



Consell Comarcal
del Vallès Oriental



ESTUDI DE COSTOS DEL CONTRACTE RESERVAT DE SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA RESPECTE ELS PROGRAMES I SERVEIS DE TRANSPORT ESCOLAR, TRANSPORT ADAPTAT, SERVEI D'HABITATGE I SERVEI D'ASSISTÈNCIA A DOMICILI, DEL CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS ORIENTAL, AMB INCORPORACIÓ D'OBJECTIUS D'EFICIÈNCIA SOCIAL REFERENTS A LA INSERCIÓ DE PERSONES AMB DIVERSITAT FUNCIONAL

ÍNDEX

1 – INTRODUCCIÓ.....	2
2 – ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	2
3 – OBJECTE DE L'ESTUDI.....	2
4 – ENCÀRREC.....	3
5 – FONTS.....	3
6 – PROCEDIMENT	3
7 – TEMPS DE SERVEI: TEMPS CARREGABLE I NO CARREGABLE	3
8 – DEFINICIÓ DE COST I DELS TIPUS DE COST UTILITZATS.....	4
9 – ENUMERACIÓ I CLASSIFICACIÓ DELS ELEMENTS DE COST.....	4
10 – DESCRIPCIÓ DELS DIFERENTS ELEMENTS DE COST	5
10.1 – DESCRIPCIÓ DELS COSTOS DIRECTES	5
10.2 – DESCRIPCIÓ DELS COSTOS INDIRECTES DE PRODUCCIÓ	5
10.3 – DESCRIPCIÓ DELS COSTOS GENERALS O D'ESTRUCTURA.....	6
11 – VALORACIÓ DELS ELEMENTS DE COST	6
11.1 – VALORACIÓ DELS COSTOS DIRECTES	6
11.2 – VALORACIÓ DELS COSTOS INDIRECTES	6
11.3 – VALORACIÓ DELS COSTOS GENERALS O D'ESTRUCTURA.....	6
12 – CONCLUSIÓ	6
ANNEX I - Càlcul del cost per hora del servei d'atenció telefònica a través d'un call center.....	7
ANNEX II - Pressupost base de licitació (PBL) i valor estimat del contracte (VEC).....	10

1 – INTRODUCCIÓ

Aquest estudi té per objecte l'estimació del cost que suposa la contractació, a una entitat externa, de caràcter social, del servei d'atenció telefònica als usuaris/-ies dels serveis de transport escolar, transport adaptat, servei d'habitatge i del servei d'assistència a domicili (SAD), del Consell Comarcal del Vallès Oriental. Tant el propi servei com les entitats que el presten, reben la denominació de “**call center**” i amb aquesta denominació se'n farà referència al llarg del present document.

Un *call center* extern és un centre de treball on es realitzen i/o es reben trucades, a més de gestions de dades i de contactes.

El codi CNAE¹ de les empreses que es dediquen a aquesta activitat és el codi “N822 - Activitats dels centres de trucades”, dins el sector “N – Activitats administratives i serveis auxiliars”.

Els objectius principals d'aquest servei de *call center* són:

- Descongestionar els àmbits del Consell Comarcal que ofereixen els serveis de transport escolar, transport adaptat, servei d'habitatge i servei d'assistència a domicili (SAD).
- Donar resposta a la ciutadania davant de possibles dubtes, consultes plantejades, en relació al transport escolar, el transport adaptat, el servei d'habitatge i/o el servei d'assistència a domicili (SAD).
- Donar resposta ràpida a les incidències que es puguin produir tant al servei de transport escolar i adaptat com als serveis d'habitatge i d'assistència a domicili (SAD).
- Oferir un servei de qualitat als usuaris/-ies dels serveis.
- Actualitzar les bases de dades dels usuaris/-ies.

El contracte està declarat com a reservat, d'acord amb el que preveu la Disposició Addicional Quarta de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic i es tipifica com a un contracte de serveis.

¹ La Classificació Nacional d'Activitats Econòmiques (CNAE) és un sistema de numeració que té per finalitat agrupar i classificar totes les unitats productores segons l'activitat econòmica que desenvolupen. A cada unitat se li assigna un codi numèric que és el que s'anomena codi CNAE.

2 – ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El servei s'organitzarà de la manera següent, atenent a les dues franges horàries en que es dividirà:

- 1) **Franja horària entre les 7 hores i les 9 hores, durant els dies en que es presti el servei de transport escolar:** es faran 2 hores de servei ininterrompudes i en exclusivitat per al Consell, durant les quals, a banda de l'atenció telefònica, es desenvoluparan altres tasques regulades als plecs.
El càlcul del cost previst, per aquesta franja es farà per hores.
- 2) **Franja horària entre les 9:00 hores i les 20:00 hores:** es farà el servei d'atenció telefònica i aquelles tasques directes que se'n derivin, tal i com es regula més detalladament als plecs.
El càlcul del cost estimat per aquesta franja horària es farà en funció del número de trucades previstes.

3 – OBJECTE DE L'ESTUDI²

Determinar i valorar tots aquells conceptes de cost que formin part del servei, a fi i efecte d'establir un model de costos que permeti conèixer el cost que suposa la prestació d'una hora de servei i determinar-ne el preu.

Aquest preu ha de ser els adequat per al compliment efectiu del contracte i ha d'estar en consonància amb els preus de mercat, desglossant els costos directes i indirectes i altres despeses eventuais calculades per a la seva determinació, tenint en compte els costos derivats de l'aplicació del les normatives laborals vigents, altres costos que es derivin de l'execució material dels serveis, les despeses generals i d'estructura i el benefici industrial.

Un cop determinat el cost per hora de servei, es podrà fer la previsió del cost per a cadascuna de les franges horàries en que es divideix el servei.

