

**B) MEMORIA E INFORME DE ACTIVIDADES 2017  
RELATIVOS A LA ELABORACIÓN DE LOS PLIEGOS DE  
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS, ELABORACIÓN DE LOS  
PLIEGOS DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS  
PARTICULARES, EL PROCESO DE LICITACIÓN,  
ADJUDICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

**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 2017**

**Contenido**

1. Presentación
2. Objetivos y desarrollo del Pacto de Integridad
3. Actividades y cronograma del monitoreo de la licitación y adjudicación del contrato
4. Conclusiones y recomendaciones de los informes de monitoreo de la licitación y adjudicación del contrato
5. ANEXOS: 1. Tabla de indicadores de monitoreo y 2. Informes de monitoreo de la licitación y adjudicación

**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.

## **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 licitación y adjudicación del contrato**

En 2017 se han desarrollado por parte de TI-E las siguientes actividades en relación a la 2ª fase, licitación y adjudicación del contrato, siguiendo las obligaciones y compromisos establecidos en la cláusula 6ª del convenio:

1. Para el monitoreo de la 2ª fase TI-E abrió una convocatoria pública para seleccionar al grupo de monitores independientes especializados en materia de contratación pública y transparencia. Se presentaron varias candidaturas para cada perfil y la comisión integrada por dos representantes de TI-E y un representante del Observatorio de la Contratación Pública y monitor de la 1ª fase, en virtud del convenio de colaboración existente entre ambas entidades, seleccionó a cuatro personas:
  - 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 el monitoreo de la fase de licitación, adjudicación (en 2017) y primer año de ejecución del contrato (en 2018), desde junio 2017 hasta diciembre de 2018. Los CV de los monitores fueron incorporados a 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. Los monitores elaboraron junto con TI-E una serie de indicadores para realizar el monitoreo y supervisión del procedimiento de licitación y adjudicación (Ver ANEXO 1).
3. Los monitores supervisaron y monitorizaron el contrato desde la publicación de los pliegos de condiciones, concretamente en las fases de procedimiento de licitación, selección y adjudicación del contrato. Los monitores asistieron a las distintas mesas de contratación y mantuvieron una reunión con una empresa interesada en la licitación que finalmente no presentó oferta, junto con los responsables del Ayuntamiento de Madrid. En todo momento, los monitores trataron la información y documentos de las empresas con confidencialidad, disociando los datos protegidos de las personas físicas y salvaguardando el secreto comercial o industrial.
4. Los monitores evaluaron el proceso y elaboraron los informes relativos a las fases de licitación y adjudicación del contrato. Los informes fueron presentados a la Comisión Mixta de Seguimiento para su conocimiento y valoración y se adjuntan a esta memoria (Ver ANEXO 2).

Los informes de monitoreo informan sobre la transparencia y la integridad del proceso de contratación, 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 de preparación y adjudicación del contrato.

5. Se organizó un Seminario Internacional sobre Pactos de Integridad junto con la Representación de la UE en España, el 20 de junio de 2017. En esta jornada intervinieron el Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento, así como el responsable del programa de Pactos de Integridad de la Comisión Europea y la Jefa del área de Sector Público de Transparency International Hungría.
6. Se llevó a cabo una sesión de formación sobre el Pacto de Integridad a los funcionarios (10) del Ayuntamiento de Madrid el 21 de junio de 2017.
7. Se llevó a cabo una sesión formativa presencial a los monitores del Pacto de Integridad, el 21 de junio de 2017.
8. Durante 2017, los representantes de TI-E han participado en las reuniones de la Comisión de Seguimiento y se han puesto siempre de acuerdo con los responsables del Ayuntamiento de Madrid para el desarrollo de las

actividades programadas y en las fechas señaladas para garantizar una adecuada difusión de las mismas.

En 2017 el cronograma del Pacto de Integridad relativo a la 2ª fase, licitación y adjudicación del contrato, ha sido el siguiente:

<b>Cronograma de actividades del Pacto de Integridad "Línea Madrid" 2017 - 2a fase licitación y adjudicación del contrato</b>									
<b>05/04/2017 - 31/12/2017</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>Actividades del Pacto de Integridad</b>	5/04: Firma del Convenio.	10-25/05: Convocatoria abierta para la recepción de candidaturas a monitores del Pacto de Integridad.	2/06: Selección de monitores. Valoración de las candidaturas recibidas por TI-E y el Observatorio de la Contratación Pública.  20/06: Seminario Internacional sobre Pactos de Integridad con la Unión Europea - Representación en España.  20/06: Sesión formativa presencial a los monitores del Pacto de Integridad.  21/06: Sesión formativa a 10 funcionarios del ayuntamiento de Madrid (9-14h).	31/07: Publicación de los pliegos de condiciones del contrato "Línea Madrid" y comienzo del trabajo de seguimiento por parte de los monitores del Pacto de Integridad.		18/09: Asistencia de los monitores a la mesa de contratación.	2/10: Asistencia de los monitores al acto público de apertura de los criterios no valorables en cifras o porcentajes.  6/10: Asistencia de los monitores a la Comisión de valoración técnica.  9/10: Asistencia de los monitores al acto de apertura de los criterios valorables en cifras o porcentajes.  10/10/2017: Reunión con la empresa GSS y el ayuntamiento de Madrid, en la que se formulan a la empresa las preguntas consensuadas por el grupo monitor.		
<b>Reuniones de la Comisión de Seguimiento del convenio</b>	21/04: 1a reunión		5/06: 2a reunión  28/06: 3a reunión			7/09: 4a reunión		30/11: 5a reunión	1/12: 5a reunión (continuación)

#### **4. Conclusiones y recomendaciones de los informes de monitoreo de la licitación y adjudicación del contrato**

##### **4.1 Conclusiones generales**

En 2017 se han producido dos momentos del proceso de contratación:

- Consulta Preliminar de Mercado
- Licitación-Adjudicación.

En ambos momentos, 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 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. Ambas han seguido en sus trabajos tanto internos como externos los principios de integridad, prudencia, profesionalidad y confianza. La comunicación ha sido fluida, sincera, con el ánimo en todo momento de aprender para mejorar.

En general, podemos afirmar que el Pacto de Integridad ha supuesto ya en este periodo una mejora diaria de la integridad de los procesos de contratación del piloto 'Línea Madrid' tanto desde la mejora de la transparencia como de la participación y, por tanto, de la rendición de cuentas a la sociedad, yendo más allá de la ley, sin por eso ir en contra de la misma o contravenirla. Así lo indican las conclusiones y recomendaciones de los Informes de los monitores independientes que se adjuntan a esta Memoria. Asimismo, se destaca la participación de expertos como Monitores independientes, representantes de los intereses de la sociedad civil y, por tanto, actores de la mejora continua del ideal de democracia.

Sin embargo, y con el ánimo de mejorar la integridad en la contratación pública, todos los Informes coinciden en que, para alcanzar mejores resultados de integridad, 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 dado coherencia a los procesos de integridad. Asimismo, se debería haber realizado un esfuerzo aún mayor para involucrar a las empresas en este proceso de integridad.

El Pacto de Integridad es un aprendizaje continuo que nos sirve para mejorar la integridad de futuros procesos de contratación en las siguientes dimensiones: estructuras, procesos y resultados. El Pacto de Integridad piloto de 'Línea Madrid' (estructura) ha mejorado los procesos de toma de decisiones diarios en cuanto a la integridad de la contratación y, por tanto, ha mejorado sus resultados. La Comisión Mixta que 'gobierna' el Pacto de Integridad toma nota de las conclusiones y recomendaciones de los Informes independientes para mejorar en lo posible el presente contrato y, sobre todo, mejorar las futuras licitaciones.

#### **4.2 Conclusiones específicas de la 2ª fase, relativas a la licitación y adjudicación del contrato**

##### **Conclusiones:**

##### Monitoreo de contratación pública:

- El cumplimiento de las reglas de publicidad que contemplan las leyes en España es un primer indicador de transparencia: en el DOUE, en el Boletín Oficial del Estado y en el perfil del contratante.
- Un segundo indicador de transparencia consiste en la implementación de medidas de información o acceso a la información no exigidas en la normativa de contratación pública, tales como la información sobre los actos preparatorios destinados a justificar la consistencia y racionalidad del contrato, las respuestas no vinculantes a las preguntas aclaratorias de su contenido, o la publicidad de los resultados del seguimiento de la ejecución.
- Los monitores han dispuesto de toda la información relacionada, una vez formulados los pliegos de condiciones administrativas particulares, con la licitación del contrato, incluido el informe técnico que sustenta la puntuación. Estos monitores han estado presentes en todas las mesas de contratación (se trata de mesas públicas de acuerdo con la ley), pero también, es importante señalarlo, en la reunión de la comisión que ha realizado la valoración técnica, en la que cada uno de sus componentes ha justificado para cada uno de los apartados valorables la motivación de la puntuación en base a criterios exclusivamente técnicos. Los monitores también han asistido a una de las reuniones celebradas con las empresas que habían demostrado interés en licitar para conocer su opinión sobre el contrato y el procedimiento realizado.
- En cuanto al plazo para la presentación de ofertas – tema que es siempre referido en los procesos de contratación pública en España – cabe señalar

que, teniendo en cuenta el estudio económico y de funcionalidad que se ponía a disposición de los licitadores, y que las preguntas realizadas han sido contestadas de forma extensa y concreta, no hay razones fundadas para considerar que el plazo otorgado fuera excesivamente corto, ni que el mes de agosto pudiera suponer una barrera de entrada, habida cuenta de los requisitos de solvencia establecidos en los pliegos, que ya de por sí excluyen a pequeñas y medianas empresas que sólo pueden acceder al mismo en la condición de subcontratistas del adjudicatario.

- Los requisitos mínimos de solvencia económica y técnica estaban claramente especificados en el pliego de condiciones de manera que no dejan un gran margen de apreciación a la mesa, más allá de valorar, para cada uno de los certificados que en su caso habían de aportarse, qué debe considerarse como “trabajos similares”.
- El no fraccionamiento en lotes está válidamente justificado, por lo que no se realiza una exclusión indebida de pequeñas o medianas empresas cuya participación se fomenta al estar permitida la subcontratación (hasta el 50%). En cualquier caso, y aunque no es obligatorio, es un dato positivo que los pliegos de condiciones administrativas particulares exijan al contratista que anticipe en su oferta si va a subcontratar y el perfil del subcontratista, siendo posteriormente objeto de seguimiento durante la ejecución al incluirse penalidades por el incumplimiento de este extremo.
- Destaca la incorporación al pliego de cláusulas sociales, así como una cláusula medioambiental como criterio de baremación, en perfecta coherencia con las Instrucciones municipales que, como la nueva Ley de Contratos, pretenden introducir en la contratación pública otros objetivos, directamente relacionados con la prestación, que se consideran prioritarios.
- No existiendo elementos objetivos en los pliegos contrarios a la libre competencia, llama la atención que en el procedimiento de licitación sólo se haya presentado una oferta, en concreto por parte de la actual adjudicataria. En cualquier caso, el Ayuntamiento ha iniciado una ronda de reuniones al efecto de comprobar cuáles pueden haber sido los motivos de la falta de competencia, lo que resulta un factor especialmente positivo y digno de valorar en cuanto a la integridad del contrato licitado.
- Se ha garantizado el trato igualitario de los licitadores, se ha ofrecido bien inicialmente, bien a través de las contestaciones a las preguntas formuladas, toda la información económica y técnica para la elaboración de los pliegos que eliminan cualquier ventaja competitiva de la actual adjudicataria. Priman

en la valoración los aspectos objetivos sobre los subjetivos, y el precio no es el criterio al que se otorga el mayor peso en coherencia con las cláusulas sociales y medioambientales a las que sirve el contrato.

