

**MEMORIA ECONÓMICA DEL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO “EVALUACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA
PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID”**

Nº de Expediente: 300/2020/00349

Duración del contrato: 1 de octubre de 2020 a 30 de septiembre de 2022

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, a la que pertenece Madrid, se basa en la premisa de que una ciudad amigable es aquella que facilita que sus ciudadanos envejezcan de forma activa; es amigable con las personas mayores cuando reconoce su diversidad, protege a los más vulnerables, promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria, respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida y anticipa y responde con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.

Es por ello que el Plan de Acción “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores”, en el área dos “Promover la permanencia en el domicilio habitual o en sistemas alternativos de alojamiento” de su eje dos “Fomentar la autonomía e independencia de las personas que envejecen favoreciendo entornos saludables y amigables” pone de relieve la importancia de los servicios sociales para mantener la salud y la independencia de las personas mayores dentro de la comunidad, siendo cuestiones relevantes en este ámbito la disponibilidad de provisión de cuidados y la buena calidad del servicio.

De hecho, la acción 2.2.11 señala el compromiso de “asegurar que los servicios que apoyan la permanencia de las personas mayores en su domicilio se prestan con calidad y de acuerdo a los objetivos de cada uno de ellos, independientemente de que se presten mediante gestión directa o indirecta”, siendo una de las actuaciones la “evaluación y control de calidad de los servicios prestados, con un deseo de mejora continua, y garantizar el cumplimiento de los compromisos marcados en las cartas de servicios”.

Junto a la función de control, la realización de los estudios contemplados en este contrato es imprescindible para la verificación de los compromisos de las Cartas de Servicios, acreditadas por AENOR con la norma UNE 9320.

La existencia de más de 660.000 personas en el municipio de Madrid cuya edad supera los 65 años, ha propiciado un importante crecimiento en la demanda y simultáneamente un crecimiento de los recursos municipales para mayores en los últimos años.

El enorme crecimiento experimentado, tanto en servicios como en centros, ha generado gran complejidad en el control de la prestación de los mismos. Por estos motivos, se hace necesaria la colaboración de una entidad externa para el control de la calidad de los servicios y centros municipales para las personas mayores, con la ventaja correspondiente en cuanto a la objetividad que produce la valoración externa del cumplimiento de las obligaciones por parte de las entidades contratistas.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que gran parte de ese control descansa en la ciudadanía, ya que su opinión sobre la prestación de los mencionados servicios es un pilar fundamental en el establecimiento de áreas de mejora.

El servicio que se pretende contratar tiene por objeto el control de la calidad de los servicios para mayores del Ayuntamiento de Madrid, incluido el conocimiento de la satisfacción, necesidades y opinión de la ciudadanía.

Ello implica el diseño de estudios, el trabajo de campo, el análisis de los datos y el informe de resultados, incluidas las áreas de mejora, así como el asesoramiento en la implementación de estas.

La prestación del contrato se basa en tres actividades principalmente: la comunicación telefónica, las visitas a las sedes de entidades prestadoras de servicios y la creación de grupos focales.

Para los cálculos del precio global del contrato y los unitarios de las tres principales actividades previstas, se han tenido en cuenta la tipología y número de cada una de ellas:

- **Llamadas telefónicas:** a través de ellas se realizan encuestas de satisfacción y control de aspectos concretos del servicio, así como de opinión y de valoración de los usuarios respecto de las expectativas, necesidades y otros aspectos ligados a la amigabilidad de la ciudad.
- **Visitas a sedes de entidades prestadoras de servicios** para la observación directa, o el estudio de los registros para la verificación de determinados indicadores relativos a los servicios municipales objetos de control; también visitas a otras dependencias, como centros de funcionamiento diurno o residencial, u otras dependencias donde se presten los servicios objeto de control, incluidas las oficinas municipales.
- **Grupos focales:** destinados a explorar la opinión de colectivos, familiares o usuarios de los servicios, personas de interés en los que se presuponen características propias que aconsejan la realización de consultas específicas. Aquí se incluyen también los grupos formados por expertos.

A continuación, se detalla la previsión de actividades a realizar anualmente:

Actividad	Número de actividades anuales previstas
Encuestas telefónicas	8.000
Visitas a sedes de entidades prestadoras de servicios u otras dependencias	190
Grupos focales	8

2. ESTIMACIÓN DEL IMPORTE DEL PRECIO DEL CONTRATO

2.1. Costes de personal

Para el cálculo del coste de personal (profesionales encuestadores y verificadores) se han tomado en consideración los salarios establecidos en el XVII Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública, suscrito con fecha 22 de febrero de 2018.

