

MEMORIA ECONÓMICA DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CAMPO PARA LA EVALUACIÓN DEL PCI 2025-2026”

ANEXO 3. LOTE 3 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	3
2. ELEMENTOS DE LA PRESTACIÓN	3
2.1 CAPÍTULO RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN (RI)	3
2.2 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (TI)	4
2.3 DIRECCIÓN DEL ESTUDIO (D)	4
3. MEDICIONES	5
4. PRECIOS	5
4.1 PRECIOS DE LOS ELEMENTOS A SUMINISTRAR	5
4.2 JUSTIFICACIÓN DE LOS PRECIOS	6
4.2.1 Precios descompuestos	6
4.2.2 Precios simples	8
4.2.3 Precios auxiliares	9
5. PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN MATERIAL DEL CONTRATO. L3	9
6. PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN MATERIAL DE CADA PRÓRROGA. L3	10

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Este anexo explica el presupuesto de ejecución material de la licitación y de cada una de las prórrogas del lote 3 del contrato “Obtención de indicadores de campo para la evaluación del PCI 2025-2026”.

Este lote tiene por objeto obtener indicadores para realizar 2 evaluaciones del PCI (2025 y 2026), si bien al desplazar la fase de tratamiento y análisis de la información y de dirección del estudio de la fase de recogida de datos, el contrato abarca las anualidades de 2025, 2026 y 2027. Se contemplan 3 posibles prórrogas para este lote.

En la confección del presupuesto se han estimado las unidades de ejecución necesarias para llevar a cabo la prestación objeto del contrato y su precio, obteniéndose a través de su producto un precio estimado de ejecución material. A este precio se ha incorporado el importe correspondiente a los gastos generales y al beneficio industrial.

El precio de cada elemento se ha estimado, asimismo, en función de sus componentes y rendimientos previsibles. Para la estimación de los salarios se ha tenido en cuenta el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, aprobado mediante Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo y el salario mínimo interprofesional.

2. ELEMENTOS DE LA PRESTACIÓN

La evaluación de los servicios de información y atención al cliente a realizar mediante este contrato comprende los capítulos y elementos de la prestación que se exponen en este epígrafe, según lo recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.1 CAPÍTULO RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN (RI)

PTEC: ud *Pretest evaluación conductor*. Corresponde a la evaluación de un conductor durante 5 minutos de forma presencial en día laborable y turno de día con objeto de testar el formulario.

PTETAU: ud *Pretest evaluación TAU*. Corresponde a la evaluación de un TAU efectuando una llamada de unos 10 minutos de duración en día laborable desde la oficina del consultor con objeto de testar el formulario.

PTEWEB: ud *Pretest evaluación web*. Corresponde a la evaluación de una web en día laborable desde la oficina del consultor con objeto de testar el

formulario.

FAM: ud *Formación agentes cliente misterioso*. Corresponde a la realización del curso de formación de cliente misterioso para la evaluación de los servicios de información (conductor y TAU).

EC: ud *Evaluación conductor*. Corresponde a la evaluación de un conductor mediante cliente misterioso de forma presencial en día laborable y turno de día.

ETAU: ud *Evaluación TAU*. Corresponde a la realización de una llamada para evaluar la información y la atención recibida en el Teléfono de atención al cliente (TAU).

EWEB: ud *Evaluación WEB*. Corresponde a la revisión de una web.

SDEC: ud *Supervisión presencial de evaluación al conductor*. Corresponde a la supervisión en campo de una evaluación al conductor al tiempo que es realizada por el agente.

SDTAU: ud *Supervisión evaluación TAU*. Corresponde a la supervisión de una llamada de evaluación del TAU al tiempo que se efectúa la misma.

LL: ud *Licencias validadores automáticos*. Corresponde a la licencia de un validador automático de accesibilidad web.

CD: h *Coordinación de campo*. Corresponde al trabajo destinado a planificar, dirigir los equipos de campo, seguir la ejecución y reajustar la planificación inicial para alcanzar los objetivos establecidos en el PPT.

PT: h *Programación*. Corresponde a la programación del formulario de evaluación para que los datos de campo puedan ser tomados en un dispositivo portátil (móvil o tablet) y a los ajustes o programación necesaria para poder realizar la supervisión y el seguimiento de los trabajos de campo.