² En aquest document es considera el terme “treballadors” com un valor genèric i s'utilitza com una referència en plural a un col·lectiu constituït tant per homes com per dones, (Guia d'usos no sexistes de la llengua en els textos de l'Administració de la Generalitat de Catalunya).

4 – ENCÀRREC

Ha estat encarregat per l'Àrea Serveis de Millora Estratègica i Corporativa, si bé la seva afectació a nivell pressupostari inclou les àrees de Serveis Personals i la de Polítiques Socials i d'Igualtat.

5 – FONTS

Les fonts en les quals es basa aquest estudi de costos són les següents:

- Resolució del 26 de març de 2025, de la Direcció General de Treball, per la qual es registra i publica el XVI Conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat.
- Llei 43/2006, de 29 de desembre, per a la millora del creixement i de l'ocupació.
- Estudi de costos del Servei d'Assistència Domiciliària del Consell.
- Dades internes del Consell Comarcal.

6 – PROCEDIMENT

Aquest estudi s'inicia analitzant els diferents temps que formen part del servei amb l'objectiu de calcular el temps carregable o de servei efectivament prestat (apartat 7). Posteriorment es defineixen els tipus de costos a tractar (directes, indirectes i generals d'estructura) (apartat 8) i es fa una enumeració dels elements de cost que haurà de suportar l'empresa o entitat prestadora del servei, classificant-los segons els tipus establerts anteriorment, (apartat 9).

A continuació es fa una breu descripció dels elements de cost enumerats (apartat 10).

Tot seguit s'explicarà com s'ha efectuat la valoració dels diferents tipus de costos (apartat 11). El detall dels càlculs efectuats es mostra a l'**Annex I**.

7 – TEMPS DE SERVEI: TEMPS CARREGABLE I NO CARREGABLE

Si bé a l'article 92 del conveni col·lectiu de referència s'estableix una jornada anual de 1.720

hores, per calcular el cost per hora de servei, caldrà restar d'aquest còmput totes aquelles hores en què els treballadors d'atenció telefònica no estan prestant de forma directa el servei pel qual se'ls ha contractat. Aquestes hores són, entre d'altres, les de formació, les de permisos, les de coordinació, etc. La seva suma serà el temps "no carregable" i caldrà deduir-lo de les 1.720 hores anuals per tal d'obtenir el temps carregable o les hores efectives de servei per treballador.

Es calcularà el cost per hora de servei dividint els costos anuals suportats pel prestador del servei més el seu benefici industrial entre les hores carregables anuals.

Cal considerar els temps següents:

Temps d'absentisme: dins d'aquest concepte s'inclouen les absències per permisos, per incapacitat temporal, per representacions sindicals i per altres imprevistos. Es considera una taxa d'absentisme del 6% de les hores laborables anuals segons conveni.

Temps dedicat pels treballadors a coordinació: es preveuen unes necessitats de coordinació de 3 dies anuals per treballador.

Temps dedicat pels treballadors a formació: es preveu un temps dedicat a formació per treballador equivalent a uns 5,5 dies anuals, dels quals, 0,5 dies es consideren destinats a la formació en prevenció de riscos laborals.

Descans reglamentari: aquells treballadors amb jornades continuades de 6 o més hores tenen dret a gaudir d'un descans retribuït de 15 minuts, dins la jornada laboral. Això implica haver d'estimar el percentatge de treballadors que tenen una jornada igual o superior a 6 hores, per tal de calcular les despeses que suposa el gaudi d'aquest descans reglamentari.

Es considera que el tant per cent de treballadors que fan més de 6 hores és del 100%.

Altres: es considera l'equivalent a 1 dia a l'any per treballador/a i engloba els supòsits no previstos en els ítems anteriors.

A la fitxa de l'**Annex I** es pot veure la quantificació dels temps que s'han definit en aquest apartat.

8 – DEFINICIÓ DE COST I DELS TIPUS DE COST UTILITZATS

Entendrem per **cost** la mesura, en termes monetaris, de les transaccions internes i dels recursos sacrificats pel contractista per a aconseguir l'objecte del contracte.

Tant sols s'admeten com a costos del contracte els que reuneixin les característiques següents:

- Que siguin estrictament necessaris per a la prestació del servei.
- Que siguin raonables, tant des d'un punt de vista tècnic com econòmic.
- Que siguin afectables a la prestació del servei.
- Que compleixin la normativa de costos aprovada (principis de comptabilitat).
- Que no estiguin expressament prohibits als plecs.

Segons la seva relació amb el servei, els costos es classificaran en:

- **Directes:** són els costos que sense cap mena de dubte es poden assignar directament a un servei, tenen una relació directa amb el mateix. (Sous i salaris dels treballadors que presten el servei i materials utilitzats directament en la seva prestació).
- **Indirectes de producció:** són necessaris pel funcionament dels serveis i, per afectar-los a tots de manera conjunta, no es poden assignar de forma fàcil o unívoca a un servei. Necessitem fórmules de repartiment per assignar-los a cada servei.
- **Generals d'estructura:** són necessaris pel funcionament de l'organització, generals d'administració i serveis centralitzats, realitzats per àrees que presten suport a tota l'organització i que no es poden assignar de manera unívoca a un servei específic perquè són compartits amb altres activitats, projectes o departaments. Necessitem fórmules de repartiment per assignar-los als serveis.

9 – ENUMERACIÓ I CLASSIFICACIÓ DELS ELEMENTS DE COST

Els **elements de cost** que formen part del servei, degudament classificats segons els criteris de l'apartat anterior i que es descriuran a l'apartat següent són els següents:

COSTOS DIRECTES

Personal que presta el servei d'atenció telefònica de forma directa.

Estris i materials necessaris per a la prestació del servei: amortitzacions dels equips de telefonia, ordinadors i aplicacions informàtiques utilitzades de forma directa en la prestació del servei de *Call Center*.

