



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Sr. Presidente de la Mesa de Contratación

Mediante Providencia del Sr. Presidente de la Mesa de Contratación, de 13 de septiembre de 2017, se solicitó informe a los Servicios Técnicos competentes del órgano gestor interesado en la celebración del contrato para el **“Servicio de información y atención a la ciudadanía a través del teléfono 010”** analizando las ofertas y evaluando los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, recogidos en el Pliego de cláusulas administrativas particulares específicas, y clasificando las proposiciones por orden decreciente, atendiendo a la ponderación relativa atribuida a cada uno de los criterios evaluados, informe que debería ser emitido, como máximo el día 18 de septiembre de 2017.

Analizados los Proyectos presentados por los licitadores, se emite el siguiente

INFORME:

1.- CONSIDERACIONES PREVIAS.

Conforme a la cláusula 13ª del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT), los licitadores deben presentar una Memoria o Proyecto Técnico cuyo contenido mínimo debe ser el siguiente: compromisos de calidad, recursos humanos, plan de formación, mecanismos de seguimiento y control de calidad, localización y características del lugar de prestación del servicio y características de los medios tecnológicos disponibles. Los Proyectos presentados por “Bee Ingeniería y Soluciones, S.L.” y “Necomplus” responden a ese esquema y lo desarrollan; en el caso de “Akra Live” solo hay unas referencias muy sucintas para cada uno de los apartados.

Respecto a los recursos humanos, “Bee Ingeniería y Soluciones, S.L.” y “Necomplus” realizan una propuesta del equipo de trabajo, describiendo las tareas y el perfil profesional de los puestos. Por lo que se refiere a la propuesta de distribución de los recursos humanos por bandas horarias y días de la semana, “Akra Live” y “Bee Ingeniería y Soluciones, S.L.” se cifan a lo establecido en el PPT, y “Necomplus” formula una propuesta distinta, pero que cumple con los requisitos mínimos establecidos en el Pliego.

Respecto a las características de las instalaciones, todas las ofertas afirman disponer de las adecuadas para la prestación del servicio. “Bee Ingeniería y Soluciones, S.L.” y “Necomplus” desarrollan los medios tecnológicos, como se verá luego en el apartado 2, y “Necomplus” lo hace además con el mobiliario de los Operadores Telefónicos – Informadores.

Por la información que se desprende de los Proyectos y el sobre que los contiene, “Bee Ingeniería y Soluciones, S.L.” y “Necomplus” son empresas con sede social en la ciudad de Alicante, y “Akra Live” en San Vicente del Raspeig. Conforme a la cláusula 4.5.1 PPT, el servicio debe prestarse en un local, arrendado o en propiedad, ubicado en el término municipal de Alicante, circunstancia que se vislumbrará con la apertura del sobre nº 3, pues, además de la

ubicación del “call center” en nuestro término municipal, la distancia al Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC), es uno de los criterios evaluables de forma automática.

Finalmente, conforme a la cláusula 31.2 del Pliego de cláusulas administrativas particulares específicas, son criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor, y por tanto objeto de este informe: las características de los medios tecnológicos disponibles (hasta 9 puntos), los compromisos de calidad (hasta 7 puntos), los mecanismos de seguimiento y control de calidad (hasta 5 puntos), y el plan de formación (hasta 4 puntos).

2.- CARACTERÍSTICAS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES (hasta 9 puntos).

El modelo tecnológico del servicio de información mediante la marcación telefónica reducida 010 responde a un Centro de atención de llamadas (“call center” o “contact center”) que tiene integrada la telefonía y la informática en el PC del agente del servicio.

Conforme a la cláusula 4.5.2 PPT, debe ofrecerse una plataforma tecnológica que dé respuesta a las características y condiciones de prestación del servicio recogidos en el Pliego. Dicha plataforma deberá dotarse del siguiente equipamiento:

