



Orden de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, por la que se acuerda la modificación del contrato expediente número 17/18 "ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS", adjudicado la empresa OESIA NETWORKS S.L.

ANTECEDENTES

PRIMERO.- Con fecha 30 de enero de 2019, fue suscrito el contrato de referencia con la empresa **OESIA NETWORKS S.L.** con NIF B-95087482, con un plazo de ejecución de 2 años, a partir del 1 de febrero de 2019, y por importe de 1.583.117,93 € correspondiéndole en concepto de IVA (21%) la cantidad de 332.454,77 €, lo que hace un total de 1.915.572,70 €.

El contrato contenía la siguiente distribución de anualidades (IVA incluido):

AÑO	IMPORTE (IVA incluido)
2019	800.193,39 €
2020	960.232,07 €
2021	155.147,24 €

El apartado 24 del PACP establece que una vez perfeccionado el contrato, el Órgano de contratación sólo podrá introducir modificaciones en el mismo por razones de interés público, cuando así se prevea en el apartado 15 del Anexo I del Cuadro Resumen con los límites establecidos en la Ley.

La cláusula Sexta del contrato y el apartado 15 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, prevén que se podrá modificar el presente contrato en los siguientes supuestos:

"[...].Cuando se produzca una ampliación o reducción de las materias de información respecto a servicios ya existentes en la CARM, y que por sus características o alcance, afecten a la demanda de servicios al 012 por parte de los ciudadanos de tal modo que sea necesario introducir cambios en el alcance de los servicios objeto del contrato y/o su organización."

SEGUNDO.- Con fecha 24 de septiembre de 2020, la Responsable del contrato, Jefa de Servicio de Atención al Ciudadano, propone la modificación del contrato, como consecuencia de la ampliación de las materias objeto de información lo que se ha traducido en un incremento del número de llamadas y de horas de atención presencial. Se transcribe parte del informe con la justificación:

«(...) Segundo.- Estado de ejecución del contrato.-

Ejercicio 2020.-

El crédito comprometido para el ejercicio 2020 asciende a la cantidad de 960.232,07 €, siendo el estado de ejecución del contrato el que se refleja en la siguiente tabla:





Nº FACTURA	B. Imponible	IVA	Total Fra.	Imp. acumul.	Periodo
ON1/20/0103	52.561,65	11.037,95	63.599,60	63.599,60	DIC-19
ON1/20/0713	67.123,27	14.095,89	81.219,16	144.818,76	ENERO-20
ON1/20/2119	61.265,36	12.865,73	74.131,09	218.949,85	FEBRERO-20
ON1/20/3997	56.929,88	11.955,27	68.885,15	287.835,00	MARZO-20
ON1/20/6318	48.367,41	10.157,16	58.524,57	346.359,57	ABRIL-20
ON1/20/6173	65.765,46	13.810,75	79.576,21	425.935,78	MAYO-20
FACT. PEND. DE RECIBIR	82.592,98	17.344,53	99.937,51	525.873,29	JUNIO-20

Como se observa en la tabla anterior, el importe facturado en el ejercicio asciende a 425.935,78 euros hasta el mes de mayo incluido. Así mismo, se refleja la estimación de facturación de junio realizada con datos reales exportados del portal de la empresa adjudicataria, lo que arrojaría a 30 de junio de 2020 un importe acumulado de 525.873,29 € y un disponible, por tanto, de 434.358,78 euros para atender las obligaciones que se deriven de la ejecución del contrato el resto de los meses que deben imputarse al presupuesto de 2020, esto es, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre.

Teniendo en cuenta el incremento que ya se produjo en mayo, y de forma ya más acusada en el mes de junio, y con las estimaciones de mantenimiento de un volumen de llamadas en torno a 3.000/3.100 diarias, más el aumento de la atención presencial estimado en unas 188 horas más mensuales, el crédito disponible no será suficiente para atender las obligaciones a las que se ha hecho referencia en el párrafo anterior.

Teniendo en cuenta lo previsto inicialmente en los Pliegos que rigen el contrato, en relación con las llamadas y horas de atención presencial que sirvieron de base para el cálculo del precio del contrato, la estimación del exceso de llamadas a atender es de 1.085 diarias y de 188 horas de atención presencial mensuales hasta alcanzar la fecha de finalización del contrato.

Tercero.- Procedencia de la modificación.

El régimen jurídico al que se somete el contrato es 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, a la vista de la Disposición Transitoria Primera de la citada Ley, referida a los expedientes iniciados y contratos adjudicados con anterioridad a su entrada en vigor.