2.1.1. Categorías profesionales según Convenio

- a) Para el puesto de **coordinador/a** se ha tomado como referencia, a efectos salariales, las retribuciones correspondientes a la **categoría “ad personam”**, equivalente a un titulado superior del citado convenio (tal como viene definido en la Disposición Transitoria Primera) y esa misma consideración profesional se aplica al **equipo de programación y evaluación**.
- b) Se contempla el **grupo A** como apoyo al coordinador/a dentro del equipo (**ayudante de coordinación**). Pertenecen a este grupo profesional las personas que, tal como viene definido en el **artículo 15** del citado convenio, “*por conocimientos y experiencia profesional, coordinan, planifican y gestionan los recursos disponibles a su cargo, velando por la consecución de los objetivos perseguidos. Realizan dichas actividades con autonomía y capacidad de supervisión*”.
- c) En el caso de los **verificadores**, se ha tomado como referencia, a efectos salariales, las retribuciones que corresponden al **grupo C, nivel 1**. El citado **artículo 15** define las tareas que corresponden a este grupo profesional como “*actividades de tipo técnico dentro de un área determinada de conocimiento*”. Además, disponen de la necesaria formación, conocimiento y experiencia profesional. En concreto, el nivel 1 de este grupo profesional está integrado por personas que cuentan “*con los recursos y/o los conocimientos necesarios y con amplia experiencia profesional en las tareas del grupo*”. Asimismo, actúan con iniciativa en las tareas asignadas.

- d) En el caso de los **encuestadores**, se ha tomado como referencia, a efectos salariales, las retribuciones que corresponden al **grupo D, nivel 1**. De conformidad con el artículo 15 del convenio, pertenecen a este grupo "*personas que ejecutan procesos administrativos y técnico-operativos, con un grado de complejidad medio y que disponen de la necesaria formación, conocimiento y experiencia profesional*", desarrollando sus tareas con autonomía limitada. En concreto, las personas integrantes del nivel 1, desarrollan tareas de complejidad media, sin contar con capacidad de decisión.

Las tablas salariales que se han tomado de referencia para aplicar a las distintas categorías definidas anteriormente son las correspondientes a partir del 31 de diciembre de 2019, publicadas en el Boletín Oficial del Estado con fecha 6 de marzo de 2018, que recogen el salario base y el plus por convenio.

Según lo dispuesto en el **artículo 27.5. del convenio**, el salario total (salario base y plus convenio) se ha incrementado proporcionalmente cada año un 2 % por grupos y niveles profesionales, para hacer la media entre los salarios correspondientes a los años de duración del contrato con su correspondiente prórroga.

Grupo profesional	Salario total en euros por cada año de duración máxima del contrato (prórrogas incluidas)						Media salarial en euros
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
D1	12.573,95	12.825,43	13.081,94	13.343,58	13.610,45	13.882,66	13.219,67
C1	13.766,66	14.041,99	14.322,83	14.609,29	14.901,48	15.199,51	14.473,63
A1	18.746,32	19.121,25	19.503,67	19.893,74	20.291,62	20.697,45	19.709,01
Ad personam	25.189,02	25.692,80	26.206,66	26.730,79	27.265,41	27.810,71	26.482,56

En el caso de encuestadores y verificadores, dada su dedicación, se ha efectuado el cálculo por hora, teniendo en cuenta las 1.800 horas anuales contempladas en el convenio, con el resultado de 7,34 euros por hora para los primeros y 8,04 euros por hora para los segundos.

2.1.2. Equipo de coordinación, programación y evaluación

Para las tareas especializadas de coordinación con el Ayuntamiento de Madrid, realización de análisis e informes, se precisa el tiempo equivalente a tres profesionales, a

dedicación completa, aunque no necesariamente han de ser siempre las mismas personas. Se ha tomado como referencia para dos de ellos, los costes salariales correspondientes a un titulado superior “*ad personam*” y para el otro, el coste salarial correspondiente al Grupo A según convenio, que es ligeramente inferior al anterior, puesto que sus tareas se encuadran dentro de la asistencia y ayuda a la coordinación. El coste estimado en este concepto es de **72.674,13 €**, según desglose que se indica:

Perfil profesional	Importe total anual
Coordinador/a	26.482,56 €
Ayudante de Coordinación	19.709,01 €
Otros titulados superiores	26.482,56 €
Total	72.674,13 €

2.1.3. Personal de campo adscrito al contrato

- a) Aparte del personal encargado de la coordinación de los trabajos, hay que tener en cuenta el coste del personal encargado de realizar el trabajo de campo. Para ello, se ha partido de la estimación de realización de 8.000 **encuestas**. Se han calculado 2.600 horas, puesto que la duración de las mismas suele ser entre 15 y 25 minutos.
- b) Asimismo, se ha estimado la realización de 190 visitas. Se ha calculado que el tiempo necesario para la realización de las visitas sea de 1.200 horas, suponiendo que cada visita conlleva una duración aproximada de 6 horas y 20 minutos.

