

## ANEXO III. JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO Y MODIFICACIONES

---

Conforme a la normativa de contratación pública se desglosan a continuación los cálculos realizados que justifican el valor estimado establecido para esta licitación y las modificaciones asociadas a la misma.

### 1. Análisis inicial del cálculo del presupuesto base de licitación

Para el cálculo del presupuesto base de licitación (24 meses), y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 100 de la LCSP, se ha realizado un estudio en el que se identifican todas las necesidades técnicas y los requisitos aplicables a la contratación del servicio de gestión telefónica para las empresas asociadas y trabajadores protegidos por FREMAP.

Dicho estudio se ha basado en:

- Análisis de los precios de adjudicación del contrato en vigor: Se ha analizado la evolución de los precios de adjudicación desde la fecha de inicio del contrato, hasta la actualidad, teniendo en cuenta el Incremento de Precios al Consumo (IPC).
- Análisis de precios de mercado: Se ha llevado a cabo un análisis comparativo de los precios aplicados por distintos proveedores con capacidad para prestar el servicio, verificando que las condiciones ofrecidas sean coherentes con los requisitos mínimos establecidos por FREMAP y representativas de los precios habituales en el mercado.

Tras analizar ambas cuestiones, se concluyó que no era viable utilizar el IPC como referencia, ya que su incremento desde el inicio del contrato actual es muy superior al incremento real del objeto del contrato, lo que desvirtuaría el presupuesto máximo. En consecuencia, el presupuesto base se ha fijado a partir del promedio de los precios de mercado obtenidos.

### 2. Actuaciones consideradas para el cálculo del presupuesto base de licitación

El número de **horas anuales** se ha calculado en base a:

- Cómputo anual de horas de los teleoperadores especialistas.
- Cómputo anual de horas del responsable del servicio.
- Cómputo anual de horas del coordinador.

El número de **segundos anuales** se ha calculado en base a:

- 26.495 encuestas con un TMO de 120 segundos x encuesta.
- Transferencias de llamadas en la operativa diaria.

El número de **SMS anuales** se ha calculado en base a una bolsa en la que se ha determinado que se enviarán 2.000 SMS, ya que no se conoce la preferencia de los consumidores sobre la utilización de este canal, pues no se disponía de este servicio en la anterior licitación.

El número de los **hilos de conversación de WhatsApp** se ha calculado en base a una estimación, 60.000 hilos, ya que, al ser un nuevo servicio del cual se desconoce su efectividad, se ha elegido el paquete con menor número de hilos que se puede contratar.

### 3. Costes considerados para el cálculo del presupuesto base de licitación

#### - Coste de personal:

- Representa aproximadamente el 96,46% del presupuesto de la licitación.

- Importe total, impuesto/s indirecto/s no incluido/s:

- Coste teleoperador especialista: 1.053.572,71 €

- 1. HORA DIURNA LUNES A SÁBADO:

- $30.564,25 \text{ horas/año} * 16,137 \text{ €/hora} = 493.215,30 \text{ €}$

- $493.215,30 \text{ €} * 2 \text{ años duración} = 986.430,60 \text{ €}$

- 2. HORA DIURNA DOMINGOS

- $1.071 \text{ horas/año} * 18,140 \text{ €/hora} = 19.427,94 \text{ €}$

- $19.427,94 \text{ €} * 2 \text{ años duración} = 38.855,88 \text{ €}$

- 3. HORA DIURNA FESTIVOS

- $551 \text{ horas/año} * 22,212 \text{ €/hora} = 12.238,81 \text{ €}$

- $12.238,81 \text{ €} * 2 \text{ años duración} = 24.477,62 \text{ €}$

- 4. HORA DIURNA FESTIVOS ESPECIALES

- $63 \text{ horas/año} * 30,227 \text{ €/hora} = 1.904,30 \text{ €}$

- $1.904,30 * 2 \text{ años duración} = 3.808,60 \text{ €}$

- Coste responsable del servicio: 96.071,29 €

- $1.762 \text{ horas/año} * 27,262 \text{ €/hora} = 48.035,64 \text{ €}$

- $48.035,64 \text{ €} * 2 \text{ años duración} = 96.071,2 \text{ €}$

- Coste coordinador: 57.247,38 €

- $1.762 \text{ horas/año} * 16,245 \text{ €/hora} = 28.623,69 \text{ €}$

- $28.623,69 \text{ €} * 2 \text{ años duración} = 57.247,38 \text{ €}$

Coste total personal (2 años de duración): **1.206.891,38 €**

#### - Coste llamada urbana saliente:

- Representa aproximadamente el 1,95% del presupuesto de la licitación.

- Importe total, impuesto/s indirecto/s no incluido/s: **24.393,16 €**

- $12.196.579 \text{ segundos/año} * 0,0010 \text{ €/segundo} = 12.196,58 \text{ €}$

- $12.196,58 \text{ €} * 2 \text{ años duración} = 24.393,16 \text{ €}$

#### - Coste servicio de SMS:

- Representa aproximadamente el 0,01% del presupuesto de la licitación.