Las circunstancias detalladas con anterioridad están expresamente previstas como causas justificativas de la modificación del contrato en el apartado 15 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que dispone que "se podrá modificar el presente contrato en los siguientes supuestos (...)





- Cuando se produzca una ampliación o reducción de las materias de información respecto a servicios ya existentes en la CARM, y que por sus características o alcance, afecten a la demanda de servicios al 012 por parte de los ciudadanos de tal modo que sea necesario introducir cambios en el alcance de los servicios objeto del contrato y/o su organización”.

En este caso, se ha producido una ampliación de las materias objeto de información respecto a servicios ya existentes, incrementando los niveles de información y gestión a la ciudadanía en materias tales como las siguientes:

- Cita previa CARM.
- Solicitud de información y acceso a formulario de consultas del SEPE relacionadas con los ERTES.
- Información y formulario SEF.
- Aumento de renovaciones de demanda de empleo.
- Información sobre expedientes y prestaciones del IMAS.
- Información sobre expedientes ayudas de vivienda.
- Aumento de la información demandada por teléfono al restringirse el acceso presencial.
- Aumento generalizado del acceso a información consecuencia del estado general de preocupación e inquietud de la ciudadanía.

Por tanto, como consecuencia del incremento de las materias de información respecto a los servicios ya existentes que afectan directamente a la demanda de servicios, se hace necesario introducir cambios ajustando el contrato a la demanda real de la ciudadanía.

Hay que tener en cuenta, además, que no estamos ante una circunstancia de mala planificación por la unidad gestora, puesto que el aumento de la demanda que hace precisa la modificación del contrato era absolutamente imprevisible cuando se hicieron las estimaciones precisas para la documentación preparatoria de la licitación del contrato. En efecto, la situación generada por la pandemia del COVID-19, impensable hace solo unos meses ha hecho que cualquier previsión sobre la demanda de este servicio de información a la ciudadanía, aun aplicando la máxima diligencia y buena práctica profesional hecha con anterioridad, haya quedado obsoleta y deba necesariamente actualizarse. Buena prueba de ello es que el servicio se ha comportado con normalidad y dentro de las previsiones contempladas en los pliegos hasta el mes de mayo de 2020, donde comienza el aumento exponencial de la demanda telefónica a la vez que se incrementa el número de horas de agentes de presencial como consecuencia de la recuperación de la actividad presencial de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros y centros administrativos de la CARM.

Cuarto.- Conclusión

En este escenario la estimación es que resulta un exceso del número de llamadas atendidas y de horas de atención presencial en edificios administrativos respecto de las que sirvieron de base para el cálculo del precio del contrato, incremento al que ha de darse cobertura presupuestaria hasta la finalización del contrato.”





Como se ha dicho en el apartado segundo, dicha estimación del exceso de llamadas reales sobre la previsión de los pliegos puede estimarse en unas 1.085 diarias y de 188 horas de atención presencial mensuales.

Teniendo en cuenta lo anterior, así como lo que se ha indicado en el punto segundo de este informe, por lo que respecta al ejercicio 2020, para el periodo comprendido entre el mes de julio y noviembre, ambos inclusive, se estima un exceso mensual de llamadas sobre lo inicialmente previsto de 23.870, considerando una media de 22 días por mes. No obstante, y a la vista de las llamadas reales producidas en los meses anteriores, a efectos meramente económicos, podría considerarse un total 36.345 llamadas no "consumidas" respecto de las estimaciones realizadas para dicho periodo, de lo que resultaría, tal como se refleja en la siguiente tabla, un exceso total de llamadas respecto de las inicialmente sirvieron para la determinación del precio del contrato, de 83.005.

Para el ejercicio 2021 las estimaciones del exceso sobre lo inicialmente previsto, y de seguir como parece probable la situación actual, son las mismas que las consideradas para el ejercicio 2020, debiendo imputarse a aquel los meses de diciembre de 2020 y enero de 2021, en los que han de considerarse 20 días de servicio por cada uno de ellos, lo que se traduciría en un exceso de 21.700 llamadas sobre las inicialmente previstas.

