



DESGLOSSAMENT DE COSTOS DEL PRESSUPOST I CÀLCUL VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei d'informació, atenció i assessorament especialitzat en matèria de persones immigrades, refugiades i retornades atès que es tracta d'un instrument essencial per garantir l'exercici efectiu dels drets de les persones migrades a Catalunya, així com per assegurar el seu accés a la informació i a l'orientació jurídica especialitzada en matèria d'estrangeria i protecció dels drets i llibertats fonamentals. A finals del 2024, el servei d'Infomigració actuava com a tercer nivell d'atenció especialitzada dins el telèfon d'informació ciutadana 012, assumint la gestió i tramitació de consultes, queixes i suggeriments tant de la ciutadania com de professionals. Amb la incorporació dels professionals del servei d'assessorament i orientació jurídica és té l'objectiu d'ampliar el servei per tal de poder realitzar tramitacions dels expedients d'estrangeria i fer un desplegament al llarg del territori d'una xarxa d'orientació jurídica. Aquest desglossament es refereix a la manera que l'òrgan de contractació ha calculat el pressupost base de licitació de forma estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte.

LOT 1 – Agents del servei d'atenció telefònica

Per una banda, als **agents del servei d'atenció telefònica**, s'aplica el III Conveni Col·lectiu d'àmbit estatal del sector de Contact Center (conveni 99012145012002), corresponent al grup 4 (Titulats Superiors) segons les taules retributives del 2026, establertes en la resolució del 23 de febrer de 2026 (BOE 58, de 6 de març de 2026), i amb l'increment salarial establert en l'article 45, que estableix un sistema d'increments automàtics vinculats a l'IPC. En concret, per a l'any 2026, el conveni fixa que l'increment salarial serà equivalent a l'IPC tancat de l'any 2025 més un diferencial addicional del 0,5%, aplicant-hi un mínim de l'1% i un màxim del 3,5%. Segons l'actualització de les taules salarials 2026, aquest increment es reflecteix aplicant un factor de 1,034 sobre els salaris base i els complements fixos anuals. Per als anys posteriors, en absència d'una actualització específica del conveni, s'estima que els salaris es mantindrien amb increments anuals similars, com a pràctica habitual de revisió salarial.

Plus d'idiomes: Article 48 del III Conveni Col·lectiu estatal del sector de Contact Center, de **130,95 €/mensuals**, 1.571,40 €/anuals (increment anual aplicat segons factor 1,034).

Retribució de vacances: Article 52 del III Conveni Col·lectiu estatal del sector de Contact Center. El plus de vacances previst a l'article 52 no constitueix un plus fix, sinó una quantia compensatòria calculada sobre els complements variables efectivament percebuts durant l'any (p. ex., idiomes, nocturnitat, diumenges/festius, incentius, etc.). D'acord amb el conveni, l'import s'obté aplicant la fórmula:

$$\text{Retribució vacances} = \text{Suma anual dels complements variables} \times 32/330$$

El número 32 de la fórmula representa els dies de vacances i 330 dies de l'any computables per a aquests conceptes. Aquesta retribució s'abona habitualment en un únic pagament a la nòmina de gener de l'exercici següent, o de manera proporcional en cas d'extinció de la relació abans de tancar l'any.



En el present expedient, atès que l'únic complement variable considerat és el **plus d'idiomes**, la retribució de vacances resulta de:

$$1.571,40 \times 32/330 = 152,38\text{€}$$

Si l'execució del contracte en un determinat exercici abasta només una part de l'any, la base de càlcul (suma de complements) s'ajusta proporcionalment al període realment prestat.

A. Increment salarial basat en el conveni col·lectiu aplicable de Contact Sector

Salari anual	Plus idiomes	Retribució vacances	TOTAL
27.443,59 €	1.571,40 €	152,38 €	29.167,37 €
28.376,67 €	1.624,83 €	157,56 €	30.159,06 €
29.341,48 €	1.670,32 €	161,97 €	31.173,77 €
30.339,09 €	1.717,09 €	166,51 €	32.222,69 €
31.370,62 €	1.765,17 €	171,17 €	33.306,96 €
32.437,22 €	1.814,60 €	175,96 €	34.427,78 €

Amb aquest context, salari anual estimat del LOT 1 s'ha calculat fent la mitjana entre l'annualitat del contracte i les possibles pròrrogues, per obtenir una previsió mitjana única del cost del contracte.

B. Mitjana anualitats

Any	MITJANATOTAL
2027-2031	32.280,80 €

LOT 2 – PERSONAL ASSESSOR JURÍDIC

Pel que fa al **càlcul dels costos salarials del personal assessor jurídic**, s'ha realitzat una estimació basada en una anàlisi comparativa de les retribucions existents en diferents àmbits del sector que desenvolupen funcions equivalents. En concret, s'han tingut en consideració referències salarials corresponents a l'àmbit públic, a entitats del tercer sector que presten serveis similars i a organitzacions amb perfils professionals equiparables.