- Las evidencias de integridad en cuanto a la ejecución del contrato indican el control de la ejecución del contrato para garantizar la adecuación de la prestación realizada a la contratada.
- Se constató en la reunión de la comisión en la que se evacúa el informe técnico, que los técnicos que lo suscriben son perfectos conocedores de la prestación y necesidades a las que sirve el contrato; que se tuvo perfectamente en cuenta que la valoración de los aspectos subjetivos no pudiera partir de una ventaja competitiva de la empresa adjudicataria etc. La forma de obtener la puntuación concreta por cada uno de los subconceptos, eliminando las puntuaciones más baja y más alta, aquilató la media de las puntuaciones obtenidas.

#### Monitoreo de telecomunicaciones:

- Los requisitos técnicos se han detallado de manera exhaustiva, de forma que el conocimiento previo de la situación no representa una ventaja competitiva para el concesionario actual frente a nuevos licitadores.
- Los requisitos especificados son adecuados por el volumen de servicios que se quiere prestar y no son exclusivos de un suministrador o fabricante.
- Los estándares y protocolos de comunicaciones que se mencionan en el Pliego de Prescripciones Técnicas están reconocidos por organismos de normalización y ampliamente extendidos en el mercado, por lo que no constituyen un obstáculo para la concurrencia de varios licitadores.
- El proceso de evaluación de los criterios que no dependen de cifras o porcentajes ha destacado por su objetividad, centrándose en aspectos concretos que aportan mejoras a los requisitos especificados, y contando con la asistencia de los responsables de los servicios y de personal técnico cualificado.

#### Monitoreo de derecho laboral:

- El pliego es claro en materia de norma de aplicación, del que deriva todo el esqueleto de las relaciones laborales, además de las referencias numéricas en materia de volumen de trabajadores.

- Es interesante y muy positivo en el área de laboral, y en general, buscar un enfoque de mejora para futuros contratos a través de un Pacto de Integridad; con la posibilidad de contar con otros puntos de vista profesionales.
- De acuerdo con lo que rezan los pliegos verificamos, en reunión y visualización de los pliegos que se enuncia el cumplimiento de la acreditación de estar al corriente de pago tanto en la TGSS, como en AEAT; en materia laboral; además del cumplimiento de la LISMI y la existencia de Plan de Igualdad de Oportunidades; además de las medidas obligatorias y necesarias en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Se enuncia la existencia de formación inicial y continua a los trabajadores asociados y los sistemas de informes y reporting con la administración en el cumplimiento del contrato y es destacable la mención a los diecinueve servicios a los que se da gestión, desde Línea Madrid, (dado su volumen, conlleva una especial complejidad).

#### Monitoreo de transparencia y comunicación:

- Las fases del proceso de contratación desarrolladas hasta ahora, quedan debidamente documentadas, garantizando que el proceso contractual ha seguido un curso de transparencia y legalidad.
- Se han comunicado debidamente las distintas etapas desarrolladas hasta ahora del proceso de contratación de forma oportuna, accesible y asequible para todos los grupos de interés.
- El propio Pacto de integridad ha sido oportunamente divulgado primero a través de convocatorias y notas de prensa y después en el perfil del contratante.
- Las posibles incidencias, en relación con el proceso de contratación, han sido adecuadamente gestionadas, de cara a que el propio proceso de divulgación mejore los procesos futuros de contratación. En este caso, en esta primera fase del proceso de contratación, resultan reseñable las consultas planteadas a las empresas interesadas en el contrato, como evidencia adicional de integridad del proceso.
- Se valora muy positivamente la celebración de un seminario para los responsables del servicio de Línea Madrid sobre Pactos de Integridad, experiencias europeas y consecuencias de la falta de integridad en los

procesos de contratación pública. Al fin y al cabo, los procesos de gestión del Pacto de Integridad son esenciales como elemento de éxito de su implementación.

- Se valora muy positivamente la formación de los monitores independientes por parte de Transparencia Internacional España.

#### **Recomendaciones:**

- Se ha permitido la participación de observadores o monitores independientes, aunque sólo a partir de la fase de licitación. Hubiera sido deseable que esta participación se hubiera iniciado en la fase de previa de preparación en la que se determina la consistencia y racionalidad del contrato y se elaboran los pliegos de condiciones administrativas particulares y prescripciones técnicas.
- Está prevista la participación de monitores en el seguimiento de la ejecución del contrato, aunque no está prevista ni en el pliego de condiciones administrativas particulares ni en el de prescripciones técnicas la difusión pública de la información relativa a los resultados de la ejecución del contrato ni durante la misma ni una vez ejecutado. Entendemos que ello habría contribuido a incrementar la transparencia.
- Los pliegos podrían ser más expresos en materia salarial, pudiendo dar una información más precisa del riesgo total que se asume por parte de las empresas licitadoras.

Para futuros contratos, se recomienda además mejorar:

- Establecer diferenciaciones por tipos de contrato/género y personas con discapacidad, por lo que tampoco se puede verificar, a efectos de conocimiento de una nueva empresa.
- En materia de sucesión y subrogación de empresas, no es un ámbito recogido de manera expresa en el convenio colectivo de aplicación, habiendo un sistema propio recogido en Artículo 18. Cambio de empresa de Contact Center en la prestación de servicios a terceros.; no siendo un proceso propio de subrogación de trabajadores.
- Para garantizar la integridad de futuros contratos, sería recomendable publicar no solo en la sede del registro de Lobbies que se establezca, sino en el portal de contratación, un enlace a este registro con la posibilidad de un

motor de búsqueda, y/o la relación de las reuniones entre contratistas y representantes del Ayuntamiento de Madrid.

- El Pacto de Integridad y su alcance, debería comunicarse debidamente a los licitadores. El entendimiento del verdadero alcance del Pacto de integridad sirve para garantizar no ya la integridad, sino también la participación activa de todas las partes, desde el principio del proceso. Una opción de mejora sería introducir una sesión de sensibilización sobre el pacto a los posibles grupos de interés. La reticencia a contestar en las consultas a las empresas interesadas en el contrato, revela cuando menos, desconocimiento de la finalidad del Pacto de Integridad. Aunque, se valora positivamente el Seminario Internacional conjunto con los responsables de la Comisión Europea para Pactos de Integridad que invitó a empresas y tuvo una acogida muy destacable (ver Memoria e informe de actividades de la 1ª fase).
- Se valora muy positivamente la iniciativa del Ayuntamiento de Madrid, de incorporar en el proceso, las impresiones de otras empresas interesadas en participar, recomendándose de cara a futuras contrataciones, la posibilidad de a) ampliar la cobertura de la consulta preliminar en función de aspectos críticos de la situación de competencia en el sector, y/o b) en caso de que se detecten barreras de entrada, evitar sesgos en el clausulado de los pliegos (basados en inercias en la redacción, o precedentes anteriores) u otro tipo de incidencias que puedan condicionar el desarrollo de la contratación.
- Sería recomendable, de cara a garantizar la participación y la integridad de futuros procesos de contratación, el establecimiento de un canal anónimo de denuncias para denunciar posibles irregularidades en el desarrollo del proceso. Esta medida resulta pertinente no sólo como complemento a los canales éticos que puedan existir a nivel corporativo, que en ocasiones no resultan eficaces por represalias contra los empleados o por la existencia de acuerdos de confidencialidad, sino para romper con dinámicas empresariales anticompetitivas, de encubrimiento o simplemente de desconfianza hacia la promoción de un verdadero terreno de juego donde impere la transparencia y la integridad.

## 5. ANEXOS

ANEXO 1: Tabla de indicadores de monitoreo

ANEXO 2: Informes de monitoreo de la licitación y adjudicación

**TABLA DE INDICADORES PARA EL PACTO DE INTEGRIDAD "LINEA MADRID"**

11/12/2017

FASES DEL PROCESO	INDICADORES DE INTEGRIDAD CONTRATACIÓN / ADMINISTRATIVOS	INDICADORES LABORALES	INDICADORES TELECOMUNICACIONES	INDICADORES DE TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN
<b>Fase previa a la licitación -Planificación y Consulta preliminar del mercado</b>				
				Existencia de consultas previas entre futuros licitadores y personal del ayuntamiento sobre el futuro contrato Se realiza consulta preliminar del mercado Se publica informe de integridad sobre consulta preliminar del contrato
<b>Licitación - Publicación de los pliegos</b>				
	<b>Indicadores cuyo objetivo es favorecer el principio de concurrencia (PC)</b>	<b>Indicadores de integridad que garantizan el cumplimiento de la normativa laboral</b>	<b>Indicadores de integridad que garantizan la igualdad competitiva entre los licitadores y su concurrencia</b>	<b>Indicadores sobre fase de licitación y publicación de los pliegos</b>
				Se informa en el portal del contratante de forma oportuna y material, sobre la fase de licitación y publicación de los pliegos
				<b>Indicadores sobre la comunicación y el impacto del propio Pacto de Integridad</b>
	Plazo para la presentación de ofertas adecuado a la complejidad del objeto del contrato y de los documentos técnicos que sea necesario elaborar.	Se identifica la normativa laboral de aplicación: el Convenio Colectivo, pactos/acuerdos u/o usos y costumbres, en la regulación de sus relaciones laborales.	1) Se establecen claramente las obligaciones del adjudicatario y del ayuntamiento, evitando la necesidad de conocimiento interno	Se informa en el portal del contratante de la existencia del propio pacto de integridad
	Requisitos documentales que no dificulten innecesariamente la presentación de las plicas: recurso a la declaración responsable en lugar de solicitar a todos los candidatos la documentación aunque no sean los adjudicatarios, facilidad para el bastanteo de poderes etc... (PC).	En caso de que existiesen pactos/acuerdos/usos y costumbres en materia salarial o beneficio social, tenerlo identificado.	2) No se exigen requisitos técnicos exclusivos de un fabricante/tecnología/operador	Se publican indicadores de medición del Pacto de Integridad
	Requisitos mínimos de solvencia económica y técnica claramente especificados en el pliego de condiciones que no dejen discrecionalidad para decidir cuando un licitador reúne las condiciones exigidas (p.j. cuentas anuales de los tres últimos años) (PC)	Poder acreditar el cumplimiento en materia de cotización y tributación.	3) Se exigen normas y estándares abiertos y no propietarios	Indicación de la persona de contacto en el portal de contratación del Ayuntamiento
	Solvencia técnica y económica proporcionados a la cuantía y objeto del contrato que se licita que no beneficie innecesariamente a las grandes empresas frente a las más pequeñas.	Poder identificar la planificación personal y costes derivados del pasivo laboral, de los distintos lotes que se presenta el cumplimiento del contrato; además del conocimiento de la gestión del absentismo y rotación; para el aseguramiento de los servicios.	4) Los requisitos técnicos exigidos son independientes del conocimiento interno de la organización	Se ha informado expresamente a personal técnico del ayuntamiento encargado del contrato sobre el alcance del Pacto de Integridad
	Requisitos de solvencia técnica que no favorezcan las empresas ya implantadas en el territorio del órgano de contratación o que sean ya contratistas de la administración. (PC)	Poder verificar en la plantilla: coste por cada trabajador/a: Salarios (desglose conceptos Convenio, complementos y antigüedad) y Seguridad Social (contingencias comunes y epígrafe AT)	5) No se exigen requisitos técnicos innecesarios para el servicio a prestar	Se ha informado a la ciudadanía sobre el Pacto de Integridad (convocatoria de medios y nota de prensa)
	Justificación de la exigencia de garantía provisional y carácter proporcionado de su importe. (PC) No se exige.	Tener asegurado un procedimiento de absentismo y ausentismo (cobertura de vacantes; it, maternidad, paternidad, vacaciones...)	6) No se exigen perfiles de personal innecesarios para el servicio a prestar	Existe un canal anónimo de denuncias para denunciar cualquier vulneración del pacto de integridad
	Adecuación del tipo de procedimiento de licitación a la tipología del contrato y a las previsiones con que se cuente respecto al número de licitadores. (PC)	Diferenciar claramente los porcentajes de plantilla con los contratos, identificando el carácter fijo, temporal y los porcentajes de jornada.	7) Se detalla de forma exhaustiva cada requisito técnico, evitando ambigüedades	Se publican informes de evaluadores del Pacto de Integridad en cada fase del procedimiento
	Previsión de lotes, correcta justificación del no fraccionamiento en lotes y previsión de subcontratación. (PC)	Poder verificar los porcentajes de mujeres y hombres; además de las políticas de igualdad de oportunidades.	8) La valoración efectuada del precio del contrato es acorde a los precios existentes en el mercado	<b>Información del PI por grupos de interés clave</b>
		Indicar claramente el procedimiento del que se dispone para el cumplimiento de la LISMI.	9) Se proporciona un perfil de la demanda del servicio que permita al licitador evaluar sus costes y ajustar la oferta	<b>Relaciones con los trabajadores</b>
		Aseguramiento del cumplimiento en lo correspondiente a la LPRL (especial atención a la vigilancia de la salud, planes de emergencia, CSS, evaluaciones de riesgo.	10) La división por lotes es coherente y permite la concurrencia de varios licitadores	Se ha informado a los trabajadores sobre la existencia del Pacto de Integridad y su contenido (nº de horas de formación).
	Incorporación en el pliego de cláusulas sociales conforme a los objetivos establecidos en el contrato ?	Identificación de la representación legal de los trabajadores, su ámbito de representación y informe laboral del contrato, si lo hubiese.	11) La estimación de los plazos de entrega es coherente con el alcance y la disponibilidad de los recursos	Encuesta anónima y/o quejas o reclamaciones de los trabajadores sobre el desarrollo del contrato Se supervisan las quejas internas en relación con la vulneración del contrato
	<i>Las cláusulas se incorporan como criterios de valoración todas ellas relacionadas con la ejecución del contrato (mejora de condiciones salariales y conversión de los trabajadores asignados a su ejecución en trabajadores indefinidos. De la misma forma, la introducción de criterios medioambientales son criterio de baremación relacionado con la prestación contratada</i>	Garantía de la cobertura de las obligaciones laborales a lo largo del desarrollo de todo el contrato. (Cumplimiento del Cco. Y garantías de cumplimiento en política contractual).	12) Está previsto un procedimiento de transición del actual adjudicatario al siguiente	<b>Relaciones con posibles licitadores</b> Número de incidencias o reclamaciones presentadas por otros contratistas en relación con el ciclo de vida de la contratación.
		Identificar los códigos de conducta de cumplimiento, distintos protocolos laborales y normas "ad hoc" para ver los procesos previstos en caso de incumplimientos derivados de las relaciones laborales.	13) Se establecen unos requisitos mínimos de solvencia coherentes para todos los licitadores	Información y sensibilización sobre el pacto de integridad
		Poner a disposición, en caso de que se requiera el Libro de Visitas de la ITSS	14) Existe un procedimiento para que todos los licitadores puedan resolver sus dudas con respecto a los requisitos técnicos, una vez publicado el pliego	Objeto de reclamaciones o incidencias y resultado de su tramitación.
		Procedimientos establecidos en caso de sucesión de contratistas y subrogación de trabajadores/as.		<b>Relaciones con los ciudadanos</b>