- Estaciones de trabajo tipo PC, impresoras y escáner.
- Central telefónica ACD (Distribuidor Automático de Llamadas) y terminales telefónicos. Asimismo, el PPT establece que deberá disponerse de un número suficiente de primarios para asegurar la adecuada gestión del tráfico de llamadas y la prestación del servicio, que deberán presentarse en la oferta.
- Aplicaciones o programas informáticos adecuados para la prestación del servicio objeto del contrato. Deben tenerse en cuenta algunas prescripciones del PPT:
 - Disponer de un software, accesible por el Ayuntamiento mediante interfaz web, que permita:
 - Gestionar incidencias (identificando, al menos, el número y tipo de incidencia, la fecha en la que se recibe, la forma de contacto con quien la presenta, el Operador Telefónico – Informador que la recibe, y el estado de resolución), así como la emisión de los correspondientes informes.
 - Implantar un programa continuo de control de calidad del servicio, incluyendo la realización de encuestas, informes y estadísticas periódicas de explotación y gestión del sistema de distribución de llamadas, de los contenidos de las consultas y de cualquier otro tema que se considere necesario para mejorar los resultados del servicio.
 - Disponer de componentes de monitoreo, supervisión (escucha de llamadas), seguimiento de información, ayuda interactiva y similares.
 - Disponer de cuentas de correo con capacidad suficiente para enviar y recibir correos con archivos de hasta 10 Mb para el Supervisor – Coordinador y los Operadores Telefónicos – Informadores.

A partir de lo anterior, se propone dividir los 9 puntos de este criterio, en función de su relevancia en el adecuado funcionamiento del servicio, del siguiente modo:

- Hardware: estaciones de trabajo de los Operadores Telefónicos – Informadores

(PCs), impresoras y escáner: 3 puntos.

- Central telefónica y número de primarios: 3 puntos.
- Software: aplicaciones o programas informáticos: 3 puntos.

Del análisis de las ofertas, resulta lo siguiente:

- Ninguna Memoria hace referencia a ordenadores, impresoras y escáner a utilizar.
- Sólo el Proyecto de “Bee Ingeniería y Soluciones, S.L.” indica que dispone de una centralita propia VoIP con 4 SIP-TRUNK configurados para prevenir caídas, de 10 canales cada uno, ampliables a ilimitados. El resto de ofertas no hacen referencia ni a la centralita ni al número de primarios a utilizar. No obstante, tampoco aquella entra en analizar el dimensionamiento de la oferta con el número de Operadores Telefónicos – Informadores propuestos y el tráfico de llamadas previsto, limitándose a indicar que para los requerimientos del volumen de llamadas previstos en el contrato se disponen de suficiente número de canales contratados.
- Respecto a las aplicaciones y programas informáticos, “Akra Live” sólo indica disponer de un software comercializado en el mercado para la gestión de incidencias, sin más detalle sobre sus prestaciones. En cambio, las ofertas de “Bee Ingeniería y Soluciones, S.L.” y “Necomplu s” sí ofrecen un software completo para la gestión de un “call center”, cuyas prestaciones se describen, y resultan acordes con las prescripciones del PPT, si bien con una circunstancia a favor de la primera: la oferta de “Necomplu s” es un software estándar aplicable al funcionamiento de cualquier servicio de atención al cliente gestionado por un “call center”, y la plataforma ofertada por “Bee Ingeniería y Soluciones, S.L.” es de desarrollo propio y expresamente concebida para la gestión de un servicio de información y atención a la ciudadanía, en el ámbito de los ayuntamientos, a través del teléfono 010.

En consecuencia, la puntuación que se propone es la siguiente:

	“Akra Live”	“Bee Ingeniería y Soluciones, S.L.”	“Necomplu s”
Hardware	0,00	0,00	0,00
Central telefónica y primarios	0,00	1,50	0,00
Software	0,25	3,00	2,50
Total	0,25	4,50	2,50

3.- COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS (hasta 7 puntos).

La calidad en un servicio como el de información y atención a la ciudadanía a través del teléfono 010 debe entenderse en el sentido de satisfacer los requerimientos de sus usuarios. A partir de este concepto, los compromisos de calidad ofrecidos por los licitadores constituyen aquellas obligaciones que los mismos se imponen y adquieren con sus ofertas, más allá de las ya establecidas por el PPT, con el fin de conseguir tal satisfacción.

Los compromisos de calidad han de ser medibles, a través de indicadores, referido a los atributos de servicio identificados como relevantes por los usuarios. Los indicadores del grado de cumplimiento de los compromisos se medirán según la periodicidad establecida en la definición de cada indicador.

Entre los compromisos de calidad que figuran en el PPT, y por tanto de obligado cumplimiento, debemos referirnos a los siguientes:

- Con carácter general, el horario de prestación del servicio será de 9 a 18 horas, de lunes a viernes.
- En todas las franjas horarias, las solicitudes de información y gestión se atenderán en castellano, valenciano e inglés.
- El tiempo de espera debe ser inferior a 15 segundos como media diaria.
- El porcentaje de llamadas abandonadas debe ser inferior al 5 % del total de llamadas diarias.
- Se atenderán una media de 600 llamadas diarias.
- Las demandas de información que no puedan resolverse inmediatamente deban ser atendidas por teléfono o correo electrónico en un plazo no superior a 48 horas en días laborables.
- Se dispondrá de una herramienta de encuestas telefónicas integrada con su centralita, que permitirá a los Operadores Telefónicos – Informadores transferir la llamada de los usuarios para que valoren, mediante marcación numérica, el grado de satisfacción de la atención recibida. Los resultados de las encuestas deberán ser accesibles para el Ayuntamiento a través de interfaz web.