Cabe suponer que la labor de análisis y el resto de las tareas no recaerá sobre ellos por lo que se computa en otro lugar.

- c) Dentro del personal de campo, ha de incluirse también al personal dedicado a realizar las tareas de **investigación cualitativa**. En este caso, se ha estimado una dedicación de una semana por grupo, incluyendo el diseño, ejecución, análisis e informe, lo que supone alrededor de dos meses de dedicación de un titulado superior, con un coste de **4.413,76 €**.

El coste total del personal de campo totaliza **33.145,76 €**, según el desglose que se indica a continuación:

Tipo de actividad a realizar	Número de horas anuales	Precio/hora salarial	Importe total anual
Encuestas de satisfacción	2.600	7,34 €	19.084,00 €
Visitas a entidades	1.200	8,04 €	9.648,00 €
Investigación cualitativa			4.413,76 €
Total			33.145,76 €

2.1.4. Seguridad Social

A los costes de personal indicados en los apartados anteriores, hay que incrementarles el coste correspondiente a las cuotas de la seguridad social, que suponen un 32,6 % de los costes salariales calculados, siendo un total de **34.497,29 €**.

De este modo, el total de los costes de personal quedan recogidos en la siguiente tabla:

TOTAL COSTES DE PERSONAL	
Equipo de coordinación, programación y evaluación	72.674,13 €
Personal encargado del trabajo de campo	33.145,76 €
Total personal (sin costes de Seguridad Social)	105.819,89 €
Seguridad Social	34.497,28 €
Total costes de personal	140.317,17 €

2.1.5. Desagregación del coste salarial por género

En cuanto a la desagregación del coste salarial por género, no es posible adelantar dicha desagregación por desconocer la entidad que resultará adjudicataria y, por consiguiente, el personal que pondrá a disposición de este contrato.

2.2. Otros gastos diversos

Además, al coste de personal hay que añadir otros gastos derivados de la realización de las diversas tareas, como aplicaciones informáticas precisas para el control de los datos obtenidos, sistemas que faciliten la codificación, validación y depuración de los datos, evitando los errores.

Por su parte, los registros realizados en centros o domicilios precisan de medios electrónicos que faciliten la labor; las encuestas telefónicas necesitan de un sistema asistido por ordenador y para las investigaciones cualitativas se precisan grabadoras de audio y vídeo.

Se ha estimado un total de 5.000 € por este concepto.

2.3. Total gastos directos

El desglose total de los gastos directos, conforme a los datos indicados en los apartados anteriores, se recoge en la siguiente tabla:

GASTOS DIRECTOS	
Total gastos de personal	140.317,17€
Gastos diversos	5.000,00€
Total gastos directos	145.317,17€

2.4. Gastos generales de estructura

En este apartado hay que tener en cuenta los gastos relativos a la sede, suministros de agua, gas y luz, soporte administrativo y seguros, se han estimado en un 10 % de los costes directos, lo que supone un total de **14.531,71 €** por este concepto.

2.5. Beneficio empresarial

A todo lo anterior, hay que imputar un 6 % en concepto de beneficio empresarial, cifra que se estima ajustada a mercado. Con los datos analizados, el coste imputable a beneficio industrial es de **9.590,93 €**.

2.6. Costes totales

El coste total anual (12 meses) estimado, conforme a los cálculos realizados es de 169.439,81 € (IVA excluido), el cual quedaría desglosado de la siguiente forma:

Total gastos directos	145.317,17 €
Total gastos generales de estructura	14.531,71 €
Beneficio industrial	9.590,93 €
Coste total	169.439,81 €

Cabe señalar que este es el total de un año natural que no necesariamente se ha de repartir por igual a lo largo de los doce meses, puesto que todo va a depender del trabajo de campo realizado, fuente objetiva de facturación, pudiendo haber incluso meses sin facturación aunque con trabajo efectivo por parte de la entidad.

