



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Departamento de Calidad
y Atención a la Ciudadanía

SECRETARÍA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Alicante, 4 de septiembre de 2017.

En relación con la consulta formulada por _____, en representación de _____, debe informarse lo siguiente:

Respecto a la distribución diaria de llamadas por franjas horarias, la que se indica en la cláusula 4.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas tiene carácter estimatorio y es aplicable de forma general a cada uno de los días de la semana en los que se presta el servicio, esto es, de lunes a viernes, no existiendo circunstancias que hagan que el flujo varíe de unos días a otros. Circunstancia distinta es que en determinados períodos del año el volumen de llamadas pueda crecer como consecuencia de determinadas campañas, como las de los períodos voluntarios de pagos de tributos municipales, prevista en el propio Pliego, u otras, pero que afectarían a períodos y no días concretos de la semana.

Conforme a la cláusula 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas, en la Memoria o Proyecto Técnico que presente el licitador debe incluirse una propuesta de distribución de recursos humanos por bandas horarias y días de la semana. Tal distribución tiene que ver con el cumplimiento de los mínimos establecidos en el Pliego y, en su caso, comprobar en qué momentos se incluyen posibles mejoras que el licitador pueda ofrecer. Al respecto, debe recordarse que la cláusula 4.1 del Pliego establece el horario en el que ha de prestarse el servicio (de lunes a viernes, de 9 a 18) y los mínimos fijos que se deben ofertar: 6 operadores-informadores entre las 9 y 14 h. (8 en los períodos voluntarios de pago de tributos municipales), 2 el resto de horas, y siempre un supervisor-coordinador, debiéndose garantizar en cualquier momento la atención en castellano, valenciano e inglés. Esos mínimos pueden incrementarse por el licitador, circunstancia que será valorada en hasta 12 puntos conforme a la cláusula 31 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas. Además, debe tenerse en cuenta que el apartado 6 de la cláusula 12.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas impide que los operadores y coordinadores puedan simultanear sus tareas con otras actividades o campañas de la empresa, distintas a las que son objeto del contrato; por ejemplo, atender llamadas para otras empresas distintas al Ayuntamiento.

A partir de todo lo anterior, es a cada licitador a quien corresponde hacer una propuesta de distribución de los medios humanos que oferta para prestar el servicio, por horas y días, en la que se cumplan los mínimos y, en su caso, se reflejen las mejoras en el funcionamiento del servicio que pudiera ofrecer.

Por otro lado, respecto a la documentación del sobre 3 (Proposición – Criterios Evaluables de Forma Automática), debe emplearse el modelo supletorio que figura en la cláusula 26 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Genéricas, indicándose en el apartado A.1 la oferta económica, y en el A.2 el resto de circunstancias que puedan ser objeto de valoración como criterios evaluables de forma automática, y que figuran en la cláusula 31 de dicho Pliego: recursos humanos ofrecidos por encima de los mínimos y localización del lugar de prestación del servicio.

El Jefe del Departamento de Calidad
y Atención a la Ciudadanía




Javier Gallego Merino