		Conocimiento de los procesos y procedimientos en materia de auditoría interna y externa.		Existe un canal específico para los ciudadanos relacionado con la calidad del servicio
		Acreditación plan de formación disponente por la compañía.		Se difunde en la web de forma sencilla y clara el procedimiento para presentar reclamaciones, quejas o incidencias sobre la calidad del servicio
				Resultados de encuestas de satisfacción de los usuarios del servicio
		<b>Indicadores de integridad que garantizan el desarrollo de los trabajadores/as y el trato equitativo.</b>		
		Conocimiento de los planes de formación para los trabajadores/as en el desarrollo del cumplimiento del contrato.		
		En caso de que existiese, conocer los planes de desarrollo y políticas de calidad y mejora de que se dispone.		
<b>Licitación - Selección y adjudicación</b>				
	<b>Indicadores cuyo objetivo es favorecer el tratamiento igualitario de todos los licitadores</b>		<b>2. Indicadores de integridad que garantizan una valoración equitativa de las ofertas</b>	
	Claridad en la definición de las prescripciones técnicas que no beneficien a quienes ya son contratistas de la administración y conocen la prestación objeto del contrato. (Principio Igualdad)		1) Al menos el 70% de los criterios de valoración de ofertas son objetivos y cuantificables	
	Claridad en la definición de las prescripciones técnicas que no beneficien a quienes ya son contratistas de la administración y conocen la prestación objeto del contrato. (Principio Igualdad)		2) Cuando es posible, hay una división de los criterios de valoración en subcriterios, y se detalla la puntuación por cada uno	
	Definición precisa de los derechos y deberes de las partes en el contrato así como de su objeto. (Principio Igualdad)		3) Se exige la presentación de la oferta en una estructura determinada y común a todos los licitadores, para facilitar la comparación entre ellos	
	Primacía de criterios objetivos de puntuación frente a los criterios discrecionales (p.e calidad de la memoria) (Principio Igualdad)			
	Pormenorización de los aspectos que se tendrán en cuenta en cada criterio de valoración (subconceptos) indicando el peso relativo que tendrá cada uno. (Principio Igualdad)			
	Peso específico que se otorgue al precio y establecimiento de fórmulas de cálculo de la puntuación del precio que eviten las ofertas especialmente bajas que se separen excesivamente del precio calculado para la prestación que es objeto del contrato. (Principio Igualdad)			
	Previsión el pliego de los supuestos y condiciones en que el contrato podrá ser modificado (Principio Igualdad)			
	Adecuación de cada cláusula social incorporada a los criterios de evaluación establecidos en la INSTRUCCIÓN 1/2016 relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal ?			
	Adecuación en porcentajes relativos las cláusulas sociales.			
	Las cláusulas sociales tienen mayor peso específico que el pliego y los criterios tienen que ver con el objeto del contrato.			
<b>Ejecución del contrato</b>				
	<b>Indicadores cuyo objetivo es garantizar que el contrato será ejecutado en los términos ofrecidos por el contratista</b>	<b>Indicadores de integridad en el control de la ejecución del contrato</b>	<b>3. Indicadores de integridad en el control de la ejecución del contrato</b>	
	Previsión en los pliegos de que el contratista informe a la administración para que esta pueda comprobar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato (E)	Establecimiento claro de un procedimiento en el sistema de reporting a la administración donde se pueda verificar el cumplimiento en la planificación y evolución coste laboral.	1) Se establecen los instrumentos para el control de la ejecución del proyecto	
	Difusión de los resultados del seguimiento de la ejecución (E) No se contemplan salvo en lo que atañe al seguimiento por el programa de integridad	Verificación y puesta a disposición de la información relativa a los cumplimientos asegurados en materia laboral (cotización/tributación/pago de salarios...), indicados en la primera fase; (son de obligado cumplimiento en todas las fases del proceso).	2) Se establecen acuerdos de nivel de servicio mínimo	
	Designación de una/s persona/s responsables del seguimiento del contrato (E) Se prevé pero no se especifica quien es.	Previsión del tratamiento de la información proporcionada.	3) Se prevé la realización de informes de ejecución por el adjudicatario, y su publicación	
		Aseguramiento de que el cumplimiento del contrato no repercute directamente en recortes salariales y sociales de los trabajadores/as.	4) Se efectúan las pruebas previstas y se publican los resultados	
		Calendario laboral. Vacaciones. Horas extraordinarias o pluses asimilables. (Archivos de tratamientos y procesos).	5) Se publican las actas de entrega de suministro o de ejecución de los servicios	
	Periodicidad y forma de control de cláusulas sociales conforme a prescripciones técnicas ?	Seguimiento de la planificación: Jornada, horario, y descansos semanales correspondientes a cada uno de ellos.	6) Se publica la identidad del responsable del contrato en el ayuntamiento	

	Existencia de un órgano de control del cumplimiento de las cláusulas sociales ?	Posibilidad de ejercitar la figura de observador y acceder a la información y entrevista con los cabezas de los servicios.	7) Se publica el cumplimiento del adjudicatario de los acuerdos de nivel de servicio, en su caso	
		Cumplimiento de la LOPD en relación a los apartados de ámbito laboral.	8) Se comprueba la existencia de un registro de logs y auditoría	
		Seguimientos de planes de absentismo, rotación y ausentismo.	9) Se prevén penalizaciones proporcionadas en caso de incumplimientos	
		Verificación de los posibles procedimientos creados al efectos de las necesidades propias de cumplimiento del servicio.	10)Se prevé la realización de reuniones de seguimiento, y la publicación de las actas de las mismas	
		Observación de las situaciones tratadas en común con el personal del Ayuntamiento, a los efectos del riesgo de cesión ilegal de los trabajadores.	11)Se establece una separación funcional entre el personal de la empresa adjudicataria y el ayuntamiento	
			12)Se prevé el tratamiento de la documentación entregada	

## **INFORME DE INTEGRIDAD**

### **MONITOREO DEL ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**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:** fecha prevista 1 de enero de 2018 + 47 meses

Madrid, 8 de diciembre de 2017

# Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

## ÍNDICE

1- OBJETIVO DEL INFORME .....	3
2- METODOLOGÍA .....	3
3- EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA .....	4
4- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD OBTENIDAS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	5
5- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD OBTENIDAS DE LAS REUNIONES.....	9
6- INDICADORES TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD.....	9

## 1- OBJETIVO DEL INFORME

Se trata con el presente informe de analizar el contrato denominado “contrato de servicios para el apoyo a la gestión de atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid”, tanto en lo que atañe a su preparación como al procedimiento de licitación y adjudicación y las previsiones sobre su ejecución, todo ello a los efectos de establecer el nivel de transparencia e integridad alcanzado conforme a una serie de indicadores previamente establecidos y sobre los que versará este Informe.

El contrato que se adjudica es un contrato de administrativo que celebra una Administración Pública, el Ayuntamiento de Madrid, y se sujeta al Texto refundido de la Ley de contratos aprobado por Real Decreto legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, aunque se ha anticipado la aplicación de algunos de preceptos de la Directiva 2014/24/UE, que resultaba en su práctica mayoría directamente aplicable. Así, por ejemplo, la consulta preliminar de mercado, que ha sido objeto de un monitoreo previo y queda, por tanto, excluida de este informe.

## 2- METODOLOGÍA

### 2.1 DEFINICIÓN DE INDICADORES

Se han definido unos indicadores que permiten realizar un diagnóstico informativo de la transparencia e integridad del contrato.

Los indicadores de transparencia vienen referidos al acceso a la información relativa al contrato. Al tratarse de un contrato de una administración pública, la propia ley establece unos requisitos muy amplios de publicidad de la licitación en diarios oficiales tanto a nivel europeo como interno y en el perfil del contratante con la finalidad de facilitar la concurrencia de licitadores. También se contempla la publicidad de las respuestas vinculantes cuando el pliego haya establecido un plazo para consultas destinadas a la aclaración de su contenido (art. 131.2 TRLCSP) en aras de garantizar la igualdad de los candidatos. Asimismo, se establece la publicidad del resultado del procedimiento selectivo, en función de su importe, en el perfil del contratante, en los diarios oficiales internos y/o en diario oficial europeo. El cumplimiento de estas reglas de publicidad es un primer indicador de transparencia.

