

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

NÚMERO: 114/ 2026

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la ContrataciónExp.: ECON/000293/2020 – Lote 6
ECON/000031/2022 (MO002)

En uso de las atribuciones que me han sido conferidas de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. Núm. 311, 30 de diciembre de 2005),

RESUELVO

De conformidad con la previsión expresa contenida en los *Artículos 204 y 205 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público* (LCSP), se aprueba la **modificación** del contrato de servicios denominado **"SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID. LOTE 6.- SERVICIOS DE CALL CENTER EN CLOUD"**, Exp. Núm.: ECON/000031/2022, a la empresa **ODIGO IBERIA, S.L.U.**, NIF: B-72782790, que ha prestado conformidad a la misma, y una vez autorizado por el Consejo de Administración de la Agencia en sesión de 20 de febrero de 2026, en las siguientes condiciones:

- **Justificación y objeto de la modificación:** Desde la redacción de los pliegos, se ha producido una evolución significativa en las tecnologías de automatización e inteligencia artificial, especialmente en aquellas orientadas a bots conversacionales, transcripción en tiempo real y conectividad con aplicaciones de negocio. Estas tecnologías, que en su momento no eran suficientemente asequibles, fiables ni maduras, han evolucionado hasta convertirse en herramientas clave para mejorar la experiencia del cliente y optimizar la gestión de servicios.

Con el objetivo de garantizar la continuidad y eficiencia de los servicios actualmente implementados, así como de abordar nuevas necesidades detectadas -algunas de carácter recurrente- se propone una modificación al alza del contrato, motivada por el crecimiento en el número de servicios respecto a los inicialmente contemplados, y por la evolución tecnológica del mercado, sobre todo en lo referente a Inteligencia Artificial y los modelos de lenguaje natural.

Esta ampliación permitirá dar cobertura tanto a los servicios existentes como a las nuevas prestaciones requeridas, asegurando así la sostenibilidad operativa y la capacidad de respuesta ante futuras demandas.

La propuesta no solo responde a necesidades operativas concretas, sino que también refleja el compromiso de la Administración con la innovación, la mejora continua y la adaptación a las nuevas tendencias del mercado, proyectando una imagen moderna, eficiente y centrada en el ciudadano.

Las ampliaciones previstas incluyen:

1. **Ampliación del Contact Center (CC) implantado en el Hospital Escorial**, para dar servicio a los siguientes centros sanitarios de gestión pública: Hospital de Getafe, Hospital de Móstoles, Hospital Universitario Príncipe de Asturias, Hospital de Fuenlabrada, Hospital de Alcorcón y una prueba piloto en un Centro de Salud (pendiente de definir). El piloto en El Escorial ha demostrado ser altamente eficaz, reduciendo incomparecencias, quejas y costes operativos, y mejorando la satisfacción de ciudadanos y profesionales.
2. **Nuevo CC de la Propiedad Intelectual**, con funcionalidad básica de distribución de llamadas para mejorar la atención al usuario.
3. **Nuevo servicio dentro del CC del Centro de Servicios a Usuarios (CSU) para Entidades Locales**, para atender incidencias y peticiones de 144 municipios con menos de 20.000 habitantes, en el marco de la modernización tecnológica impulsada por la Comunidad de Madrid.
4. **Mejora de la atención en el CC del Centro de Atención Telefónica para Atención Primaria Sanitaria (CAT) de Carabanchel**, mediante integración con la Historia Clínica de Sanidad a través de la API de Cibeles, para una atención más ágil y personalizada.
5. **Motor de IA generativa**, para nuevos Contact Center con agentes virtuales y evolución de los existentes, gestionando interacciones mediante lenguaje natural sin intervención humana en tareas repetitivas.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en <https://gestiona.comunidad.madrid/csv> mediante el siguiente código seguro de verificación

