), y la previsión de incremento de demanda asociada a servicios actuales, como en el caso de las Áreas de Prioridad Residencial (Plan de zonificar todo el distrito Centro bajo esta categoría para 2018), se ha considerado que la demanda tendrá un incremento inicial del 10% para el año 2018, debido al mencionado impacto inicial por las gestiones derivadas de la zonificación como área de prioridad residencial, con un descenso de dicho incremento para 2019, aunque con una estimación de 7% y de un 5% en los siguientes años.

Además del cese de prestación de servicios en la OAC mencionado, el contrato prevé por una parte una entrada progresiva del servicio (periodo de transición entrada) durante primer cuatrimestre del 2018 y una salida progresiva en noviembre del último año de ejecución del contrato (periodo de transición salida).

A continuación, se reflejan las tablas de distribución de servicios durante los años de ejecución del contrato y conforme a la distribución de entrada y salida progresiva y de cese gradual en las OAC. La distribución parte de datos de 2016 más la estimación de incremento de datos telemáticos. El 28,23% de la demanda recae en las Oficinas y el 71,77% en la plataforma 010. Este referencial es fijo, ya que la actividad en las Oficinas seguirá prestándose, aunque por personal funcionario.



En el año **2018** con periodo de transición de entrada a partir de marzo en las OAC y abril el 010, **se provee la realización de 4.717.467 servicios**, de los cuales el **28,23% se prestará en las Oficinas y un 71,77% en la plataforma 010**, conforme se recoge en la siguiente tabla:

OFICINA	% total canal	% total LM	INICIO PRESTACIÓN	% servicios 2018
ARAVACA	0,47%	0,13%	05/03/2018	81,74%
ARGANZUELA	3,93%	1,11%	19/03/2018	79,62%
BARAJAS	1,17%	0,33%	23/04/2018	68,78%
CARABANCHEL	7,06%	1,99%	19/03/2018	79,62%
CENTRO	6,31%	1,78%	05/03/2018	83,85%
CHAMARTÍN	4,52%	1,28%	26/03/2018	77,50%
CHAMBERI	5,17%	1,46%	26/03/2018	77,50%
CIUDAD LINEAL	6,16%	1,74%	05/03/2018	83,85%
EL PARDO	0,05%	0,01%	05/03/2018	83,85%
FUENCARRAL-EL PARDO	5,08%	1,44%	09/04/2018	73,19%
HORTALEZA	2,78%	0,78%	16/04/2018	70,98%
LATINA	5,29%	1,49%	12/03/2018	81,74%
MONCLOA-ARAVACA	4,40%	1,24%	09/04/2018	73,19%
MORATALAZ	2,76%	0,78%	16/04/2018	70,98%
NUMANCIA	2,31%	0,65%	30/04/2018	66,58%
PUENTE DE VALLECAS	7,12%	2,01%	12/03/2018	81,74%
RETIRO	3,65%	1,03%	26/03/2018	77,50%
SALAMANCA	3,45%	0,97%	19/03/2018	79,62%
SAN BLAS	2,99%	0,84%	23/04/2018	68,78%
SANCHINARRO	1,83%	0,52%	30/04/2018	66,58%
TETUÁN	4,87%	1,37%	05/03/2018	83,85%
USERA	6,14%	1,73%	12/03/2018	81,74%
VALVERDE	0,63%	0,18%	05/03/2018	83,85%
VICALVARO	1,84%	0,52%	23/04/2018	68,78%
VILLA DE VALLECAS	4,22%	1,19%	16/04/2018	70,98%
VILLAVERDE	5,82%	1,64%	09/04/2018	73,19%
Total Oficinas Atención a la Ciudadanía	28,23%			
010 (primer 25%)	25,00%	17,94%	08/04/2018	73,19%
010 restante 75%)	75,00%	53,83%	29/04/2018	68,78%
Total 010	71,77%			

En el año 2019 con cese de actividad en 14 OAC, la estimación de la demanda de servicios, **sería de 6.536.292**, de los cuales el **23,05% se prestará en las Oficinas y un 76,95% en la plataforma 010** conforme se recoge en la siguiente tabla:

