Ayuntamiento
de Las Palmas
de Gran Canaria

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE APOYO A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA FACILITAR AL CIUDADANO INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA.

- Procedimiento abierto con varios criterios, sin variantes, sujeto a regulación armonizada, con clasificación del contratista y mediante tramitación urgente-

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 63 36
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	1/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

INDICE

1. Objeto del contrato.
2. Descripción de los servicios de apoyo a la atención telefónica para facilitar al ciudadano información administrativa, de seguridad y emergencias.
3. Dimensionamiento del servicio.
4. Condiciones y actuaciones del personal.
5. Selección del personal.
6. Formación del personal.
7. Plan de seguimiento de llamadas.
8. Encuestas de satisfacción.
9. Requisitos de calidad.
10. Responsable para supervisar la ejecución del contrato.

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	2/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la prestación de los servicios de apoyo a la atención telefónica para facilitar al ciudadano información administrativa sobre los servicios públicos y actividades de competencia local mediante la implantación del número telefónico 010; para atender las situaciones relativas a la seguridad ciudadana -092- y a las emergencias -080- del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en adelante el Ayuntamiento, mediante personal especializado en el uso de técnicas de atención, de conformidad con las prescripciones técnicas del presente pliego.

2. -DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE APOYO A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA FACILITAR AL CIUDADANO INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, DE SEGURIDAD Y DE EMERGENCIAS.

Los servicios de apoyo de la atención telefónica al ciudadano para facilitar información administrativa de los servicios públicos y actividades de competencia local, así como para facilitar la protección de la seguridad ciudadana y para actuar ante situaciones de emergencias, serán prestados como se indica:

2.1 – Forma de prestación de los servicios de apoyo mediante comunicación telefónica.

Los servicios de información administrativa -010-, de seguridad -092- y de situaciones de emergencia -080- dependen directamente de los órganos competentes del Ayuntamiento que tenga atribuidas dichas competencias o de quienes éstos deleguen para cada una de las mismas, que dirigirán y controlarán el funcionamiento de estos servicios para establecer la información a suministrar y los protocolos de actuación a emplear en cada caso.

La atención telefónica se prestará, por parte de los operadores, en lengua castellana e inglesa, debiendo acreditar el contratista el cumplimiento de tales términos.

2.2 – Horarios de los servicios de apoyo a la atención o comunicación telefónica.

Dadas las peculiaridades relacionadas con cada uno de los servicios objeto del presente contrato, se establecen dos tipos de horarios de prestación de la atención telefónica al ciudadano:

a) Para el servicio de atención telefónica al ciudadano con objeto de informar de la actividad administrativa general y de los servicios públicos de competencia local, el horario de prestación será desde las 08,00 horas a las 20,00 horas de lunes a viernes, y de 08,00 a 15,00 horas los sábados.

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	3/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

No obstante, el Ayuntamiento se reserva el ejercicio de la potestad de organización necesaria para modificar los horarios y los días de prestación de los servicios de su competencia, atendiendo a las circunstancias de carácter público de los servicios que se prestan al ciudadano.

En el supuesto de precisarse que la ejecución de los servicios de atención telefónica de información de la actividad administrativa sean realizados en horario nocturno, domingos o días declarados festivos, los costes a aplicar serán los indicados en la Tabla de dimensionamiento del servicio recogida en el pliego de cláusulas administrativas particulares por el que también se rige la presente contratación de servicios.

b) Para los servicios de atención telefónica para la protección de la seguridad ciudadana y para las actuaciones en situaciones de emergencias, el horario de prestación será todos los días del año durante las veinticuatro horas.

No obstante y tanto para el apartado a) y b) anteriores, el Ayuntamiento se reserva el derecho a modificar tanto el número de turnos como el horario de prestación de los servicios, atendiendo a la valoración de las necesidades que para cada caso se establezcan por los órganos competentes y por unidades administrativas responsables de los servicios, sin que pueda suponer un incremento del coste del contrato

2.3 – Infraestructura técnica, funcionalidades, materiales y soporte técnico necesarios para la prestación de los servicios.

