



S.J.- 11/2025

Se ha recibido en esta Abogacía General una solicitud de Informe, remitida por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, en relación con un **Proyecto de modificación número 1 del contrato titulado “Servicio de información y atención omnicanal 012 de la Comunidad de Madrid”**.

A la vista de los antecedentes remitidos, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4.1.h) de la Ley 3/1999, de 30 de marzo, de Ordenación de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid y en el artículo 191 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen 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, tenemos el honor de emitir el siguiente:

## **INFORME**

### **ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.** - Con fecha 28 de octubre de 2022 se adjudicó a la UTE ILUNION CONTACT CENTER-ILUNION CEE CONTACT CENTER-EVOLUTIO, 012 CAM III (en adelante, la adjudicataria) el contrato titulado “*Servicio de información y atención omnicanal 012 de la Comunidad de Madrid*”. El contrato fue formalizado en fecha 30 de noviembre de 2022.

**SEGUNDO.** - La modificación proyectada obedece a la necesidad de incorporar nuevas herramientas tecnológicas y a la evolución de las inicialmente previstas, así como a la necesidad de ampliar el equipo fijo de información y atención al ciudadano.

**TERCERO.** - La modificación pretendida supone, según se indica en la memoria justificativa, un incremento de un 4,14 por 100, respecto del precio de adjudicación del contrato.

**CUARTO.** - Con fecha 13 de febrero de 2025, tuvo entrada en el Servicio Jurídico en la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local una petición de informe, remitida por la Secretaría General Técnica, en relación con la modificación del contrato referenciado.

A dicha petición se acompaña la siguiente documentación:

- Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Resguardo de garantía en seguro de caución, de fecha 21 de septiembre de 2022, por importe de 276.879,69 euros.
- Contrato formalizado en fecha 30 de noviembre de 2022.
- Escrito de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, de fecha 4 de febrero de 2025, por el que se comunica a la adjudicataria la propuesta de modificación del contrato y se le concede trámite de audiencia.
- Acuse de recibo de la notificación telemática del trámite de audiencia, en fecha 4 de febrero de 2025.
- Escrito de fecha 5 de febrero de 2025, en el que la adjudicataria manifiesta su conformidad a la modificación del contrato.
- Propuesta de modificación del contrato, de fecha 4 de febrero de 2025, de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia.

- Memoria justificativa, de fecha 4 de febrero de 2025, de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia.
- Memoria justificativa del precio de la modificación, confeccionada por la Subdirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios Públicos, en fecha 4 de febrero de 2025.
- Escrito de Evolutio Cloud Enabler justificativo del precio de las nuevas licencias y volumetrías, de fecha 5 de febrero de 2025.
- Proyecto de Orden de modificación del contrato.
- Proyecto de notificación a la adjudicataria de la Orden de modificación del contrato.
- Proyecto de documento de formalización de la modificación del contrato.

## CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**PRIMERA.** – La normativa aplicable a la modificación del contrato de servicios objeto de Informe, viene dada por lo dispuesto en los artículos 190 a 191 y 203 a 207, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen 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 (en adelante, LCSP).

El artículo 190 de la LCSP consagra, entre las prerrogativas de la Administración en materia de contratación pública, la potestad de modificación del contrato.

Asimismo, la jurisprudencia ha señalado que el llamado *ius variandi*, esto es, el poder de la Administración de modificación unilateral del contrato, es una de las más trascendentales características del contrato administrativo, en cuanto que implica una excepción a un principio

básico en materia contractual, cual es el de *pacta sunt servanda* (Sentencia del Tribunal Supremo de 28 de julio de 1987).

Como ha recordado el Consejo de Estado en numerosos dictámenes, entre otros en el número 3371/1996, de 28 de noviembre, el sometimiento a cauces estrictos del *ius variandi* de la Administración tiene su razón de ser, precisamente, en la salvaguarda del principio de concurrencia y licitación pública que preside la contratación administrativa. En este sentido, la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado, en su informe 48/1995, de 21 de diciembre, recoge la doctrina de la mutabilidad de los contratos, si bien sometida a ciertos límites para que no puedan ser alteradas las bases y los criterios a los que responde la adjudicación de los contratos mediante el sistema de licitación pública.

**SEGUNDA.** - El artículo 203 de la LCSP supedita el ejercicio del *ius variandi* por la Administración a la concurrencia de razones de interés público, en los casos y en la forma previstos en los artículos 204 y siguientes de la LCSP, y de acuerdo con el procedimiento regulado en el artículo 207.

El apartado 3 del artículo 203 de la LCSP establece que la modificación del contrato deberá formalizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 153 de dicha norma.

El artículo 203 distingue los supuestos en que los Pliegos hayan previsto la modificación del contrato, de aquéllos otros en los que no concurra tal circunstancia, en cuyo caso, la modificación deberá ajustarse a lo previsto en el artículo 205.