OFICINA	% total canal	% total LM	cese actividad OAC	% servicios 2019
ARAVACA	0,47%	0,13%	04/03/2019	18,26%
ARGANZUELA	3,93%	1,11%	18/03/2019	20,38%
BARAJAS	1,17%	0,33%	04/03/2019	18,26%
CARABANCHEL	7,06%	1,99%		100,00%
CENTRO	6,31%	1,78%		100,00%
CHAMARTÍN	4,52%	1,28%	10/06/2019	44,81%
CHAMBERÍ	5,17%	1,46%		100,00%
CIUDAD LINEAL	6,16%	1,74%		100,00%
EL PARDO	0,05%	0,01%	04/03/2019	18,26%
FUENCARRAL-EL PARDO	5,08%	1,44%	10/06/2019	44,81%
HORTALEZA	2,78%	0,78%	08/04/2019	26,81%
LATINA	5,29%	1,49%		100,00%
MONCLOA-ARAVACA	4,40%	1,24%		100,00%
MORATALAZ	2,76%	0,78%	08/04/2019	26,81%
NUMANCIA	2,31%	0,65%	22/04/2019	31,22%
PUENTE DE VALLECAS	7,12%	2,01%		100,00%
RETIRO	3,65%	1,03%	10/06/2019	44,81%
SALAMANCA	3,45%	0,97%		100,00%
SAN BLAS	2,99%	0,84%		100,00%
SANCHINARRO	1,83%	0,52%	18/03/2019	20,38%
TETUÁN	4,87%	1,37%		100,00%
USERA	6,14%	1,73%		100,00%
VALVERDE	0,63%	0,18%	04/03/2019	18,26%
VICALVARO	1,84%	0,52%	04/03/2019	18,26%
VILLA DE VALLECAS	4,22%	1,19%	22/04/2019	31,22%
VILLAVERDE	5,82%	1,64%		100,00%
Total Oficinas Atención a la Ciudadanía	28,23%			100,00%
Total plataforma 010 y telemático	100,00%	71,77%		100,00%

En el año 2020 con cese de actividad en 9 OAC, la estimación de la demanda de servicios, **sería de 5.945.231**, de los cuales el **11,45% se prestará en las Oficinas y un 88,55% en la plataforma 010** conforme se recoge en la siguiente tabla:

OFICINA	% total canal	% total LM	cese actividad OAC	% servicios 2020
ARAVACA	0,48%	0,13%		0,00%
ARGANZUELA	4,47%	1,11%		0,00%
BARAJAS	1,39%	0,33%		0,00%
CARABANCHEL	7,05%	1,99%	06/04/2020	26,81%
CENTRO	5,72%	1,78%		100,00%
CHAMARTIN	4,42%	1,28%		0,00%
CHAMBERI	5,35%	1,46%	02/03/2020	16,15%
CIUDAD LINEAL	6,17%	1,74%	20/04/2020	31,22%
EL PARDO	0,000034	0,01%		0,00%
FUENCARRAL-EL PARDO	0,04999	1,44%		0,00%
HORTALEZA	0,03179	0,78%		0,00%
LATINA	5,87%	1,49%	08/06/2020	44,81%
MONCLOA-ARAVACA	4,65%	1,24%	22/06/2020	49,31%
MORATALAZ	2,70%	0,78%		0,00%
NUMANCIA	1,64%	0,65%		0,00%
PUENTE DE VALLECAS	6,43%	2,01%		100,00%
RETIRO	3,54%	1,03%		0,00%
SALAMANCA	3,65%	0,97%	20/04/2020	31,22%
SAN BLAS	3,08%	0,84%	16/03/2020	20,38%
SANCHINARRO	2,35%	0,52%		0,00%
TETUAN	4,45%	1,37%	16/03/2020	20,38%
USERA	5,99%	1,73%		100,00%
VALVERDE	0,53%	0,18%		0,00%
VICALVARO	2,17%	0,52%		0,00%
VILLA DE VALLECAS	4,15%	1,19%		0,00%
VILLVERDE	5,44%	1,64%	22/06/2020	24,61%
Total Oficinas Atención a la Ciudadanía		28,23%		
Total plataforma 010 y telemático	100,00%	71,77%		100,00%



En el año 2021 con cese de actividad en 3 OAC, y el periodo de transición de salida del servicio telefónico y telemático, la estimación de la demanda de servicios, **sería de 4.833.756** de los cuales el **1,66 % se prestará en las Oficinas y un 98,34 % en la plataforma 010** conforme se recoge en la siguiente tabla:

