

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES DEL
CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA PRESTACION DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 010, CENTRALITA Y
ATENCIÓN PRESENCIAL.**

PLIEGO DE CONDICIONES

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto la contratación de los servicios necesarios para la atención por personal especializado del teléfono municipal de información 010 y de la centralita telefónica del Ayuntamiento de Valladolid, así como la atención presencial en las dependencias y situaciones que el Ayuntamiento lo requiera.

2.- REQUISITOS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

2.1 Sobre el Servicio

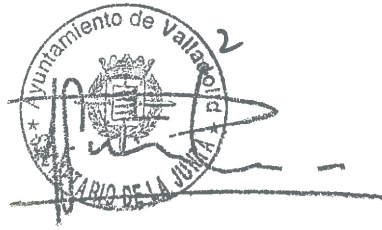
2.1.1 Respecto del 010:

Este servicio tendrá las siguientes características:

1. Ofrecer inicialmente un servicio mínimo de catorce horas (de 8,00 a 22,00 horas) de lunes a viernes, y de cuatro horas (de 10,00 a 14,00 horas) los sábados.
2. Dar información referida a los servicios municipales y de aquellos otros Organismos, Instituciones, Asociaciones, etc., que tengan interés para el ciudadano.
3. Informar mediante un máximo de tres niveles de respuestas. Para la atención al público con agentes informadores se establecen tres niveles de respuestas, utilizándose uno u otro en función del grado de especialización de la pregunta y de la respuesta:

a.- De respuesta inmediata o primer nivel:

Los agentes informadores responden directamente a las preguntas que se formulen. Para ello cada puesto de trabajo estará dotado de un terminal conectado con la Base de Datos de Información.



b.- De transferencia de llamadas o de segundo nivel:

El equipo distribuidor de llamadas del 010 estará conectada con los servicios municipales de tal forma que, sin colgar el auricular, el ciudadano obtendrá información a su demanda directamente del servicio afectado, o del informador, quien se habrá puesto en contacto con el servicio y obtenido la solución a lo demandado por el ciudadano.

c.- De respuesta diferida o de tercer nivel:

Si la cuestión planteada por el ciudadano contiene una especial dificultad en su contestación, se toma nota del contenido de la misma y del número de teléfono del consultante, y una vez obtenida la respuesta se le comunica, procurando que sea, como máximo dentro de la misma jornada laboral o a la mañana siguiente.

4. La información que básicamente deberá atender el servicio será:

- a) Información de ámbito administrativo-institucional, (trámites, organización, estructura y consultas varias).
- b) Guía de la ciudad:
 - Instituciones, Entidades, Empresas: direcciones, teléfonos, actividades, etc.
 - Agenda de actos públicos: espectáculos, conferencias, etc.
 - Calendario de fiestas, exposiciones, impuestos, etc.
 - Actividades generales.
- c) Temas especializados:
 - Recogida de quejas y sugerencias, así como transmitir a los ciudadanos la respuesta dada desde los servicios municipales.
 - Urgencias.
 - Aquellos temas que, en momentos puntuales, decida introducir en la base de datos una dependencia municipal.
- d) Gestión de trámites telefónicos: cita previa para los Centros de Asistencia Social (CEAS), gestión de sugerencias y reclamaciones, transmisión a los servicios municipales de las peticiones de los ciudadanos, y todos aquellos



169

trámites telefónicos que a lo largo de la duración del contrato pueda determinar el Ayuntamiento.

- e) Facilitar a los ciudadanos la información técnica y funcional necesaria que permita a estos el uso del Portal web y la Sede Electrónica del Ayuntamiento tanto para la búsqueda de información como para la realización de trámites de forma electrónica.
 - f) Dar soporte telefónico y/o telemático en la utilización del Portal Web y la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valladolid en la resolución de las dudas e incidencias que puedan plantear los usuarios, salvaguardando la confidencialidad de los usuarios.
5. Cuando sea requerido ante situaciones de emergencia, el servicio será atendido de manera inmediata por el personal de la empresa adjudicataria, a cualquier hora y día de la semana, fuera del horario que como normal queda establecido en el apartado 1.
 6. Además de las llamadas del 010, serán atendidas las llamadas recibidas a través del número de teléfono 983 426 201, cuyo origen se sitúen fuera del área de actuación del 010 de Valladolid.
 7. Dispondrá de los medios necesarios para que las personas con capacidad auditiva reducida reciban una adecuada atención, teniendo en cuenta sus necesidades específicas

2.1.2- Atención presencial:

En aquellas situaciones en que el Ayuntamiento lo requiera, se prestará por parte del personal de la empresa adjudicataria atención presencial en los temas en los que es competente la Oficina Municipal de Información, en las dependencias municipales o en aquellas otras que en función de las necesidades municipales se asignen y en los horarios establecidos por el propio Ayuntamiento.