Por encima de estos obligados compromisos de calidad para alcanzar una mayor satisfacción de los usuarios, ningún Proyecto ofrece otros superiores. Por ejemplo, la atención en algún otro idioma, la reducción del tiempo medio de espera, la disminución del porcentaje de llamadas abandonadas, el compromiso de respuesta en diferido inferior a 48 h., o una puntuación media mínima de notable en las encuestas de satisfacción.

En consecuencia, se propone otorgar 0 puntos en este criterio a todas las ofertas:

	"Akra Live"	"Bee Ingeniería y Soluciones, S.L."	"Necomplus"
Compromisos de calidad ofrecidos por encima de los establecidos en el PPT	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	0,00

4.- MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD PROPUESTOS (hasta 5 puntos).

Las cláusulas 3 y 4.3.2 del PPT establecen que la empresa adjudicataria dispondrá de herramientas, accesibles para el Ayuntamiento, a través de interfaz web, que permitan la realización de:

- Encuestas telefónicas mediante marcación numérica, para medir el grado de satisfacción de la atención recibida.
- Informes y estadísticas continuas sobre la distribución de llamadas, contenidos de las consultas y cualquier otro aspecto necesario para mejorar el servicio.

Por otro lado, la cláusula 4.3.3 del PPT establece que:

- La calidad de los servicios de atención telefónica se controlará de manera continuada.
- Los controles se realizarán a partir de los datos obtenidos a través del distribuidor automático de llamadas, como son las atendidas, abandonadas, llamadas atendidas por operadores, tiempo de conexión por informadores, tiempo para acceder al servicio, tiempos de respuesta y cualquier otro indicador que las funciones estadísticas puedan realizar.
- Las conversaciones mantenidas por los supervisores - coordinadores y Operadores Telefónicos – Informadores podrán ser grabadas (circunstancia de la que se advertirá al usuario), al efecto de detectar carencias formativas y evaluar el nivel de calidad de la atención que prestan.
- La empresa adjudicataria deberá analizar las causas y plantear soluciones cuando los parámetros de calidad establecidos en el PPT no puedan alcanzarse por averías técnicas o número imprevisto de llamadas y su duración media.

Todas las prescripciones anteriores pueden ser cumplidas mediante las aplicaciones y programas informáticos ofertados por "Bee Ingeniería y Soluciones, S.L." y "Necomplus". No podemos decir lo mismo de la oferta de "Akra Live", pues se limita a ofrecer un software comercializado en el mercado para la gestión de incidencias, sin entrar en más detalles en cuanto a sus prestaciones.

Por último, la cláusula 9 del PPT establece además que la empresa adjudicataria realizará

mensualmente informes respecto al grado de consecución de los indicadores de calidad establecidos en el Pliego, distribución de llamadas por franjas horarias, contenidos de las consultas, dimensionamiento y horarios del equipo humano, y de todos aquellos aspectos e incidencias en la prestación del servicio. En su Memoria, tanto "Bee Ingeniería y Soluciones, S.L." como "Necomplus" se comprometen a la entrega periódica de dichos informes y detallan su contenido. Por su parte, "Akra Live" se limita a indicar que cumplirá tanto con los criterios cuantitativos como cualitativos exigidos en el Pliego.

Cabe destacar dos propuestas que realiza "Bee Ingeniería y Soluciones, S.L." en su Memoria, y que van más allá de lo establecido en el PPT:

- La aplicación en su estrategia del ciclo de Deming o PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar) en el que se basa la calidad y la mejora continua.
- La creación de cuatro órganos para el control de la calidad: un comité de dirección (para el seguimiento de las condiciones generales del contrato), un comité de seguimiento (para los acuerdos de nivel de servicio – SLAs – y otros indicadores), un comité operativo (para las operaciones diarias y coordinación técnica del servicio), y un comité de crisis (para la toma de decisiones frente a eventualidades sobrevenidas).

En consecuencia, la puntuación que se propone es la siguiente:

	"Akra Live"	"Bee Ingeniería y Soluciones, S.L."	"Necomplus"
Mecanismos para seguimiento y control de calidad	0,00	5,00	3,00
Total	0,00	5,00	3,00

5.- PLAN DE FORMACIÓN (hasta 4 puntos).

