

B) MEMORIA E INFORME DE ACTIVIDADES 2018 RELATIVOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DURANTE EL PRIMER AÑO

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL ÁREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y TRANSPARENCIA INTERNACIONAL ESPAÑA PARA EL ANÁLISIS Y DEFINICIÓN DE LOS PACTOS DE INTEGRIDAD PARA LA TRANSPARENCIA EN EL ÁMBITO DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA, Y SU IMPLEMENTACIÓN EN EL PROCESO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LÍNEA MADRID

**TI España
11 diciembre 2018**

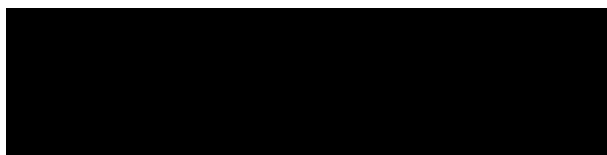
Contenido

1. Presentación
2. Objetivos y desarrollo del Pacto de Integridad
3. Actividades y cronograma del monitoreo
4. Conclusiones y recomendaciones de los informes de monitoreo
5. ANEXO: Informes de monitoreo de la ejecución

1. Presentación

Este documento se elabora en respuesta a la cláusula 8ª, apartado b) del Convenio de colaboración entre el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid y Transparencia Internacional España (en adelante, TI-E), firmado el 5 de abril de 2017.

Esta memoria e informe concierne el periodo enero a diciembre de 2018.



2. Objetivos y desarrollo del Pacto de Integridad

Tal y como establece el convenio, “el Pacto de Integridad para la Transparencia (PIT) es una idea-herramienta destinada a autoridades gubernamentales y empresas licitadoras con el propósito de consolidar sistemas de contratación pública eficientes y eficaces, y que respeten los principios de transparencia, concurrencia e igualdad de trato para prevenir los riesgos de corrupción, fomentando la rendición de cuentas en todas las fases del proceso de contratación.

El Pacto de Integridad para la Transparencia implica, para una contratación específica, diseñar el proceso de manera que las partes involucradas se comprometan a una conducta íntegra y transparente, en todas las fases del proceso de licitación, que abarcaría desde la consulta preliminar del mercado, la redacción de los pliegos hasta el primer año de ejecución del contrato.” (cláusula 1ª del convenio).

El Pacto de Integridad que nos concierne se aplica al proceso de licitación del contrato de servicios de “Apoyo a la gestión de la Atención Telefónica y Presencial a través de los Canales de Atención al Ciudadano de Línea Madrid”, con el fin de reforzar la transparencia y la rendición de cuentas en la materia.

Según estipula la cláusula 4ª, para el seguimiento del convenio se constituyó la Comisión Mixta de Seguimiento integrada por dos representantes de cada una de las partes firmantes.

La Comisión de Seguimiento se reúne trimestralmente y cuantas veces sea necesario durante la vigencia del convenio, a petición de cualquiera de las partes (cláusula 5ª).

El desarrollo del Pacto tiene las siguientes fases (cláusula 3ª del convenio):

- **1ª Fase:** Supervisión y el monitoreo de la consulta preliminar de mercado del contrato de *“Apoyo a la gestión de la atención telefónica y presencial a través de los canales de atención al ciudadano de línea Madrid”* publicada en el Boletín de la Comunidad de Madrid con fecha 9 de febrero de 2017.
- **2ª fase:** Supervisión y el monitoreo del contrato de *“Apoyo a la gestión de la atención telefónica y presencial a través de los canales de atención al ciudadano de Línea Madrid”*, específicamente en la preparación de los pliegos de prescripciones técnicas y pliegos de cláusulas administrativas

particulares, en la fase de licitación, selección y adjudicación del contrato y en la fase de ejecución del contrato durante el primer año.

3. Actividades y cronograma del monitoreo de la ejecución del contrato

De enero a diciembre de 2018 se han desarrollado por parte de TI-E las siguientes actividades en relación a la 2ª fase, ejecución del contrato durante el primer año, siguiendo las obligaciones y compromisos establecidos en la cláusula 6ª del convenio:

1. De la realización del monitoreo de la 2ª fase, ejecución del primer año de contrato, se ha encargado el mismo grupo de profesionales especializados en materia de contratación pública y transparencia:

- Silvia del Saz Cordero, experta en derecho administrativo y contratación pública
- Raquel Hernández Lamas, experta en derecho laboral
- Jorge Díaz García-Herrera, experto en sistemas de comunicación y telecomunicaciones
- Helena Ancos Franco, experta en transparencia y comunicación

Dichas personas fueron contratadas por TI-E para todo el Pacto de Integridad, desde junio 2017 hasta diciembre de 2018. Su labor ha consistido en el seguimiento, análisis y aportación de recomendaciones en relación a la licitación y adjudicación del contrato (en 2017) y primer año de ejecución del contrato (en 2018). Se pueden consultar los CV en la página web creada a efectos de informar sobre el Pacto de Integridad: <http://integridad.org.es/pactos-de-integridad/ayuntamiento-de-madrid/>.

TI-E garantiza que los expertos seleccionados son técnicos solventes en la materia que trata el contrato, asegurando la independencia de los mismos. Para ello, a los expertos designados les resultan de aplicación las causas de abstención previstas en el artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, siendo responsabilidad de TI-E garantizar este extremo.

2. A lo largo de 2018, los monitores han supervisado y monitorizado el inicio de la ejecución del contrato. Para ello se han reunido con las partes interesadas, responsables del contrato por parte del ayuntamiento de Madrid y de la empresa adjudicataria.

- Monitora de transparencia y comunicación:
Tres reuniones: 16 de mayo, 18 de julio y 26 de noviembre.

- Monitor de telecomunicaciones:
Tres reuniones: 16 y 24 de mayo, y 26 de noviembre.

- Monitora de derecho laboral:
Cinco reuniones: 6 de julio, 10 de julio, 29 de octubre, 31 de octubre y 26 de noviembre.

- Monitora de integridad en la contratación:
Dos reuniones: 26 de noviembre y 10 de diciembre.

El detalle de estas reuniones puede consultarse en los informes individuales de monitoreo y seguimiento (ver Anexo).

3. Los monitores evaluaron el proceso de primer año de ejecución del contrato en 2018 y elaboraron informes individuales que fueron presentados a la Comisión Mixta de Seguimiento para su conocimiento y valoración y se adjuntan a esta memoria (ver Anexo). Los informes de monitoreo resultantes del análisis informan sobre la transparencia y la integridad del primer año de ejecución del contrato en 2018, así como ofrecen orientación sobre las posibles medidas de prevención, detección y solución de prácticas de corrupción, colusorias, conflicto de intereses o irregularidades y recomendaciones para incrementar la transparencia del proceso.
4. Por otra parte, durante 2018, los representantes de TI-E han participado en las reuniones de la Comisión de Seguimiento y difundido los avances del Pacto de Integridad en la página web creada a tal efecto: <http://integridad.org.es/pactos-de-integridad/ayuntamiento-de-madrid/>.

La Comisión de Seguimiento del Pacto de Integridad se reunió en las siguientes fechas a lo largo de 2018:

- 31 de enero
- 8 de mayo
- 13 de julio
- 20 de septiembre
- 10 de diciembre

Cronograma de actividades del Pacto de Integridad "Línea Madrid" 2018 - 2a fase – 1er año de ejecución del contrato												
1 enero – 15 diciembre 2018	Enero	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Actividades del Pacto de Integridad					16/05: Reunión Transparencia y Comunicación, y Telecomunicaciones 24/05: Reunión Telecomunicaciones		6/07: Reunión Derecho Laboral 10/07: Reunión Derecho Laboral 18/07: Reunión Transparencia y Comunicación			29/10: Reunión Derecho Laboral 31/10: Reunión Derecho Laboral	26/11: Reunión con la Dirección General de Atención a la Ciudadanía	10/12: Reunión Integridad en la Contratación
Reuniones de la Comisión de Seguimiento del convenio	31/01				8/05		13/07		20/09			10/12

4. Conclusiones y recomendaciones de los informes de monitoreo

En 2018 se ha producido el primer año de ejecución del contrato por parte de la empresa adjudicataria.

En el Pacto de Integridad ‘Línea Madrid’ hay dos instituciones clave que permiten implementar el Pacto de Integridad: la Comisión Mixta, donde están representados el Ayuntamiento de Madrid y Transparencia internacional España –organización encargada de la observancia del Pacto – y los monitores independientes. Los Informes de Monitoreo de Integridad ofrecen las principales lecciones aprendidas para la mejora de futuros procesos de contratación desde la innovación que representa un Pacto de Integridad en España.

En general, la valoración de los monitores, en cierto modo representantes de la sociedad civil, ha sido positiva en cuanto a la disposición tanto del ayuntamiento como de la empresa adjudicataria de mejorar la transparencia y facilitar para ello toda la documentación necesaria para llevar a cabo su labor de seguimiento. No obstante, con el ánimo de mejorar la integridad en la contratación pública, todos los informes coinciden en que, para alcanzar mejores resultados, un futuro Pacto de Integridad debería comenzar en fases previas, en el momento de la identificación de las necesidades de la Administración, anterior a los pliegos. Esto hubiera mejorado algunos aspectos técnicos de los pliegos y por ende de la licitación y posterior ejecución del contrato.

Las conclusiones y recomendaciones específicas de cada aspecto del monitoreo son las siguientes:

Monitoreo de integridad de la contratación pública

- Los indicadores de transparencia son indispensables para comprobar que la ejecución del contrato se adecúa a las necesidades. En este sentido, a los indicadores señalados inicialmente, se han añadido otros que permiten obtener una visión más amplia: (i) informes periódicos del contratista sobre la ejecución; (ii) comisiones de seguimiento con reuniones periódicas (iii) documentos en los que se formalicen los resultados del seguimiento (iv) información pública sobre los resultados de la ejecución (v) utilización de los mecanismos contemplados en los pliegos para la correcta ejecución del contrato y (vi) modificación del contrato.
- En esta segunda fase, el monitoreo se ha centrado en la comprobación del nivel de cumplimiento de los indicadores ya contemplados en los pliegos de condiciones del contrato, además de su grado de efectividad.

- El equipo de monitoreo ha contado con toda la información necesaria para realizar sus funciones: expediente informatizado de todas las actuaciones que afectan al contrato en la fase de ejecución; las presentaciones efectuadas por la empresa contratista; los informes del grupo monitor; la comprobación in situ de la constancia documental del expediente de ejecución del contrato, y otros documentos.
- Una de las conclusiones relacionadas con el cumplimiento de los indicadores es que el seguimiento encomendado al Comité de Coordinación integrado por representantes del servicio de atención a la ciudadanía y de Ferrovial Servicios y de la empresa contratista se ha realizado en los términos contemplados en el Pliego de condiciones. La periodicidad de las reuniones ha sido la adecuada para controlar el ritmo de implementación prevista para las fases de ejecución del contrato.
- La contratista ha ofrecido información al servicio responsable del contrato de la situación laboral y conflictividad que se ha producido en materia de personal.
- La empresa adjudicataria ha presentado la documentación exigida en el PPT y la información que se le ha solicitado. No existe constancia documental de que se haya omitido la información reclamada.
- Se ha constatado que la empresa presenta una factura pro forma de los servicios prestados, acompañada de la documentación que se exige en el PPT. Cuando los documentos reciben el visto bueno del servicio, la contratista emite la factura. Como ya ha sido comprobado previamente, la aceptación es prácticamente inmediata, por lo que se tramita por el procedimiento ordinario.
- A pesar de las dificultades para la implementación del contrato (que se argumenta que ha sido consecuencia de las reivindicaciones laborales de los trabajadores), no consta la modificación del expediente de ejecución del contrato. En noviembre de 2018, la ejecución de las dos primeras fases no había recibido la conformidad de su cumplimiento, pues no se ha ejecutado la totalidad de las exigencias del PPT en las dos primeras fases.
- Por el incumplimiento temporal en la ejecución, se han impuesto sanciones económicas a la contratista. Una de ellas por un importe de 55.800 euros, que, después de las alegaciones de la contratista, quedó en 51.150. Un segundo expediente de penalidad se inició en octubre de 2018. En este caso, la penalidad ascendía a 98.100 euros. Después de estimar parcialmente las

alegaciones de la contratista, el monto se redujo a 95.650 euros. No hay constancia documental de que este procedimiento esté aún finalizado.

