



La Organización Mundial de la Salud elevó el pasado 11 de marzo de 2020 la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional. Como consecuencia de ello, se ha hecho precisa la adopción de medidas inmediatas y eficaces para hacer frente a esta coyuntura, entre las que destaca la reciente declaración del estado de alarma mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Como señala el propio Real Decreto, *"En este marco, las medidas previstas en la presente norma se encuadran en la acción decidida del Gobierno para proteger la salud y seguridad de los ciudadanos, contener la progresión de la enfermedad y reforzar el sistema de salud pública. Las medidas temporales de carácter extraordinario que ya se han adoptado por todos los niveles de gobierno deben ahora intensificarse sin demora para prevenir y contener el virus y mitigar el impacto sanitario, social y económico"*, medidas entre las cuales se encuentran las diversas Órdenes de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, por las que se adoptan, igualmente, criterios de actuación en diversos ámbitos de gestión y prestación de servicios de la Administración autonómica, con evidente impacto en la sociedad.

El escenario descrito trae consigo la imperiosa necesidad de mantener informada a la ciudadanía sobre el contenido de todas las medidas adoptadas, así como de las que pudieran aprobarse, en su caso, en un futuro próximo, y de las consecuencias y actuaciones que se derivan de todas ellas respecto de lo que ha venido siendo el funcionamiento ordinario de los servicios públicos en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

Es innegable la preocupación de los ciudadanos por la situación actual y su demanda constante de información, como se demuestra en el incremento más que significativo de consultas –principalmente llamadas– que se ha producido en el Servicio 012 de información y atención a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, así como en el resto de servicios de atención especializada existentes a estos efectos, como es el caso del teléfono 900102112 habilitado para atender consultas sanitarias relacionadas con el coronavirus, o el teléfono de emergencias 112.

Ante dicha necesidad inaplazable de garantizar a todos los ciudadanos su derecho a ser informados en todo momento de las medidas adoptadas, y atender sus consultas de forma ágil, eficaz y con información permanentemente actualizada, ha de procederse al incremento de la actual plantilla del servicio



012 de la Comunidad de Madrid con carácter de extrema urgencia, como único medio de dar respuesta inmediata a la creciente demanda de información ciudadana, así como para intensificar la estrecha colaboración que, sin duda alguna, resulta imprescindible entre todos los canales de comunicación puestos a disposición de la ciudadanía por el Gobierno regional y, muy especialmente, entre los anteriormente citados.

De este modo, la incorporación de un servicio complementario al que viene prestándose por el servicio ordinario 012, constituye una acción más emprendida por el Gobierno regional para proteger la salud y seguridad de los ciudadanos, al mantenerles puntual y debidamente informados de las medidas que demande el estado de alarma conforme progrese la enfermedad, para mitigar el impacto sanitario, social y económico que se desprende de la situación actual.

Como consecuencia de ello, y ante la imposibilidad, por la capacidad operativa que requiere este servicio, de contratar a una única empresa con operativa para dar respuesta a la misma, teniendo en cuenta las limitaciones de movilidad que exigen las actuales medidas excepcionales derivadas del estado de alarma en el que nos encontramos, se procede a la contratación mediante lotes, en virtud de lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, de un único servicio complementario al servicio ordinario de información y atención 012 Comunidad de Madrid, cuyo objetivo será la atención de llamadas informativas de carácter no sanitario asistencial sobre el estado de alerta generada por el COVID-19, con tres empresas del sector, que desarrollan sus respectivas actividades en tres ubicaciones distintas del ámbito nacional -Madrid, Extremadura y Andalucía-, siendo las citadas empresas Ilunion CEE Contact Center, S.A., Fitex Ilunion, S.A. e Ilunion Contact Center.

A estos efectos, la prestación de servicios por cada una de las mencionadas entidades societarias ha de verse retribuida en proporción a sus respectivas aportaciones al funcionamiento del servicio, en función, principalmente, del número de agentes que pongan cada una de ellas a disposición del servicio en atención al dimensionamiento que se requiera en cada momento, así como al tráfico de llamadas recibidas en las diversas plataformas configuradas en cada una de ellas.



La estimación total de tráfico de llamadas mensuales de este servicio complementario es de 142.663, en caso de que el TMO (tiempo medio de ocupación) sea de entre 280 y 310 segundos; de 154.875, en el caso de que el TMO sea de entre 250 y 279 segundos; de 170.099, en el caso de que el TMO sea de entre 220 y 249 segundos; de 189.538, en el caso de que el TMO sea de entre 190 y 219 segundos; de 216.321, en el caso de que el TMO sea de entre 160 y 189 segundos; y de 253.523, en el caso de que el TMO sea de entre 130 y 159 segundos.

Concretamente, en lo que a la empresa Ilunion Contact Center, S.A. se refiere, el importe mensual en tecnología de trabajo asciende a 9.075,00 euros (7.500,00 euros más 21% IVA). Dicha entidad se encargaría de la prestación del 50% del total del funcionamiento de este servicio, desarrollando su actividad en el ámbito territorial de Andalucía, con una dotación de plantilla de 50 trabajadores, con la capacidad de atención especificada en la oferta económica presentada por la misma.

