



**DILIGENCIA ACLARACIONES PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS Y PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS
PARTICULARES**

ASUNTO:**CONTRATO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
TELEFÓNICA 010, CENTRALITA Y ATENCIÓN PRESENCIAL****Expediente: SE-PC 5/2015**

En relación con el contrato arriba referenciado y en respuesta a las cuestiones planteadas por los licitadores, referidas al pliego de prescripciones técnicas, al pliego de cláusulas administrativas y otros aspectos relativos a las características del servicio a prestar, se hacen las siguientes aclaraciones:

- El número de llamadas telefónicas desglosadas por meses atendidas durante el año 2014 han sido las siguientes:

Enero	13.445	Julio	16.240
Febrero	13.282	Agosto	11.248
Marzo	15.474	Septiembre	17.202
Abril	14.129	Octubre	14.711
Mayo	15.378	Noviembre	13.023
Junio	14.962	Diciembre	13.321
TOTAL			172.415

- En la actualidad la atención presencial ordinaria es prestada por una persona en horario de 9h a 13h de lunes a viernes y de 17h a 19h los jueves entre los meses de octubre a mayo. El número de atenciones prestadas de forma presencial por meses durante el año 2014 han sido las siguientes:

Enero	1.479	Julio	1.662
Febrero	1.345	Agosto	1.322
Marzo	1.411	Septiembre	1.324
Abril	1.226	Octubre	1.152
Mayo	1.226	Noviembre	1.546
Junio	1.150	Diciembre	2.301
TOTAL			17.144

También son atendidas de forma presencial servicios de carácter esporádico como por ejemplo el apoyo en la exposición del Censo Electoral en época de elecciones.



- El número de consultas telefónicas atendidas clasificadas en gestión de trámites o consultas de información se reparten porcentualmente en 2014 del modo siguiente:
Gestión de trámites (citas CEAS, Padrón de Habitantes, Quejas y Sugerencias): 26,18%
Consultas de información: 73,82 %

- El reparto porcentual de llamadas entrantes según franja horaria responde de forma aproximada al siguiente esquema:

8-9	3%	15-16	3%
9-10	12%	16-17	3%
10-11	15%	17-18	3%
11-12	15%	18-19	3%
12-13	16%	19-20	3%
13-14	14%	20-21	2%
14-15	7%	21-22	1%
TOTAL			100%

- En la actualidad la atención presencial de las personas con capacidad auditiva reducida se realiza con la colaboración del personal de la Asociación de Personas Sordas a través de un convenio de colaboración suscrito entre el Ayuntamiento y dicha asociación.
- En la actualidad, la totalidad de las personas que atienden el servicio 010 tienen conocimientos de inglés.
- Tal como se especifica en el apartado 6. del PPT, **la totalidad de los medios materiales** para la prestación del servicio correrán a cargo del Ayuntamiento tanto su dotación como su reparación y/o reposición, con la salvedad expresada en dicho apartado en que la causa sea imputable al contratista.
- Para la elaboración del presupuesto anual previsto en el apartado B del pliego de cláusulas administrativas particulares se han de tener en cuenta las horas estimadas referenciadas en el apartado 4 del PPT:
“A título informativo, las horas de los teleoperadores/as (010 y centralita) durante el año 2014 han sido 13.373 horas/año y las de coordinadores/as de 3.056 horas/año”.



- En la actualidad se está dando soporte a los ciudadanos en las cuestiones relativas a la utilización de la web y de la Sede Electrónica a través del personal propio del Ayuntamiento, en concreto del Servicio de Información.
- Los criterios de adjudicación son los contemplados en el apartado H del pliego de cláusulas administrativas particulares.
- La limitación espacial de 5 páginas por una sola cara, señalada en el apartado F del pliego de cláusulas administrativas particulares se aplica a la totalidad de la documentación correspondiente a la oferta técnica no valorable matemáticamente.
- En el PPT se detalla el horario de prestación del servicio. El Ayuntamiento no cierra por puentes. Los días 24 y 31 de diciembre, cuando no son domingo, el horario de trabajo es el establecido para los sábados.
- Durante la prestación del servicio es obligatoria de presencia de al menos un coordinador/a.

Valladolid, a 16 de diciembre de 2015

EL JEFE DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA

Ángel Luis Agúndez Álvarez



Ayuntamiento de
Valladolid

Resumen de Firmas

Pág.1/1

Título:AA_NOTAS ACLARATORIAS_PLIEGO 010