Un segundo indicador de transparencia consiste en la implementación de medidas de información o acceso a la información no exigidas en la normativa de contratación pública, tales como la información sobre los actos preparatorios destinados a justificar la consistencia y racionalidad del contrato, las respuestas no vinculantes a las preguntas aclaratorias de su contenido, o la publicidad de los resultados del seguimiento de la ejecución.

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

Los indicadores de integridad se han definido teniendo en cuenta tres objetivos: la promoción de una real concurrencia de licitadores, la igualdad efectiva de los licitadores y la satisfacción del interés público al que sirve el contrato a través de su correcta ejecución.

### 2.2. DOCUMENTACIÓN VALORADA AL EFECTO DEL INFORME

La evaluación de la integridad, en esta fase inicial, comienza con un análisis pormenorizado de los pliegos de condiciones administrativas particulares y de las prescripciones técnicas en aquello que resultan de interés para la emisión del presente informe. Ello ha permitido efectuar una valoración del contrato, con el objetivo anteriormente establecido.

La relación documental que se ha tenido en cuenta 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 técnica de valoración.

### 2.3. RELACIÓN DE REUNIONES PÚBLICAS PLANTEADAS

La relación de reuniones planteadas, son las siguientes:

Mesa de Contratación → 18 de septiembre, 2 y 9 de octubre de 2017. Cj

Comisión técnica de Valoración → 5 de octubre de 2017.

## 3- EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA

Se han cumplido los requisitos de publicidad establecidos en la norma legal. El anuncio del contrato se ha publicado en el DOUE, en el Boletín Oficial del Estado y en el perfil del contratante en el que han estado accesibles durante todo el proceso de licitación y lo están aún hoy, pendiente la formalización del contrato, los pliegos de condiciones administrativas particulares, los pliegos de prescripciones técnicas, el estudio económico y el estudio de funcionalidad.

Se han implementado medidas adicionales de publicidad.

Se ha publicado en el perfil del contratante el resultado de la consulta de mercado, las contestaciones a las preguntas formuladas por las empresas interesadas en aclaración de los pliegos de condiciones administrativas particulares y prescripciones técnicas, así como una aclaración realizada de oficio sobre las prescripciones técnicas. También se han publicado en el

MONITOR CONTRATACIÓN PÚBLICA: Silvia del Saz Cordero

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

perfil las actas de las mesas de contratación. No se ha publicado el informe que sustenta la valoración técnica de la oferta no puntuable con fórmulas objetivas, aunque los monitores han tenido acceso al mismo.

Se ha permitido la participación de observadores o monitores independientes, aunque sólo a partir de la fase de licitación. Hubiera sido deseable que esta participación se hubiera iniciado en la fase de previa de preparación en la que se determina la consistencia y racionalidad del contrato y se elaboran los pliegos de condiciones administrativas particulares y prescripciones técnicas.

Los monitores han dispuesto de toda la información relacionada, una vez formulados los pliegos de condiciones administrativas particulares, con la licitación del contrato, incluido el informe técnico que sustenta la puntuación. Estos monitores han estado presentes en todas las mesas de contratación (se trata de mesas públicas de acuerdo con la Ley), pero también, es importante señalarlo, en la reunión de la comisión que ha realizado la valoración técnica, en la que cada uno de sus componentes ha justificado para cada uno de los apartados valorables la motivación de la puntuación en base a criterios exclusivamente técnicos. Los monitores también han asistido a una de las reuniones celebradas con las empresas que habían demostrado interés en licitar para conocer su opinión sobre el contrato y el procedimiento realizado.

Está prevista la participación de monitores en el seguimiento de la ejecución del contrato, aunque no está prevista ni en el pliego de condiciones administrativas particulares ni en el de prescripciones técnicas la difusión pública de la información relativa a los resultados de la ejecución del contrato ni durante la misma ni una vez ejecutado. Entendemos que ello habría contribuido a incrementar la transparencia.

**Conclusión: las evidencias obtenidas a partir de los indicadores de transparencia demuestran que el procedimiento de licitación se ha realizado con transparencia al cumplirse las medidas de publicidad legalmente establecidas e implementarse medidas de acceso público a la información complementaria que exceden de las exigencias de publicidad legalmente exigibles.**

### 4- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD OBTENIDAS DE LA DOCUMENTACIÓN

#### 4.1 Evidencias en cuanto a los indicadores que permiten constatar la libre concurrencia.

4.1.1 En cuanto al plazo para la presentación de ofertas cabe señalar que la licitación se publicó el 1 de agosto en el DOUE y el plazo para presentación de ofertas finalizaba el 13 /09/2017, cumpliéndose el plazo mínimo de 40 días naturales legalmente establecido. Los plazos previstos por la regulación armonizada son plazos mínimos, pero no máximos pues los órganos de contratación deben establecerlos teniendo en cuenta el tiempo que razonablemente pueda ser necesario en función de su complejidad.

Teniendo en cuenta el estudio económico y de funcionalidad que se ponía a disposición de los licitadores, y que las preguntas realizadas han sido contestadas de forma extensa y concreta, no hay razones fundadas para considerar que el plazo otorgado fuera excesivamente corto, ni que el mes de agosto pudiera suponer una barrera de entrada, habida cuenta de los requisitos de solvencia establecidos en los pliegos, que ya de por sí excluyen a pequeñas y medianas empresas

## **Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017**

que sólo pueden acceder al mismo en la condición de subcontratistas del adjudicatario. Esta conclusión ha sido confirmada por la empresa con la que posteriormente se reunió el Ayuntamiento.

4.1.2 Los requisitos mínimos de solvencia económica y técnica estaban claramente especificados en el pliego de condiciones de manera que no dejan un gran margen de apreciación a la mesa, más allá de valorar, para cada uno de los certificados que en su caso habían de aportarse, qué debe considerarse como “trabajos similares”.

Como quiera que se permite la acreditación de la solvencia por la clasificación, y la empresa que resultó la única adjudicataria aportó clasificación, la Mesa no tuvo que valorar lo que había de entenderse por tal. En cualquier caso, podría existir una cierta falta de coherencia entre la solvencia económica y técnica mínima que ha de acreditar el licitador a falta de clasificación. Así, la solvencia económica viene determinada por el volumen anual de negocios del licitador o candidato en el conjunto de los tres últimos ejercicios concluidos (2014, 2015, 2016), que debe ser igual o superior al presupuesto base de licitación, lo que implica que no es necesario que en una anualidad se hayan tenido contratos por un importe igual al presupuesto de licitación. De todos los medios para acreditar la solvencia técnica contemplados en el art. 78 TRLCSP se ha elegido el de los trabajos realizados para administraciones o privados. Y la solvencia mínima exigida consiste en que al menos en una de las cinco últimas anualidades se hayan ejecutado contratos del mismo tipo o naturaleza que el licitado por un importe cuya suma en una sola anualidad debe ser al menos igual al presupuesto base de licitación. Ello implica que la solvencia técnica es mucho más exigente que la económica. Sin embargo, no puede considerarse desproporcionada, pues guarda relación con la adecuación de los medios técnicos y personales que requiere la prestación de los servicios del contrato. En consecuencia, puede concluirse que no constituye una barrera de entrada.

4.1.3 El no fraccionamiento en lotes esta válidamente justificado, por lo que no se realiza una exclusión indebida de pequeñas o medianas empresas cuya participación se fomenta al estar permitida la subcontratación (hasta el 50%). En cualquier caso, y aunque no es obligatorio, es un dato positivo que los pliegos de condiciones administrativas particulares exijan al contratista que anticipe en su oferta si va a subcontratar y el perfil del subcontratista, siendo posteriormente objeto de seguimiento durante la ejecución al incluirse penalidades por el incumplimiento de este extremo.

4.1.4 La selección del procedimiento abierto como procedimiento de licitación es adecuada al objeto del contrato, pues a pesar de existir distintas empresas capacitadas para el mismo, entendemos que no era previsible esperar un número de licitadores tan alto que dificultase la correcta valoración de las ofertas.

4.1.5 El pliego incorpora cláusulas sociales, así como una cláusula medioambiental como criterio de baremación, en perfecta coherencia con las Instrucciones municipales que, como la nueva Ley de Contratos, pretenden introducir en la contratación pública otros objetivos, directamente relacionados con la prestación, que se consideran prioritarios. Existe una total coherencia entre las cláusulas que se introducen y la ejecución del contrato (mejora de condiciones salariales y conversión de los trabajadores asignados a su ejecución en trabajadores indefinidos) aunque el entendimiento de estos criterios de valoración, especialmente el relativo a las cláusulas sociales, ha requerido de alguna aclaración.

## **Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017**

4.1.6 El pliego recurre a declaraciones responsables en lugar de solicitar la documentación por anticipado a todos los licitadores sean o no los adjudicatarios. Mantiene sin embargo la obligación de bastantear poderes en el propio Ayuntamiento en lugar de permitir que se realice por Notario.

4.1.7 No existiendo elementos objetivos en los pliegos contrarios a la libre competencia, llama la atención que en el procedimiento de licitación sólo se haya presentado una oferta, en concreto por parte de la actual adjudicataria. Revisadas las preguntas realizadas por empresas interesadas (¿la transmisión del personal entre la anterior empresa y la nueva adjudicataria debe sujetarse al art. 18 del Convenio Call center? ¿tiene intención el Ayuntamiento de hacerse cargo de los trabajadores de la actual adjudicataria que no resulten contratados por la nueva?) y teniendo en cuenta que el coste de personal es el elemento más importante del contrato, es posible que la incertidumbre jurídica derivada de la naturaleza tuitiva de la jurisprudencia en favor de los trabajadores empleados de la actual adjudicataria haya tenido algo que ver. Pero sobre esta cuestión no existen pruebas contrastadas y lo que se expone es una mera hipótesis. En cualquier caso, el Ayuntamiento ha iniciado una ronda de reuniones al efecto de comprobar cuáles pueden haber sido los motivos de la falta de competencia, lo que resulta un factor especialmente positivo y digno de valorar en cuanto a la integridad del contrato licitado.

### **CONCLUSIÓN OBTENIDA:**

**Las evidencias obtenidas a partir de los indicadores que garantizan la competencia son positivas: el plazo de presentación de ofertas resulta adecuado a la complejidad del contrato; los requisitos de solvencia económica y técnica son objetivos, claros y proporcionados al contrato licitado; la no división en lotes resulta justificada para garantizar el resultado previsto y no excluye la participación de medianas y pequeñas empresas al admitirse la subcontratación; la elección del procedimiento de licitación es adecuada; y se ha facilitado la competencia al eliminarse trabas burocráticas mediante el recurso a declaraciones responsables.**

### 4.2 Evidencias en cuanto a los indicadores que permiten constatar el trato igual de todos los licitadores.

4.2.1 El PCAP y PPT se acompaña de una memoria económica que permite conocer el coste económico estimado de la prestación y un estudio de funcionalidad que pretende dar a conocer a los licitadores las necesidades a cubrir con la prestación objeto del contrato. Estos documentos especialmente detallados proporcionan la información necesaria para que los licitadores puedan presentar ofertas en igualdad de condiciones.

4.2.2 El elevadísimo número de preguntas, la mayoría de ellas relativas a las prescripciones técnicas, y algunas de ellas coincidentes en la solicitud de datos adicionales no comprendidos en la documentación facilitada, podrían arrojar la idea de una cierta ventaja competitiva de la empresa que se encuentra prestando servicios ya conocedora de estos datos. No obstante, en las respuestas a las consultas, accesibles a todos los interesados en el perfil del contratante, se ha facilitado toda la información solicitada.