Del volumen total de llamadas mensuales estimadas, Ilunion Contact Center, S.A. asumiría 64.847, en caso de que el TMO sea de entre 280 y 310 segundos; 70.398, en el caso de que el TMO sea de entre 250 y 279 segundos; 77.318, en el caso de que el TMO sea de entre 220 y 249 segundos; 86.154, en el caso de que el TMO sea de entre 190 y 219 segundos; 98.328, en el caso de que el TMO sea de entre 160 y 189 segundos; y 115.238, en el caso de que el TMO sea de entre 130 y 159 segundos.

Conforme a esta estimación, al porcentaje de prestación de total de funcionamiento del servicio, a la dotación de plantilla y al importe mensual fijo de tecnología de trabajo, conceptos todos ellos reflejados en la oferta económica presentada, el importe máximo mensual a percibir por la empresa Ilunion Contact Center, S.A. en pago a la prestación de sus servicios, conforme a su oferta económica, y en función del tráfico de llamadas y de las transferencias que, en su caso, hubieran de producirse, asciende a un total de 200.000,00 euros (165.289,00 euros + 21% IVA (34.711,00 euros)).

A continuación, en lo que a la empresa Fitex Ilunion, S.A. se refiere, el importe mensual en tecnología de trabajo asciende a 7.260,00 euros (6.000,00 euros más 21% IVA). Dicha entidad se encargaría de la prestación del 40% del total del funcionamiento de este servicio, desarrollando su actividad en el ámbito territorial de Extremadura con una dotación de plantilla de 40



trabajadores, con la capacidad de atención especificada en la oferta económica presentada por la misma.

Del volumen total de llamadas mensuales estimadas, Fitex Ilunion S.A. asumiría 64.847, en caso de que el TMO sea de entre 280 y 310 segundos; 70.398, en el caso de que el TMO sea de entre 250 y 279 segundos; 77.318, en el caso de que el TMO sea de entre 220 y 249 segundos; 86.154, en el caso de que el TMO sea de entre 190 y 219 segundos; 98.328, en el caso de que el TMO sea de entre 160 y 189 segundos; y 115.238, en el caso de que el TMO sea de entre 130 y 159 segundos.

Conforme a esta estimación, al porcentaje de prestación de total de funcionamiento del servicio, a la dotación de plantilla y al importe mensual fijo de tecnología de trabajo, conceptos todos ellos reflejados en la oferta económica presentada, el importe máximo mensual a percibir por la empresa Fitex Ilunion, S.A. en pago a la prestación de sus servicios, conforme a su oferta económica, y en función del tráfico de llamadas y de las transferencias que, en su caso, hubieran de producirse, asciende a un total de 160.000,00 euros (132.231,00 euros + 21% IVA (27.769,00 euros)).

Finalmente, en lo que a la empresa Ilunion CEE Contact Center, S.A. se refiere, el importe mensual en tecnología de trabajo asciende a 1.815,00 euros (1.500,00 euros más 21% IVA). Dicha entidad se encargaría de la prestación del 10% del total del funcionamiento de este servicio, desarrollando su actividad en el ámbito territorial de Madrid con una dotación de plantilla de 10 trabajadores, con la capacidad de atención especificada en la oferta económica presentada por la misma.

Del volumen total de llamadas mensuales estimadas, Ilunion CEE Contact Center, S.A. asumiría 12.969, en caso de que el TMO sea de entre 280 y 310 segundos; 14.079, en el caso de que el TMO sea de entre 250 y 279 segundos; 15.463, en el caso de que el TMO sea de entre 220 y 249 segundos; 17.230, en el caso de que el TMO sea de entre 190 y 219 segundos; 19.665, en el caso de que el TMO sea de entre 160 y 189 segundos; y 23.047, en el caso de que el TMO sea de entre 130 y 159 segundos.

Conforme a esta estimación, al porcentaje de prestación de total de funcionamiento del servicio, a la dotación de plantilla y al importe mensual fijo de tecnología de trabajo, conceptos todos ellos reflejados en la oferta económica presentada, el importe máximo mensual a percibir por la empresa



Ilunion CEE Contact Center, S.A. en pago a la prestación de sus servicios, conforme a su oferta económica, y en función del tráfico de llamadas y de las transferencias que, en su caso, hubieran de producirse, asciende a un total de 40.000,00 euros (33.058,00 euros + 21% IVA (6.942,00 euros)).

Y todo ello articulado por la vía de emergencia en los términos establecidos en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, y en el marco de las medidas urgentes extraordinarias establecidas en el Real Decreto-ley 8/2020.

Dicho gasto habrá de ser imputado a la partida 22709, "Otros gastos con el exterior", del programa presupuestario 921T de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

LA DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA,
GOBIERNO ABIERTO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