6. **Evolución del CC de Universidades**, una solución basada en IA generativa, operando con información concreta y controlada para incorporar nuevos casos de uso de manera fácil y rápida.
7. **Evolución del CC de Atención a la Discapacidad**, una solución basada en IA generativa, liberando a los agentes de llamadas que solo requieren información general estructurada.
8. **Evolución del CC de CSU mediante Inteligencia Artificial generativa**, ampliando los servicios del piloto de 2025 para automatizar tareas informativas relacionadas con credenciales y acceso a sistemas.
9. **Nuevas integraciones con FARO**, extendiendo la funcionalidad de ticketing automático con grabación y resumen de incidencia a más colas distribuidas por skills, mejorando trazabilidad y eficiencia.
10. **Pregunta abierta CSU**, para mejorar la experiencia del usuario y la recogida de información no estructurada.
11. **Modificación del menú de cita previa de Tributos**, diferenciando entre atención telemática y presencial, con guiado automático por locuciones basadas en lenguaje natural.
12. **Menú por palabras para el CC de Tributos**, permitiendo al usuario expresar verbalmente el motivo de su llamada, facilitando una interacción más natural y accesible.
13. **Chat con flujo de orientación para Tributos**, se propone la implantación de un chat insertado en la web de Madrid Digital para mejorar y optimizar la atención en el flujo de cita previa.

Primero.- Modificación prevista según el Artículo 204 de la LCSP

De acuerdo con la previsión expresa contenida en el **Artículo 204 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)**, en la **Cláusula 1 Apartado 20 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares** que rige el contrato, se establecen las condiciones en las que podrán efectuarse las modificaciones previstas, siendo de aplicación la que indica lo siguiente:

*“Cuando el **crecimiento de planta** (plataformas centrales y extensiones asociadas, centralitas, servicios de valor añadido, infraestructuras soporte, servicios móviles, servicios fijos) y/o aumento de tráfico, y/o de necesidad de equipamiento, requiera la prestación de un número de servicios y/o unidades de equipamiento superior al inicialmente previsto, siempre que ello implique aumento del importe máximo del contrato. Dicha modificación puede venir motivada por la aplicación del procedimiento de regularización recogido en la Cláusula 4 del Pliego de Cláusulas Administrativas.”*

Para poder llevar a cabo los trece servicios nuevos detallados anteriormente, surge la necesidad de un crecimiento de planta en CC y número de agentes, no considerados inicialmente en el pliego, según se indica a continuación:

CUOTA VARIABLE								
Código	Descripción	Precio Unitario (IVA no incluido)	Año 2026 (feb-dic)		Año 2027		Total Unidades	Importe Total
			Unidades	Importe	Unidades	Importe		
CC2	Cuota Mensual por agente Nivel 1	55,00 €	565	31.075,00 €	185	10.175,00 €	750	41.250,00 €
CC3	Cuota Mensual por agente Nivel 2	82,00 €	84	6.888,00 €	20	1.640,00 €	104	8.528,00 €
CC9	Servicios profesionales para incorporaciones de nuevas funcionalidades complejas o modificaciones complejas sobre un servicio de CC ya existente (precio/hora)	24,00 €	2.350	56.400,00 €			2.350	56.400,00 €
CC10	Trafico nacional (precio/minuto)	0,0125 €	76.800	960,00 €	18.400	230,00 €	95.200	1.190,00 €
Importe total Modificación Prevista (IVA no incluido)			95.323,00 €		12.045,00 €		107.368,00 €	

Aunque las cuotas asociadas a estos servicios son variables, la naturaleza del contrato y la continuidad operativa prevista implican que los servicios asociados a este Lote se mantendrán durante los ejercicios 2026 y 2027, salvo indicación expresa de baja por parte de Madrid Digital. Las volumetrías actuales y las estimaciones de crecimiento se proyectan de forma estable hasta la finalización del contrato, por lo que resulta necesario anticipar el impacto económico en dichas anualidades. Esta previsión permite garantizar la disponibilidad presupuestaria y evitar riesgos en la ejecución del servicio.

Dadas las volumetrías referidas en la anterior tabla, es necesaria una ampliación al alza del presupuesto por un valor de 107.368,00 euros (IVA no incluido) para toda la vigencia de la prórroga, lo que supone un 8,27 % del precio de adjudicación del contrato.