OFICINA	% total canal	% total LM	cese actividad OAC Y SALIDA 010	% servicios 2018
ARAVACA	0,48%	0,13%		0,00%
ARGANZUELA	4,47%	1,11%		0,00%
BARAJAS	1,39%	0,33%		0,00%
CARABANCHEL	7,05%	1,99%		0,00%
CENTRO	5,72%	1,78%	15/03/2021	20,38%
CHAMARTIN	4,42%	1,28%		0,00%
CHAMBERI	5,35%	1,46%		0,00%
CIUDAD LINEAL	6,17%	1,74%		0,00%
EL PARDO	0,03%	0,01%		0,00%
FUENCARRAL-EL PARDO	5,00%	1,44%		0,00%
HORTALEZA	3,18%	0,78%		0,00%
LATINA	5,87%	1,49%		0,00%
MONCLOA-ARAVACA	4,65%	1,24%		0,00%
MORATALAZ	2,70%	0,78%		0,00%
NUMANCIA	1,64%	0,65%		0,00%
PUENTE DE VALLECAS	6,43%	2,01%	08/03/2021	18,26%
RETIRO	3,54%	1,03%		0,00%
SALAMANCA	3,65%	0,97%		0,00%
SAN BLAS	3,08%	0,84%		0,00%
SANCHINARRO	2,35%	0,52%		0,00%
TETUAN	4,45%	1,37%		0,00%
USERA	5,99%	1,73%	08/03/2021	18,26%
VALVERDE	0,53%	0,18%		0,00%
VICALVARO	2,17%	0,52%		0,00%
VILLA DE VALLECAS	4,15%	1,19%		0,00%
VILLAVERDE	5,44%	1,64%		0,00%
Total Oficinas Atención a la Ciudadanía	28,23%			
plataforma 010 y telemático (SE QUEDA CON EL 75%)	75,00%	53,83%	07/11/2021	85,26%
plataforma 010 y telemático (SE QUEDA CON EL 0%)	25,00%	17,94%	28/11/2021	89,95%
Total plataforma	71,77%			

De este modo, la previsión final del número de servicios a cubrir por el contrato se estima en un total de **22.032.746**.

2.2. Coste unitario por servicio plataforma telefónica y telemática

El coste unitario por servicio del canal, se establece a partir de la consideración de los costes directos e indirectos de dicho canal, y relacionado estas variables con la capacidad de atención de los gestores, es decir su productividad.

Se detallan a continuación los elementos considerados.

Costes directos plataforma telefónica 010 y telemática:

Dentro de los costes directos se han incluido los siguientes conceptos:

- ❑ Sueldo base, mejora voluntaria, pluses de idiomas para los gestores y supervisores según las tarifas del Convenio de contact center actual, en proceso de revisión y negociación contemplándose incrementos anuales:
 1. Sueldo base. Se ha tomado como referencia el valor fijado en el Convenio de contact center para las figuras de gestor telefónico y supervisor categoría B.
 2. Extras voluntarios. Se toma la referencia de las mejoras contempladas por el actual adjudicatario, según refleja en los costes salariales facilitados e incluidos como Anexo IX en el PPT.
 3. Pluses de idiomas. Se toma como referencia que un 40% de las horas de servicio se realizan por gestores o supervisores con idiomas en la plataforma 010.
 4. Para calcular el incremento anual se toma como referencia una subida del 1,75%. Partiendo inicialmente en 2018 con una subida del 3,75% sobre el importe de la figura de gestor telefónico y supervisor categoría B, según lo fijado en el Convenio estatal del sector de contact center. Este incremento se ha aplicado tomando en consideración los preacuerdos en la negociación del mencionado convenio.
- ❑ Absentismo: tras contrastar con el sector, se toma como referencia el 5% de absentismo.
- ❑ Pluses de trabajo en domingos, festivos y de nocturnidad según Convenio estatal del sector de contact center con subidas anuales del 1,75%.

- Seguridad social. La seguridad se ha estimado en un 34%.

A continuación, se muestra una tabla con el resumen de los costes directos por gestor y por supervisor del servicio de la plataforma telefónica y telemática:

		<u>2018</u>			<u>2018</u>
		COSTE DIRECTO POR HORA (AGENTE):			COSTE DIRECTO POR HORA (SUPERVISOR):
Sueldo base, extra voluntario, plus de idiomas	9,48 €			Sueldo base, extra voluntario, plus de idiomas	10,60 €
Absentismo	0,47 €			Absentismo	0,53 €
Pluses variables	0,23 €			Pluses variables	0,28 €
Domingos	0,07 €			Domingos	0,09 €
Festivos normales	0,05 €			Festivos normales	0,06 €
Festivos especiales	0,06 €			Festivos especiales	0,07 €
Nocturnidad	0,06 €			Nocturnidad	0,06 €
Seguridad Social	3,46 €			Seguridad Social	3,88 €
TOTAL	13,65 €			TOTAL	15,29 €

Costes indirectos telefónica 010 y telemática:

Dentro de los costes directos se han incluido los siguientes conceptos:

- Coste de personal de gestión del proyecto y de formación y aseguramiento de la calidad:
 1. El coste de personal se ha calculado a partir de los salarios reales medios actuales, subidas anuales del 1,75% y seguridad social 34%.
 2. El personal del equipo de gestión propio de la plataforma telefónica y telemática (responsable del 010, adjunto del 010 y adjunto telemático).
 3. El personal del equipo de gestión compartido entre los canales (responsable del proyecto, responsable técnico, personal dedicado a formación y calidad). Para asignar este coste, se ha prorroneado la carga de costes por canal en base al cese gradual de la actividad en las OAC, se imputa al 50%, pero dado que el servicio se reduce en las Oficinas cada ejercicio, se aplicado coeficiente de corrección, y la imputación resulta de un 70% de carga de coste al 010 y un 30% a OAC.