El Ayuntamiento pondrá a disposición del contratista el espacio físico suficiente, en el lugar que aquél determine, para albergar los medios humanos, materiales y técnicos necesarios para la correcta prestación de los servicios a satisfacer. Por tanto, el contratista aportará los trabajadores, el mobiliario, el equipamiento informático y telemático, así como los restantes elementos materiales necesarios.

El sistema o soporte técnico a utilizar deberá cumplir, como mínimo, las siguientes características:

a) Permitir la relación con los ciudadanos desde cualesquiera de las plataformas para las comunicaciones telefónicas y electrónicas, tales como ordenadores e internet, comunicaciones vía SMS, así como cualesquiera nuevos instrumentos electrónicos que pudieran aplicarse en el desarrollo de las tecnologías de la información, con objeto de que la capacidad de respuesta sea en cada uno de ellos tan eficiente como el canal telefónico.

b) La solución técnica deberá estar diseñada para ofrecer la flexibilidad necesaria para satisfacer las exigencias de un entorno en constante cambio.

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	4/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

c) La infraestructura de comunicaciones deberá permitir la obtención diaria, como mínimo, de los siguientes datos, tanto en tiempo real como histórico, con objeto de permitir el control, la supervisión y la mejora del servicio:

I. Número de llamadas atendidas.

II. Número de llamadas no atendidas por estar comunicando.

III. Número de llamadas no atendidas por no coger el teléfono.

IV. Tiempo de espera de cada llamada hasta que se descuelga el teléfono.

V. Tiempo de espera de cada llamada hasta que es atendida por un operador.

VI. Duración media de las llamadas.

VII. Horario de las llamadas recibidas, tanto las atendidas como las no atendidas.

VIII. Cualesquiera otros datos que se estimen necesarios para la mejor prestación de los servicios.

d) El contratista dispondrá de los operadores necesarios para el cumplimiento de las prestaciones demandadas y dotará la prestación de la tecnología necesaria para implementar, incluso de forma remota, los puestos de agentes, supervisores, coordinadores o personal equivalente que resulte conveniente al interés público. Igualmente, sus sistemas deberán permitir, en caso necesario, la implantación de los puestos necesarios en otras instalaciones del Ayuntamiento que pueden determinarse, con acceso a la totalidad de las herramientas y sistemas del contratista.

e) El soporte técnico contará con un sistema de mensajería interna que permita comunicar a los operadores entre sí, tanto el personal de la empresa contratista como a los empleados públicos municipales que se determinen.

f) El sistema permitirá la recogida, la recopilación, el análisis y la sistematización de los datos de la operativa en tiempo real, para permitir la adopción de las decisiones que sean necesarias para optimizar los recursos y los procesos existentes, que será accesible mediante un cuadro de mando intuitivo y flexible.

g) El sistema permitirá la integración o interoperabilidad con las herramientas de las que dispone el Ayuntamiento y, en especial, con la centralita de comunicaciones Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise (OXE), la cual se conectará a la infraestructura de comunicaciones del adjudicatario, de forma que entre los operadores del adjudicatario y las actuales extensiones del Ayuntamiento, se permita:

a. Transferir llamadas.

b. Crear políticas de redirección o desbordamiento de llamadas.

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	5/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

c. Grupos de saltos.

d. Funcionalidades generales sobre extensiones.

h) Para la conexión entre ambas centralitas, el adjudicatario deberá suministrar e instalar a través del operador de telecomunicaciones municipal, actualmente la compañía Telefónica, los elementos necesarios para la conexión de ambas centralitas con capacidad para 15 canales mediante la tarjeta de enlace SIP para la OXE y las licencias software de los 15 canales, además de suministrarse, por parte del adjudicatario y durante toda la prestación del servicio, el circuito de datos necesario para la mencionada conexión y que se permita, con la adecuada calidad, la conexión de 15 conversaciones concurrentes.

i) Las llamadas recibidas y emitidas serán grabadas en tiempo real, tanto por tramos como completas, entregándose un solo archivo de voz por llamada atendida.

j) Se dispondrá de funcionalidades de respuesta interactiva (IVR) y, como mínimo, deberá implementarse una solución que permita solicitar Cita Previa. A título indicativo y sin perjuicio de las adaptaciones y mejoras que puedan plantearse, se muestra el siguiente flujo:

