

Girona treu a concurs per 728.000 euros l'atenció telefònica del 092

El contracte actual acaba al setembre però es prorrogarà per garantir el servei durant l'octubre fins que el nou entri en vigor al novembre

El servei es presta des de les dependències de la Policia Municipal del carrer de Bernat Bacià i està disponible les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any. L'empresa adjudicatària s'encarregarà de rebre, atendre i gestionar les trucades; traslladar informació bàsica; introduir les dades als sistemes informàtics, i comunicar als agents les peticions que requereixin una actuació policial. Els operadors també podran resoldre directament les consultes que no necessitin la intervenció dels agents. El pressupost es divideix en 602.098,90 euros de base i 126.440,77 euros d'IVA. La major part correspon als costos laborals: els salaris representen 362.802,73 euros i les cotitzacions a la Seguretat Social, 123.352,93 euros. També s'hi inclouen les despeses generals, el benefici empresarial i altres costos indirectes vinculats a la formació del personal, la supervisió del servei i l'actualització dels protocols de treball. L'actual contracte, adjudicat l'any 2022, finalitza el 7 de setembre de 2026. Els documents de la nova licitació, en canvi, situen l'inici del pròxim servei l'1 de novembre o l'endemà de la formalització si aquesta es produeix més tard. El mateix informe municipal admet que els terminis administratius fan impossible encadenar adequadament els dos contractes. L'Ajuntament assegura, però, que prorrogarà el servei actual fins a l'adjudicació del nou contracte. «Ja s'han fet les gestions oportunes per garantir la continuïtat del servei fins a l'entrada en vigor del nou contracte», expliquen fonts municipals. D'aquesta manera, la central continuarà funcionant durant l'octubre i fins que la nova adjudicatària assumeixi la prestació. El nou contracte podrà prorrogar-se dues vegades per períodes d'un any, fins a arribar a una durada màxima de quatre anys. Si s'inclouen aquestes pròrrogues i les possibles modificacions, el seu valor estimat ascendeix a 1.324.617,58 euros sense IVA. Els càlculs municipals preveuen una plantilla de vuit persones, formada per set gestors telefònics i un supervisor. En dies laborables i dissabtes hi haurà dos operadors entre les sis del matí i les dues del migdia, dos més entre les dues i les deu del vespre i un durant el torn nocturn. Els diumenges i festius el servei quedarà cobert per un operador en cadascuna de les tres franges. En total, els plecs calculen 14.112 hores de servei anuals. D'aquestes, 440 formaran una bossa destinada a reforçar la central davant de situacions extraordinàries o singulars, com les Fires de Sant Narcís, Sant Joan, manifestacions, activitats esportives o culturals i emergències imprevistes. En aquests últims casos, la incorporació del personal haurà de ser immediata. La documentació també fixa diferents indicadors de qualitat. L'empresa haurà de garantir una cobertura telefònica mínima del 95%, aconseguir que el temps d'espera sigui inferior als quinze segons en el 80% dels casos i evitar que superi els vint segons. L'índex de trucades abandonades o perdudes no podrà sobrepassar el 5%. L'Ajuntament podrà comprovar el compliment d'aquests objectius mitjançant les dades registrades pels sistemes informàtics, l'escolta puntual dels operadors i la figura del «ciutadà anònim». Aquest mecanisme consistirà a fer trucades sense que la persona s'identifiqui com a controladora per avaluar tant el temps de resposta com la qualitat del tracte rebut.

Font del document: <https://www.diaridegirona.cat/girona/2026/08/26/girona-treu-concurs-per-728-133643810.html>