- Amortización anual de mobiliario e infraestructuras
 1. Amortización de mobiliario y centralita en 4 años:
 1. Puestos de trabajo.
 2. Sala de formación.
 3. Despacho responsable 010.
 4. Office.
 5. Licencias (CRM y BI) y ACD/CTI.
 2. Amortización de sistemas de información en 4 años.
- Alquiler y mantenimiento del edificio, tomando como referencia el precio de mercado en Madrid.
- Formación, que contiene los siguientes conceptos:
 1. Sueldo de los que reciben formación (para formación inicial se paga sólo el 50%), nº horas según mínimos exigidos en el pliego.
 2. Se parte de la base de una incorporación del 95% del personal actual y una rotación del 15% anual. Debido al necesario aumento de plantilla por el requerimiento de más puestos de atención telefónica y telemática serían necesarios un 15% más de gestores, dato que se ha tenido en cuenta para el cálculo de los gastos de formación.
- Consumibles: papel y otro material de oficina.
- Comunicaciones: 2 líneas dedicadas de 300Mbps y 10Mbps entre el Ayuntamiento y el edificio donde se ubicará la plataforma del 010, más una línea dedicada de 2Mbps de conexión con el CPD alternativo.
- Desarrollos, puesta en marcha y transición:
 1. Desarrollo e implantación de aplicaciones (CRM, módulo de Redes Sociales, asistencia navegación, módulo de atención en lenguaje signos e idiomas, facturación automática, sistema analítico, avisos de servicio, medición de satisfacción en puesto, sistema de atención a personas con discapacidad auditiva).
 2. Mantenimiento correctivo.
 3. Mantenimiento perfectivo.
- Costes de reclutamiento: porcentaje sobre los costes personal.



Costes financieros:

1. Financiación de licencias y sistemas de información.
2. Financiación de la puesta en marcha del servicio (el contrato empieza en enero de 2018, la primera factura cubriendo servicios del 010 se emitirá en mayo de ese año y probablemente no se perciba hasta julio 2018)
3. Financiación de la operación del servicio en 010 (lapso entre servicio prestado y servicio cobrado).

Costes de la estructura empresarial: porcentaje sobre los costes directos e indirectos.

Otros costes no previstos, por ejemplo, control de riesgos: porcentaje sobre los costes directos e indirectos.

Respecto de la capacidad de atención por gestor, la cantidad de llamadas que un gestor puede atender por hora no varía respecto a la actualidad, para hallar esta capacidad se toma en cuenta el indicador de "Tiempo medio por llamada" que incluye el tiempo de atención de la llamada, más los tiempos de espera y gestión, así como los descansos de los gestores, y cuyo valor en base a los datos de los años anteriores se sitúa en los 5,50 minutos.

En cada llamada de demanda de atención por parte de la ciudadanía, se pueden realizar varios servicios. Para establecer el coste por servicio, hay que hacer el cálculo a partir del coste por llamada y de la tasa de servicios por llamada, que es de 1,1996 servicios por llamada (dato correspondiente al año 2016).

A partir de todo lo anterior en la siguiente tabla se muestran las tarifas estimadas por servicio realizado a través del canal 010-Línea Madrid.

Atención telefónica 010. Coste ponderado de 1 servicio		
COSTE PONDERADO POR SERVICIO		
Coste directo agente:		1,07 €
Coste directo supervisor:		0,12 €
<i>Reclutamiento:</i>		0,07 €
Costes indirectos totales:		0,36 €
Costes directos e indirectos		1,62 €
<i>Financiación:</i>		0,06 €
<i>Estructura empresarial:</i>		0,05 €
Otros:		0,03 €
Total costes		1,76 €
Beneficio Industrial:	10,00%	0,18 €
SUBTOTAL		1,93 €
IVA	21,00%	0,41 €
TOTAL PRECIO SERVICIO		2,34 €

2.3. Coste unitario por servicio OACs

Igualmente, que para el canal telefónico y telemático. El coste unitario por servicio del canal, se establece a partir de la consideración de los costes directos e indirectos de dicho canal, y relacionado estas variables con la capacidad de atención de los gestores, es decir, su productividad.

