



20 DE MARZO DE 2018

INFORME DE INTEGRIDAD
MONITOREO DEL ÁREA DE DERECHO LABORAL

RAQUEL HERNÁNDEZ LAMAS



DATOS DE LA LICITACIÓN:

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.

Nº 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

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	10

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.
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 España 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 al 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 DEL CONTRATO PÚBLICO EN LA 1ª FASE:

3.1 EVIDENCIAS DE TRANSPARENCIA EN LA DOCUMENTACIÓN PUBLICADA:

- 1) 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.

- 2) 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.
- 3) Las definiciones de los modelos de facturación son genéricos, lineales y están enumerados.
- 4) En lo referido a los costes salariales, indicar que en el Canal 010-Línea Madrid, de los 320 trabajadores que lo componen, se cuenta con una antigüedad media de cinco años y un porcentaje elevado de trabajadores, tienen un salario mejorado sobre convenio. En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, de los 192 trabajadores, hay un volumen importante de jornadas parciales con plus de idiomas.

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 expesos en materia salarial, pudiendo dar una información más precisa del riesgo total que se asume por parte de las empresas licitadoras.

CONCLUSIONES OBTENIDAS:

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.

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.

No se recoge la subrogación empresarial, siendo de aplicación el Convenio Colectivo de Contact Center, que recoge una novación empresarial, con selección obligatoria.

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 EN LAS REUNIONES:

- 1) 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:

- 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:

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.

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.

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 DE INTEGRIDAD – ÁMBITO LABORAL:

Indicadores		Nivel de desempeño
Cumplimiento de la normativa laboral	Se identifica la normativa laboral de aplicación (Convenio Colectivo, pactos/acuerdos y/o usos y costumbres en la regulación de sus relaciones laborales)	3
	Se identifican los pactos/acuerdos/usos y costumbres en materia salarial o beneficio social	3
	Se puede acreditar el cumplimiento en materia de cotización y tributación	4
	Se puede identificar la planificación del personal y costes derivados del pasivo laboral en los distintos lotes del contrato, así como la gestión del absentismo y la rotación	3
	Se puede verificar en la plantilla el coste por cada trabajador/a (salarios con desglose de conceptos y Seguridad Social, según contingencias comunes y epígrafe AT)	3
	Se asegura un procedimiento de absentismo y ausentismo (cobertura de vacantes, maternidad y paternidad, vacaciones...)	4
	Se diferencia claramente la plantilla asignada al contrato, identificando el carácter fijo, temporal y los porcentajes de jornada	4
	Se pueden verificar los porcentajes de mujeres y hombres, además de las políticas de igualdad de oportunidades	4
	Se indica claramente el procedimiento del que se dispone para el cumplimiento de la LISMI	4
	Existe aseguramiento del cumplimiento en lo correspondiente a la LPRL (especial atención a la vigilancia de la salud, planes de emergencia, CSS, evaluaciones de riesgo)	4
	Se identifica la representación legal de los trabajadores, su ámbito de representación e informe laboral del contrato, si lo hubiese	4
	Existe garantía de la cobertura de las obligaciones laborales a lo largo del desarrollo de todo el contrato (cumplimiento del convenio colectivo y garantías de cumplimiento en política contractual)	3
	Se identifican los códigos de conducta de	2

	cumplimiento, los distintos protocolos laborales y normas "ad hoc" de procesos previstos en caso de incumplimientos derivados de las relaciones laborales	
	Se pone a disposición en caso de que se requiera el Libro de Visitas de la ITSS	3
	Se establecen procedimientos en caso de sucesión de contratas y subrogación de trabajadores/as	3
	Se conocen los procesos y procedimientos en materia de auditoría interna y externa	3
	Se acredita el plan de formación del que dispone la compañía	4

Nivel de desempeño: de 1 (muy bajo) a 5 (muy alto).

INFORME DE INTEGRIDAD

Monitoreo del Área de Derecho Laboral



Informe elaborado por Raquel Hernández Lamas, Monitora del Área de Derecho laboral en el Pacto de Integridad de la licitación del servicio Línea Madrid del Ayuntamiento de Madrid.

Raquel Hernández Lamas es abogada laboralista (colegiada 2710 ICASAL).