Segundo.- Modificación no prevista según el Artículo 205 Apartado 2 b) de la LCSP

El Artículo 205 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) contempla **modificaciones no previstas** en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Dicho artículo prevé que solo podrán realizarse cuando la modificación en cuestión cumpla los siguientes requisitos:

a) Que encuentre su justificación en alguno de los supuestos que se relacionan en el apartado segundo del artículo 205.

b) Que se limite a introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que la haga necesaria."

Dentro de los supuestos que eventualmente podrían justificar una modificación no prevista, el **Artículo 205 Apartado 2 b) de la LCSP** contempla la modificación de contrato no prevista siempre y cuando se cumplan los requisitos siguientes:

"Cuando la necesidad de modificar un contrato vigente se derive de circunstancias sobrevenidas y que fueran imprevisibles en el momento en que tuvo lugar la licitación del contrato, siempre y cuando se cumplan las tres condiciones siguientes:

1.º Que la necesidad de la modificación se derive de circunstancias que una Administración diligente no hubiera podido prever.

2.º Que la modificación no altere la naturaleza global del contrato.

3.º Que la modificación del contrato implique una alteración en su cuantía que no exceda, aislada o conjuntamente con otras modificaciones acordadas conforme a este artículo, del 50 por ciento de su precio inicial, IVA excluido."

Además, en el Pliego de Prescripciones Técnicas el **Apartado 13.3 Catálogo de productos y servicios** describe y regula el **Catálogo de Productos y Servicios** que es el marco de trabajo del contrato para la facturación de los servicios. Según dicho **Apartado**, si se observara la necesidad de incorporar algún ítem nuevo con su correspondiente precio unitario se debe proceder en el Comité de Seguimiento del Contrato a realizar una propuesta de Modificación de Contrato y sólo se podrá incorporar al Catálogo una vez que dicha modificación se haya realizado.

Pues bien, en la actualidad, y por diversos motivos, se ha **identificado la necesidad de incluir nuevos ítems en el Catálogo de Productos y Servicios** del contrato para poder seguir cumpliendo con el objeto del mismo y, así, poder prestar el servicio necesario en las distintas sedes y centros de la Comunidad de Madrid, así como a la ciudadanía atendida desde estos centros.

Se propone la inclusión de nuevos ítems en el Catálogo de Productos y Servicios del contrato correspondiente al LOTE 6. Los nuevos ítems de cuota variable a incorporar son los siguientes:

CUOTA VARIABLE		
Código	Descripción	Precio Unitario (IVA no incluido)
CC14	STT (precio por minuto)	0,034 €
CC15	CallBot (precio por minuto)	0,048 €
CC16	ChatBotText Request (precio por iteración: pregunta/respuesta)	0,0035 €
CC17	Licencia plataforma Odigo Concierge: administración, configuración y entrenamiento de bots (precio mensual)	1.750,00 €
CC18	TTS Mejorado (precio por minuto)	0,0035 €
CC19	Virtual Agent Connector + corpus AI (precio mensual)	800,00 €
CC20	BotText Request Avanzado (precio por iteración: pregunta/respuesta)	0,01 €
CC21	BotText Request Generativo (precio por iteración: pregunta/respuesta)	0,017 €
CC22	Servicios profesionales para incorporaciones de nuevas funcionalidades complejas o modificaciones complejas sobre un servicio de CC nuevo (precio por hora)	24,00 €
CC23	Cuota agente con Odigo for Salesforce Open CTI (precio mensual)	10,00 €
CC24	Cuota agente con Odigo for Salesforce Service Cloud Voice (precio mensual)	18,00 €
CC25	Cuota agente con Odigo for MS Dynamics (precio mensual)	12,00 €

La incorporación de los ítems detallados en la tabla anterior resulta imprescindible para garantizar la adecuada prestación del servicio conforme al objeto del contrato, especialmente en lo relativo a la mejora

de la experiencia de usuario y la eficiencia operativa. En particular, permiten dar respuesta a demandas de servicios con un alto volumen de consultas repetitivas o tareas concretas, en las que la intervención humana no aporta valor añadido y puede ser sustituida eficazmente por agentes virtuales.