Se detallan a continuación los elementos considerados.

Costes directos OACs:

Dentro de los costes directos se han incluido:

- Sueldo base, plus gratificación por disponibilidad, para los gestores y supervisores según las tarifas del convenio de contact center actual, en proceso de revisión y negociación contemplándose incrementos anuales:
 1. Sueldo base. Se ha tomado como referencia el valor fijado en el Convenio estatal del sector de contact center para las figuras de gestor telefónico y supervisor categoría B.
 2. Plus gratificación por disponibilidad. Se toma la referencia de los pluses contempladas por el actual adjudicatario, según refleja en los costes salariales facilitados e incluidos como Anexo IX en el PPT.
 3. Pluses de idiomas. Se toma como referencia que un 50% de las horas de servicio se realizan por gestores o supervisores con idiomas y lenguaje de signos en las OAC.
 4. Para calcular el incremento anual se toma como referencia una subida del 1,75%. Partiendo inicialmente en 2018 con una subida del 3,75% sobre el importe de la figura de gestor y supervisor categoría B, según lo fijado en el Convenio de contact center. Este incremento se ha aplicado tomando en consideración los preacuerdos firmados en la negociación del mencionado convenio.
- Absentismo: tras contrastar con el sector, se tomó como referencia el 5% de absentismo.
- Seguridad social. La seguridad social se estimó en un 34%.

A continuación se muestra una tabla con el resumen de los costes directos por gestor y por coordinador del servicio de atención presencial:

Atención presencial OACs. Resumen costes directos		2018	
COSTE DIRECTO POR HORA (AGENTE):			
Sueldo base, plus gratificación disponibilidad, plus idiomas	9,55 €	Sueldo base,plus idiomas	10,22 €
Absentismo	0,48 €	Absentismo	0,51 €
Seguridad Social	3,41 €	Seguridad Social	3,65 €
TOTAL	13,44 €	TOTAL	14,38 €
COSTE DIRECTO POR HORA (SUPERVISOR)			

Costes indirectos OACs:

Coste de personal de gestión del proyecto y de formación y aseguramiento de la calidad:

1. El coste de personal se calculó con sueldos de mercado, subidas anuales del 1,75% y seguridad social 34%.
2. El personal del equipo de gestión propio de las Oficinas (responsable y adjunto/a).
3. El personal del equipo de gestión compartido entre los canales (responsable del proyecto, responsable técnico, personal dedicado a formación y calidad). Para asignar este coste, se ha prorrteado la carga de costes por canal en base al cese gradual de la actividad en las OAC, se imputa al 50%, pero dado que el servicio se reduce en las Oficinas cada ejercicio, se ha aplicado un coeficiente de corrección, y la imputación resulta de un 70% de carga de coste al 010 y un 30% a OAC.

Amortización anual de mobiliario e infraestructuras:

1. Amortización de licencias (CRM y BI) en 3 años.
2. Amortización de sistemas de información en 3 años.

Formación, que contiene los siguientes conceptos:

1. Sueldo de los que reciben formación (para formación inicial se paga sólo el 50%), nº horas según mínimos exigidos en el pliego.
2. Se parte de la base de una subrogación del 95% del personal actual y una rotación del 5% anual.
3. Formadores externos que forman a los formadores (personal municipal y personal de terceras empresas).

- Consumibles: papel y otro material de oficina.
- Desarrollos, puesta en marcha y transición:
 1. Desarrollo e implantación de aplicaciones (CRM, facturación automática, sistema analítico, avisos de servicio, medición de satisfacción en puesto).
 2. Mantenimiento correctivo.
 3. Mantenimiento perfectivo.
- Costes de reclutamiento: porcentaje sobre los costes personal.
- Costes financieros:
 1. Financiación de licencias y sistemas de información.
 2. Financiación de la puesta en marcha del servicio (el contrato empieza en marzo de 2018, la primera factura se emitirá en mayo de ese año y con probabilidad no se haga efectiva hasta el mes de julio).
 3. Financiación de la operación de servicio en OACs (lapso entre servicio prestado y servicio cobrado).
- Costes de la estructura empresarial: porcentaje sobre los costes directos e indirectos.
- Otros costes no previstos, por ejemplo, control de riesgos: porcentaje sobre los costes directos e indirectos.

Respecto de **la capacidad de atención** de un gestor en oficina, se toma en cuenta el indicador de "Tiempo medio por operación" atención efectiva a cada ciudadano o ciudadana, más los tiempos de espera y gestión, así como los descansos de los gestores. En la actualidad, el tiempo medio por operación se cifra en 5,70 minutos.