A partir d'aquest estudi comparatiu s'ha establert una estimació de cost salarial situada en un rang intermedi entre les referències analitzades, amb la finalitat de reflectir de manera realista les condicions de mercat del perfil professional requerit i garantir la viabilitat de l'execució del contracte.

El perfil considerat correspon a un professional qualificat amb titulació universitària i experiència mínima d'entre 2 i 3 anys en tasques d'assessorament jurídic especialitzat, gestió i seguiment de procediments amb criteri tècnic-jurídic. El salari base anual considerat és de 37.818,69 € per a l'any 2027, amb l'actualització anual prevista per a la resta d'annualitats (1,034%).



2026	36.717,17 €
2027	37.965,55 €
2028	39.256,38 €
2029	40.591,10 €
2030	41.971,20 €
2031	43.398,22 €

C. Increment salarial personal assessor jurídic

2026	36.717,17 €
2027	37.965,55 €
2028	39.256,38 €
2029	40.591,10 €
2030	41.971,20 €
2031	43.398,22 €

Amb aquest context, el salari anual estimat dels Lots 2 a 5 s'ha calculat fent la mitjana entre l'anualitat del contracte i les possibles pròrrogues, per obtenir una previsió mitjana única del cost del contracte.

D. Mitjana anualitats

Any	MITJANATOTAL
2027-2031	40.636,49 €

DESGLOSSAMENT DE COSTOS PER LOTS:

LOT 1 – Agents del servei d'atenció telefònica

	2027	2028-2031	TOTAL ANY + PRÒRROQUES
Salari anual amb complements	32.280,80 €	32.280,80 €	
33% Seguretat Social	10652,66	10652,66	
Cost laboral	42.933,46 €	42.933,46 €	
5% absentisme	2.146,67 €	2.146,67 €	
10,65% substitucions absències	4.572,41 €	4.572,41 €	
Amortització d'equipaments informàtics	1.500,00 €	1.500,00 €	
Benefici Industrial 6%	2.979,15 €	2.979,15 €	
Total altres costos	11.198,24 €	11.198,24 €	
Cost total	54.131,70 €	54.131,70 €	
Preu/hora treballada	31,92 €	31,92 €	
Hores treballades anualment setmana 37,5 h	1.696	1.696	
Cost total 37,5h/anual	54.131,70 €	54.131,70 €	
Multiplicat per 75 hores	108.263,39 €	108.263,39 €	
ANYS PRÒRROQUES x4		433.053,58 €	
COST IVA 21%	22.735,31 €	90.941,25 €	
TOTAL AMB IVA	130.998,71 €	523.994,83 €	654.993,54 €

LOT 2 – Personal assessor jurídic

	2027	2028-2031	TOTAL ANY + PRÒRROQUES
Salari anual amb complements	40.636,49 €	40.636,49 €	
33% Seguretat Social	13410,04	13410,04	
Cost laboral	54.046,53 €	54.046,53 €	
5% absentisme	2.702,33 €	2.702,33 €	
10,65% substitucions absències	5.755,96 €	5.755,96 €	
Amortització d'equipaments informàtics	1.500,00 €	1.500,00 €	
Dietes	1.500,00 €	1.500,00 €	
Despeses desplaçament	1.161,00	1.161,00	
Benefici Industrial 6%	3.750,29 €	3.750,29 €	
Total altres costos	16.369,57 €	16.369,57 €	
Cost total	70.416,10 €	70.416,10 €	
Preu/hora treballada	41,52 €	41,52 €	
Hores treballades anualment setmana 37,5 h	1.696	1.696	
Cost total 1 agent (setmanes 37,5 hores)	70.416,10 €	70.416,10 €	
Multiplicat per 2 agents	140.832,21 €	140.832,21 €	
ANYS PRÒRROQUES x4		563.328,82 €	
cost IVA 21%	29.574,76 €	118.299,05 €	
TOTAL AMB IVA	170.406,97 €	681.627,88 €	852.034,85 €

LOT 3 – Personal assessor jurídic

	2027	2028-2031	TOTAL ANY + PRÒRROQUES
Salari anual amb complements	40.636,49 €	40.636,49 €	
33% Seguretat Social	13410,04	13410,04	
Cost laboral	54.046,53 €	54.046,53 €	
5% absentisme	2.702,33 €	2.702,33 €	
10,65% substitucions absències	5.755,96 €	5.755,96 €	
Despeses de desplaçament	1.161,00	1.161,00	
Dietes	1.500,00 €	1.500,00 €	
Amortització d'equipaments informàtics	750,00	750,00	
Benefici Industrial 6%	3.750,29 €	3.750,29 €	
Total altres costos	15.619,57 €	15.619,57 €	
Cost total	69.666,10 €	69.666,10 €	
Preu/hora treballada	41,08 €	41,08 €	
Hores treballades anualment setmana 37,5 h	1.696	1.696	
Cost total 1 agent (setmanes 37,5 hores)	69.666,10 €	69.666,10 €	
ANYS PRÒRROQUES x4		278.664,41 €	
cost IVA 21%	14.629,88 €	58.519,53 €	
TOTAL AMB IVA	84.295,98 €	337.183,94 €	421.479,92 €