COSTOS INDIRECTES DEL SERVEI

Coordinació

Formació

Altres

COSTOS GENERALS D'ESTRUCTURA

Amortitzacions generals

Assegurances

Comunicacions generals de l'entitat

Direcció

Facturació i comptabilitat

Gestoria i recursos humans

Lloguer d'instal·lacions

Prevenició de riscos laborals

Altres

El cost resultant del sumatori dels elements del quadre anterior caldrà incrementar-lo en un 6% de marge de benefici per tal de trobar l'import per hora definitiu.

10 – DESCRIPCIÓ DELS DIFERENTS ELEMENTS DE COST³

En aquest apartat es descriuran els conceptes de cost relacionats a l'apartat anterior.

10.1 – DESCRIPCIÓ DELS COSTOS DIRECTES

Despeses per sous més seguretat social corresponents als treballadors que presten el servei d'atenció telefònica.

DESPESES SALARIALS

Per al càlcul dels costos salarials estimats s'han tingut en compte els conceptes següents:

Sous, jornada laboral, festius, vacances, assumptes propis, descans reglamentari i altres, definits dins el XVI Conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat (codi de conveni núm. 99000985011981)⁴. Si bé en aquest conveni de referència es fa una desagregació dels salaris per categories professionals, cal remarcar que no existeix desagregació pel que fa al gènere i per tant la retribució és la mateixa per homes i per dones⁵. En aquest sentit, cal remarcar també l'existència de l'article 88 del conveni, on es diu que en el sistema de classificació professional no pot haver-hi cap discriminació per raons de gènere, entre d'altres. Per altra banda, la Disposició addicional quarta del conveni fa referència als Plans d'igualtat.

Els sous a aplicar als treballadors que prestaran el servei d'atenció telefònica es corresponen als sous bruts establerts a l'esmentat conveni per a la categoria professional de tècnic auxiliar. Allà es fixen els sous pels anys 2026 i 2027. Per l'any 2028 no es fixa cap xifra exacta en el conveni; el salari s'actualitzarà aplicant l'IPC de l'any 2027, amb un

mínim de l'1,5% i un màxim del 4% sobre el salari de 2027.

Per aquest motiu els preus dels diferents anys de contracte variaran per adequar-se a les variacions salarials previstes al conveni. Com que es desconeix l'IPC de 2027, pel 2028 s'aplicarà l'increment mínim establert, corresponent a l'1,5%.

% seguretat social (quota patronal)⁶: al tractar-se d'un contracte reservat a Centres Especials de Treball i empreses d'inserció⁷, es considera que les entitats prestadores del servei gaudeixen d'una bonificació del 100% de les quotes empresarials a la seguretat social corresponents als treballadors que prestaran el servei.

ALTRES DESPESES DIRECTES

En aquesta rúbrica s'hi inclouen els materials utilitzats durant la prestació del servei: entre aquests materials s'hi inclouen principalment, amortitzacions dels equips de telefonia, ordinadors i aplicacions informàtiques utilitzades de forma directa en l'atenció telefònica i la gestió de trucades.

Es considerarà que el seu import equival a un 15% de les despeses directes de personal.

10.2 – DESCRIPCIÓ DELS COSTOS INDIRECTES DE PRODUCCIÓ

Les despeses indirectes es calcularan com un tant per cent a aplicar sobre les despeses directes. Són les següents:

Coordinació tècnica i de gestió: persones que coordinen i gestionen el servei.

Formació: formació efectiva que el personal vinculat al servei dugui a terme. El seu cost es correspon amb els imports que efectivament s'han satisfet a tercers, en concepte de formació o bé és al cost del personal intern que l'ha realitzat.

Altres: no incloses o previstes als ítems anteriors.

³ Els imports que figuren en aquest estudi són estimacions que pretenen representar una realitat diversa i per tant cal considerar-los orientatius, ja que el seu valor definitiu depèn de l'organització interna de cada empresa o entitat.

⁴ Resolució 120/2019 del Tribunal Administratiu de Contractació Pública de la Comunitat de Madrid.

⁵ En referència al que estableix l'article 100.2 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic.

⁶ Llei 43/2006, de 29 de desembre, per a la millora del creixement i de l'ocupació. «BOE» núm. 312, de 30 de desembre de 2006.

Capítol I: Mesures d'impuls de la contractació indefinida. **Secció 1a:** PROGRAMA DE FOMENT DE L'OCUPACIÓ. **Article 2:** Àmbit d'aplicació i incentius a la contractació. **Punt 3:** No obstant el que estableix l'apartat anterior, quan es tracti de treballadors amb discapacitat,

que compleixin els requisits a què es refereix el seu últim paràgraf, contractats per un centre especial d'ocupació, mitjançant un contracte indefinit o temporal, inclosos els contractes formatius, s'han d'aplicar les bonificacions del 100 per 100 de la quota empresarial a la Seguretat Social, incloses les d'accidents de treball i malaltia professional i les quotes de recaptació conjunta. Els centres especials d'ocupació gaudeixen de la mateixa bonificació en el supòsit de transformació en indefinits dels contractes temporals de foment d'ocupació de persones amb discapacitat o de transformació en indefinits dels contractes formatius subscrits amb treballadors amb discapacitat.

⁷ Els contractes reservats estan previstos a la Disposició Addicional Quarta de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

10.3 – DESCRIPCIÓ DELS COSTOS GENERALS O D'ESTRUCTURA

Es calcularan com un percentatge a aplicar sobre la suma de les despeses directes i indirectes. Són les següents:

Amortització de l'immobilitzat.

Assegurances: assegurança per cobrir eventuais responsabilitats.

Comunicacions generals de l'entitat: corresponent a les línies de telèfon contractades

Direcció.

Facturació i comptabilitat.

Gestoria i recursos humans.

Lloguer d'instal·lacions.

Prevenió de riscos laborals.

Altres: despeses no previstes o incloses als ítems anteriors.