Por otra parte, ya que se va a establecer el coste por servicio, se debe calcular partiendo de la tasa de servicios por atención que es de 1,1947 (dato correspondiente al año 2016). Finalmente, se calcula el coste por servicio a partir del coste por atención y de la tasa de servicios por atención.

A partir de todo lo anterior, en la siguiente tabla se muestran las tarifas estimadas por servicio realizado a través de las oficinas de Atención a la Ciudadanía.

Atención presencial OACs. Coste ponderado de 1 servicio

COSTE PONDERADO POR SERVICIO

Coste directo agente:	1,01 €
Coste directo supervisor:	0,27 €
<i>Reclutamiento:</i>	0,08 €
Costes indirectos totales:	0,47 €
Costes directos e indirectos	1,83 €
<i>Financiación:</i>	0,06 €
<i>Estructura empresarial:</i>	0,05 €
<i>Otros:</i>	0,04 €
Total costes	1,99 €
Beneficio Industrial:	10,00% 0,20 €
SUBTOTAL	2,18 €
IVA	21,00% 0,46 €
TOTAL PRECIO SERVICIO	2,64 €

2.4. Naturaleza de los servicios

Como se ha indicado anteriormente, y según consta en el sistema CRM de Línea Madrid, durante el año 2016 se realizó un total de 5.562.730 servicios considerando conjuntamente los canales telefónico y presencial.

Atendiendo a la distribución de servicios en el pliego de prescripciones técnicas (generales, personalizados o preferentes), se tiene que en el año 2018 los servicios generales dan cuenta del 30% del total, mientras que los personalizados constituirían un máximo de un 55% y los preferentes un máximo del 15%. Debe tenerse en cuenta que la facturación de servicios como "personalizados" o "preferentes" requiere en particular la aplicación por el adjudicatario de determinadas características a los servicios en cuestión -identificación del ciudadano en el CRM, grabación de llamadas, y otras- por lo que no se deduce automáticamente de la naturaleza del servicio, ni de su inclusión en las correspondientes categorías según lo descrito en el citado pliego.

Se entiende que se producirá una evolución en los servicios de modo que, en el año 2018, con la incorporación de nuevos servicios, fundamentalmente de gestión se prevé la siguiente distribución:

- Servicios generales: mínimo del 30% del total.
- Servicios personalizados: máximo del 55% del total.
- Servicios preferentes: máximo del 15% del total.

Por otra parte, y para los servicios personalizados y preferentes, se prevé que en 2018 se mantenga la siguiente distribución de servicios múltiples (varias actividades):

- Tasa de servicios múltiples: 10% del total.

Atendiendo a estos criterios, el número total de servicios previstos por cada una de las tipologías definidas para el contrato es el siguiente:

Número de servicios	Alcance		
	General	Personalizado	Preferente
Composición			
Simple	6.609.824	10.906.209	2.974.421
Múltiple		1.211.801	330.491

2.5. Distribución de servicios por canales

Como estimador de la distribución de servicios por canales se utilizan los datos reales de 2016, que indican que el 69,75% del total se realizaron a través del canal telefónico 010 Línea Madrid, mientras que el 30,25% se realizó a través de las OACs.

Sobre la base de estos datos se deben incorporar los nuevos servicios telemáticos que se prestarán en la plataforma telefónica y telemática, por lo tanto, la distribución prevista para el año 2018, sería de 71,77% para el canal 010-Telemático y el 28,23% para el canal OAC.

3. Tipo de licitación y distribución por ejercicios

Utilizando las estimaciones detalladas en los puntos anteriores (volumen de servicios, precios unitarios por servicio y canal, distribución de servicios por canales y por tipología), se obtiene el precio ponderado unitario por servicio, que resulta

ser de **2,3864 euros**, y el presupuesto total de licitación, que se desglosa en la siguiente tabla (los importes incluyen IVA):

Anualidades. Artículo 28.8 bases ejecución presupuesto					
	2018	2019	2020	2021	total
Coste por servicio	2.386433 €	2.386433 €	2.386433 €	2.386433 €	2.386433 €
Servicios estimados	4.213,069	6.536,292	5.945,231	5.338,154	22.032,746
Coste total	10,054,207.29 €	15,598,424.77 €	14,187,897.13 €	12,739,149.17 €	52,579,678.36 €
Suma	10,054,207.29 €	15,598,424.77 €	14,187,897.13 €	12,739,149.17 €	52,579,678.36 €

De esta manera, el **presupuesto total de licitación** asciende a **52.579.678,36 €**, IVA incluido.

