

INFORME ECONÓMICO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS CALL CENTER DE TITSA Y LOS SOPORTES DE PAGO TEN+

1. OBJETO DEL INFORME

Constituye el objeto de este contrato la prestación de los servicios de atención telefónica o call center a los clientes de TITSA y a los usuarios de los distintos soportes de pago Ten+ (tarjeta y móvil), por lo que quedaría distribuido en dos servicios: 1) Servicio a usuarios de TITSA y 2) Servicio a usuarios de soportes de pago Ten+.

2. CÁLCULO DEL PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

Para el cálculo del Presupuesto de Licitación se ha tenido en cuenta, los recursos de teleoperadores necesarios atendiendo a los cuadrantes horarios de ambos call center. Todo ello para una correcta prestación del servicio.

En primer lugar, se ha definido el cuadrante horario para un servicio anual según el siguiente criterio:

CALL CENTER TITSA (8:00 A 20:00)	Días	Horas/día	Horas año
De lunes a viernes laborables (- festivos)	247	12	2.964
52 semanas x 1 Sábado	52	12	624
52 semanas x 1 Domingo	52	12	624
Festivos anuales 14	14	12	168
TOTAL	365		4.380
CALL CENTER TEN+ (8:00 A 20:00)	Días	Horas/día	Horas año
De lunes a viernes laborables (- festivos)	247	12	2.964
Festivos anuales 14	14	12	168
TOTAL	261		3.132

Con este cuadrante de servicio y en aras de determinar el precio del servicio, se toma como referencia el III Convenio Colectivo Contact Center 2020-2026.

Entre las categorías profesionales que define el citado convenio, los teleoperadores tienen el nivel 10, y se regula la tabla salarial y la tabla salarial de recargos por festivos especiales, normales y domingos. También el plus de idiomas que es de 119,60€ al mes para el año 2023, tal y como se expone en las siguientes tablas salariales del citado convenio:



Tabla Salario base 2022, 2023 y 2024

Categoría Profesional	Nivel	2022	2023	2024
		3.50%	3.50%	3.00%
Directivo	1	36,889.27 €	38,180.40 €	39,325.81 €
Jefes Dpto. o Áreas	2	33,430.63 €	34,600.71 €	35,638.73 €
Jefes Proyecto, Analistas Funcionales	3	28,824.64 €	29,833.50 €	30,728.50 €
Titulados Superiores, Analistas, Técnicos Sistema A	4	24,218.64 €	25,066.29 €	25,818.28 €
Titulados Medios, Técnicos Sistema B, Analista Programador, Programador Senior, Jefe Administración, Responsable Servicios	5	21,337.83 €	22,084.65 €	22,747.19 €
Programador Junior, Técnico Administrativo, Supervisor A	6	18,201.13 €	18,838.17 €	19,403.31 €
Supervisor B	7	17,375.68 €	17,983.83 €	18,523.35 €
Ayudante Sistemas, Oficial Administrativo, Coordinador, Formador, Agente Calidad (Quality)	8	16,508.94 €	17,086.76 €	17,599.36 €
Gestor Telefónico	9	15,931.14 €	16,488.73 €	16,983.40 €
Teleoperador / Operador Especialista	10	15,064.43 €	15,591.68 €	16,059.43 €
Auxiliar Administrativo, Teleoperador / Operador / Oficial Oficinos Propios	11	14,490.00 €	15,120.00 €	
Auxiliar Oficinos Propios	12	14,490.00 €	15,120.00 €	

Tablas salariales de 2022, 2023, 2024 de recargos de festivos normales, festivos especiales, domingos, Plus de idioma, Plus de Nocturnidad y Plus Transporte

		2022	2023	2024
Recargo festivos especiales	6	100.66 €	104.19 €	107.31 €
	7	96.08 €	99.44 €	102.43 €
	8	91.29 €	94.48 €	97.32 €
	9	88.08 €	91.16 €	93.90 €
	10	83.30 €	86.21 €	88.80 €
	11	79.61 €	83.07 €	
Recargo festivos normales	6	47.47 €	49.13 €	50.60 €
	7	45.33 €	46.92 €	48.33 €
	8	43.05 €	44.55 €	45.89 €
	9	41.52 €	42.98 €	44.27 €
	10	39.29 €	40.66 €	41.88 €
	11	37.56 €	39.19 €	
Recargo domingo	6	16.34 €	16.91 €	17.42 €
	7	15.62 €	16.16 €	16.65 €
	8	14.84 €	15.36 €	15.82 €
	9	14.31 €	14.82 €	15.26 €
	10	13.54 €	14.01 €	14.43 €
	11	12.95 €	13.51 €	
	Plus de idioma (mensual)	115.56 €	119.60 €	123.19 €
	Plus de nocturnidad (hora)	1.74 €	1.80 €	1.85 €
	Plus de transporte (dia)	5.79 €	5.99 €	6.17 €

El III Convenio Colectivo Contact Center 2020-2026, prevee en su artículo 20 la subrogación del personal adscrito al servicio en cuestión.



Así, por aplicación del artículo 130 de la Ley de Contratos del Sector Público, se anexa la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación.