Además, el desarrollo actual permite la integración de estos agentes virtuales con aplicaciones de negocio (CRM), lo que habilita funcionalidades que no eran posibles con las tecnologías disponibles en el momento de la redacción del pliego. Por ello, se incluyen también los conectores con las principales plataformas del mercado.

En la actualidad, la inclusión de estos nuevos ítems en el catálogo implica la necesidad de dotación adicional presupuestaria, asociada a algunos de ellos, en la partida de cuota variable:

CUOTA VARIABLE								
Código	Descripción	Precio Unitario (IVA no incluido)	Año 2026 (feb-dic)		Año 2027		Total Unidades	Importe Total
			Unidades	Importe	Unidades	Importe		
CC14	STT (precio/minuto)	0,034 €	159.310	5.416,540 €	40.148	1.365,032 €	199.458	6.781,572 €
CC18	TTS Mejorado (precio/minuto)	0,0035 €	75.366	263,781 €	36.266	126,931 €	111.632	390,712 €
CC19	Virtual Agent Connector + corpus AI (precio/mes)	800,00 €	11	8.800,000 €	2	1.600,000 €	13	10.400,000 €
CC21	BotText Request Generativo (precio/iteración: pregunta/respuesta)	0,017 €	176.466	2.999,922 €	82.066	1.395,122 €	258.532	4.395,044 €
CC22	Servicios profesionales para incorporaciones de nuevas funcionalidades complejas o modificaciones complejas sobre un servicio de CC nuevo (precio/hora)	24,00 €	3.572	85.728,000 €	48	1.152,000 €	3.620	86.880,000 €
Importe total Modificación no prevista (IVA no incluido)			103.208,243 €		5.639,085 €		108.847,328 €	

Aunque las cuotas asociadas a estos servicios son variables, la naturaleza del contrato y la continuidad operativa prevista implican que los servicios asociados al Lote se mantendrán durante los ejercicios 2026 y 2027, salvo indicación expresa de baja por parte de Madrid Digital. Las volumetrías actuales y las estimaciones de crecimiento se proyectan de forma estable hasta la finalización del contrato, por lo que resulta necesario anticipar el impacto económico en dichas anualidades. Esta previsión permite garantizar la disponibilidad presupuestaria y evitar riesgos en la ejecución del servicio.

Dadas las volumetrías referidas en la anterior tabla, es necesaria una ampliación al alza del presupuesto por un valor de **108.847,33 euros (IVA no incluido)** para toda la vigencia de la prórroga, lo que supone un **8,39 %** del precio de adjudicación del contrato.

- Plazo de ejecución de la modificación: El plazo de ejecución de la modificación del contrato será **desde el día siguiente al acuerdo de modificación hasta el 28 de febrero de 2027.**
- Plazo total de ejecución del contrato incluida la modificación: **60 meses.**
- Importe de la modificación: El importe máximo de la modificación asciende a **DOSCIENTOS SESENTA Y UN MIL SEISCIENTOS VEINTE EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CÉNTIMOS (261.620,55 €), IVA incluido**, según el siguiente desglose:

CUOTA VARIABLE	Año 2026	Año 2027	Total
Modificación Prevista	95.323,00 €	12.045,00 €	107.368,00 €
Modificación No Prevista	103.208,24 €	5.639,09 €	108.847,33 €
Base Imponible	198.531,24 €	17.684,09 €	216.215,33 €
IVA 21 %	41.691,56 €	3.713,66 €	45.405,22 €
Importe Total (IVA incluido)	240.222,80 €	21.397,75 €	261.620,55 €

El adjudicatario estará obligado a constituir **GARANTÍA DEFINITIVA** por importe de **10.810,77 euros**.

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNÁNDEZ ELENA
Fecha: 2026.02.23 18:13