TR: ud *Transporte*. Corresponde al transporte a los puntos de inspección, que abarcan todo el territorio de la Comunidad de Madrid.

2.2 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (TI)

DD: h *Depuración de datos*. Corresponde al trabajo realizado para la revisión, depuración y codificación de los datos de campo.

AA: h *Análisis de datos*. Corresponde al trabajo realizado para explotar la base de datos obtenida en campo y calcular los indicadores.

2.3 DIRECCIÓN DEL ESTUDIO (D)

CA: h *Control de calidad*. Corresponde a los trabajos de control de calidad realizados por el jefe de campo, el responsable de tratamiento de datos y un técnico en todos los pasos de la investigación.

IN. h *Elaboración de informes.* Corresponde a los trabajos destinados a la confección de los informes de campo y de seguimiento de la muestra, programa de trabajo e informe final según el PPT.

DC. h *Dirección y coordinación.* Corresponde a la dirección del contrato, coordinación con el responsable del contrato, organización de los equipos.

3. MEDICIONES

En el siguiente cuadro se recogen las unidades descritas en el PPT (PTEC, PTETAU, PTEWEB, EC, ETAU, EWEB, SDEC, SDTAU) así como las cantidades estimadas (FAM, LL, CD, PR, TR, DD, AD, CA, IN, DC) de cada uno de los elementos del servicio, así como su desglose por anualidades y cómputo global.

Código	Unidad	Nombre	Mediciones 2025	Mediciones 2026	Mediciones 2027	Total
PTEC	ud	Pretest evaluación conductor	5	5	0	10
PTETAU	ud	Pretest evaluación TAU	5	5	0	10
PTEWEB	ud	Pretest evaluación WEB	1	1	0	2
FAM	ud	Formación agentes cliente misterioso	2	2	0	4
EC	ud	Evaluación conductor	2.300	2.300	0	4.600
ETAU	ud	Evaluación TAU	1.200	1.200	0	2.400
EWEB	ud	Evaluación WEB	17	17	0	34
SDEC	ud	Supervisión presencial de evaluación al conductor	345	345	0	690
SDTAU	ud	Supervisión evaluación TAU	180	180	0	360
LL	ud	Licencias validadores automáticos	4	4	0	8
CD	h	Coordinación de campo	168	168	0	336
PR	h	Programación	80	80	0	160
TR	ud	Transporte	5	5	0	10
DD	h	Depuración de datos	0	96	96	192
AD	h	Análisis de datos	0	96	96	192
CA	h	Control de calidad	0	96	96	192
IN	h	Elaboración de informes	0	80	80	160
DC	h	Dirección y coordinación	0	96	96	192

4. PRECIOS

4.1 PRECIOS DE LOS ELEMENTOS A SUMINISTRAR

En el siguiente cuadro se indican los precios estimados de cada elemento del servicio.

Código	Unidad	Nombre	€
PTEC	ud	Pretest evaluación conductor	4,16
PTETAU	ud	Pretest evaluación TAU	4,16
PTEWEB	ud	Pretest evaluación WEB	199,44
FAM	ud	Formación agentes cliente misterioso	77,63
EC	ud	Evaluación conductor	4,16
ETAU	ud	Evaluación TAU	4,16
EWEB	ud	Evaluación WEB	199,44
SDEC	ud	Supervisión presencial de evaluación al co	4,34
SDTAU	ud	Supervisión evaluación TAU	4,34
LL	ud	Licencias validadores automáticos	60,00
CD	h	Coordinación de campo	15,30
PR	h	Programación	13,87
TR	ud	Transporte	820,00
DD	h	Depuración de datos	15,30
AD	h	Análisis de datos	15,30
CA	h	Control de calidad	14,42
IN	h	Elaboración de informes	13,27
DC	h	Dirección y coordinación	16,71

La justificación de estos precios se presenta en el epígrafe siguiente, en base a la descomposición estimada y los precios simples considerados.

4.2 JUSTIFICACIÓN DE LOS PRECIOS

4.2.1 Precios descompuestos

4.2.1.1 Capítulo Recogida de la información (RI)

PTEC: ud *Pretest evaluación de conductor* y **EC:** ud *Evaluación conductor*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P5	h	Agente	Hora efectiva de trabajo de un agente	0,33	12,47	4,16	4,16

Se ha considerado un rendimiento medio de 24 evaluaciones en 8 horas de trabajo (tiempo de evaluación y de traslado al punto de inspección).

