

Pacto Integridad Transparencia Internacional/Ayuntamiento de Madrid

Monitoreo Contratación pública

Silvia del Saz

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

Nº Expediente 300/2017/00944

CPV 79511000-9 Servicios de operador telefónico

79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

79512000-6 Centro de llamadas

Valor estimado 78.664.871,34 uros

Plazo de ejecución 1 de agosto 47 meses

Madrid 2 de diciembre de 2018

MONITOREO CONTRATACIÓN PÚBLICA

Metodología y finalidad del seguimiento en la fase de ejecución:

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

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

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

Información de la que se ha partido

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

- a) La constancia en un expediente informatizado de todas las actuaciones que afectan al contrato en la fase de ejecución incluidas las certificaciones, justificaciones económicas y pagos, así como los expedientes de penalidades impuestas al contratista.
- b) Presentaciones efectuadas por la empresa contratista en las reuniones de seguimiento mantenidas con los responsables municipales de ejecución del contrato.
- c) Informes del grupo monitor a las reuniones mantenidas entre la empresa contratista y los responsables municipales de la ejecución del contrato.
- d) expedientes administrativos de imposición de penalidades al contratista

e) Informe de la dirección general de atención a la ciudadanía sobre pruebas de despliegue de implantación de la nueva versión de CRM en las oficinas de atención a la ciudadanía y teléfono 010 (septiembre 2018)

f) comprobación in situ de la constancia documental del expediente de ejecución del contrato así como de las actuaciones que se han ido realizando para su implementación.

g) documento de mejoras ofertadas por la contratista que fueron objeto de valoración conforme a los criterios de baremación incluidos en el pliego

h) Informe a fecha de noviembre de 2018, sobre el nivel de cumplimiento por el contratista de las obligaciones contempladas en el PPT y en el anexo del PCAP.

Verificación del cumplimiento de los indicadores.

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

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

En efecto, este órgano ha mantenido las reuniones semanales de implantación y seguimiento del contrato con la periodicidad exigida para controlar de cerca el ritmo de la implementación prevista para las sucesivas fases de ejecución del contrato y en su caso valorar las propuestas que permitieran el cumplimiento en los hitos establecidos. Este seguimiento ha sido completado con diversas comunicaciones cursadas mediante correo electrónico solicitando o presentando nueva documentación o información por la empresa contratista.

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

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

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

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

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

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

Segundo.- No consta en el expediente de ejecución del contrato y este elemento ha sido corroborado por el servicio encargado de la ejecución del contrato que a pesar de las dificultades existentes para la implementación del contrato, al parecer incrementadas por los problemas que se han planteado como consecuencia de las reivindicaciones laborales de los trabajadores, se haya procedido a su modificación. Ello a pesar de que siendo el mes de noviembre de 2018, la ejecución de las dos primeras fases no ha recibido aun la conformidad de su cumplimiento, pues no se han cumplimentado la totalidad de las exigencias del PPT en las dos primeras fases, tal y como acredita el Informe que nos ha sido suministrado y ha corroborado el servicio en la reunión mantenida el día 26 de noviembre de 2018.

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

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

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

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

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

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

Indicadores y nivel de cumplimiento

1.- Informes periódicos del contratista sobre la ejecución..... 10

2.- Comisiones de seguimiento con reuniones periódicas 10

3.- Documentos en los que se formalicen los resultados del seguimiento..... 10

4.- Información pública sobre los resultados de la ejecución..... No hay

5.- Utilización de los mecanismos contemplados en los pliegos para la correcta ejecución del contrato 8

6.- Modificación del contrato.... 10.