Monitoreo de telecomunicaciones

- El equipo de monitoreo ha contado con toda la información necesaria para realizar su labor, entre la que se incluyen presentaciones de la empresa contratista sobre las reuniones de seguimiento mantenidas con los responsables municipales de la ejecución del contrato; informes de las penalidades impuestas al contratista; y otros documentos. También el equipo monitor ha asistido a reuniones de seguimiento del contrato y con la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.
- Se constató la entrega de parte de la empresa contratista de toda la información solicitada sobre el estado del proyecto, los detalles técnicos e incidencias.
- Se evidenció, además, que el proyecto ha sufrido de varios retrasos. Ha sido necesaria la adquisición de nuevos equipos y esperar el suministro, por lo que hubo una dilación de dos meses. Todas las incidencias en el desarrollo del proyecto fueron debidamente informadas en las reuniones de seguimiento, en las que participaron representantes del Ayuntamiento de Madrid y la empresa contratista.
- Según la documentación, las causas del retraso en la producción se encuentran dentro de los esperables en un contrato de esta envergadura, y están bien documentadas.
- No hay constancia de que se haya hecho publicidad de la información derivada en esta fase del proyecto. El equipo monitor sugiere al Ayuntamiento que haga públicas las nuevas fechas previstas para la puesta en marcha del proyecto, así como los cambios producidos en las prestaciones y las razones de los retrasos, siempre con el uso de un lenguaje claro.
- No se evidenció el uso de una metodología previamente establecida. Se sugiere la aplicación de una metodología para incrementar la productividad y la eficiencia.
- No existe un sistema para la gestión de todos los documentos relacionados con el proyecto. Se sugiere el uso de una herramienta de gestión documental y trabajo colaborativo, para que el personal del Ayuntamiento y de la empresa

puedan gestionar todos los documentos relacionados con el proyecto. Eso aumentaría la transparencia de todo el proyecto.

Monitoreo de derecho laboral

- La transparencia del seguimiento del contrato queda acreditada en esta segunda fase. Sin embargo, en las reuniones de seguimiento con el Comité de Coordinación, los temas socio-laborales no se han tratado de manera específica, sino de forma muy general. La información requerida por el equipo monitor fue entregada por todas las partes implicadas en el proceso.
- Es mejorable la comunicación concreta de los apartados relacionados con el aspecto socio-laboral. En todo caso, las reuniones específicas propuestas por el equipo de monitoreo han sido satisfactorias para obtener documentación y explicaciones.
- Se recomienda una mayor fluidez informativa para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas hacia la ciudadanía y otros grupos de interés.
- Se constató que existe una preocupación tanto de la empresa adjudicataria como del propio Ayuntamiento, de la creación de mesas de negociación para atender las reivindicaciones sindicales. Sin valorar el fondo del asunto, se determinó que existe una posición negociadora de todas las partes implicadas en la relación laboral.
- Es recomendable contar con un plan de igualdad específico para este servicio, sin que se vincule únicamente por un informe de empresa, no ratificado con la representación legal de los trabajadores.

Monitoreo de transparencia y comunicación

- Desde el monitoreo del área de comunicación se ha constatado la máxima voluntad y compromiso políticos en todo el desarrollo del Pacto de Integridad. También ha quedado garantizada la transparencia en esta segunda fase. El equipo monitor ha obtenido toda la información solicitada.
- La participación activa y las declaraciones de los representantes de los trabajadores, como un grupo de interés primordial, es clave y contribuiría a mayor transparencia del contrato.

- Se aportan evidencias de la implantación del sistema de encuesta continua de satisfacción para todos los canales.
- Se recomienda la publicación de un breve informe sobre el cumplimiento de las cláusulas sociales del contrato y las mejoras de calidad del servicio.

5. ANEXO

Informes de monitoreo de la ejecución del contrato en 2018.

Pacto Integridad

Transparencia Internacional/Ayuntamiento de Madrid

Monitoreo Contratación Pública

Silvia del Saz

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía Línea Madrid

Nº Expediente 300/2017/00944

CPV 79511000-9 Servicios de operador telefónico

79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

79512000-6 Centro de llamadas

Valor estimado 78.664.871,34 uros

Plazo de ejecución 1 de agosto 47 meses

Madrid 2 de diciembre de 2018

MONITOREO CONTRATACIÓN PÚBLICA

Metodología y finalidad del seguimiento en la fase de ejecución:

Tal y como se indicó en el informe realizado en la primera fase, en la ejecución del contrato los indicadores de transparencia/integridad son los que permiten comprobar que la ejecución del contrato se adecúa a las necesidades a las que debe servir. En otras palabras son los indicadores relativos al seguimiento de la ejecución del contrato, y en su caso, el uso de los instrumentos contemplados en el mismo para evitar o paliar los posibles incumplimientos del contratista y garantizar que el contrato satisface las necesidades de las que partió el órgano de contratación.

Así, a los indicadores que entonces se señalaron se han añadido algunos que permiten obtener una visión más completa: (i) informes periódicos del contratista sobre la ejecución; (ii) comisiones de seguimiento con reuniones periódicas (iii) documentos en los que se formalicen los resultados del seguimiento (iv) información pública sobre los resultados de la ejecución (v) utilización de los mecanismos contemplados en los pliegos para la correcta ejecución del contrato y (vi) modificación del contrato.

El monitoreo en materia de contratación pública en esta segunda fase, ha tratado de comprobar el nivel de cumplimiento de los indicadores ya contemplados en los pliegos de condiciones del contrato y el nivel de efectividad de los mismos, para lo cual ha sido determinante la valoración que respecto a los indicadores específicos en cada una de las materias (técnica, telecomunicaciones y laboral) han realizado cada uno de los monitores en su propio ámbito.

Información de la que se ha partido

Para el estudio del índice de cumplimiento de los indicadores anteriormente seleccionados se han tenido en cuenta:

a) La constancia en un expediente informatizado de todas las actuaciones que afectan al contrato en la fase de ejecución incluidas las certificaciones, justificaciones económicas y pagos, así como los expedientes de penalidades impuestas al contratista.

- b) Presentaciones efectuadas por la empresa contratista en las reuniones de seguimiento mantenidas con los responsables municipales de ejecución del contrato.
- c) Informes del grupo monitor a las reuniones mantenidas entre la empresa contratista y los responsables municipales de la ejecución del contrato.
- d) expedientes administrativos de imposición de penalidades al contratista
- e) Informe de la dirección general de atención a la ciudadanía sobre pruebas de despliegue de implantación de la nueva versión de CRM en las oficinas de atención a la ciudadanía y teléfono 010 (septiembre 2018)
- f) comprobación in situ de la constancia documental del expediente de ejecución del contrato así como de las actuaciones que se han ido realizando para su implementación.
- g) documento de mejoras ofertadas por la contratista que fueron objeto de valoración conforme a los criterios de baremación incluidos en el pliego
- h) Informe a fecha de noviembre de 2018, sobre el nivel de cumplimiento por el contratista de las obligaciones contempladas en el PPT y en el anexo del PCAP.

Verificación del cumplimiento de los indicadores

Primero.- En cuanto a los indicadores relativos a la presentación por el contratista de informes de ejecución, celebración de las reuniones periódicas del contratista con el órgano responsable de controlar la ejecución del contrato, y constancia documental de la información aportada y de los resultados de las citadas reuniones hay que indicar lo siguiente.

El seguimiento encomendado al Comité de Coordinación integrado por representantes del servicio de atención a la ciudadanía y de Ferrovial Servicios, y de la empresa contratista se ha realizado en los términos contemplados en el Pliego de condiciones.

En efecto, este órgano ha mantenido las reuniones semanales de implantación y seguimiento del contrato con la periodicidad exigida para controlar de cerca el ritmo de la implementación prevista para las sucesivas fases de ejecución del contrato y en su caso valorar las propuestas que permitieran el cumplimiento en los hitos establecidos. Este seguimiento ha sido completado con diversas

comunicaciones cursadas mediante correo electrónico solicitando o presentando nueva documentación o información por la empresa contratista.

La contratista ha mantenido informado puntualmente al servicio responsable del contrato de la situación laboral y conflictividad que en materia de personal se ha venido produciendo, situación que no ha sido objeto de revisión en este informe por no formar parte de la especialización profesional de quien lo suscribe.

Ha existido, en consecuencia, un seguimiento exhaustivo de la ejecución del contrato para garantizar su cumplimiento en los términos establecidos, dicho esto sin perjuicio de la efectividad que haya tenido que como veremos a continuación no ha sido la adecuada.

La empresa adjudicataria ha presentado la documentación exigida en el PPT así como la información que le ha sido reclamada, sin que exista constancia documental de que en algún momento se ha omitido la información o documentación reclamada.

Se ha podido comprobar a partir de la documentación que obra incorporada al expediente de contratación que el seguimiento se ha realizado de forma exhaustiva también en lo que atañe a la justificación de los servicios prestados por la empresa contratista antes de realizarse el pago.

De hecho el procedimiento que se sigue, y del que existe plena constancia documental, es el siguiente: la empresa presenta una suerte de factura pro forma de los servicios prestados junto con la documentación exigida en el PPT. Sólo cuando la documentación aportada recibe el visto bueno del servicio por corresponder con los que a juicio de la administración han sido realmente prestados, se emite por el contratista la factura de manera que su aceptación es prácticamente inmediata, pasando tras su aceptación a ser tramitada por el procedimiento ordinario.

Los resultados de las diferentes reuniones han sido convenientemente documentados para hacer posible el seguimiento de los avances en la ejecución.

Segundo.- No consta en el expediente de ejecución del contrato y este elemento ha sido corroborado por el servicio encargado de la ejecución del contrato que a pesar de las dificultades existentes para la implementación del contrato, al parecer incrementadas por los problemas que se han planteado como

consecuencia de las reivindicaciones laborales de los trabajadores, se haya procedido a su modificación. Ello a pesar de que siendo el mes de noviembre de 2018, la ejecución de las dos primeras fases no ha recibido aun la conformidad de su cumplimiento, pues no se han cumplimentado la totalidad de las exigencias del PPT en las dos primeras fases, tal y como acredita el Informe que nos ha sido suministrado y ha corroborado el servicio en la reunión mantenida el día 26 de noviembre de 2018.

Tercero.- El servicio encargado de la ejecución ha utilizado las prerrogativas contempladas en el PPT como sanción del incumplimiento temporal de las obligaciones asumidas por el contratista.

Conforme establecía el PPT la ejecución del contrato había de llevarse a efecto en tres fases, una primera que abarcaba cuatro meses desde la formalización del contrato, y que finalizaba el 30 de abril. Una segunda fase que comenzaba el 1 de mayo siendo esta la fecha para que el contratista cumpliera alguna de las obligaciones de esta segunda fase, y una tercera a la que no procede referirnos en este momento.

En junio de 2018, apenas transcurrido un mes desde el transcurso de la primera fase el momento de entregas de parte de las prestaciones de la segunda, se inició por el Ayuntamiento un primer expediente de penalización, en el que se proponía la imposición de una multa en función de los días de demora en que había incurrido el contratista. En concreto la demora afectaba a treinta y seis prestaciones de la fase primera y segunda, a una ratio de cincuenta euros, lo que suponía un importe total de 55.800 euros. Tras alegaciones de la contratista según las cuales se había cumplimentado y aprobado por el Ayuntamiento la actualización del índice analítico de generación de informes, la actualización del sistema de encuesta de satisfacción (sólo se había producido una demora de ocho días) y el sistema para realización de encuestas y sondeos de opinión, se dictó resolución que estimando parcialmente las alegaciones, resolvió penalizar a la contratista con el importe de 51.150 euros como consecuencia del retraso en la entrega de cada uno de los productos y documentación especificados en el apartado 3 del pliego de prescripciones técnicas.

Tal y como se ha informado por el servicio encargado de la ejecución del contrato la mencionada penalidad no ha sido recurrida y ha sido deducida de la facturación correspondiente al mes de mayo.

En la medida en que persistía el incumplimiento de 25 de las prestaciones de las fases primera y segunda, se inició por el servicio encargado de la ejecución del contrato en octubre de 2018 un segundo expediente de penalidad por los retrasos incurridos durante el mes de junio, julio y agosto. En este caso las penalidades ascendían a un importe de 98.100 euros. La contratista presentó alegaciones indicando que seis de las prestaciones habían sido convenientemente realizadas de manera que debía rebajarse la penalización en la parte correspondiente. Sus alegaciones fueron parcialmente estimadas aunque el informe parte de una cantidad muy elevada de 95.650 euros.

No hay constancia documental de que este procedimiento este aun finalizado pero la fecha reciente del último informe emitido indica y así se ha corroborado por el servicio que en días próximos se dictará resolución en el sentido establecido.

Indicadores y nivel de cumplimiento

- 1.- Informes periódicos del contratista sobre la ejecución..... 10
- 2.- Comisiones de seguimiento con reuniones periódicas 10
- 3.- Documentos en los que se formalicen los resultados del seguimiento..... 10
- 4.- Información pública sobre los resultados de la ejecución..... No hay
- 5.- Utilización de los mecanismos contemplados en los pliegos para la correcta ejecución del contrato 8
- 6.- Modificación del contrato.... 10.

MONITOREO DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN

Proyecto

Pacto de Integridad Transparencia Internacional España - Ayuntamiento de Madrid

*"APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL A
TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LÍNEA MADRID."*

SEGUNDA FASE

N.º DE EXPEDIENTE: 300/2017/00944

CPV: 79511000-9 - Servicios de operador telefónico

79510000-2 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas

79512000-6 - Centro de llamadas

VALOR ESTIMADO: 78.664.871,34 €

Madrid, 3 de diciembre de 2018

SEGUNDA FASE: INDICADORES Y EVALUACIÓN DE INTEGRIDAD DEL PROCESO DE EJECUCIÓN

ÍNDICE

1- Objetivos del monitoreo de comunicación de la segunda fase del proyecto.....	3
2- Alcance del informe y desarrollo del proceso.....	4
3- Evidencias de transparencia y comunicación.....	6
4- Observaciones de desarrollo de la segunda fase.....	7
5- Indicadores.....	9
6- Recomendaciones.....	10

1.OBJETIVOS DEL MONITOREO DE COMUNICACIÓN. SEGUNDA FASE.