- El Sistema pedirá al ciudadano que teclee los números de su DNI, recogiendo los datos.
- Se repetirá la secuencia tecleada al usuario y se pedirá su confirmación.
- El sistema pedirá un número de móvil donde enviar un sms con el localizador de cita previa.
- Se repetirá la secuencia tecleada al usuario y se pedirá su confirmación.
- Se solicitará la elección del trámite solicitado (Padrón -1, Registro-2, etc...).
- Se solicitará la Oficina (Distrito Ciudad Alta-1, Distrito Vegueta-2, etc...).
- Se realizará una llamada mediante Web Services al aplicativo de Cita Previa Municipal, obteniendo la primera cita disponible.
- Se ofrecerá al usuario la cita, ofreciendo aceptarla o solicitar otra. En este último caso se repetirá el proceso hasta obtener la cita que desea el usuario.
- Una vez concluido, el sistema se despide del usuario y envía el sms con el localizador.

k) Finalmente, se podrá incardinar en el proceso una encuesta de satisfacción o valoración del servicio prestado o, incluso, la prestación del consentimiento para relacionarse con la administración con medios electrónicos.

De forma general, todos los elementos hardware, software, y los servicios para su puesta en funcionamiento que sean necesarios para implantar la solución propuesta, o sus variaciones, en su caso, deberán ser asumidos por el adjudicatario.

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	6/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

2.4 – Otras herramientas de apoyo a la gestión de los servicios de información y atención a la ciudadanía.

El contratista deberá suministrar una herramienta para la gestión de los contenidos de los servicios a prestar, en la que se permita volcar la información necesaria para poder atender correctamente las necesidades informativas de los ciudadanos.

Esta información será suministrada por el Ayuntamiento, que será devuelta por el contratista al finalizar la ejecución del contrato, mediante un documento con el formato de las tablas, con el fin de que el Ayuntamiento pueda disponer de ella.

Asimismo, será valorada la aportación de aplicaciones de relación con el cliente, del tipo CRM (Customer Relationship Managment) o equivalente, con objeto de posibilitar los controles de acceso de los ciudadanos a los servicios públicos de competencia local y poder relacionar o concatenar sus acciones y satisfacer sus necesidades y expectativas, para mejorar la prestación de los servicios disponiendo de un historial de sus peticiones.

2.5 – Descripción funcional de los servicios.

Los servicios de atención telefónica y telemática para facilitar información sobre la actividad administrativa con el teléfono 010, para garantizar la seguridad ciudadana con el teléfono 092 y para los casos o situaciones de emergencias -bomberos- con el teléfono 080, se describen funcionalmente con las siguientes secuencias:

2.5.1.- Acceso del ciudadano al servicio de atención telefónica:

El ciudadano marcará los números de teléfono 010, 928 44 60 00 -centralita-, 092 o 080, entrando la llamada en el servicio si existe línea y operador disponibles.

En el caso de que no exista disponibilidad de operadores, la llamada quedará retenida en la cola del servicio a la vez que se emitirá un mensaje de espera hasta que pueda ser atendida. En el caso de que no existan líneas disponibles para prestar el servicio por estar ocupadas, se emitirá un mensaje informando de esta situación, a la vez que se invitará a volver a marcar pasados unos minutos.

2.5.2.- Trámites de las llamadas entrantes:

2.5.2.1.- A los teléfonos 010 o 928 44 60 00:

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	7/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

La secuencia general será la siguiente:

- Saludo del operador de forma normalizada o automatizada.
- Escucha y aclara la petición del ciudadano.
- Selecciona la aplicación informática a utilizar.
- Proporciona la información solicitada, de conformidad con los protocolos establecidos.
- En el caso de que la información solicitada sea de carácter personal, se le pedirán los datos de identificación oportunos y sólo le será facilitará la información una vez que se haya identificado debidamente el ciudadano.
- En el supuesto de que el operador no disponga de la información solicitada, o ésta le plantee alguna duda, se consultará al supervisor del servicio o al coordinador de turno y/o, en su caso, con el área municipal competente y, en el caso de no poder dar respuesta a la petición de forma inmediata, se consignarán los datos del ciudadano para que, en un plazo no superior a 48 horas se atienda su demanda informativa.