Al tratarse de un contrato que lleva aparejadas prestaciones cuya realización es continuada a lo largo del periodo de ejecución, cuyo régimen de pago es mensual y siendo la finalización del periodo de prestación el último día de cada mes, la exigibilidad de cada una de las obligaciones podrá ser efectiva a partir del primer día del mes siguiente a la finalización del periodo de prestación, por lo que la obligación correspondiente al mes de diciembre de cada ejercicio será efectiva a partir del 1 de enero del ejercicio siguiente.

Por tanto, teniendo en cuenta lo establecido en las Bases de Ejecución del Presupuesto Anual del Ayuntamiento de Madrid para 2017, en su artículo 28.8 apartado 8, la distribución de las correspondientes anualidades es la siguiente:

- **10.054.207,29 €**, IVA incluido, para el periodo 01/03/2018 a 30/11/2018.
- **15.598.424,77 €** IVA incluido, para el periodo 01/12/2018 a 30/11/2019.
- **14.187.897,13 €** IVA incluido, para periodo 01/12/2019 a 30/11/2020.
- **12.739.149,17 €** IVA incluido, para periodo 01/12/2020 a 31/11/2021.

4. Precio unitario de licitación por tipo de servicio

De acuerdo con lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas del contrato, se definen diferentes tipos de servicio por su alcance y composición (general, personalizado, preferente, simple o múltiples), a los que se les aplicará un **precio unitario diferente**, que se deriva de aplicar al precio ponderado unitario por servicio 2,3864 euros, los porcentajes reflejados en la tabla siguiente.

Composición	Alcance		
	General	Personalizado	Preferente
Simple	0.00%	20.00%	45.00%
Múltiple		40.00%	50.00%

No obstante, esta distribución debe aplicarse de modo neutro, de forma que no produzca diferencias en el presupuesto total del contrato indicado en el punto anterior, de acuerdo con las hipótesis y parámetros definidos en este informe. Por tanto, y dada la distribución prevista de servicios atendiendo a su alcance y composición (calculada anteriormente), se tendría que el precio unitario máximo IVA incluido aplicable a servicios de alcance "general" sería de 2,0067 euros, que se vería incrementado en un 20% para servicios "personalizados simples", en un 40% para servicios "personalizados múltiples", en un 45% para servicios "preferentes simples" y en un 50% para servicios "preferentes múltiples".

De este modo, el precio unitario de cada uno de los servicios sería el siguiente:

Composición	Alcance demanda		
	General	Personalizado	Preferente
Simple		2,4080 €	2,9097 €
Múltiple	2,0067 €	2,8094 €	3,0101 €

5. Resumen

A tenor de los cálculos realizados en este documento, el tipo de licitación del contrato quedaría establecido del siguiente modo (todos los importes con IVA incluido):

Precio unitario máximo IVA incluido por servicio alcance "general": 2,0067 euros

Presupuesto total de licitación: 52.579.678,36 € (43.454.279,63 IVA excluido)

Distribución por anualidades:

Ejercicio	Coste total IVA incluido
2018	10.054.207,29 €
2019	15.598.424,77 €
2020	14.187.897,13 €
2021	12.739.149,17 €
Total	52.579.678,36 €

6. Modificación del contrato

En el presente contrato, dadas sus características de cese gradual de prestación de servicios en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, se contemplan dos supuestos de posible modificación del contrato:

a) **Retraso en el cese gradual** de la prestación del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, regulado en el apartado 6.2 del PPT que recoge la tabla de fechas en las que el adjudicatario ya no prestará el servicio en la diferentes Oficinas, siempre y cuando este retraso se deba a la no aprobación en plazo de la correspondiente Relación de Puestos de Trabajo (RPT), a la no finalización en plazo de los procedimientos que se establezcan para la provisión de puestos de trabajo o a la imposibilidad de impartir la formación en plazo a los funcionarios que vayan a prestar el servicio en las Oficinas afectadas. En estos supuestos la empresa adjudicataria continuaría con la prestación del servicio en las Oficinas afectadas hasta el mes de septiembre del año correspondiente a cada cese.

La previsión económica que supone este supuesto de modificación se establece respetando el **precio ponderado unitario por servicio, que resulta ser de 2,3864 euros, y considerando el incremento de los servicios a prestar al retrasar el cese gradual** en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. En las tablas siguientes se recoge por una parte la estimación del volumen total de servicios que se prestaría y el importe total del presupuesto por anualidad y en la segunda tabla se refleja el detalle de la estimación de ampliación de servicios y del incremento presupuestario por anualidades derivado de este supuesto de modificación.