Para los supuestos en que la modificación esté contemplada en los Pliegos, el artículo 204 de la LCSP establece:

*“1. Los contratos de las Administraciones Públicas podrán modificarse durante su vigencia hasta un máximo del veinte por ciento del precio inicial cuando en los pliegos de cláusulas*

*administrativas particulares se hubiere advertido expresamente de esta posibilidad, en la forma y con el contenido siguientes:*

- a) La cláusula de modificación deberá estar formulada de forma clara, precisa e inequívoca.*
- b) Asimismo, en lo que respecta a su contenido, la cláusula de modificación deberá precisar con el detalle suficiente: su alcance, límites y naturaleza; las condiciones en que podrá hacerse uso de la misma por referencia a circunstancias cuya concurrencia pueda verificarse de forma objetiva; y el procedimiento que haya de seguirse para realizar la modificación. La cláusula de modificación establecerá, asimismo, que la modificación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.*

*La formulación y contenido de la cláusula de modificación deberá ser tal que en todo caso permita a los candidatos y licitadores comprender su alcance exacto e interpretarla de la misma forma y que, por otra parte, permita al órgano de contratación comprobar efectivamente el cumplimiento por parte de los primeros de las condiciones de aptitud exigidas y valorar correctamente las ofertas presentadas por estos.*

*2. En ningún caso los órganos de contratación podrán prever en el pliego de cláusulas administrativas particulares modificaciones que puedan alterar la naturaleza global del contrato inicial. En todo caso, se entenderá que se altera esta si se sustituyen las obras, los suministros o los servicios que se van a adquirir por otros diferentes o se modifica el tipo de contrato. No se entenderá que se altera la naturaleza global del contrato cuando se sustituya alguna unidad de obra, suministro o servicio puntual”.*

Respecto al procedimiento a seguir para la modificación, cabe señalar que el artículo 191, apartado 1, de la LCSP, dispone que en los procedimientos que se instruyan para la adopción de acuerdos relativos a la interpretación, modificación y resolución del contrato deberá darse audiencia al contratista.

**TERCERA.** –Entrando en el examen de la modificación del contrato sometida a Informe, se ha de señalar que el apartado 22, de la cláusula 1, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares concreta los supuestos en que podrá producirse la modificación, en los siguientes términos:

*“22.- Modificaciones previstas del contrato: SÍ*

*Condiciones en que podrán efectuarse:*

*1. En el supuesto de que el volumen de consultas exceda las previsiones de evolución de la demanda recogidas en el PPTP, empleadas para dimensionar tanto el personal adscrito al servicio como el número de componentes y licencias de la plataforma tecnológica.*

*(...)*

*De producirse esta situación, la capacidad del servicio para atender la demanda puede verse comprometida provocando una situación de saturación o colapso, en cuyo caso, será requerida la correspondiente modificación en número de agentes y licencias, de cara a garantizar los niveles y compromisos de calidad del servicio 012, establecidos en el PPTP.*

*Asimismo, la reducción en el supuesto de que el volumen de consultas esté por debajo de las previsiones de evolución de la demanda recogidas en el PPTP, empleadas para dimensionar tanto el personal adscrito al servicio como el número de componentes y licencias de la plataforma tecnológica.*

*2. En el supuesto de incorporación de nuevos servicios de atención al ciudadano, no previstos inicialmente en el PPTP, que requieran de una adecuación de los recursos humanos y tecnológicos que modifique el alcance inicial de la licitación, siempre que se trate de servicios que no alteren el objeto del contrato. Asimismo, se podrá reducir, en el supuesto de eliminación de servicios.*

*3. Por necesidades de evolución no prevista del servicio, que requiera de la incorporación motivada de nuevas herramientas tecnológicas, tales como: nuevos canales de atención, necesidades de integración con otros sistemas, incremento del número de licencias inicialmente*

*previsto, evolutivos o desarrollos adicionales que supongan una mejora del servicio. Asimismo, la reducción de estos instrumentos de tipo técnico.*

*Alcance, límites y naturaleza de las modificaciones*

*Podrá modificarse el número de puestos dedicados a prestar los servicios de información y atención omnicanal 012, horario de atención telefónica y los componentes de plataforma tecnológica.*

*Porcentaje del precio del contrato al que como máximo puedan afectar: 20 %”.*

En particular, la modificación del contrato tiene por objeto la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas y la evolución de las inicialmente previstas –en particular, la incorporación del nuevo sistema Genesys Agent Assist para la asistencia a agentes en canal telefónico; la ampliación del alcance del plan de integraciones mediante la ampliación del volumen de horas de evolutivos; y las mejoras en la modalidad de licenciamiento del CRM y desarrollo de nuevas funcionalidades- y la ampliación del equipo fijo de información y atención al ciudadano.

