

**PROPUESTA Y MEMORIA JUSTIFICATIVA Y ECONÓMICA DE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “SERVICIO INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID”. Expediente: 083/2024 - A/SER-053025/2023**

## 1. ANTECEDENTES

Mediante Orden 2341/2024, de fecha 23 de julio, de la Consejería de Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales se acordó la adjudicación del contrato de servicios denominado “Servicio integral de información sobre la atención a las personas en situación de dependencia en la Comunidad de Madrid”, a favor de la empresa FACTUDATA XXI, S.L., por un importe de 486.420,00 euros, 21% de IVA incluido, quedando el precio de adjudicación ajustado con la nueva fecha de inicio (1 de septiembre de 2024) en 445.885,00 euros, 21% IVA incluido. El desglose presupuestario por anualidades fue el siguiente

	<b>BASE IMPONIBLE</b>	<b>21% IVA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2024</b>	50.250,00 €	10.552,50 €	60.802,50 €
<b>2025</b>	201.000,00 €	42.210,00 €	243.210,00 €
<b>2026</b>	117.250,00 €	24.622,50 €	141.872,50 €
<b>TOTAL</b>	368.500,00 €	77.385,00 €	445.885,00 €

El objeto de este contrato denominado “Servicio integral de información sobre la atención a las personas en situación de dependencia en la Comunidad de Madrid” consiste en proporcionar información, a diversos niveles, sobre las prestaciones y catálogo de servicios de atención del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, a cuyo fin, asumirá las siguientes funciones:

1. Información telefónica en materia de Dependencia.
2. Recepción y gestión de llamadas de usuarios relativa a actuaciones de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.
3. Realización de encuestas telefónicas de satisfacción y control de calidad, relativa a actuaciones de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia con el contenido y condiciones que se indiquen por ésta.

## 2. JUSTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN

Durante la vigencia del actual contrato -de 1 de septiembre de 2024 hasta el 30 de septiembre de 2025- la media mensual de las llamadas recibidas se ha situado en 17.844 incrementándose en un 8,39% respecto de la estimación de 16.500 llamadas prevista en el PPT. Asimismo, el número de encuestas realizadas al mes se sitúa en 3.122 superando en más de un 4% el número de encuestas válidas, respecto de la estimación de 3.000 encuestas realizadas previsto en el PPT, según los datos facilitados por la empresa adjudicataria recogidos a continuación.

EJERCICIO 2024	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Nº ENCUESTAS RECIBIDAS A REALIZAR	5.195	6.160	6.437	7.127	5.150	5.916	4.861	3.883	5.736	7.020	5.736	5.860	69.077
Nº ENCUESTAS REALIZADAS	2.140	3.022	2.880	3.134	2.276	2.692	2.428	1.938	2.439	3.274	2.411	2.647	31.281
Nº ENCUESTAS NO SABE / NO CONTESTA	1.123	1.568	1.483	1.645	1.346	1.539	1.209	1.086	1.354	1.715	1.324	1.389	16.781
Nº ENCUESTAS ILOCALIZABLES	1.928	1.570	2.074	2.348	1.528	1.685	1.224	859	1.943	2.031	2.001	1.824	21.015
% ENCUESTAS REALIZADAS	41,19%	49,06%	44,74%	43,97%	44,19%	45,50%	49,95%	49,91%	42,52%	46,64%	42,03%	45,17%	45,28%
% ENCUESTAS ILOCALIZABLES	37,11%	25,49%	32,22%	32,95%	29,67%	28,48%	25,18%	22,12%	33,87%	28,93%	34,88%	31,13%	53,65%
EJERCICIO 2025	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Nº ENCUESTAS RECIBIDAS A REALIZAR	4.385	6.836	8.235	5.934	5.738	7.868	6.197	4.766	8.715				58.017
Nº ENCUESTAS REALIZADAS	2.453	3.796	4.524	2.934	2.767	3.638	2.993	2.344	4.371				29.820
Nº ENCUESTAS NO SABE / NO CONTESTA	1.222	1.693	2.058	1.398	1.314	1.908	1.568	1.172	2.341				14.672
Nº ENCUESTAS ILOCALIZABLES	710	1.347	1.656	1.602	1.297	2.024	1.636	1.250	2.003				13.525
% ENCUESTAS REALIZADAS	55,94%	55,53%	54,94%	49,44%	48,22%	46,24%	48,30%	49,18%	50,15%				51,40%
% ENCUESTAS ILOCALIZABLES	16,19%	19,70%	20,11%	27,00%	22,60%	25,72%	26,40%	26,23%	22,98%				49,20%

Asimismo, las razones que justifican la necesidad de promover la modificación de este contrato en los términos previstos en su PCAP, no solo es el aumento de estos volúmenes de llamadas recibidas y de encuestas válidas realizadas que se sitúa por encima de lo previsto en el PPT, sino la previsión del crecimiento del número de personas en situación de dependencia según los datos estadísticos recogidos en el SISAAD (incremento del 8,1% del número de solicitudes en materia de dependencia) así como el aumento de solicitudes de información en materia de dependencia.