2.5.2.2.- Trámites de las llamadas entrantes a los teléfonos 092 o 080:

Las secuencias serán las siguientes:

- Saludo e identificación del operador ante el ciudadano.
- Escucha la petición del ciudadano y en el supuesto de no corresponderse con una llamada vinculada con la seguridad o con las emergencias, la llamada tendrá similar tratamiento que las del 010. En el caso que la llamada genere la activación de un recurso de seguridad o de emergencias, el operador abrirá una incidencia y aplicará los protocolos establecidos para cada caso.

2.5.2.3.- Finalización de la conexión telefónica:

El operador se despedirá de forma normalizada y codificará manualmente la llamada, de conformidad con las directrices señaladas por el área municipal competente.

En caso de incumplirse este procedimiento, se comunicará tal circunstancia al representante de la empresa adjudicataria del servicio a fin de que se corrija. De mantenerse el incumplimiento, se requerirá nuevamente su corrección, pudiendo llegar a la imposición de una sanción.

3.- DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

El dimensionamiento máximo diario, semanal y anual de los operadores que presten los servicios telefónicos de información, atención, seguridad y emergencias a la ciudadanía, será el siguiente:

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	8/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

Calendario de recursos

Franja	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes (o vispera de festivo)	Sabado	Domingo (o festivo)	SEMANA
00:00 - 01:00	2	2	2	2	2	2	2	14
01:00 - 02:00	2	2	2	2	2	2	2	14
02:00 - 03:00	2	2	2	2	2	2	2	14
03:00 - 04:00	2	2	2	2	2	1	1	12
04:00 - 05:00	1	1	1	1	1	1	1	7
05:00 - 06:00	1	1	1	1	1	1	1	7
06:00 - 07:00	1	1	1	1	1	1	1	7
07:00 - 08:00	2	2	2	2	2	2	2	14
08:00 - 09:00	4	4	4	4	4	3	2	25
09:00 - 10:00	6	6	6	6	6	4	2	36
10:00 - 11:00	9	9	9	9	9	5	2	52
11:00 - 12:00	9	9	9	9	9	5	2	52
12:00 - 13:00	9	9	9	9	9	5	2	52
13:00 - 14:00	5	5	5	5	5	3	2	30
14:00 - 15:00	4	4	4	4	4	3	2	25
15:00 - 16:00	4	4	4	4	4	2	2	24
16:00 - 17:00	4	4	4	4	4	2	2	24
17:00 - 18:00	6	6	6	6	5	2	2	33
18:00 - 19:00	6	6	6	6	5	2	2	33
19:00 - 20:00	5	5	5	5	5	2	2	29
20:00 - 21:00	2	2	2	2	2	2	2	14
21:00 - 22:00	2	2	2	2	2	2	2	14
22:00 - 23:00	2	2	2	2	2	2	2	14
23:00 - 00:00	2	2	2	2	2	2	2	14
TOTAL DIA	78	78	78	78	76	45	0	433
TOTAL NOCHE/DOMINICAL	14	14	14	14	14	13	44	127
TOTAL	92	92	92	92	90	58	44	560

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 63 36
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	9/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

TOTAL HORAS DIURNAS	22.516	horas diurnas anuales
TOTAL HORAS NOCTURNAS	6.604	horas nocturnas-dominicales anuales
TOTAL FESTIVOS	616	horas festivas anuales
TOTAL HORAS ANUALES	**29.736**	
Precio hora diurna	15,831 €	
Precio hora nocturna/festivas	20,613 €	
IMPORTE ANUAL	**505.278,00 €**	
IMPORTE CONTRATO	**2.021.112,00 €**	

Se establece una bolsa de horas de un 5% sobre el total anual de horas a prestar, para la cobertura de los servicios extraordinarios relacionados con las Fiestas Fundacionales, las Fiestas Declaradas de Interés Turístico Regional -Carnavales- o para cualesquiera otros eventos de interés social, cultural, deportivo, turístico o equivalentes, que se programen o se puedan programar por el Ayuntamiento, así como para todas aquellas incidencias que, dada su relevancia pública, se requiera un reforzamiento de los servicios telefónicos a prestar. En todo caso, esta bolsa podrá ser destinada a los servicios ordinarios que se precisen.