11 – VALORACIÓ DELS ELEMENTS DE COST

11.1 – VALORACIÓ DELS COSTOS DIRECTES

Despeses del personal directe: es calculen d'acord amb les taules salarials del XVI Conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat.

Altres despeses directes: s'estimen en un 15% dels costos directes de personal.

11.2 – VALORACIÓ DELS COSTOS INDIRECTES

Es calculen aplicant un 15% als costos directes. Aquest percentatge s'ha calculat estimant diferents hipòtesis de cost pels diferents elements que formen part d'aquesta tipologia de costos.

11.3 – VALORACIÓ DELS COSTOS GENERALS O D'ESTRUCTURA

S'obtenen aplicant un 10% a la suma dels costos directes i indirectes. Aquest percentatge s'ha

calculat estimant diferents hipòtesis de cost pels diferents elements de cost que formen part d'aquest concepte, sense entrar en el seu detall individual pels mateixos motius que s'han exposat pels costos indirectes.

12 – CONCLUSIÓ

Es considera viable econòmicament la prestació del servei d'assistència a domicili segons els preus detallats al quadre següent:

IMPORTS 2026	ABANS D'IVA	TIPUS D'IVA	IVA	TOTAL, IVA INCLÒS
HORA DE SERVEI	18,16 €	21%	3,81 €	21,97 €
TRUCADA ⁸	4,27 €	21%	0,90 €	5,17 €

IMPORTS 2027	ABANS D'IVA	TIPUS D'IVA	IVA	TOTAL, IVA INCLÒS
HORA DE SERVEI	18,43 €	21%	3,87 €	22,30 €
TRUCADA ⁸	4,33 €	21%	0,91 €	5,24 €

IMPORTS 2028	ABANS D'IVA	TIPUS D'IVA	IVA	TOTAL, IVA INCLÒS
HORA DE SERVEI	18,70 €	21%	3,93 €	22,63 €
TRUCADA ⁸	4,39 €	21%	0,92 €	5,31 €

Aquests preus estan formulats en termes de preus unitaris per hora de servei o per trucada atesa i són adequats per al compliment de les diferents prestacions incloses dins servei.

Aquests preus ja incorporen un benefici industrial del contractista, previst en un 6% de la resta de costos que componen servei.

Cal tenir en compte que els imports dels anys 2027 i 2028 s'hauran de minorar en el mateix percentatge de baixa que hagi ofert l'adjudicatari respecte els imports de l'any 2026.

⁸ S'estima que la durada mitjana d'una trucada és de 14,1 minuts. Aquest temps inclou el de la trucada més el temps addicional que se'n derivi per les gestions derivades de la mateixa.

ANNEX I - CÀLCUL DEL COST PER HORA DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA A TRAVÉS D'UN CALL CENTER

ANY 2026

SERVEI	CALL CENTER	
CATEGORIA	TÈCNIC/A AUXILIAR - ANY 2026	
CONVENI D'APLICACIÓ	XVI Conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat. Codi conveni 99000985011981 Si bé al conveni de referència es fa una desagregació dels salaris per categories professionals, cal remarcar que no existeix desagregació pel que fa al gènere i per tant la retribució és la mateixa per homes i dones.	

DIES / HORES

DIES I HORES SEGONS CONVENI	DIES / HORES
DIES NATURALS A L'ANY	365,0
DISSABTES (entrar núm. anual si no es treballa)	52,0
DIUMENGES (entrar núm. anual si no es treballa)	52,0
FESTES NO RECUPERABLES	14,0
VACANCES RETRIBUÏDES (dies per any)	25,0
DIES DE L'ANY "NO LABORABLES"	143,0
DIES DE TREBALL "LABORABLES"	222,0
JORNADA LABORAL (hores)	7,7
TOTAL HORES LABORABLES	1.720,0

El conveni estableix 1.720 hores anuals, tot i que el 100% d'aquestes no correspondran a treball efectiu, ja que cal considerar l'absentisme i el temps destinat a altres tasques complementàries realitzades pel personal.

DIES NO TREBALLATS: ABSENTISME	DIES
TOTAL ALTRES DIES NO TREBALLATS	13,320
% D'ABSENTISME RESULTANT	6,00%

Dins l'absentisme s'hi inclouen les faltes d'assistència per motius diversos, com poden ser les malalties o els permisos retribuïts.

DIES I HORES DE DISPONIBILITAT	DIES / HORES
DIES DE DISPONIBILITAT	208,68
TOTAL HORES DE DISPONIBILITAT	1.616,81

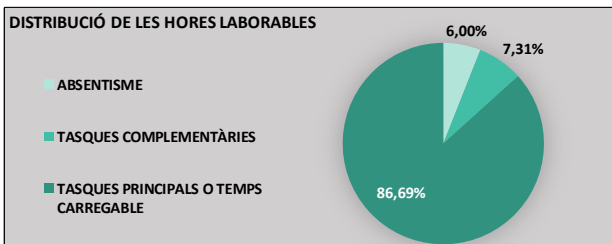
DIES DE TASQUES COMPLEMENTÀRIES	DIES
FORMACIÓ (dies) (inclou 0,5 dies per riscos laborals)	5,500
COORDINACIÓ (dies)	3,000
DESCANSOS dies (15 min. per dia de presència) *	6,734
DESPLAÇAMENTS (dies)	0,000
ALTRES (dies)	1,000
TOTAL DIES DE TREBALL NO PRINCIPAL	16,234
% DE DIES DE TREBALL NO EFECTIUS	7,31%

* Tant sols el personal amb jornades de 6 o més hores.

