Secretaría General Técnica
Idazkaritza Tekniko Nagusia
González Tablas, 7
31005 PAMPLONA/IRUÑA
Tel. 902 16 51 70 - 848 42 69 00

ACTA Nª 2 DE LA SESIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.

CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL DEPARTAMENTO DE DERECHOS SOCIALES

Lugar, día y hora: oficinas del Departamento de Derechos Sociales (C/González Tablas 7 Pamplona). A las 14:15 horas del día 20 de diciembre de 2022.

Objeto: Proceder a valorar los criterios cualitativos propuestos en el sobre B relativo al proyecto técnico.

Composición de la Mesa de Contratación:

PRESIDENTE: D. Nacho Iriarte Aristu, Secretario General Técnico del Departamento de Derechos Sociales.

VOCALIAS:

- D. Andrés Muñoz Garde, Jefe de la Sección Económica y presupuestaria de la Secretaría General Técnica.

- Dª. Maider Izco Sanz, Jefa de la Sección de Inspección de la Secretaría General Técnica del Departamento de Derechos Sociales.

- Vocal-Interventor: D. Iñigo Fernández Lizarraga, Interventor Delegado en el Departamento de Derechos Sociales.

- Vocal-Secretaria: Dª. Alba Fernández García, Jefa de la Sección de Régimen Jurídico de Inclusión, Protección social y Familia, de la Secretaría General Técnica del Departamento de Derechos Sociales.

Secretaría General Técnica
Idazkaritza Tekniko Nagusia
González Tablas, 7
31005 PAMPLONA/IRUÑA
Tel. 902 16 51 70 - 848 42 69 00

Se presenta ante la Mesa el informe de valoración sobre la propuesta técnica elaborada para la licitación del contrato de servicios para la contratación de la atención telefónica del Departamento de Derechos Sociales por la entidad Servicios integrales de Atención al Cliente, XUPERA XXI, S.A. (C.I.F. A48982961).

En el punto 10 del Cuadro de características que rige la celebración de este contrato se especifican los criterios de valoración de la memoria técnica del mismo, así como el procedimiento para su aplicación.

En concreto, se especifica que la valoración de los criterios cualitativos sometidos a juicios de valor tendrá un máximo de 44 puntos.

Analizado el informe técnico y el proyecto presentado, y a la vista de los criterios de adjudicación, procede otorgar a la licitadora la siguiente puntuación:

Apartado	**Puntuación obtenida**	Puntuación máxima
a) Descripción y planificación de las diferentes fases del proceso de atención a la ciudadanía	**8,1**	9
b) Modelo de organización del servicio	**9**	10
c) Protocolo del servicio de atención y gestión general. Desarrollo del servicio	**9**	10
d) Protocolo de acogida y formación de personal	**4,5**	5
e) Manual de estilo de atención	**4**	5
f) Gestión del conocimiento y actualización: metodologías, bases de conocimiento, etc encaminadas a garantizar la homogeneidad, agilidad y el nivel de servicio y plan de comunicación	**4**	5
Total	**38,6**	44

Secretaría General Técnica
Idazkaritza Tekniko Nagusia
González Tablas, 7
31005 PAMPLONA/IRUÑA
Tel. 902 16 51 70 - 848 42 69 00

Se puntúan los criterios técnicos que señala el punto 10 del Cuadro de Características, siendo la puntuación global obtenida en la valoración técnica del proyecto presentado por parte de la entidad licitante, la siguiente:

ENTIDAD	Servicios integrales de Atención al Cliente, XUPERA XXI, S.A.
Puntuación obtenida	**38,6**

Así mismo, la Mesa acuerda fijar la fecha del 22 de diciembre a las 12:00 horas para la valoración de los criterios a valorar mediante fórmulas (sobre C).

No habiendo más asuntos que tratar, siendo las 14:31 horas del día de la fecha, se da por finalizado el acto en el lugar indicado.

PRESIDENTE

Fecha: 2022.12.21 14:01:02 +01'00'

Nacho Iriarte Aristu

VOCAL

Fecha: 2022.12.21 11:47:33 +01'00'

Andrés muñoz Garde

VOCAL

IZCO SANZ MAIDER - DNI 44618446X

Firmado digitalmente por IZCO SANZ MAIDER - DNI 44618446X
Fecha: 2022.12.21 12:03:12 +01'00'

Maider Izco Sanz

VOCAL-INTERVENTOR

Fecha: 2022.12.21 11:58:54 +01'00'

Iñigo Fernández Lizarraga

VOCAL-SECRETARIA

2022.003.20263

Alba Fernández García