Como ya pusimos de manifiesto en nuestro primer informe, la evaluación sobre cómo informar y rendir cuentas a la ciudadanía respecto a los Pactos de Integridad, va asociada en primer lugar, a *los riesgos de integridad en el ciclo de la contratación pública* y en segundo lugar, a *los riesgos asociados a un contrato particular* (bien por el desempeño en el anterior contrato ejecutado o por las características particulares del contrato) y a *la detección de las necesidades de cada grupo de interés*, en relación con el propio contrato y el servicio a prestar.

Desde el ámbito de la comunicación del Pacto de Integridad, los objetivos a los que debía dar satisfacción el Pacto de Integridad eran los siguientes:

- o Incrementar la confianza pública a través de la transparencia,
- o Ajustar los objetivos políticos y la inversión pública a los objetivos planteados,
- o Aumentar la capacitación y la sensibilización de los funcionarios públicos para evitar la corrupción y para proteger su trabajo de injerencias externas,
- o La capacitación y empoderamiento de la sociedad civil para contribuir a la integridad de la contratación pública,
- o Ayudar a aumentar el impacto y la efectividad de los propios procesos de contratación, aumentando la credibilidad del proceso de contratación y la confianza en las autoridades administrativas.

De forma más concreta,

- o hacer el proceso de contratación visible, transparente y fiscalizable asegurando que todas las fases del procedimiento quedan debidamente documentadas y garantizando que el proceso contractual ha seguido un curso de legalidad,
- o comunicar el devenir de todo el proceso de contratación de forma oportuna, accesible y asequible para todos los grupos de interés,
- o que las posibles incidencias, conflictos y quejas en relación con el proceso de contratación y la ejecución del contrato sean tratadas y adecuadamente gestionadas, en su caso,
- o que el propio proceso de divulgación mejore los procesos futuros de contratación.

Según esto, durante la segunda fase del Pacto de Integridad, el monitoreo de **la comunicación** se ha centrado en tres ejes fundamentales:

- La *propia comunicación de la transparencia del Pacto de Integridad*.
- El *alcance de esa comunicación a grupos de interés prioritarios* en esta segunda fase.
- Por otra parte, las limitaciones temporales propias de la vigencia del Pacto de Integridad y las dilaciones en la implementación del contrato durante la primera fase, aconsejaban **reportar también sobre la periodicidad de las consultas y reuniones**, de manera que se estableciera una suerte de *alerta temprana* sobre posibles riesgos que no pudieran contemplarse tras la finalización del pacto de Integridad y como variable o indicador de refuerzo frente a los demás indicadores.

Dentro del primer aspecto, si en una primera fase primaron los aspectos de contratación administrativa, en esta segunda fase se ha prestado atención **a la evaluación de las relaciones laborales y las cláusulas sociales**, aspectos críticos en los pliegos del contrato. En relación con el segundo aspecto, frente a los grupos de interés prioritarios en la etapa anterior -los licitadores y la comunicación

general del Pacto de Integridad a la ciudadanía-, **ahora cobran relevancia los trabajadores y usuarios del servicio de Línea Madrid.**

Según esto, **los indicadores de comunicación de esta segunda fase se han centrado en la medición de la transparencia e integridad sobre los siguientes aspectos:**

- Que la adjudicataria cumpla sus compromisos conforme al calendario establecido, y en su caso, se justifiquen todas las incidencias del proyecto,
- Que personal del Ayuntamiento encargado del control del desarrollo del proyecto, así como los técnicos de la empresa y los representantes de los trabajadores pongan oportunamente a disposición de los monitores, la información requerida durante la vigencia del pacto de integridad,
- Frecuencia de las reuniones de seguimiento de la ejecución del proyecto,
- Que los trabajadores del contrato tengan garantías adicionales sobre el cumplimiento del contrato durante la vigencia del pacto de integridad,
- Dentro del alcance temporal del Pacto de Integridad, y en la medida en que su implementación y cronograma lo permitan, reportar sobre la percepción de la ciudadanía en relación con la calidad de los servicios de Línea Madrid.

2. ALCANCE DEL INFORME Y DESARROLLO DEL PROCESO

El plazo de ejecución del contrato comenzó el día 1 de enero y su duración es hasta el 30 de noviembre de 2021. Dicha ejecución contempla tres fases, la primera de Implantación y entrada del servicio, que abarcaba desde el 1 de enero hasta el 30 de abril de este año. Esta fase de cuatro meses de duración, conlleva la ejecución de una serie de actuaciones que incluyen: el despliegue de infraestructuras físicas y lógicas; la contratación y formación de personal; el inicio gradual de la prestación del servicio en las Oficinas, la elaboración e implantación del plan global de supervisión y el inicio gradual de la prestación del servicio en atención telefónica y telemática.

La **segunda fase**, contempla la gestión y la prestación de los servicios, con una fecha de inicio de 1 de mayo de 2018, donde se contemplaban los siguientes hitos: la prestación de servicios de atención personalizada a la ciudadanía a través de todos los canales del pliego (chat online o telefónico a la navegación de los usuarios del canal web www.madrid.es y la Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid); la prestación de servicios de recepción, tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones relativas a la ciudad; la prestación de servicios de realización de sondeos de opinión a la población usuaria de determinados servicios municipales; mantenimiento correctivo y perfectivo de todos los elementos tecnológicos; el suministro y gestión de los consumibles; la impartición de la formación continua necesaria a los gestores y supervisores; la revisión y prueba periódica del plan de contingencia de Línea Madrid así como la seguridad del fichero de datos de carácter personal "Atención al Ciudadano"; el aseguramiento de la calidad de los servicios prestados y la entrega al Ayuntamiento de cada uno los productos desarrollados en el marco del contrato a medida que se vayan finalizando.

La **tercera fase**, que contempla las actuaciones necesarias para llevar a cabo el plan de transición salida del servicio, no afectan al presente informe.

Conforme se recoge en el apartado 6.1 *Plan de transición de entrada del servicio del PPT* del mencionado contrato, a fin de gestionar este proceso de transición de implantación y entrada del servicio se constituyó un **Comité de Coordinación**, integrado por representantes de la DG de Atención a la Ciudadanía, de IAM y de la empresa contratista.

Las reuniones del Comité de Coordinación para el seguimiento y coordinación de las actividades a desarrollar por todas las partes concernidas en las dos primeras fases de implantación del contrato, se han realizado de forma periódica y su convocatoria y orden del día se han trasladado oportunamente a los monitores del Pacto de Integridad.

Del mismo modo, tras la finalización de las reuniones, se ha puesto a disposición de los monitores la información relacionada con la ejecución y el cumplimiento del contrato y las notas informativas sobre las reuniones de las comisiones de seguimiento con indicación de fecha y representantes.

El retraso en la entrega de algunos productos y servicios determinó que se incoara expediente de penalidades conforme se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas que regulan el contrato de prestación de servicios, adjuntándose así mismo la notificación final después de la consideración a las alegaciones presentadas por la empresa. Por otra parte, manteniéndose el retraso en algunos de los productos en el mes de agosto se inició un nuevo expediente agrupando los meses de junio, julio y agosto, del que se adjuntó también informe.

Ante las incidencias acaecidas se replanifica de nuevo el despliegue de infraestructuras y el cronograma de entrega.

3. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

En cuanto a las evidencias para conseguir esta transparencia y acceso a la información citaremos:

3.1. DOCUMENTOS

- Informes del grupo monitor de las reuniones del 16 y 24 de mayo de 2018 mantenidas entre la empresa contratista y los responsables municipales de ejecución del contrato.

- 1- Presentaciones efectuadas por la empresa contratista en las reuniones de seguimiento mantenidas con los responsables municipales de ejecución del contrato, los días 16 y 24 de mayo y 18 de julio de 2018
- 2- Presentación del informe ejecutivo del proyecto de migración (por parte de Everis, empresa subcontratada por Ferroser) de 8 de mayo de 2018
- 3- Informe de la nueva versión del CRM aportada por la empresa adjudicataria (julio 2018)
- 4- Informe de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía sobre pruebas y despliegue de implantación de nueva versión de CRM en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y teléfono 010 (25 de septiembre 2018)
- 5- Informe de primera penalidad impuesta al contratista
- 6- Informe de segunda penalidad impuesta al contratista
- 7- Informe de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Estado de Implantación del contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid (8 de noviembre de 2018).
- 8- Documentación e informe de las obligaciones trimestrales (agosto-septiembre-octubre)
- 9- Informe sobre conciliación

- 10- Declaración responsable de afiliación y alta en la Seguridad Social de todo el personal que se haya ido incorporando al contrato
- 11- Revisión de la evaluación de riesgos laborales
- 12- Declaración responsable sobre el porcentaje de contratos laborales de carácter indefinido

3.2. REUNIONES MANTENIDAS

Se mantienen reuniones de seguimiento del contrato los días 16 de mayo, 18 de julio y con la Dirección General de Atención a la Ciudadanía el 26 de noviembre de 2018.

3.3. SOLICITUD DE DOCUMENTACION ADICIONAL

Se solicita asimismo por este monitor información adicional al Comité de Empresa y a representantes de Ferroser sobre la información a los trabajadores sobre la existencia del Pacto de Integridad así como indicadores de calidad del servicio a los usuarios.

Finalmente se hace un seguimiento en prensa y redes sociales sobre las incidencias del contrato de Línea Madrid.

4. CONCLUSIONES SOBRE LA SEGUNDA FASE DEL PACTO.

Desde el monitoreo del área de comunicación se ha constatado la máxima **Voluntad y compromiso políticos en todo el desarrollo del Pacto de Integridad.**

Del mismo modo, la disposición del equipo del Ayuntamiento de Madrid, ha garantizado la máxima transparencia en todas las instancias del proceso de contratación y la puesta a disposición de los monitores de cuanta información se ha requerido.

La transparencia del seguimiento del contrato ha quedado además debidamente garantizada a lo largo de esta segunda fase, tanto por la periodicidad de las reuniones mantenidas, como por la comunicación previa de las convocatorias y su orden del día así como por el reporte de la documentación de soporte y las notas informativas de las reuniones.

Concretamente en el área de comunicación, en todo momento se ha puesto a disposición de este monitor la información solicitada, manifestándose la colaboración del Ayuntamiento, Empresa y representación de los trabajadores.

Las dilaciones en el proceso de implantación de infraestructuras y equipos, por otra parte, comprensibles por la complejidad del proyecto, han quedado también debidamente documentadas y justificadas, así como el proceso de imposición de penalidades por los retrasos en el cronograma.

Estos retrasos en la ejecución de la primera y segunda fase, han determinado no obstante, que aspectos críticos para el control de la integridad del proceso hayan quedado relegados a la tercera fase, como la implementación del plan de formación de los trabajadores, aprobado el 26 de noviembre de 2018 pero no ejecutado.

Desde el punto de vista de la ejecución de aspectos críticos del contrato, como el **cumplimiento de cláusulas sociales (estabilidad de la plantilla, conciliación)** se aportan evidencias del cumplimiento de cláusulas sociales y del plan de conciliación **según lo establecido en el contrato.** No obstante, sería recomendable de cara a futuros contratos, ir más allá de la exigencia de la mera declaración responsable de la persona competente en la empresa adjudicataria respecto a las altas y afiliaciones a la Seguridad Social de los trabajadores que han de ejecutar el contrato, la publicación directa de estos informes por parte del Ayuntamiento de Madrid. En este sentido, nuevamente, la participación activa y las declaraciones de

los representantes de los trabajadores, como un grupo de interés primordial, es clave y contribuiría a mayor transparencia del contrato.

Del mismo modo, sería aconsejable la publicación del plan de conciliación, un plan que no reviste aspectos de confidencialidad y que aportaría a la mejora de la comunicación social del Pacto y de la integridad del contrato.

En cuanto a la mejora de la calidad el servicio, se aportan evidencias de la implantación del sistema **de encuesta continua de satisfacción para todos los canales** (página 93 PPT, apartado 4.3.20) así como del sistema de comunicación de avisos de servicio, aspectos muy relevantes desde el área de comunicación del Pacto de Integridad. (Presentado 09-05-2018 junto con el documento del sistema integrado de comunicación de avisos.)

Del mismo modo, el plan global de supervisión de **Aseguramiento de la calidad del servicio y actuaciones de mejora** (página 110 PPT, apartado 4.4.7 y página 142 apartado 7.7) también ha sido presentado y aprobado.

No obstante, hemos de reclamar la atención sobre dos aspectos:

-El primero, la obligación del adjudicatario de generar, junto con un plan de supervisión de atenciones, un informe mensual de ejecución del plan de supervisión de atenciones, que contendrá la cuantificación y análisis cualitativo de las escuchas, grabación de pantallas, entrevistas, sugerencias y reclamaciones, auditorías cuatrimestrales del 010 y otras actuaciones de supervisión conforme al plan establecido, así como las acciones de mejora implantadas y las propuestas de mejora que quiera dirigir al Ayuntamiento de Madrid en ámbitos de su competencia.