DADES AUXILIARS	% / MINUTS
% PERSONAL AMB JORNADA DE 6 o + HORES	100,00%
PERÍODE DE DESCANS (minuts)	15

TEMPS CARREGABLE	
DIES I HORES DE TREBALL PRINCIPAL	DIES / HORES
DIES DEDICATS A LA TASCA PRINCIPAL	192,45
HORES DEDICADES A LA TASCA PRINCIPAL	1.491,04
% DE DIES EFECTIUS TREBALLATS RESPECTE ALS NOMINALS	86,69%

El COST CARREGABLE o DE TREBALL PRINCIPAL O EFECTIU es calcula dividint la despesa directa total a suportar pel treballador (sou + seguretat social a càrrec de l'empresa) entre el temps carregable (en anys, dies o hores). D'aquesta manera el cost carregable o cost pel treball efectiu o principal incorpora tant les despeses del temps dedicat al treball efectiu com el cost del temps suportat per l'absentisme o el dedicat a tasques complementàries.



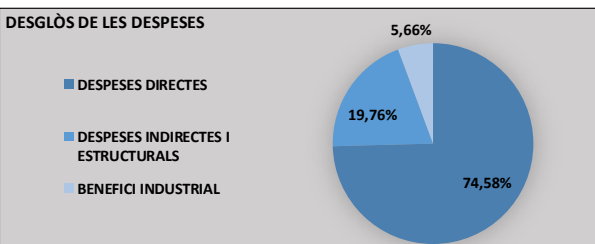
COST SALARIAL TÈCNIC/A AUXILIAR - ANY 2026

PER ANY	COSTOS SEGONS CONVENI
17.555,30 €	SOU BRUT ANUAL PREVIST AL CONVENI*
0,00%	TIPUS SEGURETAT SOCIAL
- €	IMPORT SEGURETAT SOCIAL
17.555,30 €	COST SALARIAL ANUAL

El **COST SALARIAL ANUAL** serà el total que percebria un treballador/a a jornada completa, aplicant el conveni col·lectiu de referència, més el cost de la seguretat social a càrrec de l'empresa. El sou ja inclou la part de les vacances.
Els sous a aplicar als treballadors que prestaran el servei d'atenció telefònica es corresponen als sous bruts establerts a l'esmentat conveni per a la categoria professional de tècnic auxiliar.

CÀLCUL DEL COST PER HORA DE SERVEI

COSTOS DIRECTES: TÈCNIC/A AUXILIAR - ANY 2026	20.188,60
Cost/hora x Hores previstes de servei	17.555,30
Altres costos directes	2.633,30
COSTOS INDIRECTES	15,00%
Coordinació	
Comunicacions	
Formació	
Altres	
COSTOS DIRECTES MÉS INDIRECTES	23.216,89
DESPESES GRALS. D'ESTRUCTURA	10,00%
Direcció	
Assegurances	
Previsió riscos laborals	
Recursos humans	
Facturació i comptabilitat	
Instal·lacions	
Amortitzacions	
COST TOTAL = DIRECTES + INDIRECTES + GRALS.	25.538,58
BENEFICI INDUSTRIAL	6,00%
	1.532,31
DESP. TOTAL + BENEFICI INDUSTRIAL, ABANS D'IVA	27.070,89
HORES PREVISTES DE SERVEI ANUAL	1.491,04
COST PER HORA DE SERVEI, ABANS D'IVA	18,16
IVA	21,00%
	3,81
COST PER HORA DE SERVEI, IVA INCLÓS	21,97



Els imports que figuren en aquest estudi són estimacions que pretenen representar una realitat diversa i per tant cal considerar-los orientatius, ja que el seu valor definitiu depèn de l'organització interna de cada empresa o entitat.

ANY 2027

SERVEI	CALL CENTER	
CATEGORIA	TÈCNIC/A AUXILIAR - ANY 2027	
CONVENI D'APLICACIÓ	XVI Conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat. Codi conveni 99000985011981 Si bé al conveni de referència es fa una desagregació dels salaris per categories professionals, cal remarcar que no existeix desagregació pel que fa al gènere i per tant la retribució és la mateixa per homes i dones.	

DIES / HORES

DIES I HORES SEGONS CONVENI	DIES / HORES
DIES NATURALS A L'ANY	365,0
DISSABTES (entrar núm. anual si no es treballa)	52,0
DIUMENGES (entrar núm. anual si no es treballa)	52,0
FESTES NO RECUPERABLES	14,0
VACANCES RETRIBUÏDES (dies per any)	25,0
DIES DE L'ANY "NO LABORABLES"	143,0
DIES DE TREBALL "LABORABLES"	222,0
JORNADA LABORAL (hores)	7,7
TOTAL HORES LABORABLES	1.720,0

El conveni estableix 1.720 hores anuals, tot i que el 100% d'aquestes no correspondran a treball efectiu, ja que cal considerar l'absentisme i el temps destinat a altres tasques complementàries realitzades pel personal.

DIES NO TREBALLATS: ABSENTISME	DIES
TOTAL ALTRES DIES NO TREBALLATS	13,320
% D'ABSENTISME RESULTANT	6,00%

Dins l'absentisme s'hi inclouen les faltes d'assistència per motius diversos, com poden ser les malalties o els permisos retribuïts.

DIES I HORES DE DISPONIBILITAT	DIES / HORES
DIES DE DISPONIBILITAT	208,68
TOTAL HORES DE DISPONIBILITAT	1.616,81

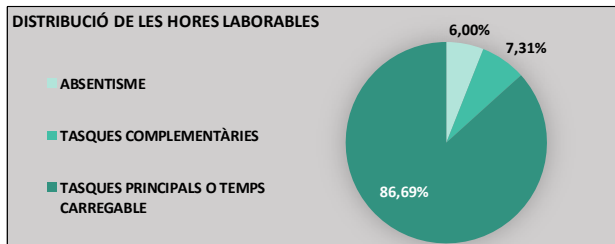
DIES DE TASQUES COMPLEMENTÀRIES	DIES
FORMACIÓ (dies) (inclou 0,5 dies per riscos laborals)	5,500
COORDINACIÓ (dies)	3,000
DESCANSOS dies (15 min. per dia de presència) *	6,734
DESPLAÇAMENTS (dies)	0,000
ALTRES (dies)	1,000
TOTAL DIES DE TREBALL NO PRINCIPAL	16,234
% DE DIES DE TREBALL NO EFECTIUS	7,31%

* Tant sols el personal amb jornades de 6 o més hores.