Teniendo en cuenta que debe considerarse la totalidad del personal adscrito al contrato actual, pues todos cumplen con las condiciones de subrogación, los datos que se han tenido en cuenta para el cálculo son los incluidos en la tabla salarial del reciente convenio colectivo de aplicación, puesto en relación con la siguiente información facilitada por la actual empresa prestadora del servicio:

Datos de los trabajadores a subrogar aportados por el actual adjudicatario									
Código empleado	Convenio	Categoría Profesional	Nivel	Puesto	Centro de Trabajo	Porcentaje de Jornada	Fecha Antigüedad	Contrato	Discapacidad
21	III CONVENIO COLECTIVO DE ÁMBITO ESTATAL DEL SECTOR DE CONTACT CENTER	Teleoperador Especialista	10	Teleoperador	381-CENTRO SANTA CRUZ DE TENERIFE	100	01/01/2009	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	No
39		Teleoperador Especialista	10	Teleoperador	381-CENTRO SANTA CRUZ DE TENERIFE	100	24/04/2018	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	No
55		Teleoperador Especialista	10	Teleoperador	381-CENTRO SANTA CRUZ DE TENERIFE	50	19/12/2016	289-Indef. a T. Parcial. Transf. No Incent.	No
63		Teleoperador Especialista	10	Teleoperador	381-CENTRO SANTA CRUZ DE TENERIFE	100	24/11/2016	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	No
150		Teleoperador Especialista	10	Teleoperador	381-CENTRO SANTA CRUZ DE TENERIFE	75	08/03/2023	502-D. Det. a T. P. Eventual por circunst.	No

Tabla salarial 2023 de los trabajadores a subrogar							
Código empleado	SBA	Plus Idioma	Recargo Domingos	Recargo F.E.	Recargo F.N.	Coste Seg Soc	Coste Total
21	15.591,68 €	1.435,20 €	291,41 €	206,90 €	357,81 €	5.794,09 €	23.677,09 €
39	15.591,68 €	1.435,20 €	291,41 €	206,90 €	357,81 €	5.794,09 €	23.677,09 €
55	7.795,84 €	1.435,20 €	291,41 €	206,90 €	357,81 €	3.268,24 €	13.355,40 €
63	15.591,68 €	1.435,20 €	291,41 €	206,90 €	357,81 €	5.794,09 €	23.677,09 €
150	11.693,76 €	1.435,20 €	291,41 €	206,90 €	357,81 €	4.531,17 €	18.516,25 €

En atención a lo anterior y para la determinación del presupuesto base de licitación, se han tenido en cuenta los costes directos, los costes indirectos y beneficio industrial, obteniéndose de esta forma los siguientes importes anuales:

Costes directos	Salario bruto y Seguridad Social	101.243,64€
	Equipos teleoperación	1.000,00€
Costes Indirectos (costes de estructura, ...)		10.124,36€
Beneficio Industrial		6.074,62€

- Salario bruto y Seguridad Social: se ha tomado como referencia, la tabla salarial del III Convenio Colectivo Contact Center 2020-2026
- Se han valorado medios materiales requeridos para el servicio de teleoperación.
- Para el cálculo de los costes indirectos (costes de estructura, etc.), así como el beneficio industrial, se ha tomado como referencia la "Recomendación 1/2021 de 28 de octubre sobre



gastos generales y beneficio industrial en los contratos del Sector Público canario”, asignando un 10% para los gastos de estructura y un 6% para el beneficio industrial.

Se establece en base a los cálculos anteriormente detallados, un precio/hora para el servicio máximo de 15,77 €.

De todo ello se deriva un Presupuesto de Licitación para dos años iniciales de contrato de 253.467,20 € (IGIC incluido) según el siguiente desglose:

- Precio 2 años (sin IGIC): 236.885,24 €
- IGIC (7%): 16.581,97 €

3. CÁLCULO DEL VALOR ESTIMADO

El valor estimado y calculado a los efectos de las reglas de aplicación a la licitación, representa el importe máximo (sin IGIC) al que podría ascender el contrato durante toda su vigencia, teniendo en cuenta todas las prestaciones objeto de la licitación, incluyendo las opciones y prórrogas previstas.

- Presupuesto de Licitación (2 años iniciales de contrato): 236.885,24 €
- Prórroga (1 año): 118.442,62 €
- Modificaciones previstas para la modificación al alza/baja de las horas estimadas de prestación del servicio (hasta un 10% del Presupuesto de Licitación): 23.688,52 €

De acuerdo a lo anterior, el Valor Estimado del contrato asciende a la cantidad total de **379.016,38€ (sin IGIC)**.

4. CONCLUSIONES

De conformidad con lo anteriormente expuesto, resultan los siguientes importes:

- Presupuesto de Licitación: **253.467,20 € (IGIC incluido)**
- Valor Estimado: **379.016,38€ (sin IGIC)**

Es cuanto procede informar

En Santa Cruz de Tenerife a la fecha de la firma.

Directora del Departamento Comercial y de Marketing de TITSA

Cristina Rosales Hernández