PTETAU: ud *Pretest evaluación TAU* y **ETAU:** ud *Evaluación TAU*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P5	h	Agente	Hora efectiva de trabajo de un agente	0,33	12,47	4,16	4,16

Se ha considerado un rendimiento medio de 24 evaluaciones en 8 horas de trabajo desde la oficina.

PTEWEB: ud *Pretest evaluación WEB* y **EWEB:** ud *Evaluación WEB*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P5	h	Agente	Hora efectiva de trabajo de un agente	16,00	12,47	199,44	199,44

Se ha considerado que se necesitan 2 jornadas de trabajo de un agente para evaluar cada web.

FAM: ud *Formación de agentes cliente misterioso*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P2	h	Jefe de campo	Hora efectiva de trabajo de un jefe de campo	1,00	15,30	15,30	77,63
P5	h	Agente	Hora efectiva de trabajo de un agente	5,00	12,47	62,33	

Cada curso de formación tiene una duración de 1 hora y atienden hasta 5 agentes siendo el formador el jefe de campo.

SDEC: ud *Supervisión presencial de evaluación al conductor*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P6	h	Supervisión presencial	Hora efectiva de trabajo de un supervisor presencial	0,33	13,03	4,34	4,34

Se ha considerado un rendimiento igual al de la evaluación al conductor.

SDTAU: ud *Supervisión presencial de evaluación TAU*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P6	h	Supervisión presencial	Hora efectiva de trabajo de un supervisor presencial	0,33	13,03	4,34	4,34

CD: h *Coordinación de campo*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P2	h	Jefe de campo	Hora efectiva de trabajo de un jefe de campo	1,00	15,30	15,30	15,3

PT: h *Programación*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P12	h	Programación	Hora efectiva de trabajo de un programador	1,00	13,87	13,87	13,87

TR: ud *Transporte*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P14	ud	Abono transporte	Abono anual, tarifa normal, sin descuentos de 2024. Zona C2	1,00	820,00	820,00	820

4.2.1.2 Capítulo Tratamiento de la información (TD)

DD: h *Depuración de datos* y **AA:** h *Análisis de datos*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P12	h	Depuración y análisis de datos	Hora efectiva de trabajo del responsable de tratamiento de datos	1,00	15,30	15,30	15,3

4.2.1.3 Capítulo Dirección del Estudio (D)

CA: h *Control de calidad*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P2	h	Jefe de campo	Hora efectiva de trabajo de un jefe de campo	0,33	15,30	5,10	14,42
P3	h	Responsable tratamiento de datos	Hora efectiva de trabajo de un responsable tratamiento de datos	0,33	15,30	5,10	
P13	h	Técnico auxiliar	Hora efectiva de trabajo de un técnico auxiliar	0,33	12,67	4,22	

Se ha estimado que cada hora de control de calidad se reparte a 1/3 entre el jefe de campo, el responsable de tratamiento de datos y un técnico auxiliar.

IN: h *Elaboración de informes*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P12	h	Programador	Hora efectiva de un programador	0,5	13,87	6,94	13,27
P13	h	Técnico auxiliar	Hora efectiva de un técnico auxiliar	0,5	12,67	6,33	

Se ha estimado que cada hora de elaboración de informes supone un 50% de trabajo del programador y un 50% de trabajo de un técnico auxiliar.

DC: h *Dirección y coordinación*

Código	Unidad	Nombre	Descripción	Rendimiento estimado	Precio simple	Precio parcial	Precio total (€)
P1	h	Jefe del estudio	Hora efectiva de trabajo del jefe del estudio	1,00	16,71	16,71	16,71

4.2.2 Precios simples

Código	Nombre	Descripción	ud	Precio simple (€)
P1	Jefe del estudio	precio/hora del jefe de estudio incluidos gastos sociales	€	16,71
P2	Jefe de campo	precio/hora del jefe de campo incluidos gastos sociales	€	15,30
P3	Responsable tratamiento de datos	precio/hora del responsable tratamiento de datos incluidos gastos sociales	€	15,30
P5	Agente	precio/hora del encuestador diurno incluidos gastos sociales	€	12,47
P6	Supervisor presencial	precio/hora del supervisor diurno presencial incluidos gastos sociales	€	13,03
P12	Programador	precio/hora del programador incluidos los gastos sociales	€	13,87
P13	Técnico auxiliar	precio/hora del técnico auxiliar incluidos los gastos sociales	€	12,67
P14	Abono transponte	precio/abono transporte tarifa normal zona C2 de 1 mes de duración	€	820,00
P15	Licencias validadores automáticos	precio licencia/mes de validador automático de accesibilidad	€	60,00