Aquí no tenemos referencias directas, sino que se ha informado por la empresa al ayuntamiento de Madrid, sobre su cumplimiento, con fecha 16 de octubre de 2018. Aunque su información se ha producido recientemente, sería recomendable la constatación directa de este dato.

Por otra parte, **no hay constancia** de presentación de Informe a sugerencias y reclamaciones por parte de la ciudadanía. Según el contrato, el adjudicatario vendrá obligado a emitir informe individual sobre cada una de las sugerencias y reclamaciones formuladas por la ciudadanía y que estén relacionadas con los servicios prestados por el mismo, por vía electrónica y en un plazo máximo de dos jornadas laborables desde su solicitud por el Ayuntamiento de Madrid.

En definitiva, dada la complejidad del Contrato de Línea Madrid, se ha constatado que el Pacto de Integridad es una herramienta especialmente útil para promover la integridad y la adecuación a la legalidad en procesos de contratación complejos y de altos costes, permitiendo un seguimiento exhaustivo por expertos en cada área y además con un coste de implementación muy pequeño en relación con el monto global de la licitación.

Junto a ello, el Pacto de Integridad contribuye a mejorar la eficacia de la contratación, esto es, refuerzan y amplían el control posterior del contrato, no sólo mediante el control de la legalidad documental sino controlando la eficacia del contrato evitando que los objetivos públicos sean debilitados y en particular, garantizando los objetivos económicos, sociales y medioambientales marcados en el objeto del contrato.

5.INDICADORES DE INTEGRIDAD DE LA SEGUNDA FASE

	Valor
Indicadores sobre la comunicación e impacto del propio Pacto de integridad	
Se publica información sobre los principales hitos de la segunda fase del contrato en el portal de Línea Madrid en la web del Ayuntamiento de Madrid	NO
Se ha informado por la empresa a los trabajadores sobre la existencia y alcance del Pacto de integridad	NO
Se ha informado por los representantes de los trabajadores a éstos sobre la existencia y alcance del Pacto de Integridad	NO
Indicadores sobre la transparencia del proceso de ejecución del contrato	
Se mantienen reuniones periódicas de seguimiento del Pacto entre el Ayuntamiento, representantes de la empresa y representantes de los trabajadores (Comité de Coordinación)	SI
Se aporta puntualmente documentación sobre avances e incidencias en la implementación del contrato por parte del Ayuntamiento	SI
Se aporta información sobre avances e incidencias en la implementación del contrato por parte de representantes de los trabajadores	SI
Se aporta puntualmente documentación sobre avances e incidencias en la implementación del contrato por parte de Ferroser	SI
Se establece un plan de contingencia para las incidencias técnicas	SI
Se justifican las incidencias técnicas del proyecto	SI
Se justifican las incidencias laborales del proyecto	SI
Relaciones con usuarios del servicio	
Se han implementado los canales técnicos establecidos en el contrato para las encuestas de satisfacción del servicio por los usuarios	SI
Se publican informes sobre la calidad del servicio prestado a la ciudadanía	NO
Canal Anónimo de denuncias para la ciudadanía y trabajadores sobre incidencias del contrato	NO
Informe de sugerencias y reclamaciones por parte de la ciudadanía	NO

6.RECOMENDACIONES

6.1.SOBRE EL PACTO DE INTEGRIDAD DEL PRESENTE CONTRATO.

- 1.1.** Se recomienda publicar en el portal del Pacto de Integridad, junto con los informes de los monitores, un breve informe del Ayuntamiento de Madrid sobre los principales hitos acaecidos en el desarrollo del proyecto (cronograma de trabajo, replanteamiento y motivos, con especificación de las penalidades impuestas comprensivas de la causa, y base jurídica de su imposición).
- 1.2.** Se recomienda la publicación de un breve informe sobre el cumplimiento de las cláusulas sociales del contrato y las mejoras de calidad del servicio.

6.2.SOBRE FUTUROS PACTOS DE INTEGRIDAD.

La mejor forma de promoción de la integridad en la contratación pública pasa por **diseñar un modelo de gobernanza** que permita:

- conocer la realidad (a través de la transparencia y en tiempo real), esto es, la **trazabilidad oportuna** de todas las fases de contratación,

- **detectar debilidades o amenazas** del proceso de contratación en curso y,
- realizar una labor de **prospectiva** de la mejora de la contratación pública

- 1) Desde el punto de vista de la **trazabilidad**, ha de garantizarse la publicidad de la información del ciclo de vida de la contratación más relevante, así como un registro actualizado de los documentos claves del procedimiento.

Desde la publicación de información referida a la formación del contrato (estudios previos, informes presupuestarios y de planificación, método de adjudicación y la justificación; alcance y especificaciones de cada contrato); información referida a la fase de contratación, la composición, forma de designación y convocatorias de las Mesas de contratación, actas de las Mesas de Contratación, información relacionada con la ejecución y el cumplimiento del contrato (información sobre subcontrataciones, modificaciones y ampliaciones a los contratos) así como los informes de las Comisiones de seguimiento.

A estos efectos, resulta interesante el despliegue de un **visor de las distintas fases del ciclo de vida del contrato**, con los principales hitos documentales y reuniones mantenidas. Un ejemplo que podría servir de inspiración podría ser el visor presupuestario de la Generalitat Valenciana.

Junto a ello, de esta forma, se incrementa la formación de los empleados públicos que participan en los procesos de licitación pública y del personal de las empresas licitadoras, en materia de ética, transparencia pública y prevención de la corrupción.

Se crea además una suerte de alerta temprana sobre las empresas licitadoras que previene de prácticas ilegales o corruptas.

Por ello, para que cumpla con estos objetivos, el Pacto de Integridad debe **comenzar a desplegar sus efectos desde el momento de la consulta preliminar del mercado, en caso de existir, y en cualquier caso, antes de la redacción de los pliegos de la licitación.**

- 2) Respecto a la detección de las posibles **debilidades o amenazas** de un contrato en particular, los Pactos de Integridad han de adaptarse a cada contrato y por ello cobran especial importancia las **consultas preliminares del contrato.**

En este sentido, las consultas preliminares del contrato han de partir de una concepción amplia del contexto de competencia económica en el ámbito concreto del contrato pero también del contexto social en el que se ha de desenvolver el futuro contrato.

En el caso del mercado de la atención telefónica es un mercado con:

- i) elevadas barreras de entrada, como la exigencia de altas inversiones a realizar,
- ii) complejas curvas de aprendizaje para los licitadores por razón de las especificaciones técnicas del servicio y de la idiosincrasia de la población objetivo

Junto a ello, había varios factores que suponían barreras adicionales:

- iii) evitar en la medida de lo posible “cortas y pegas” de contratos anteriores similares, sin tener en cuenta el contexto de competencia actual en el momento de redacción de los pliegos,

iv) el factor psicológico de la temporalidad política de la propia administración responsable que lleva a los operadores a mantener un determinado status quo o a no ofertar

v) la novedad del Pacto de Integridad

vi) la novedad de las cláusulas sociales para los trabajadores: la mejora de las categorías profesionales, subidas salariales, estabilidad en el empleo o conversión de contratos temporales en indefinidos, así como la municipalización de las 26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Por ello, la consulta preliminar del contrato, como paso previo a la redacción de los pliegos, ha de ser lo más amplia posible en el sentido de abarcar las posibles fallas o barreras de mercado en el servicio, obra o prestación particular objeto del contrato.

Junto a ello, el período de consultas a los pliegos de prescripciones técnicas es otro elemento interesante a tener en cuenta.

3) Elementos correctivos posteriores a la adjudicación del contrato o a la presentación de ofertas.

La posible existencia de información asimétrica o de un contexto de concurrencia competitiva estrecho se pueden corregir en el Pacto de integridad con:

-la consulta a los licitadores que habían participado en las consultas a los pliegos pero finalmente no presenten oferta.

3. Elementos de prospectiva y mejora de futuros pactos de integridad.-

3.1. El Pacto de Integridad debe comenzar desde antes de la redacción de los pliegos, y preferiblemente, antes de la **consulta preliminar del mercado**.

El análisis de los elementos de concurrencia competitiva que deberían tenerse en cuenta en la consulta preliminar, suele ser un análisis de coste relativo que se puede minimizar a través de la participación de los propios monitores en esta consulta. Este aspecto no va en contra ni del art. 115 LCSP ni del artículo 62 de la misma ley.

Sólo de esta forma se podrá obtener una definición realista de las especificaciones técnicas del servicio; una adecuada planificación del proceso que valore la proporcionalidad entre los elementos del servicio solicitados, el cumplimiento de los objetivos de calidad del producto o servicio por el adjudicatario y los posibles oferentes del mercado; y una clara definición y ponderación de los criterios de selección.

Estas valoraciones cobran además mayor relevancia cuando estamos en presencia de contratos con antecedentes conflictivos o para garantizar el efectivo cumplimiento de cláusulas sociales o medioambientales.

3.2. La rendición de cuentas implica a efectos del Pacto de Integridad:

- el fomento de un entorno favorable que reconozca, fomente, promueva, proteja y genere oportunidades de consulta y monitoreo por parte de la ciudadanía en relación a las contrataciones públicas.
- estrategias de consulta ciudadana y de participación durante la ejecución del contrato, especialmente en casos de contratos de impacto significativo.

Para ello recomendamos en su día la habilitación de un canal específico dedicado al Pacto de Integridad en la web de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid, así como la habilitación de un **canal anónimo de denuncias** de casos de corrupción, irregularidades o conflictos de interés (whistleblowers) así como de cualquier incidencia relativa al contrato.

La creación de estos Canales de denuncia tiene además otra misión y es la de fomentar programas de compliance en empresas.

En este sentido, nos congratulamos de que este ha sido uno de los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento en el II Plan de actuación en la Open Government Partnership OGP (<https://www.opengovpartnership.org/commitment/01-creacio-n-de-un-buzo-n-ano-nimo-de-denuncias>).

3.3. La comunicación de los Pactos de Integridad es crítica y ha de ser equilibrada respecto a todos los grupos de interés. En este sentido hay que garantizar la total permeabilidad de la comunicación del Pacto a licitadores, trabajadores, contratistas, funcionarios y sociedad civil.

La participación de las principales partes interesadas y tratamiento equilibrado de ellas, contribuirá a que las contrataciones sean más competitivas y justas, mejorando el desempeño contractual y asegurando el logro de los resultados de desarrollo previstos. Es decir, servirá en definitiva, para recibir un valioso input en la valoración de los impactos del contrato.

Especialmente en este caso concreto del servicio Línea Madrid, la definición de qué otros grupos de interés tienen la palabra en el proyecto promoverá:

- el aumento y concienciación públicas de los beneficios del pacto de integridad;
- una imagen de transparencia en los contratos del Ayuntamiento de Madrid
- el aumento reputación de contratistas
- la mejora condiciones laborales de los trabajadores (transparencia radical)
- el aumento de la confianza general de los grupos de interés

La comunicación y sensibilización es fundamental en el caso de la existencia de cláusulas sociales y medioambientales y como en este caso, además, la existencia de un conflicto laboral externo.

El conflicto laboral ha neutralizado en parte, el impacto del PI desde el punto de vista de la comunicación por la desinformación al colectivo de los trabajadores. Este riesgo se habría minimizado con un mejor enfoque de la comunicación al grupo crítico, a los trabajadores y a la sociedad.

INFORME DE TRANSPARENCIA INTERNACIONAL

MONITOREO DEL ÁREA DE LABORAL

AUTORA: D^a Raquel Hernández Lamas

FASE DE EJECUCIÓN

DOCUMENTO FINAL

DENOMINACIÓN: Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

N.º DE EXPEDIENTE: 300/2017/00944

CPV: 79511000-9 - Servicios de operador telefónico

79510000-2 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas

79512000-6 - Centro de llamadas

VALOR ESTIMADO: 78.664.871,34 €

PLAZO DE EJECUCIÓN: 1 de agosto de 2018 + 47 meses

Madrid, 13 de diciembre de 2018

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

ÍNDICE

1- OBJETIVO DEL INFORME	3
2- METODOLOGÍA, INDICADORES DE INTEGRIDAD Y SISTEMA	4
2.1. PLAZOS DE EJECUCIÓN DEL PROCESO	4
2.2. DEFINICIÓN DE INDICADORES	5
2.3. DOCUMENTACIÓN VALORADA AL EFECTO DEL INFORME	6
2.4. RELACIÓN DE REUNIONES PLANTEADAS	8
3- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD DE CUMPLIMIENTO CONTRATO PÚBLICO EN LA 2ª FASE	9
3.1. CLAÚSULAS SOCIALES DEL PLIEGO	9
3.2. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LA DOCUMENTACIÓN REFERIDA	16
3.3. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LAS REUNIONES EFECTUADAS	18
3.4. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS CON LOS INDICADORES	18
4- CONCLUSIONES	20

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pág. 2

1- OBJETIVO DEL INFORME

El Pacto de Integridad, es una iniciativa novedosa de gestión pública para mejorar la transparencia, la participación y prevenir la corrupción en la contratación pública.

El Pacto es un mecanismo de rendición de cuentas en la contratación pública, con participación de la sociedad civil, para un proceso de contratación pública, se supervisa, controla la integridad y la posterior ejecución del contrato público.