- Importe total, impuesto/s indirecto/s no incluido/s: **108,00 €**

- $2.000 \text{ SMS/año} * 0,0270 \text{ €/SMS} = 54,00 \text{ €}$

- $54,00 \text{ €} * 2 \text{ años duración} = 108,00 \text{ €}$

#### - Coste servicio de WhatsApp:

- Representa aproximadamente el 1,58% del presupuesto de la licitación.

- Importe total, impuesto/s indirecto/s no incluido/s: **19.800,00€**
  - Coste implementación  
1 canal hilo de conversación \* 3.900,00 = 3.900,00 €  
3.900,00 € \* 2 años de duración = 7.800,00 €
  - Coste hilos implementación para 60.000 unidades  
60.000 hilos /año \* 0,10 €/hilo = 6.000,00 €  
6.000 € \* 2 años duración = 12.000,00 €

En la oferta económica prevista en el ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA, se reflejan los diferentes conceptos que integran el coste del servicio para el periodo de un año y, según el concepto, en tres o cuatro decimales, no obstante, los datos totales aquí reflejados se han redondeado a dos decimales.

#### 4. Otros factores para el cálculo del presupuesto base de licitación

Adicionalmente, el presupuesto base de esta licitación se ha calculado teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Colectivo protegido por FREMAP:

COLECTIVO PROTEGIDO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2025
Contingencias Profesionales	5.153.232	5.352.384
ITCC Trabajadores Cuenta Ajena	3.120.131	3.236.546
ITCC Trabajadores Cuenta Propia	946.821	961.122

- Evolución de llamadas en el año anterior que se muestra en la tabla a continuación:

AÑO 2024	AÑO 2025	VARIACIÓN
Llamadas recibidas: 171.375	Llamadas recibidas: 179.863	+ 4,95 %
Llamas atendidas: 151.612	Llamas atendidas: 157.230	+3,71 %
Media mensual de llamadas recibidas: 14.281	Media mensual de llamadas recibidas: 14.989	+ 4,96 %

- Campañas informativas (IRPF, revisiones de prestaciones, cambios normativos, etc.).
- Estimación de horas de teleoperador especialista, coordinador y responsable de servicio necesarias para dar cobertura al servicio, teniendo en cuenta los incrementos salariales reconocidos en el convenio colectivo del sector.
- Costes derivados de la implementación de los distintos canales de comunicación: telefónico, SMS, email, WhatsApp, etc.
- Coste de suministro de los equipos informáticos necesarios.

El desglose del presupuesto se hace por unidades del precio, en tanto que el mismo ha sido determinado en términos unitarios.

## 5. Resumen económico de la licitación

El resumen económico de la licitación es el siguiente (impuesto/s indirecto/s no incluido/s):

- Importe de la duración inicial del contrato (24 meses): **1.251.192,54 €**
- Importe de las prórrogas previstas: **0.00 €**
- Importe de las modificaciones previstas: **250.238,51 €**
- Importe del valor estimado del contrato: **1.501.431,05 €**

La duración inicial del contrato son 24 meses, sin posibilidad de prórroga.

## 6. Modificaciones previstas

Se contempla un 20% del presupuesto inicial para posibles modificaciones previstas, cuyo importe no podrá superarse en fase de ejecución, conforme al máximo establecido en la normativa de contratación pública. Los supuestos en los que pueden acometerse estas modificaciones son:

- Incremento del número/duración de llamadas, número de SMS o hilos de conversación necesarios.
- Incremento de las empresas asociadas, número de centros a los que se da servicio y trabajadores protegidos por FREMAP respecto a los años de referencia para el cálculo del presupuesto.
- Modificaciones en los requisitos especificados a raíz de cambios normativos.

En el caso de acometerse alguna de las modificaciones previstas mencionadas anteriormente, se deberá cumplir con las condiciones y requisitos descritos en el siguiente apartado:

- Si en algunos de los supuestos especificados tuviera que realizarse un modificación, se comunicarán al adjudicatario formalmente los motivos que lo han derivado y el importe del modificación. Asimismo, se firmará un anexo de novación modificativa al contrato existente entre FREMAP y el adjudicatario.
- El adjudicatario deberá presentar en el plazo de 30 días naturales una propuesta técnica y económica cubriendo el nuevo alcance, debiendo cumplirse con las condiciones previstas en los pliegos y en la oferta económica que rige el proceso de contratación.
- FREMAP analizará la propuesta técnica y económica presentada por el adjudicatario con el fin de comprobar que el alcance y los precios ofertados se ajustan a las condiciones del contrato y resultan coherentes con los valores habituales del mercado.
- Si la propuesta cumple los requisitos establecidos y resulta adecuada, se formalizará el correspondiente anexo de modificación del contrato.