4.2.3 En la reunión de la comisión técnica que elaboró el informe que sustenta la puntuación técnica de la única oferta presentada, se demostró un tratamiento absolutamente respetuoso y

MONITOR CONTRATACIÓN PÚBLICA: Silvia del Saz Cordero

## **Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017**

cuidadoso para no valorar y otorgar ventaja competitiva alguna a la oferta del único licitador en aquello que se preveía que podía proceder no tanto de su conocimiento del pliego como de la experiencia previa.

4.2.4 Existe un predominio, entre los criterios de valoración, de los que se cuantifican con criterios matemáticos y, por tanto, que eliminan una buena parte de discrecionalidad técnica de la mesa de contratación. El peso específico que se otorga al precio (25 puntos sobre 100), por debajo de otros criterios de puntuación, tiende a evitar ofertas especialmente bajas, a la vez que se otorga importancia a los aspectos sociales y medioambientales.

4.2.5 Las dos posibles causas de modificación del contrato se encuentran identificadas y perfectamente cuantificadas en el PCAP por remisión al PPT, de manera que no se establecen causas abiertas en beneficio de quien resulte adjudicatario.

4.2.6 La composición de la Mesa es fundamentalmente técnica de la misma forma que son técnicos, y especializados en la prestación que resulta objeto del contrato, los empleados municipales que participan en la comisión técnica que valora los aspectos técnicos de la oferta.

### **CONCLUSIÓN OBTENIDA:**

**Las evidencias obtenidas a partir de los indicadores, permiten concluir que se ha garantizado el trato igualitario de los licitadores, se ha ofrecido bien inicialmente, bien a través de las contestaciones a las preguntas formuladas, toda la información económica y técnica para la elaboración de los pliegos que eliminan cualquier ventaja competitiva de la actual adjudicataria. Priman en la valoración los aspectos objetivos sobre los subjetivos, y el precio no es el criterio al que se otorga el mayor peso en coherencia con las cláusulas sociales y medioambientales a las que sirve el contrato.**

### 4.3 Evidencias en cuanto a los indicadores que permiten el seguimiento de la ejecución del contrato

4.3.1 Como cualquier contrato, los PCAP establecen la regulación de los derechos y deberes de las partes en la ejecución del contrato, contemplando penalizaciones por el incumplimiento de sus condiciones esenciales, así como el resto de privilegios usuales en este tipo de contratos. Hay que observar que lo que se denomina pliego de condiciones administrativas particulares es más bien un pliego de condiciones generales que se van particularizando para el contrato en los ANEXOS. Así mismo establece que la adjudicataria deberá presentar una memoria en los quince días posteriores a la adjudicación y se realiza una remisión al órgano responsable del contrato del órgano de contratación para atribuirle el ejercicio de las potestades administrativas durante su ejecución.

Es el Pliego de prescripciones técnicas el que determina la forma de seguimiento de la ejecución del contrato, estableciendo la obligación del contratista de presentar un informe mensual que será objeto de análisis por el comité de dirección y seguimiento compuesto por los encargados del servicio en el ayuntamiento y los responsables de la adjudicataria de cuyas reuniones se levantará acta. También se contemplan otros grupos de trabajo por canal con reuniones con periodicidad fijada, así como un grupo técnico. No se contempla, sin embargo, medida alguna de difusión de los resultados de la ejecución del contrato, lo que sería deseable en aras de una mayor transparencia, aunque está previsto la participación de monitores independientes en el seguimiento de su ejecución

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

**CONCLUSIÓN OBTENIDA:** Las evidencias de integridad en cuanto a la ejecución del contrato indican el control de la ejecución del contrato para garantizar la adecuación de la prestación realizada a la contratada.

## 5. EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD OBTENIDAS DE LAS REUNIONES

Se constató en la reunión de la comisión en la que se evacúa el informe técnico, que los técnicos que lo suscriben son perfectos conocedores de la prestación y necesidades a las que sirve el contrato; que se tuvo perfectamente en cuenta que la valoración de los aspectos subjetivos no pudiera partir de una ventaja competitiva de la empresa adjudicataria etc... La forma de obtener la puntuación concreta por cada uno de los subconceptos, eliminando las puntuaciones más baja y más alta, aquilató la media de las puntuaciones obtenidas.

## 6. INDICADORES

### 6.1 Indicadores de transparencia

- Cumplimiento de los requisitos legales de publicidad SI
- Medidas complementarias de publicidad no exigidas por la legislación SI

### 6.2 Indicadores de integridad que indican la libre concurrencia

- El momento del anuncio y el plazo de presentación de ofertas es adecuado a la complejidad SI
- Requisitos de solvencia económica y técnica claros y no desproporcionados SI
- El procedimiento de licitación está correctamente seleccionado. SI
- Incorporación de cláusulas sociales y medioambientales relacionadas con el objeto del contrato SI
- Se han respondido adecuadamente las consultas de los licitadores de aclaración de los pliegos para permitir la formulación de ofertas SI
- Se eliminan cargas burocráticas que impiden la concurrencia SI aunque podría mejorarse

### 6.3 Indicadores de integridad que indican la igualdad de trato de los licitadores

- Predominio de criterios de valoración objetivos SI
- Coherencia entre los criterios de valoración y las cláusulas sociales y medioambientales SI
- Motivación de la puntuación técnica SI
- Profesionalización de las mesas de contratación y de la Comisión técnica SI
- Previsión de las modificaciones del contrato SI

## **Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017**

6.4 Indicadores de integridad que indican la adecuación del resultado de lo contratado a las necesidades que han justificado la contratación

- Previsión de informes periódicos del contratista sobre la ejecución SI
- Previsión de comisiones de seguimiento con reuniones periódicas SI
- Previsión de documentos en los que se formalicen los resultados del seguimiento SI
- Previsión de información pública sobre los resultados de la ejecución NO

Silvia del Saz Cordero.

Catedrática de Derecho Administrativo.

Abogada.

## **INFORME DE INTEGRIDAD**

### **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

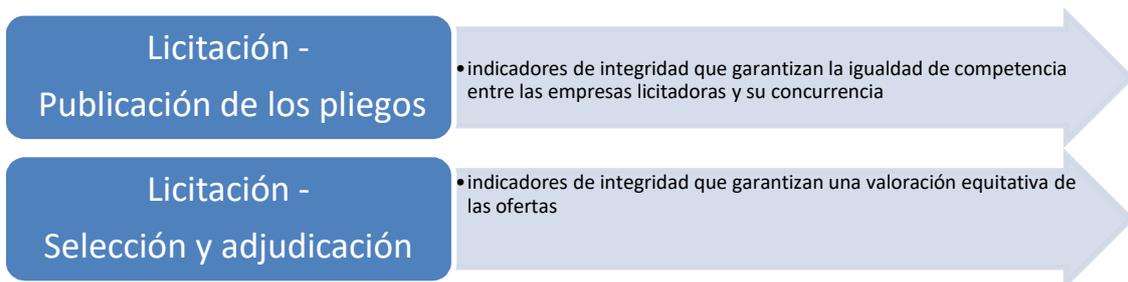
Madrid, 26 de noviembre de 2017

# Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

## 1- METODOLOGÍA ESPECÍFICA

### 2.1 DEFINICIÓN DE INDICADORES

Con objeto de establecer unos indicadores que permitan realizar un diagnóstico de la transparencia del procedimiento de contratación, se ha analizado este procedimiento en sus diferentes fases, y se han determinado los posibles riesgos que pueden influir en la transparencia del proceso. Concretamente, se han determinado indicadores de integridad repartidos en dos tipos:



### 2.2. DOCUMENTACIÓN VALORADA AL EFECTO DEL INFORME

La evaluación de la integridad se ha iniciado con un análisis exhaustivo de los pliegos técnicos que rigen la contratación, así como de los informes técnicos que han permitido efectuar una valoración del contrato, con el objeto de establecer si ha existido una falta de transparencia que se manifieste en los indicadores establecidos anteriormente. Concretamente, se ha estudiado la siguiente documentación relativa a este procedimiento:

- Consulta preliminar de mercado.
- Estudio de funcionalidad.
- Memoria económica.
- Pliego de cláusulas administrativas.
- Pliego de prescripciones técnicas.
- Respuestas a las dudas presentadas por los licitadores
- Oferta técnica contenida en el sobre "B".
- Informe de la Comisión de valoración.

### 2.3. RELACIÓN DE REUNIONES PÚBLICAS PLANTEADAS

La relación de reuniones planteadas, donde Transparencia Internacional, ha acudido, a través de sus observadores son las siguientes:

Mesa de Contratación → 18 de septiembre, 2 y 9 de octubre de 2017.

Comisión de Valoración → 5 de octubre de 2017.

Visitas → centro de atención de llamadas de la línea 010 y a la Oficina de atención presencial de Ciudad Lineal.

### 2- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD DE CUMPLIMIENTO CONTRATO PÚBLICO EN LA 1ª FASE

#### 3.1. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LA DOCUMENTACIÓN PUBLICADA

- Desde el Ayuntamiento de Madrid se ha proporcionado toda la información, para que desde un punto de vista técnico, las empresas interesadas puedan elaborar una oferta para presentarse a este concurso. Para aquellos casos en que existieran dudas, se ha establecido un canal de comunicación entre el ayuntamiento y los posibles licitadores para resolverlas. La publicación de las cuestiones planteadas por las empresas y las respuestas son muestra del interés de las empresas, y de la transparencia de la información proporcionada.
- En el Pliego de Prescripciones Técnicas, los requisitos obligatorios de los perfiles asociados a los recursos humanos que debe aportar el adjudicatario son adecuados a las tareas previstas en el desarrollo del contrato.
- Los requisitos relativos a las características de la plataforma, al equipamiento informático de los puestos, las herramientas informáticas para la gestión de los servicios en los diferentes canales (presencial, telefónico y telemático), y a las líneas de comunicaciones de voz y datos son los establecidos en el *epígrafe 4.3. Infraestructura y equipamiento físico y lógico* del Pliego de Prescripciones Técnicas. Todos estos requisitos se han detallado de manera exhaustiva, de forma que el conocimiento previo de la situación no representa una ventaja competitiva para el concesionario actual frente a nuevos licitadores. Es necesario efectuar, sin embargo, las siguientes puntualizaciones:

- Aunque se evita exigir un determinado fabricante o tecnología, lo cierto es que se menciona varias veces a Siebel y Oracle en los casos del CRM y de Business Analytics. Esto es normal, ya que es necesario para describir la situación actual de la plataforma 010, pero también facilita la elaboración de una oferta más ajustada al concesionario actual, ya que ha sido el que ha comprado este software, y lo ha instalado y configurado.
- En el Pliego de Prescripciones Técnicas se exige que la plataforma 010 se encuentre en el término municipal de Madrid (página 62), motivándolo, entre otras, por la siguiente razón:  
*“La actual conexión a las 28 aplicaciones corporativas municipales en uso, ANEXO XII: APLICACIONES INFORMÁTICAS, se realizan a través del entorno de la Red de Área Local del Ayuntamiento de Madrid (Local Area Network, LAN), que da servicio a las sedes municipales. El acceso a esas aplicaciones y su funcionamiento sólo han sido probados plenamente desde este entorno, por lo que no puede garantizarse que las condiciones de acceso fueran las adecuadas en caso de que la distancia o con ello la latencia de los enlaces de comunicaciones fuesen sustancialmente mayores. Esta latencia puede ocasionar lentitud en el acceso a dichas aplicaciones, que no están pensadas para redes de ámbito extenso”.*

No se especifica en este caso la capacidad de ancho de banda que necesitan estas aplicaciones informáticas. En todo caso, actualmente existe la posibilidad de contratar con operadores de telecomunicaciones capacidades de conexión de hasta 100 Mbps desde otros municipios, lo que es equivalente a una red LAN (posteriormente en la página 102 del Pliego se especifica que se requiere esta

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

capacidad). Y tampoco la ubicación de la plataforma en el municipio de Madrid garantizaría disponer de un acceso de mayor capacidad.