El Pacto de Integridad en sí es un documento que establece los compromisos que adquieren la administración y las empresas licitadoras, de mantener una conducta íntegra y ser lo más transparente posible sobre el proceso de contratación en el que participan.

El objetivo de este informe, dentro del Pacto de Integridad, pretende ser un reflejo de la exposición de la segunda fase del contrato público correspondiente al **Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid**, en su fase de ejecución.

Todo desde la mirada de la perspectiva socio-laboral, siguiendo los compromisos adquiridos en el pliego, las áreas de mejora indicadas por la empresa adjudicataria y como método de la aplicación de unos indicadores, previamente definidos, que dan cumplimiento; a lo entendido como clave en el ámbito social de este contrato; con la salvaguarda de una observación rigurosa de principios legales de aplicación, igualdad de trato y oportunidades y procesos transparentes tanto por las partes directamente implicadas, como hacia el exterior, la proyección ciudadana. Teniendo en cuenta las limitaciones temporales de la vigencia del Pacto de Integridad y los retrasos en la implementación del contrato; ha supuesto que por ende, impacte a todo este proceso de ejecución en los hitos de cumplimiento.

En esta segunda fase se ha prestado atención a la evaluación de las relaciones laborales y las cláusulas sociales, aspectos críticos en los pliegos del contrato.

Y como conclusión final del objetivo de este informe, es reafirmar que supone un avance y una mejora sustancial en la contratación pública, concretamente en este servicio, nutrido por la gestión y la experiencia de personas, la existencia específica de un clausulado social, dentro del pliego, donde se realza de manera específica áreas relacionadas con el cumplimiento socio laboral que sitúa el cumplimiento administrativo en una preocupación y ocupación de la

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

realización adecuada de la prestación del servicio, con el bienestar de las personas que lo conforman.

2- METODOLOGÍA, INDICADORES DE INTEGRIDAD Y SISTEMA

2.1. PLAZOS DE EJECUCIÓN DEL PROCESO

El plazo de ejecución en la segunda fase de cumplimiento del pliego, comienza el 1 de enero de 2018 y su duración es hasta el 30 de noviembre de 2021; dicha fase contempla tres momentos de cumplimiento, siendo los dos primeros objetos de este informe; ya que el final, queda fuera del objeto de valoración aquí tratado por las limitaciones temporales del Pacto de Integridad:

a) el primer momento de ejecución, correspondiente a la entrada e implantación del servicio con despliegue de varias infraestructuras donde entran actuaciones como apertura de centro de trabajo, con toda la logística derivada de esa nueva infraestructura, modificación de los contratos laborales, adecuación a las categorías profesionales previstas en el pliego; aplicación del plan de formación para la adaptación a los nuevos software; reagrupamiento de trabajadores/as en el nuevo centro; creación de un nuevo plan supervisor para la prestación del servicio en todas sus vertientes recogidas en el pliego; tanto presencial, telefónico y telemático.

b) el segundo momento, contempla la prestación de servicios de atención personalizada a la ciudadanía, con una fecha de inicio de 1 de mayo de 2018; a través de todos los canales enunciados en el pliego; entre otros: la prestación de servicios de recepción, tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones relativas a la ciudad; la prestación de servicios de realización de sondeos de opinión a la población usuario de determinados servicios municipales; mantenimiento correctivo y perfectivo de todos los elementos tecnológicos; el suministro y gestión de consumibles, la aplicación de la formación continua a el personal que presta el servicio, revisión y actualización del plan de contingencia, puesta en marcha de la adaptación de la nueva normativa en protección de datos; aplicación del plan de calidad y todas aquellas medidas de mejora que se estimaron de aplicación.

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

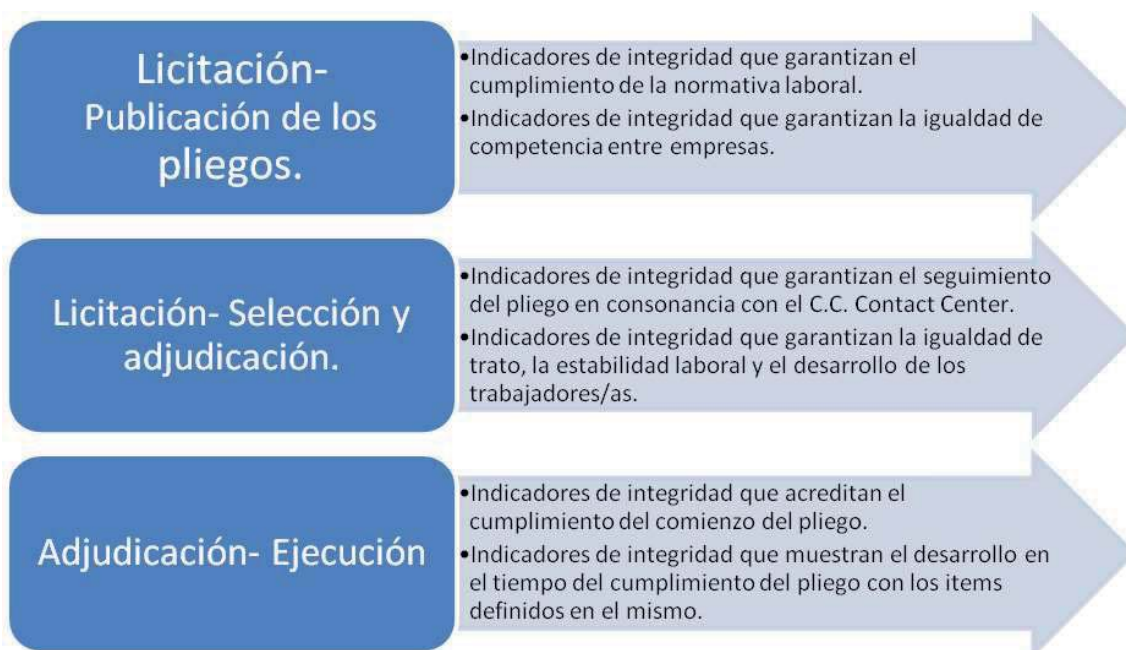
Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

c) el último referido al resto de ejecución que contempla las actuaciones necesarias para llevar a cabo el plan de transición salida del servicio, que no es objeto de este pacto de integridad; llevar a la analítica en términos de transparencia la totalidad del contrato objeto de estudio.

El alcance temporal del Pacto de Integridad, implica el estudio del primer año de ejecución, por lo que no podemos referirnos a un ámbito más amplio.

2.2 DEFINICIÓN DE INDICADORES

Se definen unos indicadores evaluadores que permitan realizar un diagnóstico informativo de la transparencia del procedimiento de contratación, desde el punto de vista laboral, interviniendo en todas las fases, donde se establece el impacto de los riesgos que pueden acaecer en la transparencia del proceso. En esta segunda fase, se presta especial atención al seguimiento de las relaciones laborales, dada que la prestación del servicio, se hace fundamentalmente con elementos humanos, y tiene especial impacto la consideración del cumplimiento de la laboralidad y las relaciones de comunicación entre las partes implicadas, sin obviar en este proceso administrativo laboral, los considerandos que puedan partir de los representantes legales de los/as trabajadores/as.



Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

Los indicadores tenidos en consideración, dentro de la estructura de la matriz del Pacto de Integridad, son los siguientes, teniendo una valoración numérica del uno al diez, siendo el uno la puntuación más baja y el diez la más alta, se detallará más adelante, para ver su cumplimiento y área de mejora:

Indicadores de integridad laborales en el control de la ejecución del contrato
Establecimiento claro de un procedimiento en el sistema de reporting a la administración donde se pueda verificar el cumplimiento en la planificación y evolución del clausulado social.
Verificación y puesta a disposición de la información relativa a los cumplimientos asegurados en materia laboral.
Previsión del tratamiento de la información proporcionada.
Aseguramiento de que el cumplimiento del contrato no repercuta directamente en recortes salariales y sociales de los trabajadores/as.
Calendario laboral. Vacaciones. Horas extraordinarias o plusones asimilables.
Seguimiento de la planificación: Jornada, horario, y descansos semanales correspondientes a cada uno de ellos.
Posibilidad de ejercitar la figura de observador y acceder a la información y entrevista con las partes directas de ejecución del contrato.

2.3. DOCUMENTACIÓN VALORADA AL EFECTO DEL INFORME

La evaluación de la transparencia en el pacto e integridad, en la primera fase inicial, comienza con un análisis pormenorizado de los pliegos técnicos imperativos en la contratación, así como

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

de los informes técnicos que han permitido efectuar una valoración del contrato, con el objetivo establecido en la parte inicial del informe.

La relación documental publicada y valorada, a este efecto, es la siguiente:

- 1- Consulta preliminar de mercado.
- 2- Estudio de funcionalidad.
- 3- Memoria económica.
- 4- Pliego de prescripciones técnicas.
- 5- Pliego de cláusulas administrativas.
- 6- Respuestas a consultas planteadas por empresas interesadas en licitación.
- 7- Oferta técnica contenida en el sobre “B”.
- 8- Informe de la comisión de valoración.

Fase Ejecutora, (sin obviar la parte anterior, que es absolutamente necesaria para una valoración global en ejecución):

- 1- Acceso al expediente administrativo.
- 2- Acceso a la información en base de datos del Ayuntamiento, correspondiente a los informes de las reuniones de coordinación y ppts presentados al efecto; y documentación nacida del contrato público; no inherente al expediente administrativo (tratado en el monitoreo de Telecomunicaciones).
- 3- Informe sobre situación contractual de los/as trabajadores/as adscritas al servicio y a la compañía, por parte de compañía adjudicataria.
- 4- Declaración jurada de cumplimiento en materia de discapacidad.
- 5- Evaluación de Riesgos Laborales.
- 6- Plan de emergencia.
- 7- Plan de Formación Anual, especial referencia a las acciones formativas vinculadas con el servicio.
- 8- Plan de Igualdad, con especiales medidas del centro en materia de conciliación.
- 9- Informe RRHH sobre porcentajes de plantilla, categorías profesionales.
- 10- Informe de trabajadores en alta en SS.
- 11- Informe de procedimiento de selección.

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

- 12- Plan de absentismo, con seguimiento y acciones programadas en el absentismo conocido y con capacidad de acción.
- 13- Presentaciones efectuadas por la empresa adjudicataria, para el seguimiento del contrato; 16, 24 de mayo; 6 y 18 de julio.
- 14- Presentación del informe ejecutivo del proyecto de migración de 8 de mayo de 2018.
- 15- Informes presentados por otras áreas del monitoreo (Telecomunicaciones, Administrativo y comunicación).
- 16- Documentación específica de acompañamiento para la acreditación del cumplimiento de los indicadores.
- 17- Documentación referida a los dos expedientes de Imposición de Penalidad.
- 18- Organigrama definitivo de la empresa.
- 19- Declaración responsable por parte de Ferrovial del cumplimiento de las mejoras indicadas en el pliego.
- 20- Acta de acuerdo del Instituto Laboral, con avenencia, que resuelve el conflicto planteado por la representación legal de los trabajadores/as. Correspondiente al expediente nº PCM: 0713/2018, alcanzado con fecha 27 de noviembre de 2018.

2.4. RELACIÓN DE REUNIONES PLANTEADAS

De acuerdo con lo recogido en el apartado 6.1 *Plan de transición de entrada del servicio del Pliego Prescripciones Técnicas* del mencionado contrato, a fin de gestionar este proceso de transición de implantación y entrada del servicio se constituyó un **Comité de Coordinación**, integrado por representantes de la DG de Atención a la Ciudadanía, de IAM y de la empresa contratista. Las reuniones del Comité de Coordinación para el seguimiento de la fase ejecutora se han realizado de forma periódica, siendo comunicadas, junto con el orden del día y el material tratado en las mismas, a los Monitores del Pacto de Integridad.

Desde la perspectiva de cumplimiento socio-laboral, la comunicación en esas reuniones de coordinación no se han tratado directamente; siendo aconsejable, para el facilitamiento de la fluidez informativa, preservando las cuestiones legales (especial referencia a la confidencialidad), poder incluirse en el modelo de seguimiento y ser objeto de tratamiento específico en las reuniones de Comité de Coordinación.

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

Dentro de la participación de las reuniones de seguimiento, además de las reuniones que de manera específica, se llevan a cabo por parte de esta área, para resolver acciones concretas de seguimiento las siguientes reuniones, hacemos mención a la siguiente cronología:

Con fecha de 6 de julio de 2018, asistencia a la reunión de coordinación, donde se trataron de manera específica aspectos del cumplimiento socio-laboral.

Con fecha de 10 de julio de 2018, con una convocatoria específica por parte de la monitora laboral, donde se pone a disposición la información concreta relativa a las fases de ejecución mencionadas anteriormente y que no aparecen en las presentaciones de seguimiento.

Con fecha de 29 de octubre de 2018, una reunión con la empresa adjudicataria para la verificación del estado del pliego en esta área.

Con fecha de 31 de octubre de 2018, una reunión con la representación unitaria de la empresa adjudicataria para conocer su opinión en el cumplimiento del pliego dentro de sus labores como representantes.

