

**CONSULTAS PLANTEADAS AL EXPEDIENTE RELATIVO AL “SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL TELÉFONO 010”**

**EXPEDIENTE:** 00033-17-CON-0023 “Servicio de información y atención a la ciudadanía a través del teléfono 010.”

**CONTENIDO DE LA CONSULTA:**

*“Buenas tardes,*

*En relación al expte indicado, nos surgen las siguientes dudas;*

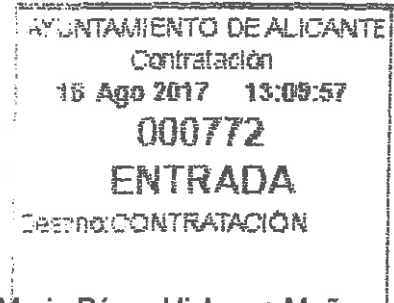
- Personal, si bien indican que el personal asignado, lógicamente, deben tener experiencia en el servicio, no se menciona nada sobre la existencia o no de subrogación del personal actual.*
- Sería posible tener acceso al detalle del personal actual?”*

**RESPUESTA:**

Informe del Sr. Jefe del Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, D. Javier Gallego Merino, que se transcribe a continuación:



**AYUNTAMIENTO DE ALICANTE**  
**Departamento de Calidad**  
**y Atención a la Ciudadanía**



**Maria Pérez-Hickman Muñoz,**  
Jefa del Servicio de Contratación.

Alicante, 18 de agosto de 2017.

En relación con la consulta formulada por D. Pedro Márquez Cazorla, en representación de **SERVIFORM**, debe informarse que es la primera vez que el "Servicio de información y atención a la ciudadanía a través del teléfono 010, para el Ayuntamiento de Alicante" va a contratarse por procedimiento abierto.

El Servicio de atención telefónica 010 se puso en marcha el 19 de diciembre de 2016, realizándose entonces una contratación administrativa menor, con carácter de prueba piloto, que ha permitido dimensionar las necesidades de un servicio nuevo como éste, que son las que finalmente se recogen en el Pliego de prescripciones técnicas.

De este modo, de la información obtenida por la contratación menor del servicio a modo experimental durante esos meses (llamadas recibidas y perdidas, tiempos de atención, horarios de mayor volumen de llamadas, etc.) se ha podido determinar el número de Operadores telefónicos - Informadores considerados como mínimos necesarios, y que son los que se recogen en la cláusula 4.1 del Pliego de prescripciones técnicas, cuyo carácter de exclusividad queda además definido en la cláusula 12.1.6, al establecer como obligación del adjudicatario que aquellos no puedan simultanear su actividad, dentro del mismo horario, con otras campañas de la empresa adjudicataria.

Será, por tanto, en futuras contrataciones cuando, en su caso, pueda recurrirse por el nuevo adjudicatario a la subcontratación del personal que venga prestando el servicio, para lo cual dicha información se facilitará a los licitadores, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 120 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

El Jefe del Departamento de Calidad  
y Atención a la Ciudadanía



Javier Gallego Melino