Anualidades. Artículo 28.8 bases ejecución presupuesto					
	2018	2019	2020	2021	total
Coste por servicio	2.386433 €	2.386433 €	2.386433 €	2.386433 €	2.386433 €
Servicios estimados	4.213.069	6.780.400	6.300.334	5.543.197	22.837.000
Coste total	10,054,207.29 €	16,180,972.23 €	15,035,326.75 €	13,228,470.61 €	54,498,976.88 €
Suma	10,054,207.29 €	16,180,972.23 €	15,035,326.75 €	13,228,470.61 €	54,498,976.88 €
Ampliación Presupuesto					
	2018	2019	2020	2021	total
Servicios estimados	0	244.108	355.103	205.043	804.254
Coste total		582,547.46 €	847,429.62 €	489,321.44 €	1,919,298.52 €
Suma		582,547.46 €	847,429.62 €	489,321.44 €	1,919,298.52 €

b) Imposibilidad de llevar a cabo el cese de la prestación de servicios en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. Este supuesto podría darse por la no aprobación de la correspondiente Relación de Puestos de Trabajo para personal funcionario. En este supuesto la empresa adjudicataria continuaría con la prestación del servicio en la totalidad de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, con las mismas condiciones y requerimientos.

Para la previsión presupuestaria que esta modificación conllevaría, al igual que para el supuesto anterior se parte del respeto del **precio ponderado unitario por servicio, que resulta ser de 2,3864 euros, y se considera el incremento de los servicios a prestar, al no cesar la actividad** en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. En las tablas siguientes se recoge por una parte la estimación del volumen total de servicios que se prestaría y el importe total del presupuesto por anualidad y en la segunda tabla se refleja el detalle de la estimación del aumento de servicios y del incremento presupuestario por anualidades derivado de este supuesto de modificación.

Anualidades. Artículo 28.8 bases ejecución presupuesto					
	2018	2019	2020	2021	total
Coste por servicio	2.386433 €	2.386433 €	2.386433 €	2.386433 €	2.386433 €
Servicios estimados	4.213.069	7.007.862	7.335.332	6.567.053	25.123.316
Coste total	10,054,207.29 €	16,723,795.11 €	17,505,280.42 €	15,671,834.65 €	59,955,117.47 €
Suma	10,054,207.29 €	16,723,795.11 €	17,505,280.42 €	15,671,834.65 €	59,955,117.47 €
Ampliación Presupuesto					
	2018	2019	2020	2021	total
Servicios estimados	0	471,570	1.390.101	1.228.899	3.090.570
Coste total		1,125,370.34 €	3,317,383.29 €	2,932,685.47 €	7,375,439.11 €
Suma		1,125,370.34 €	3,317,383.29 €	2,932,685.47 €	7,375,439.11 €

Derivado de ambos supuesto de modificación, tenemos la siguiente previsión:

1. Supuesto a): (retraso en el cese del servicio). El importe máximo asciende a **1.919.298,52 € IVA incluido**, (1.586.197,12 euros IVA excluido).
2. Supuesto b): (imposibilidad del cese del servicio). El importe máximo asciende a **7.375.439,11 € euros IVA incluido**, (6.095.404,22 euros IVA excluido).

Para la determinación del valor estimado del contrato se ha tenido en cuenta el importe correspondiente al valor máximo que se puede alcanzar, correspondiente al supuesto del **apartado b)**, referido a la inexistencia de cese en la prestación del servicio por parte del adjudicatario.

7. Prórroga

Asimismo, se ha incluido en el valor estimado del contrato, el importe de la prórroga del contrato, correspondiente a 23 meses con los cálculos relativos al número de servicios correspondientes al supuesto de inexistencia de cesión en la prestación del servicio, por el precio unitario, toda vez que es el valor máximo que se puede alcanzar, teniendo en cuenta las modificaciones previstas, alcanzando un valor de **35.229.376,85 euros IVA incluido**, (**29.115.187,48 euros IVA excluido**).



PRÓRROGA CONTRATO	
Previsión Servicios 2021 Completo	
	7.702.098,60
Servicios anuales a prestar en la prorroga	
	7.702.098,60
Coste por servicio	
	2,3864
Coste anual	
	18.380.544,44
Coste mensual	
	1.531.712,04
Importe prorroga	
	35.229.376,85

8. Valor estimado del contrato

Una vez realizado todos los cálculos anteriores, **el valor estimado del contrato asciende a 78.664.871,33 € IVA excluido**, conforme se refleja en la siguiente tabla:

VALOR ESTIMADO CONTRATO	
Presupuesto total contrato	
	43.454.279,64
Importe modificación supuesto b	
	6.095.404,22
Importe prorroga	
	29.115.187,48
VALOR ESTIMADO CONTRATO	
	78.664.871,34

SUBDIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

M^a Ángeles Castrillo Ortiz