El apartado 22 de la cláusula 1 del PCAP prevé la modificación de este contrato, además de por las causas establecidas por el artículo 205 de la LCSP, cuando el órgano de contratación constate que el volumen de llamadas a atender y encuestas a realizar se ha incrementado de tal manera que no se pueden cumplir los parámetros de atención de llamadas y tiempos de espera marcados por la Administración. Asimismo, recoge el alcance, límites y naturaleza de las modificaciones estableciendo que: *“La modificación podrá afectar al precio del contrato si supone aumento de dedicación de personal. Este aumento en la dedicación de personal deberá ser en la misma medida que implique aumento de las llamadas entrantes y encuestas a realizar, considerando razonable un aumento del 10% del precio del contrato por cada miembro que se incorpore al equipo.*

*Al amparo de lo dispuesto en el art. 204.1 de la LCSP, el contrato podrá modificarse durante su vigencia hasta un máximo del 20% del precio inicial.”*

A la vista de los datos y de la normativa aplicable para la modificación del contrato, se estima conveniente tramitar una modificación del contrato con efectos desde el 1 de febrero de 2026 que suponga la incorporación de dos nuevos agentes telefónicos con el perfil previsto en el PPT. Dicho aumento propuesto se ajustaría a los límites previstos en el PCAP y sería para llevar a cabo, conforme a la distribución y circunstancias del servicio del presente contrato, de forma que quede garantizada en todo momento la información al usuario con el nivel de atención exigido en las llamadas, así como la calidad y el número de encuestas de satisfacción.

### 3. MODIFICACIÓN DE LOS PAGOS A EFECTUAR A LA EMPRESA

La modificación no superará el límite máximo impuesto por el artículo 204.1 de la LCSP, es decir un veinte por ciento del precio inicial, en este caso un total de 97.284,00 euros (IVA incluido).

Para el cálculo de los costes de personal, se ha tenido en cuenta la Resolución de 22 de abril de 2025, que actualiza las tablas salariales para el año 2025 del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center. Para el cálculo de la anualidad 2026 se incrementa en un 1% el salario de 2025.

Se ha considerado incorporar a la plantilla a dos agentes telefónicos. Para el cálculo de la incorporación de dos agentes desde el 1 de febrero de 2026 hasta el 30 de junio de 2026, se ha tenido en cuenta 5 meses de salario de 2026:

COSTES DE PERSONAL (€) FEBRERO-JUNIO 26									
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)
Teleoperador/ Operador Especialista, Nivel 10	16.576,00	16.741,76	6.975,73	1.022,29	159,96	479,88	1.813,95	2	20.903,63
Total redondeado									20.903,65

De donde,

- (A) Salario anual 2025 de acuerdo con las tablas actualizadas publicadas por Resolución de 22 de abril de 2025
- (B) Salario anual 2026, calculado incrementando en un 1% el salario de 2025
- (C) Número de meses a aplicar para el periodo febrero-junio 2026 (5 meses de salario base de 2026)
- (D) Gastos de funcionamiento, parte proporcional para 1 puesto de trabajo de los gastos de funcionamiento anuales
- (E) 2% de gastos generales
- (F) 6% de beneficio industrial
- (G) 21% IVA
- (H) Número de puestos
- (I) Total redondeado para 5 meses

No se han tenido en cuenta gastos sociales, al ser el adjudicatario Centro Especial de Empleo y tener bonificaciones en este concepto.

Al haberse determinado el pago del precio por una cantidad fija al mes, la mensualidad se ve incrementada a razón de 4.180,73 euros cada una, no superando el límite del 20% del precio inicial, conforme lo dispuesto en el art. 204.1 de la LCSP, quedando la anualidad 2026 distribuida de la siguiente manera:



	BASE IMPONIBLE	MODIFICACIÓN	21% IVA	TOTAL
feb-26	16.750,00 €	3.455,15 €	4.243,08 €	24.448,23 €
mar-26	16.750,00 €	3.455,15 €	4.243,08 €	24.448,23 €
abr-26	16.750,00 €	3.455,15 €	4.243,08 €	24.448,23 €
may-26	16.750,00 €	3.455,15 €	4.243,08 €	24.448,23 €
jun-26	16.750,00 €	3.455,15 €	4.243,08 €	24.448,23 €
<b>TOTAL</b>	<b>83.750,00 €</b>	<b>17.275,75 €</b>	<b>21.215,40 €</b>	<b>122.241,15 €</b>

El procedimiento para la modificación de los elementos citados requiere de trámite de audiencia del interesado. El pasado 30 de diciembre de 2025 se comunicó a la empresa FACTUDATA XXI, S.L., la intención de la Administración de tramitar la mencionada modificación con fecha prevista de entrada en vigor, el 1 de febrero de 2026. La empresa ha comunicado su aceptación con fecha 31 de diciembre de 2025.

Además de la conformidad del adjudicatario, se requiere informe previo de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid. Dicho informe es favorable y es de fecha 15 de diciembre de 2025.

De acuerdo con lo anterior, una vez constatada la existencia de crédito adecuado y suficiente, con cargo a la aplicación presupuestaria 2311/22709 del Presupuesto de Gastos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, se propone la modificación de este contrato, por un importe de 20.903,65 euros desde el 1 de febrero de 2026 hasta el 30 de junio de 2026.

En Madrid, a fecha de firma,  
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN  
AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA  
P.D.F. Resolución 2519/2025, de 14 de mayo  
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE PRESTACIONES DE DEPENDENCIA  
Firmado digitalmente por: DE LA PUEBLA DE MESA CESAREO  
Fecha: 2026.01.19 14:16

Fdo.: Cesáreo de la Puebla de Mesa