2.1.3- Centralita de telefónica

Las llamadas entrantes y salientes de la centralita telefónica del Ayuntamiento de Valladolid serán atendidas de manera independiente del 010. Fuera del horario que se establezca para su atención, las llamadas entrantes a la centralita serán derivadas y atendidas por el personal asignado al 010.

2.2 Recursos humanos



2.2.1. Tipo de Puestos de Trabajo

Se distinguirán dos tipos de puestos de trabajo: teleoperadores/as y coordinadores/as y deberán especificarse los criterios de selección y formación del personal que se dedicará a esta plataforma.

1. Los/as teleoperadores/as responderán a un perfil de puesto determinado en los siguientes requerimientos:
 - a) Nivel de cultura medio alto.
 - b) Poseer experiencia en atención telefónica y trabajos de atención al ciudadano.
 - c) Práctica en el manejo de terminales informáticos.
 - d) Capacidad para comunicar con los demás, facilidad de palabra, actitud de acogida hacia el interlocutor, capacidad receptiva y de síntesis, objetividad en las respuestas, flexibilidad y resolución.
 - e) Tener una voz agradable.
 - f) Conocimiento de la Administración Pública.
 - g) Conocimiento de la ciudad de Valladolid: callejero, organización territorial, equipamientos e infraestructura.
 - h) Entre el personal del servicio de atención del 010 deberá haber alguna persona que conozca el idioma inglés.
2. El personal que ocupe puesto de atención presencial tendrá el mismo perfil que el de teleoperador/a.
3. El puesto de coordinador/a responderá al siguiente perfil:
 - a) Experiencia contrastada en servicios similares.
 - b) Conocimiento y experiencia en:
 - Coordinación de equipos de teleoperadores y atención ciudadana.
 - Administración pública municipal.
 - Ofimática.
 - Inglés hablado y escrito.



- Otros idiomas.

c) Conocimiento exhaustivo de la ciudad de Valladolid.

2.2.2 Condiciones relativas al personal

La empresa adjudicataria vendrá obligada a incorporar al personal que venía prestando el servicio a la finalización del contrato actual, de acuerdo con lo establecido en el convenio colectivo estatal vigente del sector de Contact Center y la legislación laboral aplicable.

En el Anexo I se facilita a efectos informativos la relación de puestos de trabajo.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria diseñar la transición del servicio, tanto en el inicio como en el término del contrato mediante la propuesta de un plan de transición que garantice la continuidad de los servicios que se vienen prestando. El servicio deberá estar operativo desde el inicio del contrato, con los mismos servicios al ciudadano y la misma calidad que se prestan al finalizar el actual contrato.

Así mismo deberá mantener y proveer un plan de contingencias que evite la interrupción del servicio o la disminución de los niveles de calidad ofrecidos al ciudadano.

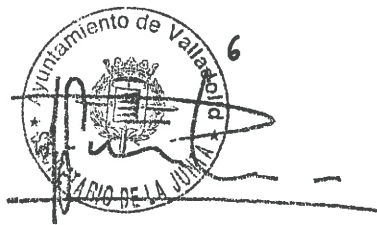
El adjudicatario garantizará la cobertura ininterrumpida del servicio contratado, asumiendo las incidencias que pudieran surgir por motivo de vacaciones, permisos y licencias, enfermedad o cualquier otras circunstancias.

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal de refuerzo seleccionado y formado para garantizar la cobertura del servicio.

La empresa adjudicataria se hará cargo del reciclaje y formación teórica del personal a su servicio de forma permanente y continuada, así como de la práctica necesaria y suficiente para capacitar en la adecuada prestación del servicio. Para ello ejecutará un plan de formación

Los licitadores presentarán un plan social de ejecución del contrato, en el que analicen y realicen propuestas concretas en la ejecución del contrato, en relación con los aspectos siguientes:

- Programa de estabilidad en el empleo de los trabajadores que ejecuten materialmente el contrato.



