

## ACLARACIONES Licitación 24922160

17/9/24

### PREGUNTA:

Hola,

Quisiera solicitar aclaración relativa a la Licitación con N° Expediente arriba referenciado

La oferta técnica es valorada por dos aspectos/criterios:

1. Memoria explicativa del servicio ofertado y sistema de aseguramiento de la calidad aplicado (hasta 15 puntos).

Descripción del criterio: Este criterio valora la claridad, coherencia y adecuación del servicio propuesto con respecto a los requisitos especificados en el pliego técnico. Se evaluará la capacidad del licitador para explicar cómo se prestará el servicio de manera eficiente y conforme a las necesidades de la entidad contratante.

2. Sistema que se empleará para garantizar la calidad mínima del servicio (hasta 15 puntos)

Descripción del criterio: Este criterio evalúa la metodología propuesta para asegurar que el servicio cumple con los estándares de calidad mínimos establecidos en el pliego técnico.

En ambos puntos hacen referencia al aseguramiento de la calidad (Punto 1) y garantizar la calidad mínima (Punto 2), que se puede interpretar como el aseguramiento de la calidad.

¿Pueden, por favor, aclarar un detallar un poco más que quieren que sea desarrollado en cada punto?

Quedamos a la espera

Un saludo

### RESPUESTA:

Gracias por su consulta.

En relación con su pregunta sobre los dos criterios de valoración mencionados en la licitación, quisiéramos aclarar que, aunque ambos hacen referencia a la calidad del servicio, se enfocan en aspectos distintos:

1. **Memoria explicativa del servicio ofertado y sistema de aseguramiento de la calidad aplicado (hasta 15 puntos):** Este criterio se refiere a la descripción general del servicio propuesto. Lo que se evalúa aquí es cómo el licitador planea organizar y prestar el servicio de forma eficiente, cumpliendo con las necesidades de la entidad contratante. Se espera que el licitador explique con detalle las características del servicio ofertado, incluyendo aspectos como el equipo que participará, los recursos que se utilizarán, la planificación de los turnos y la forma en que se garantizará una atención continua y eficiente. Además, es recomendable que se incluya una referencia a la implementación de un sistema de gestión de calidad, como ISO 9000 o cualquier otro reconocido internacionalmente, que asegure la estandarización y mejora continua del servicio. En este apartado se valorará la claridad, coherencia y adecuación del plan propuesto a los requisitos del pliego.

2. **Sistema que se empleará para garantizar la calidad mínima del servicio (hasta 15 puntos):** Este segundo criterio se enfoca específicamente en cómo se cumplirá con los estándares mínimos de calidad que están claramente definidos en el pliego técnico, páginas 5 y 6. Entre estos estándares, por ejemplo, se menciona el tiempo de espera máximo de las llamadas y la obligación de informar al usuario en caso de que este tiempo exceda los 60 segundos. También incluye los requisitos de atención bilingüe en euskera y castellano, así como la disponibilidad de personal capacitado. Lo que se valora aquí es la metodología y las herramientas concretas que se implementarán para asegurar que el servicio cumpla con estos parámetros de calidad mínima establecidos en el pliego técnico.

Por lo tanto, aunque ambos criterios se relacionan con la calidad del servicio, el primero se centra en la presentación general del servicio ofertado y su adecuación a las necesidades, mientras que el segundo pone el énfasis en la metodología específica para cumplir con los requisitos mínimos de calidad.

Esperamos que esta aclaración sea de ayuda, y quedamos a su disposición para cualquier otra consulta.

Un cordial saludo,