Por todo lo anterior, y sin entrar a valorar el resto de motivaciones que podrían justificar la ubicación de la plataforma en el municipio de Madrid, esta única motivación no lo justifica.

- También en el Pliego de Prescripciones Técnicas, los requisitos del equipamiento informático y de telecomunicaciones para los puestos de trabajo han sido objeto de una pregunta por parte de las empresas interesadas, debido a la compatibilidad de la actual versión del sistema operativo con los procesadores exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. La cuestión ha sido debidamente contestada en tiempo y forma y publicada por los servicios técnicos municipales, y la oferta del adjudicatario se ha ajustado a los nuevos requisitos.
  - No se efectúan especificaciones con respecto al volumen y capacidad de las líneas de comunicaciones, de voz o datos, quedando el diseño de esta configuración a juicio del adjudicatario. Sin embargo, si se aportan datos suficientes del volumen de los servicios como para hacer una estimación muy aproximada de las necesidades de comunicaciones, por lo que no constituye un obstáculo para la concurrencia de varios licitadores.
  - Igualmente se detalla ampliamente los estándares a usar, protocolos, requerimientos de conexión y la configuración para las comunicaciones con la centralita del Ayuntamiento de Madrid, apoyándose en estándares del mercado, por lo que no suponen tampoco un obstáculo para la concurrencia de varios licitadores.
- La valoración efectuada en la Memoria económica no detalla el precio del equipamiento ni de las comunicaciones, sino que lo incluye en la valoración del servicio. Esto es en cierta medida lógico, ya que depende de muchos factores y es difícil hacer un cálculo que sirva para cualquier licitador. En este caso, el concesionario actual tiene una evidente ventaja, ya que ha realizado y amortizado una inversión inicial.
  - El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares no especifica una estructura determinada de la información contenida en el sobre "B": Criterios no valorables mediante cifras o porcentajes. Esto es una buena práctica, que permite comparar equitativamente varias ofertas en los mismos epígrafes. En este caso, al existir una única oferta, no ha influido en el resultado.

### CONCLUSIONES OBTENIDAS

- 1- Los requisitos técnicos se han detallado de manera exhaustiva, de forma que el conocimiento previo de la situación no representa una ventaja competitiva para el concesionario actual frente a nuevos licitadores.
- 2- Los requisitos especificados son adecuados por al volumen de servicios que se quiere prestar y no son exclusivos de un suministrador o fabricante.
- 3- Los estándares y protocolos de comunicaciones que se mencionan en el Pliego de Prescripciones Técnicas están reconocidos por organismos de normalización y ampliamente extendidos en el mercado, por lo que no constituyen un obstáculo para la concurrencia de varios licitadores.

### 3.2. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LAS REUNIONES

## **Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017**

- Por otro lado, el calendario de las Mesas de Contratación ha sido muy apretado, con la separación de sólo una semana entre las reuniones de las Mesas (se ha visto alterado por la presentación de un recurso a los pliegos). Esto ha dejado muy poco margen para la evaluación de las ofertas. En este caso, al no ser necesario evaluar más de una oferta, se ha podido efectuar, pero de presentarse más ofertas, hubiera sido muy difícil evaluarlas de forma adecuada en estos plazos tan breves.
- Especialmente interesante para el área de Telecomunicaciones ha sido la reunión de la Comisión de Valoración, donde se evaluaron los criterios que no dependían de cifras o porcentajes. Se valoraron únicamente los aspectos que representan una mejora con respecto al Pliego de Condiciones, incrementándose la objetividad de la valoración, ya que no se entra en cómo se hacen los trabajos, sino realmente en lo que se ofrece. Destacar también que la puntuación se produce tras la votación de los criterios por todos los miembros de la Comisión, eliminando los votos más elevado y mas bajo, para incrementar aún más la transparencia del proceso.

### **Conclusiones obtenidas.**

- |  |
|--|
| <p><b>4- El proceso de evaluación de los criterios que no dependen de cifras o porcentajes ha destacado por su objetividad, centrándose en aspectos concretos que aportan mejoras a los requisitos especificados, y contando con la asistencia de los responsables de los servicios y de personal técnico cualificado.</b></p> |
|--|

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

### 5- INDICADORES DE INTEGRIDAD

<b>Indicadores de integridad que garantizan la igualdad competitiva entre los licitadores y su concurrencia</b>	<b>Valor</b>
Se establecen claramente las obligaciones del adjudicatario y del ayuntamiento, evitando la necesidad de conocimiento interno	SI
No se exigen requisitos técnicos exclusivos de un fabricante/tecnología/operador	SI
Los requisitos técnicos exigidos son independientes del conocimiento interno de la organización	SI
No se exigen requisitos técnicos innecesarios para el servicio a prestar	SI
No se exigen perfiles de personal innecesarios para el servicio a prestar	SI
Se detalla de forma exhaustiva cada requisito técnico, evitando ambigüedades	SI
Se proporciona un perfil de la demanda del servicio que permita al licitador evaluar sus costes y ajustar la oferta	SI
La división por lotes es coherente y permite la concurrencia de varios licitadores	N/A
La estimación de los plazos de entrega es coherente con el alcance y la disponibilidad de los recursos	SI
Está previsto un procedimiento de transición del actual adjudicatario al siguiente	SI
Se establecen unos requisitos mínimos de solvencia coherentes para todos los licitadores	SI
Existe un procedimiento para que todos los licitadores puedan resolver sus dudas con respecto a los requisitos técnicos, una vez publicado el pliego	SI

<b>Indicadores de integridad que garantizan una valoración equitativa de las ofertas</b>	<b>Valor</b>
Cuando es posible, hay una división de los criterios de valoración en sub-criterios, y se detalla la puntuación por cada uno	SI
Se exige la presentación de la oferta en una estructura determinada y común a todos los licitadores, para facilitar la comparación entre ellos	NO

## **INFORME DE INTEGRIDAD**

### **MONITOREO DEL ÁREA DE DERECHO LABORAL**

**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, 26 de octubre de 2017

## ÍNDICE

1- OBJETIVO DEL INFORME .....	3
2- METODOLOGÍA.....	3
3- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD DE CUMPLIMIENTO CONTRATO PÚBLICO EN LA 1ª FASE.....	4
4- INDICADORES LABORALES DE INTEGRIDAD .....	8

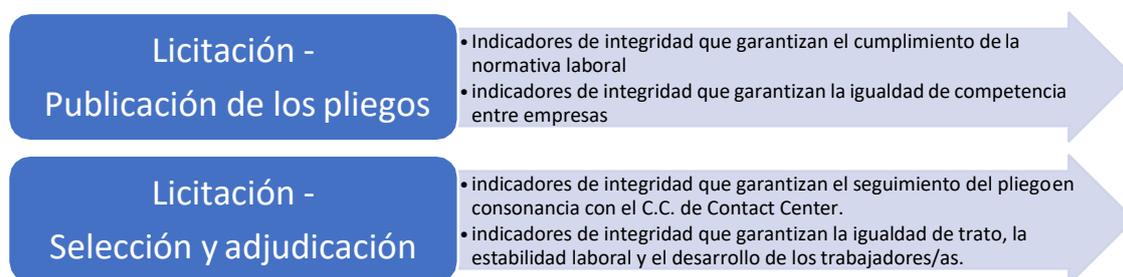
## 1- OBJETIVO DEL INFORME

El objetivo de este informe es la exposición del seguimiento del contrato mencionado, en contraste con unos indicadores laborales, previamente definidos, que dan cumplimiento de normativa laboral de aplicación en el presente contrato; con la salvaguarda de observación rigurosa de principios legales de aplicación, igualdad de trato y oportunidades y procesos transparentes tanto para cliente interno como externo.

## 2- METODOLOGÍA

### 2.1 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.



### 2.2. DOCUMENTACIÓN VALORADA AL EFECTO DEL INFORME

La evaluación de la integridad, en esta primera fase inicial, comienza con un análisis pormenorizado de los pliegos técnicos imperativos en la contratación, así como 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.

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

- 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.

### 2.3. RELACIÓN DE REUNIONES PÚBLICAS PLANTEADAS

La relación de reuniones planteadas, donde Transparencia Internacional, ha acudido, a través de sus observadores son las siguientes:

Mesa de Contratación → 18 de septiembre, 2 y 9 de octubre de 2017.

Comisión de Valoración → 5 de octubre de 2017.

Visitas → centro de atención de llamadas de la línea 010 y a la Oficina de atención presencial de Ciudad Lineal.

## 3- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD DE CUMPLIMIENTO CONTRATO PÚBLICO EN LA 1ª FASE

### 3.1. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LA DOCUMENTACIÓN PUBLICADA

- Dentro del pliego de cláusulas administrativas particulares 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" a adjudicar por 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."  
Se regulan, los requisitos y determinación de los servicios a prestar, en su apartado 4; siendo de especial relevancia en materia laboral, porque todo el impacto de la realización de este contrato es de trabajadores/as, ya que son servicios de atención al cliente final, donde tiene que haber una interlocución directa con intervención humana.
- Desde el Ayuntamiento de Madrid se siguen los requisitos para la contratación pública y, por ende, el recogimiento a través de los pliegos del área de ejecución, en materia laboral; siendo expuesta públicamente para la garantía del acceso a todos los licitadores.
- Las definiciones de los modelos de facturación son genéricos, lineales y están enumerados.
- En lo referido a los costes salariales, indicar que:  
Canal: 010-Línea Madrid → de los 320 trabajadores que componen el 010, se cuenta con una antigüedad media de cinco años y un porcentaje elevado de trabajadores, tienen un salario mejorado sobre convenio.  
Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid → de los 192 trabajadores, hay un volumen importante de jornadas parciales con plus de idiomas.

## **Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017**

Mencionar, que ambos servicios por el período de obra y la normativa actual, con períodos superiores a cuatro años, convertirían el contrato en indefinido; cuestión que no es observada; cuenta con un porcentaje de plantilla indefinida de 55%, no siendo definida la contratación que ocupa.

Se establece una relación de contratos indefinidos finales, de 279 trabajadores/as.

La relación de personal, presentada por la empresa actual asciende a un total de: 471 trabajadores/as, adscritas al cumplimiento de este pliego; sin contar con las incorporaciones que se hayan podido producir, con posterioridad a la fecha de publicación de la presente licitación.

**Los pliegos podrían ser más expresos en materia salarial, pudiendo dar una información más precisa del riesgo total que se asume por parte de las empresas licitadoras.**

### **CONCLUSIONES OBTENIDAS**

- 1- El pliego es claro en materia de norma de aplicación, del que deriva todo el esqueleto de las relaciones laborales, además de las referencias numéricas en materia de volumen de trabajadores.**
- 2- No se establecen diferenciaciones por tipos de contrato/género y personas con discapacidad, por lo que tampoco se puede verificar, a efectos de conocimiento de una nueva empresa.**
- 3- No se recoge la subrogación empresarial, siendo de aplicación el Convenio Colectivo de Contact Center, que recoge una novación empresarial, con selección obligatoria.**
- 4- Es interesante y muy positivo buscar un enfoque de mejora para futuros contratos a través de un pacto de integridad; con la posibilidad de contar con otros puntos de vista profesionales.**

### 3.2. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LAS REUNIONES

Se verifica el cumplimiento de la publicidad en el contrato público, así como la libertad de asistencia, en las que se estipula ese proceder; se establece de manera totalmente abierta, la posibilidad de acudir a todas las reuniones, con participación libre y fluida.

Dentro del proceso de licitación y sin entrar en los trámites administrativos de “iter temporal” nos encontramos con una única licitadora, la que actualmente ha estado prestando el servicio: FERROVIAL S.A.; aplicando en exclusiva a todos los servicios de este pliego público.