LOT 4 – Personal assessor jurídic

	2027	2028-2031	TOTAL ANY + PRÒRROQUES
Salari anual amb complements	40.636,49 €	40.636,49 €	
33% Seguretat Social	13410,04	13410,04	
Cost laboral	54.046,53 €	54.046,53 €	
5% absentisme	2.702,33 €	2.702,33 €	
10,65% substitucions absències	5.755,96 €	5.755,96 €	
Amortització d'equipaments informàtics	1.500,00 €	1.500,00 €	
Dietes	1.500,00 €	1.500,00 €	
Despeses de desplaçament	1.161,00	1.161,00	
Benefici Industrial 6%	3.750,29 €	3.750,29 €	
Total altres costos	16.369,57 €	16.369,57 €	
Cost total	70.416,10 €	70.416,10 €	
Preu/hora treballada	41,52 €	41,52 €	
Hores treballades anualment setmana 37,5 h	1.696	1.696	
Cost total 1 agent (setmanes 37,5 hores)	70.416,10 €	70.416,10 €	
Multiplicat per 2 agents	140.832,21 €	140.832,21 €	
ANYS PRÒRROQUES x4		563.328,82 €	
cost IVA 21%	29.574,76 €	118.299,05 €	
TOTAL AMB IVA	170.406,97 €	681.627,88 €	852.034,85 €



LOT 5 – Personal assessor jurídic

	2027	2028-2031	TOTAL ANY + PRÒRROQUES
Salari anual amb complements	40.636,49 €	40.636,49 €	
33% Seguretat Social	13410,04	13410,04	
Cost laboral	54.046,53 €	54.046,53 €	
5% absentisme	2.702,33 €	2.702,33 €	
10,65% substitucions absències	5.755,96 €	5.755,96 €	
Amortització d'equipaments informàtics	1.500,00 €	1.500,00 €	
Dietes	1.500,00 €	1.500,00 €	
Despeses de desplaçament	1.161,00	1.161,00	
Benefici Industrial 6%	3.750,29 €	3.750,29 €	
Total altres costos	16.369,57 €	16.369,57 €	
Cost total	70.416,10 €	70.416,10 €	
Preu/hora treballada	41,52 €	41,52 €	
Hores treballades anualment setmana 37,5 h	1.696	1.696	
Cost total 1 agent (setmanes 37,5 hores)	70.416,10 €	70.416,10 €	
Multiplicat per 2 agents	140.832,21 €	140.832,21 €	
ANYS PRÒRROQUES x4		563.328,82 €	
cost IVA 21%	29.574,76 €	118.299,05 €	
TOTAL AMB IVA	170.406,97 €	681.627,88 €	852.034,85 €

El **pressupost base de licitació (PBL)** d'aquest contracte, corresponent a l'anualitat inicial (exercici 2027), és de **726.515,60 €**, dels quals **600.426,12 €** corresponen a la base imposable i **126.089,48 €** al 21 % d'IVA. Aquest import té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu de l'anualitat del contracte.

El **valor estimat del contracte (VEC)**, calculat d'acord amb l'article 101 de la LCSP, és de **3.002.130,58 €** (IVA exclòs) i comprèn el contracte inicial (1 any) i les quatre anualitats de pròrroga previstes.

L'import total màxim del contracte, incloses les pròrroques i l'IVA, ascendeix a **3.632.578,00 €** (3.002.130,58 € de base imposable i 630.447,42 € en concepte d'IVA al 21 %).

PREVISIÓ CONJUNTA TOTS ELS LOTS:

Dotació mínima hores treballades setmanals								
Anualitat	75 h/set	75 h/set	37,5 h/set	75 h/set	75 h/set			
	Lot 1 Atenció Telefònica	Lot 2 Girona	Lot 3 Lleida	Lot 4 Tarragona	Lot 5 Barcelona	Total sense IVA	IVA 21%	Total IVA inclòs
2027	108.263,39 €	140.832,21 €	69.666,10 €	140.832,21 €	140.832,21 €	600.426,12 €	126.089,48 €	726.515,60 €
2028	108.263,39 €	140.832,21 €	69.666,10 €	140.832,21 €	140.832,21 €	600.426,12 €	126.089,48 €	726.515,60 €
2029	108.263,39 €	140.832,21 €	69.666,10 €	140.832,21 €	140.832,21 €	600.426,12 €	126.089,48 €	726.515,60 €
2030	108.263,39 €	140.832,21 €	69.666,10 €	140.832,21 €	140.832,21 €	600.426,12 €	126.089,48 €	726.515,60 €
2031	108.263,39 €	140.832,21 €	69.666,10 €	140.832,21 €	140.832,21 €	600.426,12 €	126.089,48 €	726.515,60 €
TOTAL (2027-2031)	541.316,97 €	704.161,03 €	348.330,51 €	704.161,03 €	704.161,03 €	3.002.130,58 €	630.447,42 €	3.632.578,00 €

Sergi Lopez Roig
 Cap de la Secció d'informes d'estrangeria