Sin perjuicio de lo precedente, tanto el número de operadores como las horas de prestación del servicio están sujetos a modificaciones según las necesidades de los servicios, manteniéndose los límites de horas previstos anteriormente.

Igualmente, en caso de circunstancias extraordinarias que así se detectasen por el Ayuntamiento, previstas o no, por las que se hubiera de aumentar el número de teleoperadores de algún turno, el contratista deberá proceder a cubrir el aumento de plazas con personal extraordinario, respetando siempre el límite anual del contrato.

4.-CONDICIONES Y ACTUACIONES DEL PERSONAL

El contratista deberá cumplir las previsiones contenidas en el vigente V Convenio Colectivo Estatal del Sector de *contact center* (antes telemarketing) en cuanto a salarios, horarios, vacaciones y demás contenidos de aplicación a los trabajadores. Respecto del personal, el Ayuntamiento podrá exigir el uso de indumentaria o uniformidad adecuadas a la prestación de los servicios que se contratan.

Para la correcta prestación de los servicios que se contratan, el contratista contará con un responsable y un supervisor, además del personal de operaciones, que tendrán los siguientes cometidos y funciones:

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	10/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

4.1 – El responsable del servicio:

El responsable del servicio contratado para la atención telefónica al ciudadano mediante los teléfonos 010, 092 y 080 tendrá la misión de velar por el cumplimiento de los objetivos marcados, manteniendo y superando los estándares de calidad, previamente definidos, así como la satisfacción y desarrollo del equipo humano que dirige y será interlocutor válido ante el Ayuntamiento.

Sus funciones y competencias serán, entre otras, las siguientes:

- Consecución de los objetivos establecidos en los plazos previstos.
- Gestión y comunicación de incidencias y/o cambios que puedan surgir en la dinámica de trabajo.
- Control de cumplimiento de los procedimientos de calidad establecidos.
- Mantener reuniones periódicas con las unidades administrativas de Atención al Ciudadano, de Seguridad y de Emergencias para el correcto seguimiento de los servicios a prestar.
- Elaboración de informes mensuales de gestión y de cualquier otro informe que sobre los servicios a prestar se le encomiende.
- Realización y seguimiento del proceso de evaluación en el desempeño del trabajo.
- Detección de las necesidades formativas.
- Organización, colaboración y participación en el diseño e impartición de cursos de formación.

4.2 – El supervisor del servicio.

El supervisor de los servicios contratados para la atención telefónica al ciudadano mediante los teléfonos 010, 092 y 080, deberá contar con una experiencia de, al menos, dos años en puesto similar de atención telefónica, poseer conocimientos de ofimática, de correo electrónico e internet, así como capacidad de trabajo en equipo.

Sus funciones y competencias serán, entre otras:

- Sustituir al operador en casos de llamadas conflictivas aplicando técnicas asertivas y de control emocional.
- Comunicación constante con el responsable, trasladándole tanto las averías técnicas como el resto de incidencias que se generen en la prestación de los servicios objeto del contrato.
- Controlar al personal afecto al servicio con la revisión de presencia del mismo.
- Velar continuamente por el adecuado dimensionamiento de la plantilla ante las eventualidades que puedan surgir en la prestación del servicio.
- Mantener las bases de datos utilizadas de conformidad con las directrices que establezcan los responsables municipales.

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	11/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

- Trasladar, a los responsables asignados, las omisiones y deficiencias en la información disponible u otros aspectos que pudieran ser relevantes para el óptimo funcionamiento del servicio.

4.3 – El personal de operaciones.

El personal de operaciones habrá de superar la formación inicial a que se alude en el presente pliego, debiendo acreditarse mediante informe que se remitirá a los órganos y unidades administrativas competentes en materia de Atención Ciudadana, Seguridad y Emergencias.