4.2.3 Precios auxiliares

Código	Unidad	Nombre	Clasificación según XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública o SMI	h/año	Salario bruto €/año	% Costes empresarial	Coste SS empresa	Coste empresa €/año	Coste €/h
P1	h	Jefe del estudio	Área 5 Grupo A Nivel 1 con 5 a exp (2 trienios)	1.800	22.971,43	30,90%	7.098	30.069,60	16,71
P2	h	Jefe de campo	Área 5 Grupo B Nivel 1 con 5 a exp (2 trienios)	1.800	21.039,31	30,90%	6.501	27.540,45	15,30
P3	h	Responsable tratamiento de datos	Área 5 Grupo B Nivel 1 con 5 a exp (2 trienios)	1.800	21.039,31	30,90%	6.501	27.540,45	15,30
P5	h	Agente	SMI estimado (*)	1.800	16.669,80	34,60%	5.768	22.437,55	12,47
P6	h	Supervisor presencial	Área 5 Grupo B Nivel 2	1.800	17.418,71	34,60%	6.027	23.445,58	13,03
P12	h	Programador	Área 3 Grupo D Nivel 1	1.800	19.077,68	30,90%	5.895	24.972,68	13,87
P13	h	Técnico auxiliar	Área 5 Grupo B Nivel 2	1.800	17.418,71	30,90%	5.382	22.801,09	12,67

(*) Se ha considerado un incremento de un 5% del SMI para estimar su cuantía en 2025.

Se ha estimado un % de coste empresa por trabajador de:

Tipo de vinculación a la empresa	% Costes empresariales
Trabajador fijo en campo	33,40%
Trabajador fijo en oficina	30,90%
Trabajador eventual en campo	34,60%
Trabajador eventual en oficina	32,10%

5. PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN MATERIAL DEL CONTRATO. L3

En los siguientes cuadros se presenta el Presupuesto de Ejecución Material del contrato, resultante de aplicar los precios de cada elemento de la prestación a su correspondiente medición. Se expresa el valor total y su descomposición por anualidades.

Capítulo	Código precio	Unidad	Nombre	€/unidad	Mediciones				Presupuesto			
					2025	2026	2027	Total	2025	2026	2027	Total
RI	PTEC	ud	Pretest evaluación conductor	4,16	5	5	0	10	20,80	20,80	0,00	41,60
RI	PTETAU	ud	Pretest evaluación TAU	4,16	5	5	0	10	20,80	20,80	0,00	41,60
RI	PTEWEB	ud	Pretest evaluación WEB	199,44	1	1	0	2	199,44	199,44	0,00	398,88
RI	FAM	ud	Formación agentes cliente misterioso	77,63	2	2	0	4	155,26	155,26	0,00	310,52
RI	EC	ud	Evaluación conductor	4,16	2.300	2.300	0	4.600	9.568,00	9.568,00	0,00	19.136,00
RI	ETAU	ud	Evaluación TAU	4,16	1.200	1.200	0	2.400	4.992,00	4.992,00	0,00	9.984,00
RI	EWEB	ud	Evaluación WEB	199,44	17	17	0	34	3.390,48	3.390,48	0,00	6.780,96
RI	SDEC	ud	Supervisión presencial de evaluación al conductor	4,34	345	345	0	690	1.497,30	1.497,30	0,00	2.994,60
RI	SDTAU	ud	Supervisión evaluación TAU	4,34	180	180	0	360	781,20	781,20	0,00	1.562,40
RI	LL	ud	Licencias validadores automáticos	60,00	4	4	0	8	240,00	240,00	0,00	480,00
RI	CD	h	Coordinación de campo	15,30	168	168	0	336	2.570,40	2.570,40	0,00	5.140,80
RI	PR	h	Programación	13,87	80	80	0	160	1.109,60	1.109,60	0,00	2.219,20
RI	TR	ud	Transporte	820,00	5	5	0	10	4.100,00	4.100,00	0,00	8.200,00
TI	DD	h	Depuración de datos	15,30	0	96	96	192	0,00	1.468,80	1.468,80	2.937,60
TI	AD	h	Análisis de datos	15,30	0	96	96	192	0,00	1.468,80	1.468,80	2.937,60
D	CA	h	Control de calidad	14,42	0	96	96	192	0,00	1.384,32	1.384,32	2.768,64
D	IN	h	Elaboración de informes	13,27	0	80	80	160	0,00	1.061,60	1.061,60	2.123,20
D	DC	h	Dirección y coordinación	16,71	0	96	96	192	0,00	1.604,16	1.604,16	3.208,32
									28.645,28	35.632,96	6.987,68	71.265,92