DADES AUXILIARS	% / MINUTS
% PERSONAL AMB JORNADA DE 6 o + HORES	100,00%
PERÍODE DE DESCANS (minuts)	15

TEMPS CARRREGABLE	DIES / HORES
DIES I HORES DE TREBALL PRINCIPAL	DIES / HORES
DIES DEDICATS A LA TASCA PRINCIPAL	192,45
HORES DEDICADES A LA TASCA PRINCIPAL	1.491,04
% DE DIES EFECTIUS TREBALLATS RESPECTE ALS NOMINALS	86,69%

El COST CARRREGABLE o DE TRBALL PRINCIPAL O EFECTIU es calcula dividint la despesa directa total a suportar pel treballador (sou + seguretat social a càrrec de l'empresa) entre el temps carregable (en anys, dies o hores). D'aquesta manera el cost carregable o cost pel treball efectiu o principal incorpora tant les despeses del temps dedicat al treball efectiu com el cost del temps suportat per l'absentisme o el dedicat a tasques complementàries.



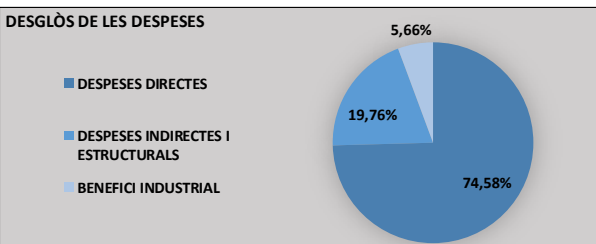
COST SALARIAL TÈCNIC/A AUXILIAR - ANY 2027

PER ANY	COSTOS SEGONS CONVENI
17.818,78 €	SOU BRUT ANUAL PREVIST AL CONVENI*
0,00%	TIPUS SEGURETAT SOCIAL
- €	IMPORT SEGURETAT SOCIAL
17.818,78 €	COST SALARIAL ANUAL

El **COST SALARIAL ANUAL** serà el total que percebria un treballador/a a jornada completa, aplicant el conveni col·lectiu de referència, més el cost de la seguretat social a càrrec de l'empresa. El sou ja inclou la part de les vacances.
Els sous a aplicar als treballadors que prestaran el servei d'atenció telefònica es corresponen als sous bruts establerts a l'esmentat conveni per a la categoria professional de tècnic auxiliar.

CÀLCUL DEL COST PER HORA DE SERVEI

COSTOS DIRECTES: TÈCNIC/A AUXILIAR - ANY 2027	20.491,60
Cost/hora x Hores previstes de servei	17.818,78
Altres costos directes 15%	2.672,82
COSTOS INDIRECTES 15,00%	3.073,74
Coordinació	
Comunicacions	
Formació	
Altres	
COSTOS DIRECTES MÉS INDIRECTES	23.565,34
DESPESES GRALS. D'ESTRUCTURA 10,00%	2.356,53
Direcció	
Assegurances	
Previsió riscos laborals	
Recursos humans	
Facturació i comptabilitat	
Instal·lacions	
Amortitzacions	
COST TOTAL = DIRECTES + INDIRECTES + GRALS.	25.921,87
BENEFICI INDUSTRIAL 6,00%	1.555,31
DESP. TOTAL + BENEFICI INDUSTRIAL, ABANS D'IVA	27.477,18
HORES PREVISTES DE SERVEI ANUAL	1.491,04
COST PER HORA DE SERVEI, ABANS D'IVA	18,43
IVA 21,00%	3,87
COST PER HORA DE SERVEI, IVA INCLÒS	22,30



Els imports que figuren en aquest estudi són estimacions que pretenen representar una realitat diversa i per tant cal considerar-los orientatius, ja que el seu valor definitiu depèn de l'organització interna de cada empresa o entitat.

ANY 2028

SERVEI	CALL CENTER	
CATEGORIA	TÈCNIC/A AUXILIAR - ANY 2028	
CONVENI D'APLICACIÓ	XVI Conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat. Codi conveni 99000985011981 Si bé al conveni de referència es fa una desagregació dels salaris per categories professionals, cal remarcar que no existeix desagregació pel que fa al gènere i per tant la retribució és la mateixa per homes i dones.	

DIES / HORES

DIES I HORES SEGONS CONVENI	DIES / HORES
DIES NATURALS A L'ANY	365,0
DISSABTES (entrar núm. anual si no es treballa)	52,0
DIUMENGES (entrar núm. anual si no es treballa)	52,0
FESTES NO RECUPERABLES	14,0
VACANCES RETRIBUÏDES (dies per any)	25,0
DIES DE L'ANY "NO LABORABLES"	143,0
DIES DE TREBALL "LABORABLES"	222,0
JORNADA LABORAL (hores)	7,7
TOTAL HORES LABORABLES	1.720,0

El conveni estableix 1.720 hores anuals, tot i que el 100% d'aquestes no correspondran a treball efectiu, ja que cal considerar l'absentisme i el temps destinat a altres tasques complementàries realitzades pel personal.

DIES NO TREBALLATS: ABSENTISME	DIES
TOTAL ALTRES DIES NO TREBALLATS	13,320
% D'ABSENTISME RESULTANT	6,00%

Dins l'absentisme s'hi inclouen les faltes d'assistència per motius diversos, com poden ser les malalties o els permisos retribuïts.