- Propuestas que mejoren el acceso a la información de determinados colectivos de usuarios con dificultades especiales (personas con dificultad auditiva).

3 - HORARIO

3.1. Información 010

El horario inicial del servicio, para la atención del 010, será:

- De 8.00 a 22.00 horas, de lunes a viernes,
- De 10.00 a 14.00 horas, los sábados.
- No obstante el Ayuntamiento, en función de la actividad real del servicio, según la época del año de que se trate (fiestas locales, feria, etc.), o por la utilización del 010 para fines de encuestas o ayudas en la gestión de algún servicio municipal, podrá ampliar o reducir este horario fijado como inicial.

En los casos que sea requerido por situaciones de emergencia, el servicio será atendido por el personal de la empresa adjudicataria a cualquier hora y día de la semana, fuera del horario que como normal queda establecido. Las situaciones excepcionales en las que haya que atender el servicio fuera del horario establecido, tendrán un sobrecoste del 5% sobre los precios establecidos.

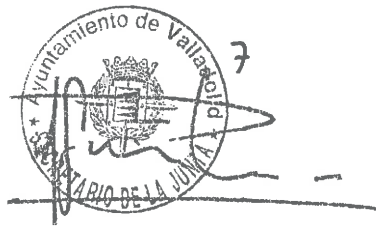
3.2. Centralita

El horario de atención en la centralita:

- Se prestará un servicio de 7 horas diarias de lunes a viernes, en horario de 8 a 15 horas.
- Desde las 15 hasta las 22 horas de lunes a viernes, y el sábado de 10 a 14 horas las llamadas a la centralita serán derivadas al 010.

3.3. Presencial

- Podrá requerirse a la empresa el servicio de atención presencial en el Ayuntamiento siempre que las circunstancias lo precisen.



4 - PRESENCIA DE LOS TELEOPERADORES/AS Y CORDINADORES/AS.

La distribución del número de teleoperadores/as a lo largo de la jornada, se ajustará en función del número de llamadas entrantes teniendo en cuenta horas punta y horas valle, dependiendo de la demanda ciudadana y teniendo en cuenta que el número de llamadas perdidas no excederá en ningún caso del 3% de las llamadas entrantes.

A título informativo, las horas de los teleoperadores/as (010 y centralita) durante el año 2014 han sido 13.373 horas/año y las de coordinadores/as de 3.056 horas/año.

En los momentos de mayor entrada de llamadas, se han ocupado 4 puestos de teleoperador/a y uno de coordinación. No obstante, y dependiendo de las necesidades del servicio en cada momento, el número de puestos de atención irá variando, por lo que la facturación se hará de acuerdo con el número efectivo de puestos ocupados.

El número de puestos de atención en centralita será también variable en función del número de llamadas entrantes y salientes.

El personal para la atención presencial variará en función de las necesidades del servicio.

El personal que realice este servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario, quien deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, así como las especificaciones establecidas en el Convenio colectivo estatal del sector de Contact Center, referidas al propio personal a su cargo. El Ayuntamiento de Valladolid en ningún caso asumirá responsabilidad alguna respecto al mencionado personal. La empresa deberá cubrir los períodos de vacaciones, bajas y puentes, redistribuyendo el personal cuando el servicio así lo requiera.

La empresa adjudicataria será la encargada de dar la información según los criterios señalados por el Ayuntamiento de Valladolid, comprobar aquellos datos sugeridos como incorrectos por los ciudadanos, recoger las quejas y sugerencias, realizar las encuestas que se estimen pertinentes, pasar parte al responsable municipal del teléfono 010 de cuantas incidencias pudieran derivarse de la gestión diaria (para ello, el personal adscrito a este contrato anotarán estas incidencias en un libro de registro de incidencias que podrá ser revisado por el responsable municipal las veces que estime pertinentes y al que enviarán un parte diario de todas aquellas cuestiones que se deban incluir o modificar en la



base de datos) manteniendo en todo momento una línea de comunicación con el Ayuntamiento permanente. Asimismo deberá dar cuenta detallada de los turnos de trabajo y de cualquier modificación de los mismos, atendiendo en este punto las recomendaciones del Ayuntamiento.