La incorporación de nuevas herramientas tecnológicas viene motivada por el “*acelerado ritmo de evolución de los sistemas y herramientas tecnológicas que ofrece el mercado, especialmente en el ámbito de la inteligencia artificial, y de cara a dotar al servicio de capacidades de última generación, se considera necesario actualizar determinados componentes de la plataforma, así como incorporar a la arquitectura originalmente prevista algunos componentes adicionales*”.

Más específicamente, el nuevo sistema Genesys Agent Assist responde, según se indica en la propuesta de modificación, a que “*la revolución tecnológica que ha supuesto la llegada de los nuevos sistemas de inteligencia artificial generativa, ha reconfigurado la oferta comercial de los proveedores tecnológicos de referencia en el ámbito de la atención al ciudadano, dejando obsoleta la primera generación de asistentes recogida en la licitación inicial del contrato.*

*La solución propuesta pretende mejorar la productividad del equipo de agentes, en base a una mejor clasificación de llamadas y a la reducción de tiempos de atención derivada del nuevo sistema de asistencia al agente en tiempo real”.*

La ampliación del alcance del plan de integraciones obedece, de conformidad con lo expuesto en la propuesta de modificación, a que *“la constante evolución del modelo de atención al ciudadano desde el arranque del presente contrato, obliga a una creciente gestión de integraciones entre la plataforma 012 y los diferentes sistemas de la Comunidad de Madrid”.*

Por otra parte, con las mejoras en la modalidad de licenciamiento del CRM y desarrollo de nuevas funcionalidades *“se pretende pasar de la modalidad básica de licenciamiento actual de Salesforce —Service Cloud Enterprise Edition—, a una modalidad ampliada —Public sector foundation (PSS) Advanced Unlimited Edition—. Este cambio de licencias va a permitir dotar a la plataforma de atención del 012 de nuevas capacidades (...)”*, de acuerdo con lo señalado en la propuesta de modificación.

En último término, con la modificación proyectada se persigue la ampliación del equipo fijo de información y atención al ciudadano, puesto que según se indica en la propuesta de modificación, *“la capacidad del servicio para atender la demanda se está viendo comprometida provocando una situación de saturación o colapso, por lo que se requiere la correspondiente modificación en número de agentes de cara a garantizar los niveles y compromisos de calidad del servicio 012, establecidos en el PPTP”.* Ello se debe a que *“a lo largo de 2024 se ha producido un incremento significativo de la demanda, en gran medida por la integración incorporación de nuevos servicios, siendo superior a la estimación de la evolución de la demanda de consultas recogida en el PPTP de 3.000.000 de número de consultas atendidas por agente (Anexo III. Volumetrías estimadas), con un incremento de cerca de 850.000 atenciones en 2024”.*

Sentado cuanto antecede, cabe afirmar que las causas que justifican la modificación se acomodan a las previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de conformidad con lo establecido en la cláusula 1, apartado 22, puntos 1 y 3 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que contemplan la modificación en el número de agentes y de licencias en el supuesto en que el volumen de consultas exceda de las previsiones

de evolución de la demanda recogidas en el pliego de prescripciones técnicas y la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas motivada por necesidades de evolución no previstas en el servicio.

Asimismo, se ha de indicar que la modificación que se pretende implica una alteración en el precio que se incrementa, según se indica en la propuesta de modificación y en el proyecto de Orden de modificación del contrato, en un 4,14 por 100, por lo que se respeta el porcentaje del precio del contrato al que como máximo puede afectar la modificación.

Por otra parte, deberá tenerse en cuenta que, conforme al artículo 109, apartado 3, de la LCSP, *“cuando, como consecuencia de una modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de quince días contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación”*. En este sentido, el Proyecto de Orden contempla la ampliación de la garantía definitiva.

Desde el punto de vista procedimental, el artículo 191 de la LCSP exige que se dé audiencia al contratista. Este requisito se ha cumplido en el presente expediente, dado que la adjudicataria manifestó su conformidad a la modificación del contrato.

En virtud de cuanto antecede, se formula la siguiente

## CONCLUSIÓN

Se informa favorablemente el Proyecto de modificación número 1 del contrato titulado *“Servicio de información y atención omnicanal 012 de la Comunidad de Madrid”*.

Es cuanto se tiene el honor de informar. No obstante, V.I. resolverá.

Madrid, a fecha de firma.

**La Letrada-Jefe**

Firmado digitalmente por: ALVAREZ HERRANZ BEATRIZ  
Fecha: 2025.02.14 20:04

**Beatriz Álvarez Herranz**

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

**ILMA. SRA. SECRETARIA GENERAL TÉCNICA. CONSEJERÍA DE  
PRESIDENCIA, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL. -**