En el caso de este contrato, al estar previsto su inicio el 1 de octubre, cabe suponer que no va ser posible la ejecución del presupuesto supuestamente destinado a los dos meses del ejercicio 2020, estimando precisos al menos 15 días antes de iniciar ningún trabajo de campo, motivo por el que la cantidad teórica se ha disminuido.

2.7. Precios unitarios

Para el cálculo de los precios unitarios, además del cómputo de horas de trabajo de campo considerado necesario, han de tenerse en cuenta los otros gastos.

En el caso del personal coordinador y de apoyo (con un importe de 72.674,13 €, suma de los costes de los tres profesionales computados), se puede tomar como orientativa la carga de horas de campo, a sabiendas de que la de los informes de verificación es superior a la de las encuestas y la menor es la correspondiente a los estudios cualitativos puesto que recae básicamente en la persona que los realiza directamente. Con esta premisa, más de la mitad de coste de los profesionales (1,6 de 3), recaerá en las encuestas, algo menos en las visitas (1,3 de 3) y casi testimonial en los grupos (0,1 de 3). La resultante es la que se indica en la siguiente tabla:

	Encuestas	Visitas	Grupos
Estimación proporcional de otros gastos de personal Coste en euros sobre el total (72.674,13 €)	38.759,54 €	31.492,12 €	2.422,47 €

De igual modo, la necesidad de sistema de apoyo, medios materiales diversos, es muy distinta para cada actividad, pues el despliegue de medios es mucho mayor para la realización de las encuestas que para cualquier otra técnica.

Sin embargo, los gastos de gestión se han distribuido de igual manera para las tres modalidades de actividad, por considerar que no hay diferencias notables.

	Encuestas	Visitas	Grupos	Total anual
Personal de campo	19.084,00 €	9.648,00 €	4.413,76 €	33.145,76 €
Otro personal	38.759,54 €	31.492,12 €	2.422,47 €	72.674,13 €
Total	57.843,54 €	41.140,12 €	6.836,23 €	105.819,89 €
Seguridad social	18.856,99 €	13.411,68 €	2.228,61 €	34.497,28 €

	Encuestas	Visitas	Grupos	Total anual
Total gastos de personal	76.700,53 €	54.551,80 €	9.064,84 €	140.317,17 €
Otros costes	4.000,00 €	500,00 €	500,00 €	5.000,00 €
Total gastos directos	80.700,53 €	55.051,80 €	9.564,84 €	145.317,17 €
Gastos de gestión	8.070,05 €	5.505,18 €	956,48 €	14.531,71 €
Total gastos	88.770,58 €	60.556,98 €	10.521,32 €	159.848,88 €
Beneficio empresarial	5.326,23 €	3.633,42 €	631,28 €	9.590,93 €
TOTAL	94.096,81 €	64.190,40 €	11.152,60 €	169.439,81 €

Una vez calculado el coste total, es posible establecer los precios unitarios de los servicios prestados, obteniéndose una cifra decimal. Se considera conveniente ajustar las cantidades obtenidas para facilitar el seguimiento de la ejecución del contrato y evitar la modificación del presupuesto anual. El resultado es el de la tabla que se adjunta y, como puede apreciarse, el total no sufre prácticamente variación.

	Encuestas	Visitas	Grupos	Total
Coste anual previsto	94.096,81 €	64.190,40 €	11.152,60 €	169.439,81 €
Unidades	8.000	190	8	
Coste unidad	11,76 €	337,84 €	1.394,08 €	
Precio unitario (ajustado)	12,00 €	330,00 €	1.350,00 €	
Coste anual ajustado	96.000,00 €	62.700,00 €	10.800,00 €	169.500,00 €

A la hora de calcular el precio del contrato, únicamente se han tenido en cuenta las actividades relacionadas en el cuadro anterior: encuestas telefónicas, visitas y grupos, toda vez que son las únicas que se puede saber a priori que va a ser necesario realizar y establecer una estimación del número de las mismas en base a la actividad realizada en años anteriores.

Por el contrario, hay otro tipo de actividades, como son las visitas domiciliarias, encuestas presenciales/on-line, aplicación de la técnica del cliente misterioso, entrevistas en profundidad o foros de discusión, cuya utilización dependerá del surgimiento de necesidades no previsibles, pudiendo, incluso no ser precisa su utilización. Por este motivo, no se han tenido en cuenta a la hora de determinar el precio del contrato.