En consecuencia, el déficit que se produce en el precio de adjudicación del contrato hasta su finalización, tanto por lo que respecta a los eventos de llamadas, como a los de atención presencial, es el siguiente, considerando, como ya se ha indicado, un exceso del número de llamadas sobre las inicialmente previstas de 23.870 mensuales para el periodo comprendido entre los meses de julio a noviembre y que es imputable al crédito comprometido para el ejercicio 2020, así como el número de llamadas que de este exceso puede deducirse por no haberse consumido en los meses anteriores, un exceso del número de llamadas sobre las inicialmente previstas de 21.700 para los meses de diciembre y enero de 2021, y, por último, un exceso de 188 horas mensuales de atención presencial sobre las inicialmente previstas, para ambos periodos. Estas consideraciones se reflejan en las siguientes tablas:

Exceso de Llamadas

PERIODOS	EXCESO DEL N.º DE LLAMADAS SOBRE LAS INICIALMENTE PREVISTAS	EXCESO DE LLAMADAS QUE PUEDE ATENDERSE CON EL CRÉDITO DISPONIBLE	DEFICIT REAL DE LLAMADAS	PRECIO EVENTO €	IMPORTE SIN IVA €	IVA 21%	IMPORTE TOTAL DEFICIT MES LLAMADAS €
JULIO/NOV. 2020	119.350	36.345	83.005	1,1426	94.841,51	19.916,72	114.758,23
DIC./ENERO 2021	43.400	-----	43.400	1,1426	49.588,84	10.413,65	60.002,49
TOTAL	162.750	36.345	126.405	1,1426	144.430,35	30.330,37	125.171,88





Exceso de Horas de Atención Presencial

PERIODOS	EXCESO DE HORAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL SOBRE LAS INICIALMENTE PREVISTAS	PRECIO EVENTO €	IMPORTE SIN IVA €	IVA 21% €	IMPORTE TOTAL DEFICIT TOTAL €
JULIO/NOV. 2020	940	15,76	14.814,40	3.111,02	17.925,42
DIC./ENERO 2021	376	15,76	5.925,76	1.244,41	7.170,17
TOTAL	1.316	15,76	20.740,16	4.355,43	25.095,59

Total exceso del número de llamadas y de horas de atención presencial sobre las inicialmente previstas hasta la finalización del contrato ejercicio 2020/Déficit sobre el precio actual del contrato:

EVENTOS	NÚMERO	PRECIO EVENTO	IMPORTE SIN IVA	IVA 21%	IMPORTE TOTAL
LLAMADAS	83.005	1,1426	94.841,51 €	19.916,72 €	114.758,23 €
HORAS ATENCIÓN PRESENCIAL	940	15,76	14.814,40 €	3.111,02 €	17.925,42 €
TOTAL 2020	-----	-----	109.655,91 €	23.027,74 €	132.683,65 €

Total exceso del número de llamadas y de horas de atención presencial sobre las inicialmente previstas hasta la finalización del contrato ejercicio 2021/Déficit sobre el precio actual del contrato:

EVENTOS	NÚMERO	PRECIO EVENTO	IMPORTE SIN IVA	IVA 21%	IMPORTE TOTAL
LLAMADAS	43.400	1,1426 €	49.588,84 €	10.413,66 €	60.002,49 €
HORAS ATENCIÓN PRESENCIAL	376	15,76 €	5.925,76 €	1.244,41 €	7.170,17 €
TOTAL 2021			55.514,60 €	11.658,07	67.172,66 €

En virtud de lo expuesto, se hace necesaria la modificación del contrato 17/18 "ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS", formalizado el día 30 de enero de 2019 favor de la empresa OESIA NETWORKS SL con NIF B95087482, por importe de 1.915.572,70 € (IVA incluido), por razones de interés público y fuerza mayor, en los siguientes términos:

1.- Modificación propuesta

Se propone la modificación del contrato objeto de este informe, incrementando el número de horas de llamadas y de atención presencial como sigue a continuación, y, en consecuencia, con el incremento en el precio que así mismo se detalla por anualidades y en cómputo total:





EVENTOS	EXCESO DE LLAMADAS/ HORAS DE PRESENCIAL	PRECIO EVENTO	IMPORTE SIN IVA	IVA 21%	TOTAL INCREMENTO DEL PRECIO
LLAMADAS	83.005	1,1426 €	94.841,51 €	19.916,72 €	114.758,23 €
HORAS	940	15,76 €	14.814,40 €	3.111,02 €	17.925,42 €
TOTAL 2020			109.655,91 €	23.027,74 €	132.683,65 €
EVENTOS	EXCESO DE LLAMADAS/ HORAS DE PRESENCIAL	PRECIO EVENTO	IMPORTE SIN IVA	IVA 21%	TOTAL INCREMENTO DEL PRECIO
LLAMADAS	43.400	1,1426 €	49.588,84 €	10.413,67 €	60.002,50 €
HORAS	376	15,76 €	5.925,76 €	1.244,40 €	7.170,17 €
TOTAL 2021			55.514,60 €	11.658,07 €	67.172,67 €

