



---

## Ayuntamiento de Castellón de la Plana

**De:** Concejalía Delegada de Atención a la Ciudadanía  
Sección de Gobierno Abierto

**A:** Negociado de Contratación de Servicios Públicos

**Expte.** Gestiona 21804/2024

**Ruta:** /data/tmp/gestiona/SERVICE/  
convertInput16777322335198047132.odt

---

Vicent Sales Mateu, Concejal Delegado de Atención a la Ciudadanía y M.<sup>a</sup> José Martín de Jesús, Jefa de la Sección de Gobierno Abierto en funciones, en relación con la necesidad, idoneidad y eficiencia del contrato del servicio de atención e información telefónica a la ciudadanía a través del número de marcación reducida 010 y otros canales alternativos por personal especializado del Ayuntamiento de Castelló de la Plana, emiten el siguiente

### **INFORME DE NECESIDAD, IDONEIDAD Y EFICIENCIA**

Las necesidades administrativas que se pretenden satisfacer son satisfacer la demanda de información sobre los servicios, trámites y diferentes actos de la vida social y cultural de la ciudad, consiguiendo así que la Administración Local sea más transparente, eficaz y cercana.

Con este objetivo, y consciente del valor del acceso a la información para potenciar la participación ciudadana y mejorar las relaciones entre el Ayuntamiento de Castelló de la Plana y la ciudadanía se hace necesario continuar con la prestación del servicio mediante personal especializado en telemarketing atendiendo a los siguiente criterios:

- La Accesibilidad: hacer accesible a los ciudadanos la relación y prestación de los servicios, así como el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes y obligaciones, evitando los desplazamientos.

- La Eficacia: resolver las demandas planteadas de la manera más simplificada posible, estandarizando los procedimientos y evitando demoras.

- La Integración: favoreciendo la ventanilla única, ofreciendo al ciudadano canales integrados de resolución de sus demandas, impulsando la coordinación entre la Administración Municipal, y otros organismos públicos y privados.

En todo caso el servicio se prestará de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de 31 de julio de 2013, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número 010 al servicio de información de las Administraciones Locales.

Así mismo se da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 13 d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común "Quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares,



en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos: d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.”

Para el servicio de información 010, este Ayuntamiento dispone de una base de datos centralizada de información (portal de la ciudadanía, intranet, etc.)

Se considera que técnicamente no se puede dividir este contrato en lotes puesto que se pondría en riesgo la correcta ejecución del contrato al constituir su naturaleza de dar atención e información telefónica a la ciudadanía mediante un número de marcación reducida 010, que implica la necesidad de coordinar a los informadores y su división la dificultaría, lo que lo hace técnicamente inviable.

El Ayuntamiento de Castelló en el Negociado de Atención Integrada no dispone de suficientes y adecuados medios personales y materiales para desarrollar este servicio al no disponer de personal para la información telefónica por lo que es necesario externalizar el servicio, lo que hace necesario celebrar un contrato de conformidad con lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Se establece como procedimiento de licitación el procedimiento abierto y como presupuesto base de licitación del contrato la cantidad de 134.217,06 euros anuales de base imponible sin incluir las prórrogas, más 28.185,58 euros en concepto de I.V.A., susceptible de mejora a la baja.

A tal efecto se remite la propuesta al PCA y el Pliego de prescripciones Técnicas suscrito por la Jefa de la Sección de Gobierno Abierto en funciones debidamente conformado por el Director de Modernización y Calidad.

En Castelló de la Plana.

(Documento firmado digitalmente en la fecha indicada al margen)