DIES I HORES DE DISPONIBILITAT	DIES / HORES
DIES DE DISPONIBILITAT	208,68
TOTAL HORES DE DISPONIBILITAT	1.616,81

DIES DE TASQUES COMPLEMENTÀRIES	DIES
FORMACIÓ (dies) (inclou 0,5 dies per riscos laborals)	5,500
COORDINACIÓ (dies)	3,000
DESCANSOS dies (15 min. per dia de presència) *	6,734
DESPLAÇAMENTS (dies)	0,000
ALTRES (dies)	1,000
TOTAL DIES DE TREBALL NO PRINCIPAL	16,234
% DE DIES DE TREBALL NO EFECTIUS	7,31%

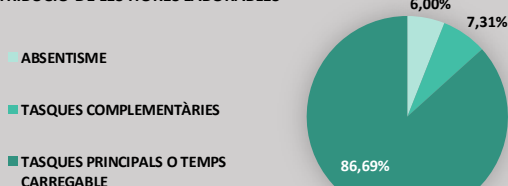
* Tant sols el personal amb jornades de 6 o més hores.

DADES AUXILIARS	% / MINUTS
% PERSONAL AMB JORNADA DE 6 o + HORES	100,00%
PERÍODE DE DESCANS (minuts)	15

TEMPS CARREGABLE	DIES / HORES
DIES I HORES DE TREBALL PRINCIPAL	DIES / HORES
DIES DEDICATS A LA TASCA PRINCIPAL	192,45
HORES DEDICADES A LA TASCA PRINCIPAL	1.491,04
% DE DIES EFECTIUS TREBALLATS RESPECTE ALS NOMINALS	86,69%

El COST CARREGABLE o DE TRBALL PRINCIPAL O EFECTIU es calcula dividint la despesa directa total a suportar pel treballador (sou + seguretat social a càrrec de l'empresa) entre el temps carregable (en anys, dies o hores). D'aquesta manera el cost carregable o cost pel treball efectiu o principal incorpora tant les despeses del temps dedicat al treball efectiu com el cost del temps suportat per l'absentisme o el dedicat a tasques complementàries.

DISTRIBUCIÓ DE LES HORES LABORABLES



COST SALARIAL TÈCNIC/A AUXILIAR - ANY 2028

PER ANY	COSTOS SEGONS CONVENI
18.086,06 €	SOU BRUT ANUAL PREVIST AL CONVENI*
0,00%	TIPUS SEGURETAT SOCIAL
- €	IMPORT SEGURETAT SOCIAL
18.086,06 €	COST SALARIAL ANUAL

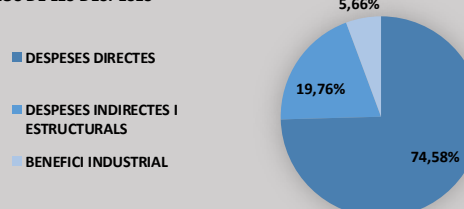
El COST SALARIAL ANUAL serà el total que percebria un treballador/a a jornada completa, aplicant el conveni col·lectiu de referència, més el cost de la seguretat social a càrrec de l'empresa. El sou ja inclou la part de les vacances.

Els sous a aplicar als treballadors que prestaran el servei d'atenció telefònica es corresponen als sous bruts establerts a l'esmentat conveni per a la categoria professional de tècnic auxiliar.

CÀLCUL DEL COST PER HORA DE SERVEI

COSTOS DIRECTES: TÈCNIC/A AUXILIAR - ANY 2028	20.798,97
Cost/hora x Hores previstes de servei	18.086,06
Altres costos directes 15%	2.712,91
COSTOS INDIRECTES 15,00%	3.119,85
Coordinació	
Comunicacions	
Formació	
Altres	
COSTOS DIRECTES MÉS INDIRECTES	23.918,82
DESPESES GRALS. D'ESTRUCTURA 10,00%	2.391,88
Direcció	
Assegurances	
Previsió riscos laborals	
Recursos humans	
Facturació i comptabilitat	
Instal·lacions	
Amortitzacions	
COST TOTAL = DIRECTES + INDIRECTES + GRALS.	26.310,70
BENEFICI INDUSTRIAL 6,00%	1.578,64
DESP. TOTAL + BENEFICI INDUSTRIAL, ABANS D'IVA	27.889,34
HORES PREVISTES DE SERVEI ANUAL	1.491,04
COST PER HORA DE SERVEI, ABANS D'IVA	18,70
IVA 21,00%	3,93
COST PER HORA DE SERVEI, IVA INCLÒS	22,63

DESGLÒS DE LES DESPESES



Els imports que figuren en aquests darrers quadres són estimacions que pretenen representar una realitat diversa i per tant cal considerar-los orientatius, ja que el seu valor definitiu depèn de l'organització interna de cada empresa o entitat.

ANNEX II - PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (PBL) I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ⁹

El **pressupost base de licitació**, es defineix a l'article 100.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, com el límit màxim de despesa que en virtut del contracte pot comprometre l'òrgan de contractació, inclòs l'impost sobre el valor afegit, llevat de disposició en contra.

En el moment d'elaborar-lo, s'ha tingut cura de que sigui adequat als preus del mercat. A l'hora, al tractar-se d'un contracte en què el cost dels salaris de les persones ocupades per a la seva execució formen part del preu total del contracte, en el càlcul del pressupost base de licitació ha tingut en compte, de manera desglossada i amb desagregació de gènere i categoria professional, els costos salarials estimats a partir del XVI Conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat.

Un cop determinats els preus, per hora i per trucada, caldrà multiplicar-los per quantitat d'hores i de trucades, respectivament, previstes en cadascuna de les franges en les que es divideix el servei, per tal de determinar el pressupost base de licitació:

- SERVEI DE 7 A 9 DEL MATÍ: inclou atenció telefònica amb les tasques que se'n derivin, gestió de les incidències del dia anterior i altres tasques complementàries, durant els dies en que es presti el servei de transport escolar.