Con fecha de 26 de noviembre de 2018, con la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, para acceder al expediente administrativo, junto con documentación referida al seguimiento, para las conclusiones finales de este informe.

3- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD DE CUMPLIMIENTO CONTRATO PÚBLICO EN LA 2ª FASE

3.1. CLAÚSULAS SOCIALES DEL PLIEGO

De acuerdo con la documentación anexa al expediente administrativo, y sin ánimo de reproducir el pliego, se hace una síntesis de lo que el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria han tenido en cuenta, en aras a su cumplimiento, en materia social:

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pág. 9

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

CLÁUSULAS SOCIALES

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La empresa adjudicataria deberá acreditar mediante **declaración responsable la afiliación y el alta en la Seguridad Social** de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la empresa adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato. Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la empresa adjudicataria al inicio de la ejecución del contrato deberá presentar una declaración responsable en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

-Declaración presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 07 de febrero de 2018.

- Se acreditará, por parte de la empresa adjudicataria el cumplimiento de las obligaciones, mediante la documentación que corresponda en cada caso, dado que la actuación a realizar en materia de prevención de riesgos laborales dependerá de la naturaleza de la prestación constitutiva del objeto del contrato, en este caso vinculado al Convenio Colectivo Nacional de Contact Center y distintos reglamentos específicos en materia preventiva.

- **La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva** correspondiente a la actividad contratada. Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 19 de enero de 2018.
- **La formación e información en materia preventiva** a las personas adscritas a la ejecución del contrato. Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 19 de enero de 2018.
- El justificante de la entrega de **equipos de protección individual** (EPIs) que, en su caso, sean necesarios. No se reconoce en la evaluación de riesgos la necesidad de disponer de equipos de protección individual específicos.

CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pág. 10

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

- Es condición especial de ejecución que la empresa adjudicataria realice durante la ejecución del contrato, **como mínimo 1 por cada año de vigencia del contrato**, acciones de sensibilización y formación de duración mínima de **10 horas acerca de los derechos en materia de igualdad y conciliación**. No se ha cumplido el ciclo de medición de un año, por lo que no resulta posible verificar su cumplimiento.
- Es condición especial de ejecución que la empresa adjudicataria establezca medidas que **favorezcan la conciliación de la vida personal y laboral** de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato, tales como:
 - Realización de la formación interna de la organización en horario laboral, o bien, en parte de éste.
 - No establecer reuniones en tiempos límites de descanso.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 1 de marzo de 2018.

Con el fin de dar cumplimiento a esta condición especial de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria acredita al inicio de la ejecución del contrato la planificación de las acciones a realizar en relación con el personal vinculado a la ejecución del contrato, así como su contenido. **Antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria** deberá aportar a la persona responsable del contrato un informe detallado sobre las actuaciones realizadas con determinación de su alcance y destinatarios. Al objeto de acreditar el cumplimiento de esta condición especial de ejecución, se adjunta Anexo de modelo de informe de adopción de medidas corresponsables por parte de la empresa que deberá ser debidamente cumplimentado por la empresa adjudicataria del contrato y presentado obligatoriamente tras la notificación de la adjudicación del contrato.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 1 de marzo de 2018, según modelo fijado en el Anexo XVII del Pliego de Condiciones Técnicas y de conformidad con lo establecido en el apartado 12 del Pliego de Condiciones Técnicas relativo a las condiciones especiales de ejecución.

- Es condición especial de ejecución que la empresa adjudicataria designe una **persona de contacto**, vinculada a la empresa y con formación específica en la materia, **para la**

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

supervisión y control de la aplicación de las condiciones de seguridad y salud laboral exigibles, así como para la detección de las posibles incidencias que surjan en este ámbito, sin perjuicio de las funciones encomendadas al coordinador de seguridad y salud en aquellos contratos en los que esta figura tenga carácter preceptivo. Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 1 de marzo de 2018.

Con el fin de dar cumplimiento a esta condición especial de ejecución, la empresa adjudicataria, al inicio de la ejecución del contrato, deberá comunicar a la persona responsable del contrato la persona de contacto designada. **Antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá aportar a la persona responsable del contrato un informe detallado sobre las actuaciones realizadas por aquella, con determinación de su contenido y alcance.**

Al inicio **del segundo mes de ejecución del contrato**, se emitirá un informe por la persona responsable del contrato sobre el cumplimiento de las obligaciones sociales que deben cumplirse al inicio del contrato.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 2 de noviembre de 2018.

Concluido cada trimestre de ejecución del contrato, se emitirá por la misma persona un informe sobre el cumplimiento de las obligaciones citadas.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 21 de noviembre de 2018 (siguiente informe se elaborara en febrero 2019)

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente. No se puede verificar desde el monitoreo, por estar fuera del alcance temporal del Pacto de Integridad.

REQUERIMIENTOS Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. ANEXO I

1.- Póliza de Seguro. No inferior a 600.000,00 euros con franquicia de hasta 300 euros (entrega previa a la adjudicación del contrato).

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 19 de enero de 2018, se presentó para la formalización del contrato y se exigió una copia, por parte del Ayuntamiento, con fecha 16-10-2018 se remitió por correo electrónico un recibo con vencimiento de 01-04-2019.

Declaraciones responsables del adjudicatario:

Dentro del proceso de adjudicación, el adjudicatario, presentó una serie de compromisos, cuyo **cumplimiento podrá comprobarse en cualquier momento de la ejecución del contrato**, siendo presentado en declaración jurada las siguientes declaraciones responsables de:

- 1.- Estabilidad en el empleo (4.1.5 y 4.1.7 Pliego de Prescripciones Técnicas)
- 2.- Mejora condiciones del contrato trabajo (mantenimiento del personal en todas las categorías profesionales exigidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas), conversión del 70% de contratos temporales en indefinidos en el primer año de ejecución del contrato
- 3.- El porcentaje de contratos laborales de carácter indefinido del 85% durante toda la vigencia del contrato.
- 4.- Mantenimiento perfectivo y evolutivo superior a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas apartado 4.4.2, al ofrecer 2.500 horas.
- 5.- Licencias CRM ilimitadas, oferta superior a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas apartado 2.
- 6.- Actualización para el Ayuntamiento del Manual de Línea Madrid.
- 7.- Dotación a la plataforma de un número adicional de veinte puestos, oferta superior a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, apartado 4.3.7.
- 8.- Aportará mensajería instantánea chat.
- 9.- Atención automatizada chatbot.
- 10.- Uso de papel reciclado sostenible.

Siendo el modelo de comunicación de declaración jurada de cumplimiento el que a continuación se expone, modelo presentado en la fase anterior, correspondiente a licitación:

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

CRITERIOS SOCIALES	ASUMIR COMPROMISO
2.1 Mejora del sistema de remuneración y cuantía salarial Por el compromiso, durante todo el periodo de ejecución del contrato, a mejorar las condiciones de remuneración y cuantía salarial contenidas en el contrato de trabajo, con carácter anual, agentes, supervisores y técnicos de formación y calidad adscritos a la ejecución de dicho contrato. La mejora de la retribución salarial, debe tomar como referencia el sueldo base correspondiente a cada año, para las categorías de gestor telefónico, supervisor B, técnico de formación y calidad, del convenio Estatal del Sector de Contac Center.	
Mejora de la retribución salarial anual en un 3 por ciento	
Mejora de la retribución salarial anual en un 5 por ciento	
Mejora de la retribución salarial anual en un 7 por ciento	
Mejora de la retribución salarial anual en un 9 por ciento	
2.2 Estabilidad en el empleo Por el compromiso, a mantener al personal, en todas las categorías profesionales exigidas en el pliego de prescripciones técnicas para las prestaciones singulares objeto del contrato, y durante todo el periodo de ejecución de las mismas. (apartados 4.1.5, 4.1.7 del PPT)	X
2.3 Mejora condiciones contenidas en el contrato de trabajo Por el compromiso de conversión de contratos temporales en indefinidos, en el primer año de ejecución del contrato, agentes, supervisores y técnicos de formación y calidad adscritos a la ejecución de dicho contrato.	X
Conversión del 30 por ciento	
Conversión del 40 por ciento	
Conversión del 50 por ciento	
Conversión del 60 por ciento	
Conversión del 70 por ciento	X

Los elementos tenidos en cuenta por el Ayuntamiento, para el cumplimiento del pliego, en la fase ejecutoria del mismo son los siguientes:

1.- **Programa de trabajo** actualizado sobre el presentado en la oferta, con programación de las actividades y recursos para cada una de las fases. El programa tendrá que presentarse en el plazo de **15 días naturales** desde la formalización del contrato.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 12 de enero de 2018.

2.- **Plan de transición de entrada del servicio** (apartado 6.1 Pliego de Prescripciones Técnicas página 126), que garantice el traspaso del servicio en el plazo de quince días naturales desde la formalización del contrato.

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 12 de enero de 2018.

3.- Póliza Seguro Responsabilidad Civil.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 19 de enero de 2018.

4.- Plan formación inicial y continua, que será considerado como punto de partida para la elaboración del plan definitivo de formación y que deberá aprobarse por el responsable del contrato.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 13 de marzo de 2018.

5.- Información del proceso selectivo que pudiera realizarse o bien indicar el sistema seguido para los procesos de selección.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 1 de marzo de 2018.

6.- Informe sobre la implantación del sistema de encuesta continua de satisfacción para todos los canales.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 9 de mayo de 2018 junto con el documento del sistema integrado de comunicación de avisos.

7.- Informe sobre la instalación de un sistema integrado de comunicación de avisos de Servicio.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 13 de marzo de 2018, se solicita mejora del informe, incluyendo unos indicadores específicos.

Documentación subsanada por la empresa adjudicataria en informe de fecha 09 de mayo de 2018, junto con el documento de encuesta continúa de satisfacción.

En la parte específica de Cláusulas sociales:

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

8.- **Declaración responsable de afiliación y alta de SS** también para personal subcontratado, si lo hubiera.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 7 de febrero de 2018.

9.- **Informe de prevención de riesgos laborales** (evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva, formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato).

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 19 de enero de 2018.

Y **justificante de la entrega de equipos de protección individual** que sean necesarios, en este caso no hay justificante por no existir equipos de protección individual. (En definitiva cumplimiento en materia preventiva de riesgos laborales).

10.- **Planificación de la conciliación de la vida personal y laboral**, según modelo fijado en el Anexo XVII del Pliego de Prescripciones Técnicas, y de conformidad con lo establecido en el apartado 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas relativo a las condiciones especiales de ejecución.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 13 de marzo de 2018.

11.- **Designación del responsable** sobre condiciones de seguridad y salud laboral.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 1 de marzo de 2018.

12.- **Organigrama de la empresa adjudicataria** de acuerdo a lo planificado en el pliego.

Documentación presentada al Ayuntamiento, por parte de la empresa adjudicataria con fecha 12 de junio de 2018, se subsana con posterioridad el 24 de septiembre de 2018.

3.2. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LA DOCUMENTACIÓN REFERIDA

La transparencia del seguimiento del contrato que ha de regir en el contrato de servicios denominado: “contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid” adjudicado por Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

procedimiento abierto, con carácter estructural y de manera específica en el pliego de prescripciones técnicas del contrato de servicios para el “apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.”; ha quedado debidamente acreditada a lo largo de esta segunda fase, **especial mención, no tanto en las reuniones de seguimiento con el Comité de Coordinación, donde los temas socio-laborales no se han tratado de manera específica, sino dentro de la generalidad del cumplimiento; siendo puesta a disposición toda la información requerida al equipo monitor,** por todas las partes implicadas en el proceso; especial mención a los siguientes indicadores:

a) se verifica, de acuerdo a toda la estructura documental del pliego, las reuniones de seguimiento y las reuniones específicas en materia social, que lo referido al cumplimiento del C. C. de Contact Center es de aplicación y se está llevando a término.

b) se comprueba que lo indicado en el relato de condiciones laborales referidas a las cláusulas sociales referidas en el pliego, marcando los siguientes hitos principales:

Centro de trabajo, mantenimiento de empleo, categorías profesionales, plan de formación, medidas de conciliación, plan supervisor de seguimiento, cumplimiento en materia de discapacidad, aplicación de la normativa en prevención de riesgos laborales , mejora del sistema de remuneración y cuantía salarial, estabilidad en el empleo, mejora en condiciones contenidas en el contrato de trabajo, son puestas a disposición documental para el objeto de este monitoreo.

Esta información es ratificada como válida (con matices internos) por parte de los representantes legales de los trabajadores.

c) se obtiene por parte del Ayuntamiento a la empresa adjudicataria un informe favorable de cumplimiento en materia laboral, social en esta fase de ejecución; especial mención a la dilación en el seguimiento de estos hitos.

d) se abre un proceso de mediación entre los representantes legales de la empresa adjudicataria, la propia empresa adjudicataria y los responsables del proyecto del Ayuntamiento, para la eliminación de conflictos externos al contrato. Siendo objeto de esta mediación, planteamientos reivindicativos de los representantes y mejoras en el desempeño de la actividad; todo ello encuadrado en los parámetros de cumplimiento y libertad de las relaciones laborales.