EJERCICIO	IMPORTE DEFICIT DE LLAMADAS/HORAS	IVA 21%	TOTAL INCREMENTO DEL PRECIO
2020	109.655,91 €	23.027,74 €	132.683,65 €
2021	55.514,60 €	11.658,07 €	67.172,67 €
TOTAL	165.170,51 €	34.688,81 €	199.859,32 €

Este incremento en el precio del contrato supone un 10,43 %, por lo que resulta inferior al límite del 20%, dentro del cual es posible la modificación del contrato sin necesidad de promover una nueva licitación, cuando se produzca una ampliación o reducción de las materias de información respecto a servicios ya existentes en la CARM, y que por sus características o alcance, afecten a la demanda de servicios al 012 por parte de la ciudadanía de tal modo que sea necesario introducir cambios en el alcance de los servicios objeto del contrato y/o su organización, tal y como ocurre en este caso.

TERCERO.- De acuerdo con dicha propuesta, con fecha 25 de septiembre de 2020 se acordó el inicio del expediente para la modificación contractual, concediéndose audiencia a la empresa **OESIA NETWORKS S.L.** a por un plazo de 5 días hábiles.

CUARTO.- Evacuado el trámite concedido, la empresa **OESIA NETWORKS S.L.** presentó con fecha 28 de septiembre de 2020 escrito de mostrando su conformidad expresa con la modificación propuesta.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO.- El artículo 204 de la Ley de Contratos del Sector establece que los contratos administrativos podrán modificarse durante su vigencia por razones de interés público cuando así se haya previsto en el pliego de cláusulas administrativas particulares, en los términos y condiciones establecidos en el artículo 204, o, excepcionalmente, cuando sea necesario realizar una modificación que no esté prevista en el pliego de cláusulas administrativas particulares, siempre y cuando se cumplan las condiciones que establece el artículo 205.





SEGUNDO.- En el presente contrato, la cláusula SEXTA “Modificaciones previstas” establece:

“...2.- Asimismo, se podrá modificar el presente contrato en los siguientes supuestos, y el porcentaje máximo del precio del contrato al que pueda afectar será del 25%.

- *Cuando se produzca una ampliación o reducción de las materias de información respecto a servicios ya existentes en la CARM, y que por sus características o alcance, afecten a la demanda de servicios al 012 por parte de los ciudadanos de tal modo que sea necesario introducir cambios en el alcance de los servicios objeto del contrato y/o su organización.*
- *La eliminación de servicios por parte de la CARM y/o puesta en marcha de nuevos servicios que no respondan a campañas puntuales, y que exijan la participación del 012, para información especializada y/o servicios de gestión, generando un aumento o disminución considerable de demandas por parte del ciudadano.*
- *Necesidades derivadas de la evolución del servicio, que exijan la incorporación motivada de nuevos instrumentos de tipo técnico, que permitan una mejora en los servicios de atención al ciudadano, o en el seguimiento por parte de la CARM del servicio prestado, así como la reducción de estos instrumentos”.*

Conforme a lo señalado en dicha cláusula y en el informe del responsable del contrato concurre, en el presente supuesto, la causa para que el contrato pueda ser modificado sin que se supere el porcentaje del 20% establecido en la LCSP ni suponga la introducción de nuevos precios unitarios.

TERCERO.- El objeto de la presente modificación es incrementar el número de horas de llamadas y de atención presencial. El incremento calculado por el responsable del contrato asciende a **199.856,32 € (IVA incluido).**

CUARTO.- Conforme a lo previsto en el artículo 109.3 de la LCSP “*Cuando, como consecuencia de una modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de quince días contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación*”.

Con fecha 6 de septiembre de 2018 se constituyó garantía definitiva del 5% del precio de adjudicación (IVA excluido) mediante contrato de seguro por un importe de 79.155,90 €. Dado que el precio de la actual modificación asciende a 165.170,51€ (IVA excluido), se deberá reajustar la garantía correspondiente al 5% de esa cantidad, lo que supone 8.258,53 €.

QUINTO.- Conforme a lo previsto en los artículos 191 de la LCSP y 97.2 y 102 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas aprobado por RD 1098/2001, de 12 de octubre los trámites a seguir para aprobar la presente modificación son:

- Propuesta del responsable del contrato
- Audiencia al contratista por un plazo mínimo de 5 días hábiles





- Informe del Servicio Jurídico

SEXTO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 191 LCSP, la modificación del contrato debe acordarse por el órgano de contratación, poniendo fin el acuerdo a la vía administrativa y siendo el mismo inmediatamente ejecutivo.