	ANY 2026
DIES DE SERVEI	178
HORES DIÀRIES	2
HORES TOTALS	356
IMPORT PER HORA	18,16 €
COST TOTAL PREVIST (abans d'IVA)	6.464,96 €
IVA (21%)	1.357,64 €
COST TOTAL PREVIST (IVA inclòs)	7.822,60 €

- SERVEI DE 9 A 20 HORES (11 hores): inclou atenció telefònica amb les tasques que se'n derivin.

	ANY 2026
DIES DE SERVEI	247
PREVISIÓ DE TRUCADES DIÀRIES (mitjana)	20,71
PREVISIÓ DE TRUCADES TOTALS (anual)	5.115
DURADA MITJANA PREVISTA PER TRUCADA, en hores. (14,1 minuts)	0,235
COST PREVIST PER TRUCADA (abans d'IVA)	4,27 €
COST PREVIST DE LES TRUCADES (abans d'IVA)	21.841,05 €
IVA (21%)	4.586,62 €
COST TOTAL PREVIST (IVA inclòs)	26.427,67 €

⁹ Els imports que figuren en aquest estudi són estimacions que pretenen representar una realitat diversa i per tant cal considerar-los orientatius, ja que el seu valor definitiu depèn de l'organització interna de cada empresa o entitat. Per altra banda, els arrodoniments a 2 decimals poden suposar petites desviacions als imports, sense importància relativa.

El pressupost base de licitació es detalla al quadre següent:

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ PER TIPUS DE DESPESES (1 ANY)	SERVEI DE 7 A 9 DEL MATÍ	SERVEI DE 9 A 20 HORES	TOTAL
COSTOS DIRECTES	4.821,36 €	16.289,06 €	21.110,42 €
COSTOS INDIRECTES I ESTRUCTURALS	1.277,66 €	4.315,79 €	5.593,45 €
BENEFICI INDUSTRIAL	365,94 €	1.236,20 €	1.602,14 €
DESPESA TOTAL ABANS D'IVA	6.464,96 €	21.841,05 €	28.306,01 €
IVA (21%)	1.357,64 €	4.586,62 €	5.944,26 €
DESPESA TOTAL IVA INCLÒS (PBL)	7.822,60 €	26.427,67 €	34.250,27 €

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

Tenint en compte que les variacions salarials previstes al conveni provocaran costos diferents en les diferents anualitats dins les quals es pot prorrogar el contracte, al quadre següent es mostra el càlcul del cost previst, abans d'IVA, tant pel que fa al contracte inicial com a les dues eventuais pròrrogues:

- SERVEI DE 7 A 9 DEL MATÍ: inclou atenció telefònica amb les tasques que se'n derivin, gestió de les incidències del dia anterior i altres tasques complementàries, durant els dies en que es presti el servei de transport escolar:

	Any 2026	Any 2027	Any 2028
DIES DE SERVEI	178	178	178
HORES DIÀRIES	2	2	2
HORES TOTALS	356	356	356
IMPORT PER HORA	18,16 €	18,43 €	18,70 €
COST TOTAL PREVIST (abans d'IVA)	6.464,96 €	6.561,08 €	6.657,20 €

- SERVEI DE 9 A 20 HORES (11 hores): inclou atenció telefònica amb les tasques que se'n derivin:

	Any 2026	Any 2026	Any 2026
DIES DE SERVEI	247	247	247
PREVISIÓ DE TRUCADES DIÀRIES	20,71	20,71	20,71
PREVISIÓ DE TRUCADES TOTALS	5.115	5.115	5.115
DURADA MITJANA PREVISTA PER TRUCADA (en hores)	0,235	0,235	0,235
COST PREVIST PER TRUCADA (abans d'IVA)	4,27 €	4,33 €	4,39 €
COST PREVIST DE LES TRUCADES (abans d'IVA)	21.841,05 €	22.147,95 €	22.454,85 €

- Sumant els dos serveis anteriors, obtenim les previsions anuals següents, abans d'IVA:

	Any 2026	Any 2026	Any 2026	TOTAL
COST PREVIST TOTAL DEL SERVEI (abans d'IVA)	28.306,01 €	28.709,03 €	29.112,05 €	86.127,09 €

Obtingudes les previsions de cost per cadascuna de les anualitats dins les quals es pot allargar el contracte, es determina el **valor estimat del contracte**, que es defineix a l'article 101.1 de la llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, en el cas dels contractes d'obres, subministraments i serveis, com l'import total, sense incloure l'impost sobre el valor afegit, pagador segons les estimacions de l'òrgan de contractació¹⁰.

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	IMPORT, ABANS D'IVA	MODIFICACIÓ PREVISTA (20%)	TOTAL, ABANS D'IVA
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (any 2026)	28.306,01 €	5.661,20 €	33.967,21 €
1a PRÒRROGA (any 2027)	28.709,03 €	5.741,81 €	34.450,84 €
2a PRÒRROGA (any 2028)	29.112,05 €	5.822,41 €	34.934,46 €
TOTAL VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (IVA exclòs)	86.127,09 €	17.225,42 €	103.352,51 €

Joan Sala
Tècnic de gestió econòmica i dels recursos públics
Consell Comarcal del Vallès Oriental
Granollers, 7 de novembre de 2025

¹⁰ Atès que en aquest moment encara no es disposa del preu inicial del contracte, entès aquest com el preu d'adjudicació, el càlcul de l'import de les modificacions previstes a l'article 204 de la LCSP està basat en el pressupost base de licitació, sens perjudici de que quan les modificacions hagin de produir-se efectivament, en la fase d'execució del contracte, hagin d'ajustar-se de manera que respectin el límit fixat legalment, que és del 20% del preu inicial, sempre i quan en els plecs de clàusules administratives particulars s'hagi advertit expressament aquesta possibilitat.