Sus funciones y competencias serán, entre otras:

- Hacer un uso adecuado de los sistemas telefónicos e informáticos de los servicios, sometiéndose a cuantos reciclajes, recomendaciones y formación que sea necesaria para una adecuada puestas al día de los distintos recursos del Ayuntamiento.
- Hacer un uso adecuado de la información que se maneja en el servicio, guardando confidencialidad y secreto profesional, cuando la naturaleza de los datos manejados así lo requiera.
- Consultar los sistemas de apoyo para su trabajo en los casos de dudas, información conflictiva o peticiones de urgencia.
- Conocer cada día, antes de incorporarse al turno que le corresponda, las novedades generadas en el servicio. A tal efecto, se establecerá por el responsable un sistema de actualización de contenidos diarios.
- Dar la posibilidad al ciudadano, en caso de no tener información, de obtener respuesta en un plazo máximo de 48 horas, dando traslado de la petición, en tal caso, al supervisor.
- Recoger cuantos avisos, quejas, sugerencias y peticiones de información se formulen por los ciudadanos, de la forma más objetiva posible y dando traslado de las mismas de conformidad con los protocolos establecidos.
- Dar traslado al supervisor de cuantas anomalías, contradicciones, novedades u omisiones de información sean detectadas durante la prestación de los servicios y que pudieran redundar en una mejora de los mismos.

5. -SELECCIÓN DEL PERSONAL.

La empresa adjudicataria será la responsable de la selección y puesta a disposición del personal según los perfiles que se han indicado anteriormente.

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	12/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

6.- FORMACIÓN DE PERSONAL

El contratista deberá garantizar unos niveles de formación adecuados al personal adscrito al servicio para la correcta prestación del mismo. A estos efectos se distinguen tres tipos de acciones formativas:

6.1 – Formación inicial.

La formación inicial estará dirigida al personal de nueva incorporación, de forma que ningún trabajador podrá prestar el servicio sin la misma.

El contenido formativo versará sobre los siguientes aspectos:

- Formación teórico-práctica en atención telefónica, de quince horas de duración como mínimo y a desarrollar e impartir por la empresa con la supervisión de la Administración municipal, y relativa a contenidos sobre la información administrativa municipal, la seguridad ciudadana y las emergencias, incluyéndose contenidos sobre el callejero del Municipio, así como información sobre edificios de carácter o interés público.

- Formación, de 20 horas de duración como mínimo y dirigida por las unidades administrativas responsables de la prestación de los servicios de Atención a la Ciudadanía, Seguridad y Emergencias, sobre el gobierno y la administración del Ayuntamiento, así como sobre la organización y el funcionamiento de los servicios públicos de competencia local, en la que se incluirán asimismo, los protocolos de atención telefónica y de seguridad y emergencias.

- Formación, de 20 horas de duración como mínimo y dirigida por las unidades administrativas responsables, sobre el manejo de las herramientas hardware y software necesarias para la gestión de los servicios objeto del contrato.

- Realización de un período de prácticas en tiempo real sobre las plataformas, que será apoyada por los supervisores.

6.2 – Formación continua.

La formación continua irá dirigida a todo el personal del servicio, incluido el personal de refuerzo, y su objetivo es la asimilación de nuevos conocimientos, procedimientos y análisis de la problemática de las llamadas recibidas, así como para el desarrollo de técnicas de mejora concretas.

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	13/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

Este tipo de formación será prestada a petición del responsable del Área Municipal correspondiente, o a solicitud de la propia empresa adjudicataria, en los supuestos y con la periodicidad que se estimen oportunos.

La formación será coordinada conjuntamente por el supervisor del servicio y por los órganos y unidades administrativas municipales competentes.

6.3 – Formación para el reciclaje.

La formación para el reciclaje tiene como objetivo la mejora de los conocimientos y de las habilidades necesarias para el desempeño de las funciones asignadas a cada puesto. Para determinar las carencias en este sentido, se tendrá en cuenta el resultado del plan de seguimiento de llamadas a que se alude en la cláusula 7 del este pliego.

De conformidad con las carencias detectadas, se procederá a programar la formación por el supervisor del servicio y con la supervisión del responsable de la unidad administrativa municipal competente.

Esta formación irá dirigida a todo el personal de operaciones y a los supervisores de los servicios a satisfacer, pudiendo incorporarse a la misma el personal del Ayuntamiento que se determine.

La empresa adjudicataria asumirá, en todo caso, los costes de la formación inicial del personal incorporado al servicio, así como de la formación continua y de la formación de reciclaje.

7. -PLAN DE SEGUIMIENTO DE LLAMADAS.

El contratista realizará un control y seguimiento de la gestión de las llamadas atendidas por los operadores del servicio. Para ello realizará Evaluaciones del Desempeño a todos los operadores basadas, entre otros aspectos, en la escucha de una muestra de grabaciones de las llamadas atendidas por cada operador.