Asimismo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de organización y régimen jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, la competencia para acordar esta modificación le corresponde al titular de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.

Visto que el expediente ha sido informado favorablemente por el Servicio Jurídico y fiscalizado por la Intervención General,

RESUELVO

PRIMERO.- Aprobar la modificación del contrato de **“ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS”**. La modificación del contrato consistirá en el incremento del número de horas de llamadas y de atención presencial que se indica a continuación, y, en consecuencia, en el incremento en el precio que así mismo se detalla por anualidades y en cómputo total:

EVENTOS	EXCESO DE LLAMADAS/ HORAS DE PRESENCIAL	PRECIO EVENTO	IMPORTE SIN IVA	IVA 21%	TOTAL INCREMENTO DEL PRECIO
LLAMADAS	83.005	1,1426 €	94.841,51 €	19.916,72 €	114.758,23 €
HORAS	940	15,76 €	14.814,40 €	3.111,02 €	17.925,42 €
TOTAL 2020			109.655,91 €	23.027,74 €	132.683,65 €
EVENTOS	EXCESO DE LLAMADAS/ HORAS DE PRESENCIAL	PRECIO EVENTO	IMPORTE SIN IVA	IVA 21%	TOTAL INCREMENTO DEL PRECIO
LLAMADAS	43.400	1,1426 €	49.588,84 €	10.413,66 €	60.002,50 €
HORAS	376	15,76 €	5.925,76 €	1.244,41 €	7.170,17 €
TOTAL 2021			55.514,60 €	11.658,07 €	67.172,67 €

EJERCICIO	IMPORTE DEFICIT DE LLAMADAS/HORAS	IVA 21%	TOTAL INCREMENTO DEL PRECIO
2020	109.655,91 €	23.027,74 €	132.683,65 €
2021	55.514,60 €	11.658,07 €	67.172,67 €
TOTAL	165.170,51 €	34.685,81 €	199.856,32 €

El presupuesto máximo de la presente modificación contractual sería de 165.170,51 € más 34.685,81 € correspondientes al IVA, lo que hace un total de 199.856,32 € IVA incluido,





desglosado en 109.655,91 € más 23.027,74 de IVA, lo que hace un total de 132.683,65 € IVA incluido para el ejercicio 2020 y de 55.514,60 € más 11.658,07 de IVA, lo que hace un total de 67.172,67 IVA incluido para el ejercicio 2021.

SEGUNDO.- Adjudicar el modificado de referencia a favor de la empresa **OESIA NETWORKS S.L.** con NIF B-95087482, cuyo importe adicional de **199.856,32 €** (IVA al 21% incluido), representa un 10,43 % respecto del precio de adjudicación.

TERCERO.- Autorizar y disponer el gasto correspondiente al modificado del contrato a favor de la empresa **NETWORKS S.L.** con NIF B-95087482 por un importe de **165.170,51 € más 34.685,81 € correspondientes al IVA, lo que hace un total de 199.856,32 € IVA incluido, con el siguiente desglose por anualidades:**

Año 2020	132.683,65 €
Año 2021	67.172,67 €

El importe de la modificación contractual se aplicará a la partida presupuestaria 20.04.00.121D.227.09, proyecto de gasto nº 34101, denominado "Gastos de funcionamiento y organización administrativa" y la que le sea de aplicación en el presupuesto del ejercicio de 2021. El pago del importe de los servicios objeto de la presente contratación, se realizará de forma mensual, mediante transferencia, tras la presentación de las correspondientes facturas.

CUARTO.- Notificar la presente Orden a la contratista para que en el plazo de 15 naturales días contados desde la notificación proceda al reajuste de la garantía definitiva. La formalización de la modificación se deberá realizar en el plazo de 15 días hábiles desde la notificación de la presente Orden.

Contra la presente Orden, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer, potestativamente, ante el mismo órgano que la ha dictado, recurso de reposición, en el plazo de un mes a contar desde el siguiente a su notificación, de acuerdo con lo dispuesto en el 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Si no hiciere uso del recurso de reposición, podrá interponer recurso contencioso administrativo, en el plazo de dos meses desde la notificación de la resolución, en la forma establecida en la Ley 29/98, de 13 de julio, reguladora de dicha Jurisdicción.

**LA CONSEJERA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Beatriz Ballesteros Palazón