El Convenio Colectivo estatal de aplicación, en el momento inicial de publicación del pliego, fue el I Convenio Colectivo de Contact Center, B.O.E. Nº 179 del viernes 27 Julio 2012, en el transcurso del mismo, se publica el II Convenio Colectivo estatal de Contact Center publicado en fecha 12 de julio de 2017 (nº 165) **Código de convenio.- 99012145012002**, Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes telemarketing).

Dentro de la experiencia que presenta esta mercantil en la ejecución de este pliego en la anterior licitación, presenta una serie de mejoras sobre pliego dentro del ámbito laboral bastante interesantes consistentes en:

## **Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017**

Criterios Sociales, contando con un 30% de valoración en la ponderación de adjudicación del pliego:

1. Compromiso de estabilidad en el empleo: se compromete a mantener al personal, en todas las categorías profesionales exigidas en el pliego de prescripciones técnicas para la prestación singular objeto del contrato y durante todo el período de ejecución de las mismas.
2. Mejora de las condiciones establecidas en el contrato de trabajo: se compromete a la conversión de contratos temporales en indefinidos, en el primer año de ejecución de contrato, agentes, supervisores y técnicos de formación y calidad adscritos a la ejecución de dicho contrato. Se compromete a la conversión del 85.55% de los contratos de trabajo en indefinidos.

Siendo reseñable que, en los criterios valorables en cifras, no se tenga ningún margen de mejora sobre salario; lo que viene a ser un posible indicio sobre pliego y el ajuste a precio; que es comprensible viendo los datos reseñados anteriormente de antigüedad.

Los datos proporcionados, cuentan con ese porcentaje de plantilla fija, ya existente actualmente; y disponen de otro porcentaje de plantilla temporal que pasará a ser indefinida por el transcurso de los cuatro años que exigen la conversión de los contratos de obra.

Prestaciones superiores, que cuenta con un 12% de valoración en la ponderación de adjudicación del pliego:

1. Se compromete a dotar en la plataforma de un número superior de puestos de gestores a los especificados en pliego de prescripciones técnicas (apartado 4.3.7 del pliego de prescripciones técnicas). Dicho número será de 20 puestos adicionales, servicio que ofrece como de obligado cumplimiento y que dotará en su totalidad.
2. Se compromete a aportar la propuesta y herramientas, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Madrid, que facilite en general atención a la ciudadanía, mediante mensajería instantánea, ampliando la oferta desde la plataforma de canales de atención telemática.
3. Se compromete a aportar la solución tecnológica de atención automatizada tipo Chatbot basada en NLP y machine learning, sin coste adicional para el Ayuntamiento.

Resultará interesante monitorizar estas mejoras en la fase de ejecución, Fase II del Pacto de Integridad piloto.

### **Conclusiones obtenidas.**

- 1- De acuerdo con lo que rezan los pliegos verificamos, en reunión y visualización de los pliegos que se enuncia el cumplimiento de la acreditación de estar al corriente de pago tanto en la TGSS, como en AEAT; en materia laboral; además del cumplimiento de la LISMI y la existencia de Plan de Igualdad de Oportunidades; además de las medidas obligatorias y necesarias en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

- 2- Indicar que, en materia de sucesión y subrogación de empresas, no es un ámbito recogido de manera expresa en el convenio colectivo de aplicación, habiendo un sistema propio recogido en Artículo 18. *Cambio de empresa de Contact Center en la prestación de servicios a terceros.*; no siendo un proceso propio de subrogación de trabajadores.
- 3- A su vez, se enuncia la existencia de formación inicial y continua a los trabajadores asociados y los sistemas de informes y *reporting* con la administración en el cumplimiento del contrato y es destacable la mención a los diecinueve servicios a los que se da gestión, desde Línea Madrid, (dado su volumen, conlleva una especial complejidad):
1. Información general y formularios. El Buscador Línea Madrid.
  2. Concertación de cita previa.
  3. Avisos y peticiones (alumbrado público, pavimentos, arbolado, mobiliario urbano, plagas, semáforos, etc....): registro e información personalizada.
  4. Sugerencias y reclamaciones.
  5. Padrón municipal de habitantes: emisión de justificantes y consulta. Censo electoral.
  6. Consulta de Registro.
  7. Reclamaciones relativas a consumo.
  8. Tasas e impuestos: domiciliación, pago, recibos y consultas personalizadas.
  9. Sanciones de tráfico: pago y consultas personalizadas.
  10. Identificación de conductores en las infracciones de tráfico.
  11. Servicio de Estacionamiento Regulado.
  12. Bicicleta pública (BiciMAD).
  13. Autorizaciones para Áreas de Prioridad Residencial (APR).
  14. Información personaliza sobre aparcamientos de residentes.
  15. Servicios educativos: Centros abiertos.
  16. Servicios sociales y sanidad: teleasistencia, ayudas sociales IBI.
  17. Servicios Culturales: Talleres Culturales.
  18. Servicios de Participación Ciudadana y Transparencia.
  19. Información personalizada estado tramitación Tarjeta Azul.

## 4- INDICADORES LABORALES DE INTEGRIDAD

<b>Indicadores de integridad que garantizan el cumplimiento de la normativa laboral</b>	<b>Valor</b>
Se identifica el Convenio Colectivo de aplicación y/o en su defecto la norma de aplicación, en la regulación de sus relaciones laborales.	SI
En caso de que existiesen pactos/acuerdos/usos y costumbres en materia salarial o beneficio social, tenerlo identificado.	SI
Poder acreditar el cumplimiento del respeto de las normas de aplicación con la certificación de la TGSS y AEAT. (TC2 (6 últimos meses) y certificado de pago).	SI
Identificación de la planificación personal y costes derivados del pasivo laboral, de los distintos lotes que se presenta en el contrato.	NO

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

Poder verificar en la plantilla: coste por cada trabajador/a: Salarios (desglose conceptos Convenio, complementos y antigüedad) y Seguridad Social (contingencias comunes y epígrafe AT)	NO CLARAMENTE
Tener asegurado un procedimiento de sustitución del absentismo y ausentismo (cobertura de vacantes; IT, maternidad, paternidad...)	SI
Diferenciar claramente los porcentajes de plantilla con los contratos, identificando el carácter fijo, temporal y los porcentajes de jornada.	NO
Poder verificar los porcentajes de mujeres y hombres; además de las políticas de igualdad de oportunidades.	NO
Indicar claramente el procedimiento del que se dispone para el cumplimiento de la LISMI.	NO, SE PRESENTA CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO
Aseguramiento del cumplimiento en lo correspondiente a la LPRL (especial atención a la vigilancia de la salud, planes de emergencia, CSS, evaluaciones de riesgo.	SI
Identificación de la representación legal de los trabajadores, su ámbito de representación e informe laboral del contrato, si lo hubiese.	NO
Garantía de la cobertura de las obligaciones laborales a lo largo del desarrollo de todo el contrato.	SI
Identificar los códigos de conducta de cumplimiento, para ver los procesos previstos en caso de incumplimientos.	NO

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

Poner a disposición, en caso de que se requiera el Libro de Visitas de la ITSS	NO
Procedimientos establecidos en caso de sucesión de contratas.	SI
Conocimiento de los procesos y procedimientos en materia de auditoria interna y externa.	NO
<b>Indicadores de integridad que garantizan el desarrollo de los trabajadores/as y el trato equitativo.</b>	
Conocimiento de los planes de formación para los trabajadores/as en el desarrollo del cumplimiento del contrato.	SI
En caso de que existiese, conocer los planes de desarrollo y políticas de calidad y mejora de que se dispone.	SI

Los indicadores son los referidos a la fase inicial, sin que se valoren a efectos de ejecución.

Realizado: Raquel Hernandez Lamas.

Abogada laboralista.

Colegiada 2710 ICASAL.

## **INFORME DE INTEGRIDAD**

### **MONITOREO DEL ÁREA DE TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN**

**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, 27 de noviembre de 2017

# Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

## 1- METODOLOGÍA ESPECÍFICA

### 1.1 DEFINICIÓN DE INDICADORES

El objetivo general del monitoreo del Pacto de Integridad (PI) por el grupo de expertos es el **seguimiento externo** del proceso de contratación del servicio de apoyo a “Línea Madrid” para evaluar la integridad y mejorar la transparencia durante el proceso de contratación y el primer año de ejecución del contrato hasta noviembre de 2018.

El objetivo específico del monitoreo de transparencia y comunicación es evaluar la transparencia, la concurrencia e igualdad de trato a todos los grupos de interés estableciendo recomendaciones sobre cómo informar y rendir cuentas acerca del PI y la integridad del proceso de selección y adjudicación.

En este primer informe se hará una evaluación de la primera fase del proceso de contratación y se diseñarán unos indicadores mínimos de transparencia y comunicación.

### 1.2 OBJETIVOS DE LOS INDICADORES DE COMUNICACION

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.

En este sentido, y una vez definidos los indicadores en materia de contratación pública, y los específicos en función del objeto del contrato, en este caso, los laborales y de telecomunicaciones, desde el ámbito de la comunicación del Pacto de Integridad hay que tener presente la función general de los indicadores dentro del propio Pacto de Integridad.

En general con los indicadores se pretende:

- 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.

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

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 han sido minimizadas y adecuadamente gestionadas, en su caso,
- o que el propio proceso de divulgación mejore los procesos futuros de contratación.

Junto a estos elementos generales de los pactos de integridad, los antecedentes particulares de cada proyecto determinan tres aspectos fundamentales:

- **Transparencia**

- o ¿Qué tipo de información necesita hacerse pública y cuándo?
- o ¿Qué medios deben emplearse para la publicación de la información?

- **Participación de los grupos de interés**

- o ¿Qué partes tienen interés en el desarrollo del proyecto?

La participación de las principales partes interesadas y el 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.

- **Rendición de cuentas**

- o ¿Cómo asegurar que el pacto de integridad sea efectivo, durante el proceso y después?
- o ¿Qué mecanismos de diálogo y control deben existir?

### 1.3. DOCUMENTACIÓN VALORADA AL EFECTO DEL INFORME

La evaluación de la integridad desde el punto de vista de la transparencia y la comunicación a los grupos de interés ha de tener en cuenta, en esta primera fase inicial, los antecedentes relativos al desempeño de la anterior adjudicataria del contrato y a los objetivos marcados por el Ayuntamiento de Madrid para el diseño del nuevo pliego.

Estos antecedentes junto con los objetivos marcados por el Ayuntamiento, permitirán medir el contexto de las expectativas de los grupos de interés, así como la posible existencia de riesgos en la contratación, actuando como una suerte de alertas en la vida del PI.

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

El análisis de los monitores del Pacto de Integridad comenzó una vez realizada la consulta preliminar del mercado que recibió un informe favorable por parte del experto externo designado por Transparencia Internacional.

A partir de aquí, se han tenido en cuenta en nuestra evaluación:

- El análisis pormenorizado de toda la documentación publicada hasta ahora, desde los pliegos técnicos de contratación, así como de los informes técnicos que han permitido efectuar una valoración del proceso de contratación.
- El desarrollo de las reuniones de las mesas de contratación (Mesa de Contratación de 18 de septiembre, 2 y 9 de octubre de 2017 y Comisión de Valoración de 5 de octubre de 2017) a las que han asistido los monitores de Transparencia Internacional, junto con la visita al Centro de atención de llamadas de la línea 010 y a la Oficina de atención presencial de Ciudad Lineal.
- La convocatoria de reunión con algunas de las empresas que, aunque manifestaron su interés en presentarse a la licitación del contrato de apoyo a Línea Madrid, finalmente no se han presentado. Reunión con Grupo GSS día 10 de octubre de 2017.