Agrupado por capítulos (referencia de pesos):

Presupuesto de ejecución material						
Código Capítulo	Nombre del Capítulo	2025	2026	2027	Total	% respecto total
RI	Capítulo "Recogida de información"	28.645,28	28.645,28	0,00	57.290,56	80,39%
TI	Capítulo "Tratamiento de la información"	0,00	2.937,60	2.937,60	5.875,20	8,24%
D	Capítulo "Dirección del estudio"	0,00	4.050,08	4.050,08	8.100,16	11,37%
		28.645,28	35.632,96	6.987,68	71.265,92	100%

6. PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN MATERIAL DE CADA PRÓRROGA. L3

El contrato abarca hasta 3 posibles prórrogas. Todas las prórrogas son iguales entre sí a efectos de presupuesto y prestaciones a realizar. Por ello, no se han contemplado nuevos elementos ni incrementos de precios en la confección de presupuesto. Las mediciones corresponden a las necesarias para realizar 1 evaluación del PCI y han sido descritas con anterioridad.

Capítulo	Código precio	Unidad	Nombre	€/unidad	Mediciones			Presupuesto		
					2027	2028	Total	2027	2028	Total
RI	PTC	ud	Pretest evaluación conductor	4,16	5	0	10	20,80	0,00	20,80
RI	PTETAU	ud	Pretest evaluación TAU	4,16	5	0	10	20,80	0,00	20,80
RI	PTWEB	ud	Pretest evaluación WEB	199,44	1	0	2	199,44	0,00	199,44
RI	FAM	ud	Formación agentes cliente misterioso	77,63	2	0	4	155,26	0,00	155,26
RI	EC	ud	Evaluación conductor	4,16	2.300	0	4.600	9.568,00	0,00	9.568,00
RI	ETAU	ud	Evaluación TAU	4,16	1.200	0	2.400	4.992,00	0,00	4.992,00
RI	EWEB	ud	Evaluación WEB	199,44	17	0	34	3.390,48	0,00	3.390,48
RI	SDEC	ud	Supervisión presencial de evaluación al conductor	4,34	345	0	690	1.497,30	0,00	1.497,30
RI	SDTAU	ud	Supervisión evaluación TAU	4,34	180	0	360	781,20	0,00	781,20
RI	LL	ud	Licencias validadores automáticos	60,00	4	0	8	240,00	0,00	240,00
RI	CD	h	Coordinación de campo	15,30	168	0	336	2.570,40	0,00	2.570,40
RI	PR	h	Programación	13,87	80	0	160	1.109,60	0,00	1.109,60
RI	TR	ud	Transporte	820,00	5	0	10	4.100,00	0,00	4.100,00
TI	DD	h	Depuración de datos	15,30	0	96	192	0,00	1.468,80	1.468,80
TI	AD	h	Análisis de datos	15,30	0	96	192	0,00	1.468,80	1.468,80
D	CA	h	Control de calidad	14,42	0	96	192	0,00	1.384,32	1.384,32
D	IN	h	Elaboración de informes	13,27	0	80	160	0,00	1.061,60	1.061,60
D	DC	h	Dirección y coordinación	16,71	0	96	192	0,00	1.604,16	1.604,16
								28.645,28	6.987,68	35.632,96

Madrid, a fecha de firma
EL PROPONENTE

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO
Fecha: 2025.01.09 14:55

Juan Antonio Maqueda Burgos
Jefe de División de Calidad y Atención al Cliente