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

e) Se aporta, por parte del Ayuntamiento, el acta con AVENENCIA, que resuelve el conflicto planteado meses atrás por parte de la representación legal de los trabajadores/as, donde llegan a un acuerdo con la mercantil adjudicataria, sobre los puntos de fricción en materia salarial y el resto de situaciones que mejoran sobre pliego el bienestar generalizado del colectivo de la plantilla vinculado al servicio.

3.3. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LAS REUNIONES EFECTUADAS

a) con respecto a las reuniones de seguimiento con el Comité de Coordinación, comentar reiterándome en los manifestado, **sería mejorable la comunicación concreta de los apartados socio-laborales; para poder poner de manifiesto, lo que se estaba realizando en el proceso de ejecución;** especialmente, en su vertiente de comunicación, pues realmente se ha estado realizando el intercambio de información y seguimiento del pliego, sin que haya llegado directamente a la monitora hasta su peticionado.

b) las reuniones específicas propuestas por el ejercicio del monitoreo, enumeradas con las distintas partes, han sido satisfactorias para esta área, siendo puesta a disposición tanto la información documental, como las explicaciones pertinentes para la acreditación del cumplimiento, transparencia y buen hacer.

c) las reuniones han sido un hito interesante dentro del monitoreo de esta área, pues la actitud de las partes, en las distintas interlocuciones llevadas a término ha sido favorable y facilitadora de explicaciones y aportación documental pertinente para comprender el estado de ejecución y hacerlo llegar de una manera clara.

3.4. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS CON LOS INDICADORES

Indicadores de integridad en el control de la ejecución del contrato	Valoración 1-10
Establecimiento claro de un procedimiento en el sistema de reporting a la administración donde se pueda verificar el cumplimiento en la planificación y evolución del cumplimiento del clausulado social.	7

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

Verificación y puesta a disposición de la información relativa a los cumplimientos asegurados en materia laboral.	9
Previsión del tratamiento de la información proporcionada.	6
Aseguramiento de que el cumplimiento del contrato no repercuta directamente en recortes salariales y sociales de los trabajadores/as.	8
Calendario laboral. Vacaciones. Horas extraordinarias o pluses asimilables.	9
Seguimiento de la planificación: Jornada, horario, y descansos semanales correspondientes a cada uno de ellos.	9
Posibilidad de ejercitar la figura de observador y acceder a la información y entrevista con las partes directas de ejecución del contrato.	8

De acuerdo con los indicadores definidos, que a continuación se detalla; a juicio de la escribiente, con carácter general y para acciones futuras, sería necesaria más fluidez informativa en el desarrollo del cumplimiento, para poder ser conscientes de la transparencia y el traspaso de la rendición de cuentas a la ciudadanía y el resto de grupos de interés.

El indicador correspondiente a establecimiento claro de un procedimiento en el sistema de reporting a la administración donde se pueda verificar el cumplimiento en la planificación y evolución del cumplimiento del clausulado social, la puntuación referida viene derivada de la comprobación de la información puesta a disposición y el seguimiento que se ha realizado de la misma, introduciendo una especial recomendación a que se introduzca como elemento a tratar, de manera específica en las reuniones de coordinación; además del sistema de actualización de datos trimestral, que ya está puesto en marcha.

El indicador referido a verificación y puesta a disposición de la información relativa a los cumplimientos asegurados en materia laboral, la valoración viene a dada sobre el cumplimiento que se está realizando del clausulado social y los informes favorables emitidos por el Ayuntamiento, donde acredita esa situación; no se alcanza la nota máxima, por la mejora en la dimensión publicitaria a los grupos de interés y la dilación con que ha empezado esa comunicación.

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

El indicador referido a la previsión del tratamiento de la información proporcionada, la valoración numérica viene dada, por la mejora que se aprecia en el tratamiento de la información, ya desarrollado en el monitoreo tecnológico; no siendo unificada la parte correspondiente al expediente administrativo y luego tratándose en unidades de almacenamiento interno, lo correspondiente a la ejecución.

El indicador referido a aseguramiento de que el cumplimiento del contrato no repercute directamente en recortes salariales y sociales de los trabajadores/as, la puntuación viene derivada por la preocupación tanto de la empresa adjudicataria, como por el propio Ayuntamiento de la escucha y creación de mesas de negociación, para la atención de las reivindicaciones sindicales, que buscan las mejoras de condiciones, extra pliego; es acertado indicar, que con independencia del fondo del asunto, que no corresponde a esta parte valorarlo; hay una posición negociadora por todas las partes implicadas en la relación laboral y apoyo por parte de la administración.

Los indicadores correspondientes a un entorno meramente operativo del servicio; Calendario laboral. Vacaciones. Horas extraordinarias o pluses asimilables y Seguimiento de la planificación: Jornada, horario, y descansos semanales correspondientes a cada uno de ellos, indicar, que siendo la empresa adjudicataria, la única competente en la regulación de su organización interna, se observa su cumplimiento y publicación a nivel interno; siendo confirmado por parte de los representantes legales de los trabajadores.

El indicador correspondiente a la posibilidad de ejercitar la figura de observador y acceder a la información y entrevista con las partes directas de ejecución del contrato, indicar que la puntuación viene derivada, de la facilidad de acceso, siendo mejorable la parte proactiva, tanto del Ayuntamiento, como de la empresa adjudicataria; no obstante, resaltar, que a instancias del monitoreo que lidero; en todo momento ha habido una actitud colaborativa, por todas las partes implicadas en el contrato.

4- CONCLUSIONES

De acuerdo con todo lo recogido en este informe, hay una serie de conclusiones con recomendación, que supone una síntesis final de todo lo expuesto y las principales consideraciones son las siguientes:

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pág. 20

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

1- Desde el punto de vista de la transparencia en la comunicación del cumplimiento en materia laboral; se ha observado un cumplimiento de los grandes trazados de las cláusulas sociales; no pudiendo llegar a una verificación completa de la integridad del contrato, por lo que hasta ahora se puede indicar lo visto y cumplido, a instancias de la documentación referida al efecto.

2- en las reuniones de coordinación, el área socio-laboral, no se ha tratado de manera específica, sino subsumido dentro del impacto que han podido tener los distintos retrasos en materia tecnológica (no siendo de aplicación a esta área); por lo que sería recomendable, que se tuviera en cuenta de manera específica el cumplimiento del pliego de las Cláusulas Sociales, tanto en las reuniones de seguimiento, como en la información pública que se da al ciudadano; sin entrar en colisión con las materias referidas a protección de datos.

3- se observa cumplimiento de lo referido en el pliego; puesta a disposición de la documentación y el enfoque de los asuntos concretos que pudieran afectar y posiciones muy receptivas para todo lo que pueda ser mejorable. Por parte de esta área se dan por cumplidos los indicadores de integridad, manteniendo la salvaguarda de la necesidad de más fluidez en la comunicación, que acredite, a todos los grupos de interés, la implicación de las partes en el cumplimiento.

La recomendación de mejora, para futuros pactos, supondría una fluidez en el seguimiento de la puesta a disposición de la información; simplemente, proactividad de hacer extensivo el trabajo realizado a la parte correspondiente al Pacto de Integridad.

4- se establece un área de mejora referente a la puesta a disposición de la información/documentación de manera proactiva, tanto por el Ayuntamiento, como por la empresa adjudicataria, en el momento que se efectúa la ejecución del contrato.

Además de introducir, como área específica, el contenido socio-laboral, en las reuniones de seguimiento y de alguna manera, poder reflejar a su vez, un contenido genérico en la publicidad del perfil del contratante, en aras a mejorar esta fase de conocimiento ciudadano y mitigar, los posibles daños reputacionales derivados de conflictos externos al proyecto y que han tenido repercusión directa a través de los sindicatos representativos del proyecto, en la empresa adjudicataria.

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pág. 21

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

5- Me parece importante, con la voluntad y el esfuerzo que ha supuesto este contrato, que se hiciese público, a través de los medios con que se referencia el contrato público a la ciudadanía **algún tipo de información sobre los hitos de clausulado social y cumplimiento.**

Especial mención al conflicto laboral llevado a cabo por la representación legal de los trabajadores, donde siguiendo el procedimiento habitual, tampoco se hace ningún tipo de mención; considero que dando cierta información, con carácter genérico, en los aspectos referidos a la contratación pública, se puede generar más conocimiento sobre el pliego y ayudar a entender a la ciudadanía, que a pesar de ello, se respetan los derechos fundamentales y el ejercicio de la defensa de mejoras, dentro del marco de las relaciones laborales.

A pesar de ser algo no inherente al contrato público, se genera cierta confusión externa, donde no se aclara de ninguna forma la situación acontecida y la causa de la misma; al ser un tema tratado a nivel interno y con las herramientas que el mapa jurídico laboral social ofrece, sería recomendable, hacer algún tipo de mención explicativa de que es una causa fuera del cumplimiento del pliego y dentro del ejercicio de libertad sindical consagrado en España; considero que produce mucha confusión ver las distintas publicidades sobre la convocatoria y llamamiento del ejercicio del derecho a la huelga y desconocer si va ligado al pliego o no.

Finalmente y en la última fase de este monitoreo, se aporta el acta con AVENENCIA alcanzado en el Instituto Laboral de la Comunidad de Madrid, con el Comité de empresa, donde se alcanza un acuerdo favorable a ambas partes y dónde expresamente se reconoce una cláusula de paz social, cuestión relevante para el conocimiento de la ciudadanía, de alguna forma, dónde se valide la tranquilidad que supone la eliminación del conflicto y la estabilidad dentro del colectivo.

6- en materia de conciliación, por el volumen de trabajadores/as, sería recomendable **contar con un Plan de igualdad específico para el servicio**, donde se recoja la totalidad de medidas tenidas en cuenta; sin que se vincule únicamente por un informe de empresa, no ratificado con la representación legal de los trabajadores.

7- algo que **se observa en la ejecución y en todo el proceso del pliego, insistir en la viabilidad de que el Pacto de Integridad se comience desde la redacción del contenido del pliego**; pues es importante el enfoque encaminado, en el ámbito laboral a la especialización del sector y

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

Pacto de Integridad - Ayuntamiento de Madrid – 2017/2018

posibles cuestiones que se pueden prever, desde el punto de vista socio-laboral; pues para la trazabilidad y sostenibilidad de un proyecto tan interesante, como es el Proyecto de Integridad, y la mejora de la contratación pública; esto supone una experiencia muy positiva, donde a través de las conclusiones llevadas a términos, se genera un *expertise* para el nuevo contrato que hará que el proyecto sea mucho más fluido, desde el punto de vista del Pacto de Integridad.

Realizado: D^a Raquel Hernandez Lamas.

Directora de RRHH, Abogada laboralista y Compliance Officer.

Colegiada 2710 ICASAL.

Monitoreo Laboral.

Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Autora: D^a. Raquel Hernández Lamas

INFORME DE TRANSPARENCIA INTERNACIONAL

MONITOREO DEL ÁREA DE TELECOMUNICACIONES

DENOMINACIÓN: Contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

N.º DE EXPEDIENTE: 300/2017/00944

CPV: 79511000-9 - Servicios de operador telefónico

79510000-2 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas

79512000-6 - Centro de llamadas

VALOR ESTIMADO: 78.664.871,34 €

PLAZO DE EJECUCIÓN: 1 de agosto de 2018 + 47 meses

Madrid, 29 de octubre de 2018

INDICE

1- OBJETIVO DEL INFORME.....	3
2- METODOLOGÍA ESPECÍFICA.....	3
2.1 PLAZOS DE EJECUCIÓN DEL PROCESO	3
2.2. DEFINICIÓN DE INDICADORES	4
2.3. DOCUMENTACIÓN VALORADA AL EFECTO DEL INFORME	5
2.4. RELACIÓN DE REUNIONES MANTENIDAS	5
3- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD DE CUMPLIMIENTO CONTRATO PÚBLICO EN LA 2ª FASE.....	6
3.1. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LA DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA Y LAS REUNIONES MANTENIDAS	6
4- VALORACIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD.....	9
5- CONCLUSIONES OBTENIDAS	10

1- OBJETIVO DEL INFORME

El Pacto de Integridad, es una iniciativa novedosa de gestión pública para mejorar la transparencia, la participación y prevenir la corrupción en la contratación pública.

El Pacto es un mecanismo de rendición de cuentas en la contratación pública, con participación de la sociedad civil, para un proceso de contratación pública, se supervisa, controla la integridad y la posterior ejecución del contrato público.

El Pacto de Integridad en sí es un documento que establece los compromisos que adquieren la administración y las empresas licitadoras, de mantener una conducta íntegra y ser lo más transparente posible sobre el proceso de contratación en el que participan.

El objetivo de este informe, dentro del Pacto de Integridad, pretende ser un reflejo de la exposición de la segunda fase del contrato público correspondiente a los servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid, en su fase de ejecución.

Todo desde la mirada de la perspectiva tecnológica, siguiendo los compromisos adquiridos en el pliego, las áreas de mejora indicadas por la empresa adjudicataria y como método de la aplicación de unos indicadores, previamente definidos, que dan cumplimiento; a lo entendido como clave en el ámbito técnico de este contrato; con la salvaguarda de una observación rigurosa de principios legales de aplicación, igualdad de trato y oportunidades y procesos transparentes tanto por las partes directamente implicadas, como hacia el exterior, la proyección ciudadana.