## 2- EVIDENCIAS DE INTEGRIDAD DE CUMPLIMIENTO CONTRATO PÚBLICO EN LA 1ª FASE

### 2.1. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LA DOCUMENTACIÓN PUBLICADA

Hasta ahora, toda la información del procedimiento está disponible en el expediente de contratación de Línea Madrid, número 300/2017/00944, accesible en el perfil del contratante

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.1f3361415fda829be152e15284f1a5a0/?vgnextoid=a6603e0eef78d510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=e53965dd72ede410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextfmt=default>

donde se da cuenta a todos los grupos de interés de forma pública y accesible de la documentación del desarrollo de las fases del proceso de contratación, garantizándose la transparencia del proceso, la puesta a disposición de la información de forma oportuna, exhaustiva y clara para todos los interesados, cumpliéndose con los principios antes expuestos de divulgación de la información.

El 1 de agosto de 2017 se publican ([Certificado de publicación](#)):

- [Pliego de cláusulas administrativas particulares](#)
- [Pliego prescripciones técnicas](#)
- **Documentación Complementaria**
- [Estudio económico](#)
- [Estudio de funcionalidad CRMPDF](#)

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

- [Consulta preliminar de mercado](#)
- Pacto de integridad para la Transparencia

Posteriormente se publica también la información adicional:

- Las aclaraciones a las consultas de los pliegos, las fechas de las mesas de contratación y sus actas, con indicación de la fecha de difusión y la hora:
- [Aclaraciones consultas Pliegos \(2\) \(Difusión: 06.09.2017 - 13:44\)](#)
- [Aclaraciones consultas pliegos \(Difusión: 18.08.2017 - 09:58\)](#)
- [Aclaración requerimientos PC del pliego de prescripciones técnicas \(Difusión: 04.08.2017 - 15:21\)](#)
- [Acta mesa administrativa \(Difusión: 20.09.2017 - 09:14\)](#)
- [Cambio fechas apertura de ofertas \(Difusión: 20.09.2017 - 13:14\)](#)
- [Acta mesa apertura de sobres de criterios valorables en cifras o porcentajes \(Difusión: 09.10.2017 - 16:21\)PDF, 197 Kbytes](#)
- [Acta mesa administrativa \(Difusión: 03.10.2017 - 09:16\)PDF, 426 Kbytes](#)
- [Acta mesa apertura sobre B \(Difusión: 03.10.2017 - 09:16\)PDF, 286 Kbytes](#)
- [Cambio fechas apertura de ofertas \(Difusión: 17.10.2017 - 08:15\)PDF, 57 Kbytes](#)
- [Acta mesa de adjudicación \(Difusión: 17.10.2017 - 08:15\)PDF, 186 Kbytes](#)
- Histórico del Expediente con la fecha de difusión del anuncio del contrato de fecha 1 de junio de 2017 y el envío al DOUE.

### 2.2. EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA OBTENIDAS DE LAS REUNIONES

En cuanto al desarrollo sustantivo del proceso y su accesibilidad e información para los grupos de interés, podemos afirmar que hasta ahora todas las fases han observado escrupulosamente los principios formales y materiales antes mencionados, si bien es preciso hacer algunas observaciones y recomendaciones a futuro:

#### a) Consulta preliminar

Con fecha 9 de febrero de 2017 se publicó en el BOCAM, el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y en la sede electrónica del Ayuntamiento, la Resolución del Director General de Transparencia y Atención a la ciudadanía por la que se aprueba la convocatoria de la consulta preliminar del mercado en relación a diversas cuestiones relativas a la prestación del servicio de apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

El objeto de esta consulta preliminar del mercado era promover la participación de personas físicas o jurídicas en la presentación de propuestas destinadas a aportar soluciones a las cuestiones planteadas. De hecho, al formulario de consulta preliminar respondieron 8 empresas y tres secciones sindicales, dándose detalle de su nombre o razón social y de la fecha y hora de presentación del formulario.

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

Sobre el desarrollo de esta consulta preliminar ya emitió informe de integridad, el experto externo José María Gimeno, con fecha 6 de junio de 2017, por parte de Transparencia Internacional España, informe disponible en <https://sede.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/AdministracionElectronica/Tramites/Ficheros/Monitoreo%20Integridad%20Consulta%20al%20Mercado%20Contrato%20Linea%20Madrid.pdf>

El informe concluía que “las reglas de la consulta y el nivel de participación de empresas con las propuestas de soluciones, indican que se ha cumplido la finalidad, con propuesta de alternativas y adecuado nivel de confiabilidad. La información sobre el momento de su participación, con hora real, así como el número de participantes, es un indicador de transparencia efectiva.”

Del mismo modo, y tras finalizar el plazo de presentación de las propuestas, los resultados finales obtenidos en la consulta preliminar del mercado se publicaron, conforme a lo establecido en el apartado 6 de la anterior resolución, en el trámite “consulta preliminar del mercado” de la sede electrónica del Ayuntamiento.

### b) Procedimiento de contratación

Los resultados de la consulta preliminar sirvieron para conocer las mejores soluciones técnicas a incorporar en el contrato. Los pliegos se publicaron el 1 de agosto y se abrió un período de consultas sobre los pliegos.

De la participación de los potenciales licitadores en esta fase queremos destacar:

- La amplitud de las temáticas consultadas que van desde costes de servicios, actualizaciones de calidad, condiciones laborales, datos de distribución por día de la semana de canales principales (atención telefónica, telemática y presencial), tiempos de atención de cada uno de los canales y servicios, tiempos de gestión, criterios de valoración del contrato, determinación de alcance y composición de cada servicio a efectos de facturación, indicadores de nivel de servicio, etc. y su contestación oportuna por parte de los técnicos del ayuntamiento, es una evidencia de la transparencia e integridad de esta fase del proceso.
- Del volumen de preguntas se infiere una alta participación por los posibles candidatos en el procedimiento, en línea con los participantes en la consulta preliminar del mercado.
- La recurrencia de algunos temas críticos como el Plan de Transición del contrato actual así como exigencias relativas al aseguramiento de la calidad del servicio, actualizaciones de mejora y proceso de mejora continua, resultan interesantes como termómetro para evaluar la predisposición a licitar por parte de las posibles empresas.

Finalmente, solo se presentó una oferta al contrato resultando adjudicataria del servicio, la misma empresa que lo venía prestando en el contrato anterior, Ferroser. En el desarrollo de las mesas de contratación se observaron en todo momento las condiciones de legalidad, publicidad, con divulgación online de las actas.

Una de las empresas participantes en la consulta preliminar, el Grupo GSS, solicitó una reunión con el Ayuntamiento de Madrid, reunión que tuvo lugar el 10 de octubre de 2017 y con representación del grupo monitor del PI. Esta convocatoria determinó la oportunidad por parte del equipo monitor, de plantear una serie de preguntas a esta empresa sobre algunas de las

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

cuestiones planteadas en el proceso de consultas a los pliegos, y el contexto de competencia en el sector de los Call Centers en España.

Estas entrevistas se ampliaron al resto de las empresas participantes, en total 4 más, a excepción de la adjudicataria (Telefónica, Atento, SCC, Ilunion). A pesar de los reiterados intentos de este monitor, si bien se ofrecieron facilidades a las empresas para responder al cuestionario, tanto por email, presencial o vía telefónica, otorgándoles un plazo prudencial de respuesta y la opción del anonimato, la respuesta ha sido negativa por parte de ellas, no respondiendo finalmente ninguna más al cuestionario.

### CONCLUSIONES

En base a todas estas consideraciones, se concluye que:

- Las fases del proceso de contratación desarrolladas hasta ahora, quedan debidamente documentadas, garantizando que el proceso contractual ha seguido un curso de transparencia y legalidad,
- se han comunicado debidamente las distintas etapas desarrolladas hasta ahora del proceso de contratación de forma oportuna, accesible y asequible para todos los grupos de interés,
- el propio Pacto de integridad ha sido oportunamente divulgado primero a través de convocatorias y notas de prensa, y después, en el portal del contratante,
- que las posibles incidencias, en relación con el proceso de contratación han sido adecuadamente gestionadas, de cara a que el propio proceso de divulgación mejore los procesos futuros de contratación. En este caso, en esta primera fase del proceso de contratación, resultan reseñable las consultas planteadas a las empresas interesadas en el contrato, como evidencia adicional de integridad del proceso.

### RECOMENDACIONES DE ESTA PRIMERA FASE

- Sería recomendable publicar para garantizar la integridad de futuros contratos, no solo en la sede del registro de Lobbies que se establezca, sino en el portal de contratación, un enlace a este registro con la posibilidad de un motor de búsqueda, y/o la relación de las reuniones entre contratistas y representantes del Ayuntamiento de Madrid.

- El Pacto de Integridad y su alcance, debe comunicarse debidamente a los licitadores. El entendimiento del verdadero alcance del Pacto de integridad sirve para garantizar no ya la integridad, sino también la participación activa de todas las partes, desde el principio del proceso. Una opción de mejora sería introducir una sesión de sensibilización sobre el pacto a los posibles grupos de interés. La reticencia a contestar en las consultas a las empresas interesadas en el contrato, revela cuando menos, desconocimiento de la finalidad del Pacto de Integridad.

-Se valora muy positivamente la iniciativa del Ayuntamiento de Madrid, de incorporar en el proceso, las impresiones de otras empresas interesadas en participar, recomendándose de cara a futuras contrataciones, la posibilidad de a) ampliar la cobertura de la consulta preliminar en función de aspectos críticos de la situación de competencia en el sector, y/o b) en caso de que se detecten barreras de entrada, evitar sesgos en el clausulado de los pliegos (basados en inercias en la redacción, o precedentes anteriores) u otro tipo de incidencias que puedan condicionar el desarrollo de la contratación.

## Pacto de Integridad piloto- Ayuntamiento de Madrid- 2017

- Sería recomendable, de cara a garantizar la participación y la integridad de futuros procesos de contratación, el establecimiento de un canal anónimo de denuncias para denunciar posibles irregularidades en el desarrollo del proceso.

Esta medida resulta pertinente no sólo como complemento a los canales éticos que puedan existir a nivel corporativo, que en ocasiones no resultan eficaces por represalias contra los empleados o por la existencia de acuerdos de confidencialidad, sino para romper con dinámicas empresariales anticompetitivas, de encubrimiento o simplemente de desconfianza hacia la promoción de un verdadero terreno de juego donde impere la transparencia y la integridad.

### 3.INDICADORES DE INTEGRIDAD DE LA PRIMERA FASE

Fase previa a la licitación	Valor
Existen consultas previas formales o informales entre futuros licitadores y personal del Ayuntamiento sobre el futuro contrato	NO disponible
Existencia de consulta preliminar del mercado	SI
Se publica informe sobre integridad de la consulta preliminar del mercado	SI
<b>Indicadores sobre fase de licitación y publicación de los pliegos</b>	
Se informa en el portal del contratante de forma oportuna y material, sobre la fase de licitación y publicación de los pliegos	SI
<b>Indicadores sobre la transparencia y comunicación e impacto del propio Pacto de integridad</b>	
Se informa en el portal del contratante de la existencia del propio pacto de integridad	SI
Se publican indicadores de medición del Pacto de Integridad	SI
Indicación de la persona de contacto en el portal de contratación del Ayuntamiento	SI
Se ha informado expresamente a personal técnico del ayuntamiento encargado del contrato sobre el alcance del Pacto de Integridad	SI
Se ha informado a la ciudadanía sobre el Pacto de Integridad (convocatoria de medios y nota de prensa)	SI
Existe un canal anónimo de denuncias para denunciar cualquier vulneración del pacto de integridad	NO
<b>Relaciones con contratistas</b>	
Publicación de consultas a los pliegos	SI
Se solventan las incidencias o reclamaciones presentadas por otras empresas	SI