Conforme a la cláusula 4.4.3 del PPT, al inicio de la prestación del servicio el personal destinado al mismo deberá contar con la formación adecuada en técnicas de comunicación y en conocimiento de los medios de información proporcionados por el Ayuntamiento a la ciudadanía. A lo largo del tiempo de prestación del servicio la empresa realizará a su cargo, los cursos de formación que sean necesarios por la modificación o incorporación de nuevas herramientas, gestiones o servicios, así como de reciclaje del personal. El contenido de estos cursos será supervisado por el Ayuntamiento.

En la Memoria que presenten los licitadores, de acuerdo con la cláusula 13 del PPT, el Plan de Formación debe incluir los siguientes apartados: descripción y compromisos en cuanto a la formación, tanto inicial como continuada, del equipo humano, con especificación de las horas destinadas a estos fines.

Por último, la cláusula 12 del PPT, en relación con la formación, determina que es obligación:

- Del adjudicatario: aportar la infraestructura necesaria para la formación de sus

trabajadores.

- Del Ayuntamiento:
 - Proporcionar los contenidos para la adecuada formación de quienes presten el servicio, fundamentalmente en las materias relacionadas con el conocimiento de la Administración Pública, y de la organización, funcionamiento y servicios del Ayuntamiento de Alicante.
 - Comunicar con suficiente antelación al adjudicatario las campañas municipales que pueden requerir mayor número de personal y su especial formación.

La Memoria presentada por "Akra Live" tan sólo indica que durante el plazo de transición de un mes hasta la puesta en marcha del servicio se realizará una formación al personal destinado al servicio, sin más.

Respecto a la Memoria presentada por "Bee Ingeniería y Soluciones, S.L.":

- Se adquiere un compromiso de formación como parte de la política de calidad de la empresa, señalando que dispone de un Departamento de Formación.
- Oferta 4 cursos anuales, uno de los cuales, sobre su herramienta de gestión, será obligatorio, pudiendo participar en él personal municipal. El resto de cursos se diferenciarán según se dirijan al personal que atiende directamente el servicio o al de respaldo.
- Los cursos tendrán una carga teórico-práctica, sus contenidos serán revisados por el Ayuntamiento e impartidos por personal cualificado y con experiencia, y emplearán documentos y material audiovisual.
- Además de los cursos, se proponen jornadas semanales dirigidas a los Operadores Telefónicos – Informadores respecto a áreas de mejora y novedades en el servicio.

En cuanto a la Memoria de "Necomplus", lo que se plantea es una guía para la elaboración e implementación de un Plan de formación en cuatro fases: determinación de las necesidades de capacitación, clasificación de dichas necesidades, desarrollo de programas de capacitación y evaluación de resultados.

Por su mayor concreción en cuanto a clases de cursos, debería valorarse en algo más la propuesta formulada por "Bee Ingeniería y Soluciones, S.L.", si bien ni en este caso ni en el de "Necomplus" terminan de definirse los contenidos formativos a desarrollar - salvo uno -, ni el número de horas destinadas a la formación de los trabajadores que han de prestar los servicios que son objeto del contrato.

En consecuencia, la puntuación que se propone es la siguiente:

	"Akra Live"	"Bee Ingeniería y Soluciones, S.L."	"Necomplus"
Plan de Formación	0,00	2,00	1,00
Total	0,00	2,00	1,00

6.- CLASIFICACIÓN DE LAS PROPOSICIONES POR ORDEN DECRECIENTE.

Atendiendo a la ponderación relativa atribuida a cada uno de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor, resulta la siguiente clasificación de las proposiciones por orden decreciente:

Nº de orden	Proposición	Puntuación
1	"Bee Ingeniería y Soluciones, S.L."	11,50
2	"Necomplus"	6,50
3	"Akra Live"	0,25

Es cuanto tiene el deber de informar:

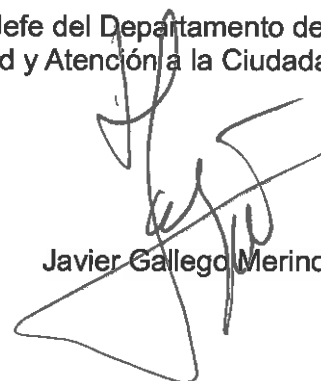
Alicante, a 18 de septiembre de 2017.

Conforme, el Concejal de Recursos Humanos, Organización y Calidad



Carlos Giménez Bertoméu

El Jefe del Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía



Javier Gallego Merino