La finalidad de este seguimiento será fundamentalmente la mejora continua del servicio.

8.- ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La empresa que resulte adjudicataria realizará una encuesta anual en relación con el grado de satisfacción del servicio. La base poblacional para su realización la constituirá la menor de las cantidades siguientes: el 1% de las llamadas recibidas en el año anterior o 1.000 llamadas.

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	14/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

No obstante, el Ayuntamiento se reserva la facultad de modificar el tamaño y la periodicidad de las muestras en función de las necesidades del servicio.

Los costes del personal encargado de la realización de las encuestas los asumirá el contratista. La encuesta deberá ser puesta a disposición del Ayuntamiento antes de que termine el primer cuatrimestre del año.

Las encuestas serán diseñadas por el contratista y serán revisadas por el Ayuntamiento, en las que se medirán los siguientes indicadores:

- Grado de satisfacción con la atención recibida.
- Grado de satisfacción con la información recibida.
- Grado de conocimiento del servicio.
- Grado de fidelización del ciudadano.
- Y cualesquiera otros aspectos que se determinen.

9.- REQUISITOS DE CALIDAD.

La unidad administrativa responsable, según proceda, establecerá y comunicará por escrito a la empresa adjudicataria los objetivos de calidad con los indicadores que se determinen.

Además del personal directamente adscrito al servicio, el contratista deberá disponer de personal de refuerzo, seleccionado y formado, para actuar en caso de sustitución de bajas por enfermedad o accidente, vacaciones, o cualquier otro permiso o licencia regulada en el Convenio Colectivo Estatal del Sector del *contact center* vigente. Las sustituciones mencionadas no podrán ocasionar incrementos de coste alguno para el Ayuntamiento.

10.- RESPONSABLE PARA SUPERVISAR LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El órgano de contratación podrá designar un responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

El responsable del contrato tendrá, por tanto, la función específica de comprobar y vigilar con carácter permanente, la gestión, ejecución y desarrollo del contrato en todos sus contenidos y extensión, constatando que lo realizado se ajusta a lo establecido en los pliegos de contratación y en el contrato, por lo que tendrá las más amplias facultades para cursar instrucciones u órdenes a través del medio que estime conveniente, o verbalmente. En cualquier caso, aquellas que por su

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	15/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==

transcendencia o importancia independientemente de que en primera instancia puedan transmitirse oralmente, si es posible, han de reiterarse por escrito.

Además, podrá organizar la ejecución del mismo de acuerdo con las pautas y protocolos que posibiliten prestarlo con las máximas condiciones de calidad y exigencia de los ciudadanos. En el contrato y seguimiento del contrato se podrá seguir cualquier criterio para ello, tales como la supervisión visual, realización de pruebas, ensayos, encuestas, contrataciones o solicitud de documentos para comprobaciones, entre otras, así como establecer las órdenes, instrucciones y comunicaciones que estime oportunas de la forma que éste determine mediante instrucción al efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, en cualquier momento, los responsables de las unidades administrativas de Atención a la Ciudadanía, de la Policía Local o de Extinción de Incendios, o personas en quienes éstos deleguen, y sin necesidad de previo aviso, podrán personarse en las instalaciones o plataformas donde se presten los servicios y recabar de los supervisores cuanta información estimen pertinente.

El responsable del servicio deberá esta en todo momento localizable y mantendrá las reuniones que fueran precisas con los responsables de los órganos o unidades administrativas competentes en materia de Atención a la Ciudadanía, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento.

Las Palmas de Gran Canaria,

LA JEFA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Mercedes Cejudo Rodríguez

EL DIRECTOR GENERAL DE NUEVAS Y TELECOMUNICACIONES

Miguel Quintanilla Eriksson

EL COORDINADOR GENERAL DE PRESIDENCIA Y SEGURIDAD

Claudio Alberto Rivero Lezcano

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 63 38
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Claudio Rivero Lezcano		FECHA	25/03/2015
	Miguel Quintanilla Eriksson			
	Mercedes Cejudo Rodriguez			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==	PÁGINA	16/16

3reucy3FoGOoaydQ4UgG6w==