2- METODOLOGÍA ESPECÍFICA

2.1 PLAZOS DE EJECUCIÓN DEL PROCESO

El plazo de ejecución en la segunda fase de cumplimiento del pliego, comienza el 1 de enero de 2018 y su duración es hasta el 30 de noviembre de 2021; dicha fase contempla tres momentos de cumplimiento, siendo los que se narran a continuación, siendo los dos primeros objetos de este informe; ya que el final, queda fuera del objeto de valoración aquí tratado por la terminación del pacto de integridad.

Pacto de Integridad- Ayuntamiento de Madrid- 2017/2018

- a) El primer momento de ejecución, correspondiente a la entrada de servicio donde entran actuaciones como apertura de centro de trabajo, con toda la logística derivada de esa nueva infraestructura, modificación de los contratos laborales, adecuación a las categorías profesionales previstas en el pliego; aplicación del plan de formación para la adaptación al nuevo software; reagrupamiento de trabajadores/as en el nuevo centro; creación de un nuevo plan supervisor para la prestación del servicio en todas sus vertientes recogidas en el pliego; tanto presencial, telefónico y telemático.
- b) El segundo momento, contempla la prestación de servicios de atención personalizada a la ciudadanía, a través de todos los canales enunciados en el pliego; la prestación de servicios de recepción, tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones relativas a la ciudad; la prestación de servicios de realización de sondeos de opinión a la población usuario de determinados servicios municipales; mantenimiento correctivo y perfectivo de todos los elementos tecnológicos; el suministro y gestión de consumibles, la aplicación de la formación continua al personal que presta el servicio, revisión y actualización del plan de contingencia, puesta en marcha de la adaptación de la nueva normativa en protección de datos; aplicación del plan de calidad y todas aquellas medidas de mejora que se estimaron de aplicación.
- c) El último referido al resto de ejecución que no es objeto de este pacto de integridad; llevar a la analítica en términos de transparencia la totalidad del contrato objeto de estudio. El alcance temporal del Pacto de Integridad, implica el estudio del primer año de ejecución, por lo que no podemos referirnos a un ámbito más amplio.

2.2. DEFINICIÓN DE INDICADORES

Con objeto de establecer unos indicadores de integridad que permitan realizar un diagnóstico de la transparencia durante la ejecución del contrato, se ha comprobado los procedimientos efectuados en la gestión del mismo que afectan a la integridad y puedan facilitar la rendición de cuentas a los ciudadanos.

Los procedimientos sometidos a examen son los correspondientes a la gestión de la ejecución del contrato como proyecto tecnológico, y al efecto de esta gestión en la transparencia e integridad de todo el proceso.

Concretamente se definen los siguientes indicadores, que se valoran más adelante:

Indicadores
Se establecen los instrumentos para el control de la ejecución del proyecto

Pacto de Integridad- Ayuntamiento de Madrid- 2017/2018

Se establecen acuerdos de nivel de servicio mínimo
Se prevé la realización de informes de ejecución por el adjudicatario
Se efectúan las pruebas previstas en la planificación del proyecto
Se redactan las actas de entrega de suministro o de ejecución de los servicios
Se prevén penalizaciones proporcionadas en caso de incumplimientos
Se prevé la realización de reuniones de seguimiento
Se establece una separación funcional entre el personal de la empresa adjudicataria y el ayuntamiento
Se prevé el tratamiento de la documentación generada durante la ejecución
Se hace pública de manera efectiva la información relativa al estado de ejecución del proyecto

2.3. DOCUMENTACIÓN VALORADA AL EFECTO DEL INFORME

Para conocer la transparencia durante la ejecución, se han valorado los siguientes documentos:

- Presentaciones efectuadas por la empresa contratista en las reuniones de seguimiento mantenidas con los responsables municipales de ejecución del contrato, los días 16 y 24 de mayo y 18 de julio de 2018.
- Informes del grupo monitor de las reuniones del 16 y 24 de mayo de 2018 mantenidas entre la empresa contratista y los responsables municipales de ejecución del contrato.
- Informe del área de telecomunicaciones del Pacto de Integridad de la Segunda Fase del Contrato (julio 2018)
- Informe de primera penalidad impuesta al contratista.
- Informe de segunda penalidad impuesta al contratista.
- Informe de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía sobre pruebas y despliegue de implantación de nueva versión de CRM en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y teléfono 010 (25 de septiembre 2018).
- Informe de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Estado de Implantación del contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid (8 de noviembre de 2018).

2.4. RELACIÓN DE REUNIONES MANTENIDAS

Se han mantenido las siguientes reuniones:

- Se asiste a las reuniones de seguimiento del contrato mantenidas los días 16 y 24 de mayo de 2018.
- Se asiste a una reunión con la Dirección General de Atención a la Ciudadanía el 26 de noviembre de 2018.

3- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD DE CUMPLIMIENTO CONTRATO PÚBLICO EN LA 2ª FASE

3.1. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LA DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA Y LAS REUNIONES MANTENIDAS

- Desde la Dirección General de Atención a la Ciudadanía se ha efectuado un seguimiento cercano a la ejecución del proyecto, efectuando reuniones periódicas con la empresa adjudicataria, en las que se ha solicitado información acerca del estado del proyecto, así como los detalles técnicos de las incidencias y problemas que surgían, analizando las propuestas presentadas, y los cambios y modificaciones sobre el calendario previsto. En cada una de estas reuniones la empresa aportaba presentaciones donde se especificaba el estado del proyecto y los cambios que se habían ejecutado desde la última reunión, así como la nueva fecha prevista de la entrega.
- El proyecto ha sufrido de varios retrasos. En primer lugar, ha sido necesario adquirir unas nuevas cabinas de servidores, y esperar a su suministro, lo que originó un retraso de dos meses con respecto a las fechas previstas. En segundo lugar, han surgido errores durante la implantación del CRM en las OAC, retrasando así la formación de los usuarios. Estas incidencias entran dentro de lo normal, ya que se desconocía el estado de muchos de los equipos de las OAC, al no existir un registro de los cambios anteriores al proyecto. De esta forma no se podía prever como el equipamiento reaccionaría ante el nuevo entorno, sin embargo, el contratista había aceptado los riesgos de un calendario tan ajustado. Toda esta información se ha puesto de relieve en las reuniones de seguimiento del proyecto, mantenidas entre el Ayuntamiento de Madrid y la empresa contratista.
- Desde el Ayuntamiento de Madrid se han activado las penalidades previstas en el procedimiento de contratación, incoando los correspondientes expedientes y se han realizado las modificaciones necesarias en la planificación para evitar el bloqueo del proyecto, continuando con las pruebas en las OAC y en el 010, finalizando la implantación del CRM en las OAC a finales de octubre.
- En el momento de redacción de este informe, se encuentran pendientes de puesta en producción los siguientes elementos:
 - Equipo IVR/VRU (uso de reconocimiento de voz en lenguaje natural).

Pacto de Integridad- Ayuntamiento de Madrid- 2017/2018

- Sistema de gestión de atención en redes sociales.
 - Sistema para la asistencia a la navegación en la web www.madrid.es y en la sede electrónica.
 - Actualización de los Informes Estadísticos de Business Intelligence.
- Según la documentación aportada, las causas del retraso en la puesta en producción se encuentran dentro de las esperables en un contrato de esta envergadura, y están suficientemente documentadas, siendo mínima la repercusión en la prestación de los servicios actuales. Se siguen manteniendo reuniones y contactos entre el Ayuntamiento de Madrid y la empresa contratista para avanzar en la ejecución del proyecto.
- No hay constancia de ninguna publicidad de la información derivada en esta fase del proyecto, si bien esta publicidad no es exigible según la normativa nacional y local de transparencia. Sin embargo, no se ha publicado ninguna información en el perfil del contratante del ayuntamiento desde el inicio de la ejecución del contrato. **Se sugiere al ayuntamiento que haga públicas al menos las nuevas fechas previstas para la puesta en marcha del proyecto, así como cualquier cambio producido en las prestaciones previstas**, motivando el retraso con un lenguaje claro, sin llegar a especificar detalles técnicos.
- Durante la ejecución del proyecto no se ha seguido ninguna metodología previamente establecida. El uso de una metodología de gestión de proyectos, ya sea propia del ayuntamiento o adaptada de las existentes en el mercado (por ejemplo, PMI o Prince 2) incrementaría la productividad y la eficiencia en la gestión, y desde el punto de vista de transparencia permitiría establecer una documentación mínima común para todos los proyectos que facilitaría su trazabilidad y comprensión para todos los intervinientes. **Se sugiere que el ayuntamiento estudie la posibilidad de adoptar una de estas metodologías**, o al menos que se establezca una estructura documental mínima para la gestión de todos los proyectos.
- Si bien la documentación administrativa del contrato ha sido correctamente almacenada y clasificada en la aplicación PLYCA, la documentación relativa a la gestión del ayuntamiento (comunicaciones de la empresa, informes, actas de las reuniones, etc.) se ha enviado por correo electrónico y se ha almacenado en carpetas compartidas dentro de la red corporativa municipal, que han sido creadas al efecto. En estas carpetas sólo puede acceder el personal municipal y no siguen una estructura fácil de comprender. En este aspecto, **sería más eficiente el uso de una herramienta de gestión documental y trabajo colaborativo**, ya sea de software libre o de las existentes en el mercado (por

Pacto de Integridad- Ayuntamiento de Madrid- 2017/2018

ejemplo, Alfresco o Microsoft Sharepoint), que permita crear un repositorio común donde tanto el personal de la empresa como del ayuntamiento puedan subir los documentos relativos a la gestión del proyecto, y estos queden almacenados con una estructura previamente definida. Esto permitiría centralizar y compartir toda la información, y a la vez controlar las versiones de los documentos, aumentando la transparencia de todo el proyecto.

4- VALORACIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD

Según las evidencias de transparencia que se han descrito en el apartado anterior, podemos valorar los indicadores definidos en el apartado 2.2. La valoración definitiva se puede comprobar en la tabla siguiente.

Indicador	Valoración 1-10
Se establecen los instrumentos para el control de la ejecución del proyecto	8
Se establecen acuerdos de nivel de servicio mínimo	10
Se prevé la realización de informes de ejecución por el adjudicatario	8
Se efectúan las pruebas previstas en la planificación del proyecto	10
Se redactan las actas de entrega de suministro o de ejecución de los servicios	2
Se prevén penalizaciones proporcionadas en caso de incumplimientos	10
Se prevé la realización de reuniones de seguimiento	8
Se establece una separación funcional entre el personal de la empresa adjudicataria y el ayuntamiento	10
Se prevé el tratamiento de la documentación generada durante la ejecución	5
Se hace pública de manera efectiva la información relativa al estado de ejecución del proyecto	2

Comentarios acerca de las valoraciones:

- Se ha puntuado con 10 aquellos indicadores de transparencia que se han cumplido correctamente según las expectativas.
- Se ha puntuado con 8 aquellos indicadores de transparencia que, si bien se han cumplido en gran parte, podrían mejorarse siguiendo las sugerencias aportadas en este informe.
- Se ha puntuado con 5 un indicador que, si bien se ha cumplido nominalmente, en la práctica resulta poco eficiente para facilitar la transparencia.
- Se ha puntuado con 2 indicadores relativos a acciones que, a la fecha de redacción de este informe, no se han ejecutado o lo han hecho de manera incompleta.

5- CONCLUSIONES OBTENIDAS

Tal y como se ha desarrollado esta segunda fase del proceso de monitorización de la transparencia, y según mi leal saber y entender, se obtienen las siguientes conclusiones:

- 1- El Ayuntamiento de Madrid y la empresa contratista han realizado un gran esfuerzo para cumplir rigurosamente con el calendario previsto en el proyecto, poniendo en marcha las medidas previstas y otras que se han improvisado para reducir al mínimo el impacto en la ciudadanía de la migración al nuevo entorno, a pesar ello, han surgido problemas que están provocando el retraso en la puesta en marcha completa del proyecto. Hasta la fecha, estos problemas no han tenido repercusión en el desarrollo de los servicios.**
- 2- No se ha efectuado ninguna publicidad que permita conocer a la ciudadanía las causas de los retrasos anteriores, ni las nuevas fechas de puesta en marcha. Aunque no hay ninguna regulación específica que obligue a ello, se recomienda esta publicidad, al considerarse como un ejemplo de rendición de cuentas de la ejecución del proyecto.**
- 3- En la gestión del proyecto no se sigue una metodología que permita establecer previamente la documentación a generar y efectuar un seguimiento sencillo del proyecto. De manera general, se sugiere el uso de una metodología de gestión de proyectos que establezca al menos que exista una documentación mínima para todos los proyectos, lo que incrementaría su transparencia.**
- 4- La documentación de la gestión del proyecto se almacena en carpetas compartidas en la red corporativa, sin una estructura clara y sin permitir el acceso desde el exterior. Se recomienda el uso de una herramienta de gestión documental y trabajo colaborativo, que permita tanto a la empresa como al ayuntamiento aportar la documentación a un repositorio común, estableciendo medios para controlar las versiones, compartir la información y facilitar la trazabilidad de todo el proyecto.**