Ahora bien, en caso de que, a criterio del responsable del contrato y siempre que su realización no alterase el precio del mismo, se podría acordar la sustitución de unas actividades por otras. Asimismo, como la determinación del precio del contrato se ha realizado sobre la

estimación de un número de actividades cuya realización se prevé que pudiera alcanzarse, en caso de no hacerlo, y siempre que no se haya agotado el crédito dispuesto para este contrato, a requerimiento del responsable del mismo se podrán llevar a cabo la realización de otras actividades como las visitas domiciliarias, las encuestas presenciales/on-line, la técnica del cliente misterioso, las entrevistas en profundidad o los foros de discusión.

A continuación se indican los importes unitarios de estas actividades que se consideran acordes a mercado, a efectos meramente informativos.

En el caso de las encuestas presenciales/on-line, se toma como base el cálculo efectuado para las telefónicas, considerando mayor carga en las presenciales y mucho menor en las on-line. Las visitas domiciliarias y el cliente misterioso toman como base la visita pero presuponiéndoles menor carga de planificación y evaluación. Del mismo modo, la entrevista en profundidad es valorada con una carga de investigación mucho menor que los grupos, en lo que respecta a la investigación cualitativa.

La experiencia en este tipo de contratos y las consultas efectuadas en la plataforma de contratación nos hacen suponer que los precios estimados son acordes a mercado, a sabiendas de la gran dispersión existente.

El importe de estas actividades se indica en la siguiente tabla:

Actividad	Estimación numérica anual	Precio unitario sin IVA
Encuesta presencial	No definida	15,00 €
Encuesta on-line	No definida	4,00 €
Visita domiciliaria	No definida	40,00 €
Cliente misterioso	No definida	40,00 €
Entrevista en profundidad	No definida	500,00 €

3. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

De conformidad con lo establecido en el artículo 101.7 de la LCSP, su estimación está referida al momento del envío del anuncio de licitación. En el cálculo del valor estimado se ha tenido en cuenta lo siguiente:

TOTAL	Presupuesto sin IVA	IVA (21 %)	Presupuesto total, IVA incluido
CONTRATO (Del 1 de octubre de 2020 a 30 de septiembre de 2022)	331.938,00 €	69.707,00 €	401.644,00 €
PRÓRROGA (Del 1 de octubre de 2022 a 30 de septiembre de 2025)	497.906,00 €	104.560,00 €	602.467,00 €
TOTAL PRECIO CONTRATO	829.844,00 €	174.267,00 €	1.004.111,00 €

4. PRESUPUESTO

La distribución de las anualidades se ha efectuado de conformidad con lo establecido en el artículo 28 apartado 8, de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para 2019, incorporando el importe de IVA y queda como sigue:

	Periodos de facturación y coste total en euros por cada periodo del contrato (prórrogas incluidas)							TOTAL
	Contrato: Del 1 de octubre de 2020 a 30 de septiembre de 2022			Prórroga: Del 1 de octubre de 2022 a 30 de septiembre de 2025				
	Oct.-Nov. 2020	Dic. 2020- Nov. 2021	Dic. 2021- Sep. 2022	Oct.-Nov. 2022	Dic. 2022- Nov. 2023	Dic. 2023- Nov. 2024	Dic. 2024- Sep. 2025	
Coste sin IVA	21.187,50 €	169.500,00 €	141.250,00 €	28.250,00 €	169.500,00 €	169.500,00 €	130.656,25 €	829.843,75 €
IVA (21 %)	4.449,38 €	35.595,00 €	29.662,50 €	5.932,50 €	35.595,00 €	35.595,00 €	27.437,81 €	174.267,19 €
Coste con IVA	25.636,88 €	205.095,00 €	170.912,50 €	34.182,50 €	205.095,00 €	205.095,00 €	158.094,06 €	1.004.110,94 €

Dado que el inicio del contrato se prevé el 1 de octubre, cabe suponer que no va ser posible la ejecución del presupuesto supuestamente destinado a los dos meses del ejercicio 2020, motivo por el que la cantidad teórica se ha disminuido, estimando precisos al menos 15 días antes de iniciar ningún trabajo de campo, fuente de la facturación, estimándose en 21.187,50 euros, en lugar de los 28.250,00 euros teóricos.

Por ese motivo, también se ha efectuado un ajuste en la última anualidad prevista en la prórroga, a fin de no superar los tres medios de la cifra total del contrato.

Pº de la Chopera, 41, 1ª Planta - 28045 Madrid
T. +34 91 588 07 53
dgmayores@madrid.es