

Comunidad
de MadridCONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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

ORDEN**NÚMERO 195/2026**

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Expte.: **109/2026** (Antecedente 083/2024 - A/SER-053025/2023)

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

En uso de las atribuciones que me han sido conferidas por las disposiciones vigentes:

PRIMERO: 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 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.

SEGUNDO: 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.

Asimismo, a la situación actual de aumento del volumen de llamadas recibidas y de encuestas válidas realizadas que se sitúa por encima de lo previsto en el PPT, hay que sumar 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.

TERCERO: 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 las previsiones recogidas en el PCAP, se estima conveniente modificar el contrato de referencia consistente en 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.

CUARTO: Para el cálculo de esta modificación 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 (fecha prevista de entrada en vigor de la modificación) 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

Esta modificación no supera el límite del 20% que establece el PCAP, suponiendo únicamente un incremento del 4,69 % del precio del contrato.

De acuerdo con la propuesta de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, realizado el trámite de audiencia y previos los informes favorables del Servicio Jurídico y de la Intervención, y de conformidad con el PCAP del contrato y, los artículos 203, 204, 206 y 207 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público,

DISPONGO

PRIMERO.- Aprobar la 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*", consistente en el incremento 2 puestos adicionales de agentes telefónicos, adicionales a los 9 puestos ahora mismo existentes.

Dicha modificación supone que la cláusula 2.1 del PPT relativa a los 2.1 **Recursos humanos**, tendrán la siguiente redacción:

11 Agentes telefónicos, con perfil suficiente para llevar a cabo, conforme a la distribución y circunstancias del servicio, el objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, de forma que quede garantizada en todo momento la información al usuario con el nivel de atención exigido y la realización de encuestas de satisfacción.

La modificación del citado contrato supone un incremento en el precio total de:

Base imponible: 17.275,75 euros

IVA: 3.627,91 euros

Importe Total: 20.903,66 euros

La distribución de anualidades tomando en cuenta el criterio de imputación presupuestaria de la Instrucción de la Intervención General, de fecha 30 de octubre de 2019, es la siguiente:

Anualidad 2026: 20.903,66 euros

Gasto que se imputará a la Clasificación Económica 22709 de la Clasificación Funcional 232I.

SEGUNDO: Esta modificación supone un incremento del precio del contrato del 4,69 %, y surtirá efectos desde el día 1 de febrero de 2026 hasta la finalización del contrato (30 de junio de 2026).

Para responder del cumplimiento de estas modificaciones, el adjudicatario aplica la garantía del contrato inicial por importe de 20.100,00 €, con número de Resguardo 202455004639P, de fecha 8 de julio de 2024.

Asimismo, en el plazo de 15 días naturales, contados desde la fecha en que se notifique el acuerdo de modificación, deberá reajustar la garantía definitiva inicialmente constituida en la cantidad de 863,79 euros, de conformidad la Cláusula 14 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, correspondiendo ésta a la modificación del contrato.

El adjudicatario formalizará la modificación del contrato en el plazo de cinco días naturales, contados desde el siguiente a aquel en que reciba el requerimiento correspondiente.

Contra el presente acto, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse con carácter potestativo recurso especial en materia de contratación, en el plazo de quince días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que se remita la notificación, ante el mismo órgano que lo ha dictado, ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, o ante los lugares establecidos en el artículo 16. 1 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, debiéndolo comunicar, en este caso, al Tribunal de manera inmediata y de la forma más rápida posible, o bien, directamente, recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la recepción de la notificación, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia o los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, sin perjuicio de cualquier otro recurso que se estime procedente interponer. Todo ello conforme a lo dispuesto en los artículos 44 y siguientes 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, artículos



123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; y artículos 8 a 12 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

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

En Madrid,
a fecha de firma

LA CONSEJERA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES
(P.D. Orden 3147/2023, de 5 de diciembre, BOCM nº 304, de 22/12/2023)
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA

Firmado digitalmente por: ALVAREZ LÓPEZ OSCAR
Fecha: 2026.01.28 13:08