Al inicio del contrato y cada trimestre durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria presentará documentos justificativos del pago de las cuotas a la Seguridad Social, retenciones del IRPF y contratos de los trabajadores.

5 - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

En los casos en que la prestación del servicio conlleve el acceso a datos de carácter personal, el contratista y todo el personal a su cargo está obligado a tratar estos datos conforme a las instrucciones de los responsables municipales, no aplicando o utilizando dichos datos para otros fines distintos de los especificados por el Ayuntamiento y no comunicarlos ni cederlos a otras personas.

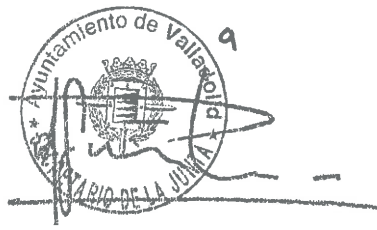
La información contenida en las bases de datos municipales que el Ayuntamiento pone a disposición de la empresa adjudicataria, será utilizada exclusivamente para los fines de información al ciudadano y no podrá ser copiada ni utilizada fuera del ámbito de la prestación del servicio.

El adjudicatario deberá incluir una cláusula de confidencialidad en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones incluidas en la cláusula de confidencialidad, el adjudicatario será el responsable del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal pudiera ser impuesta al ayuntamiento de Valladolid, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra el Ayuntamiento de Valladolid como consecuencia de dicho incumplimiento.

La empresa adjudicataria declarará expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

La empresa adjudicataria se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tal norma dimanar, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.



275

6 - INSTALACIONES

El servicio será prestado en las instalaciones del Ayuntamiento de Valladolid, utilizando las aplicaciones informáticas que el Ayuntamiento de Valladolid determine.

El servicio se presta en un espacio habilitado expresamente por el Ayuntamiento de Valladolid, perfectamente delimitado e identificado a tal efecto.

Para el ejercicio de la actividad, el Ayuntamiento de Valladolid ha dotado al espacio antes referido, del mobiliario de oficina y la equipación necesaria para realizar la actividad. Igualmente ese espacio está dotado con los equipos informáticos necesarios, que en la actualidad son los siguientes:

Tipo	Modelo	Unidades
Impresora	Kyocera Mita FS-1020DN	1
PC	Dell Optiplex GX 330MT	7
PC	Wyse virtual	1

La reparación/reposición de los elementos que se les entregue por la administración municipal correrá a cargo del contratista siempre que la causa sea imputable al mismo, y quedarán en poder de la administración al finalizar el contrato.

El personal contratado por la empresa adjudicataria que preste el servicio, irán provisto de algún distintivo perfectamente visible que les identifique como trabajadores de dicha empresa.

Valladolid, a 23 de octubre de 2015

EL DIRECTOR DEL SERVICIO
DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA,



Ángel Luis Agúndez Álvarez

Conforme,

LA DIRECTORA DEL ÁREA DE
ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA,



Juliana Berzosa Gómez

D. Juan Ignacio Morales Aguado, con DNI 09.297.635 T, en calidad de representante de la empresa Telecyl S.A. efectuó la siguiente DECLARACION RESPONSABLE respecto de los trabajadores a disposición del Contrato de Servicios de Atención Telefónica, Centralita y Presencial con el Ayuntamiento de Valladolid y a tal efecto, DECLARO:

1.- Que los trabajadores adscritos al referido servicio con el Ayuntamiento son:

Trabajador	Antigüedad	Tipo de contrato	Horas semanales del contrato	Porcentaje que representa respecto de jornada laboral del convenio	Horas semanales en el contrato con el Ayuntamiento	Puesto o categoría	Salario bruto anual 2014	Pus idiomas
N.M.A.	03/06/1996	INDEFINIDO	32,5	83,33%	32,5	TELEOPERADORA/A ESPECIALISTA	11.553,78	NO
A.M.R.	03/01/1997	INDEFINIDO	30	76,92%	30	COORDINADOR	11.687,20	NO
L.M.L.	07/04/1997	INDEFINIDO	32,5	83,33%	32,5	TELEOPERADORA/A ESPECIALISTA	11.553,78	NO
A.P.G.	09/03/1999	INDEFINIDO	35	89,74%	35	COORDINADOR	13.635,02	NO
M.S.G.	28/09/2000	INDEFINIDO	35	89,74%	35	TELEOPERADORA/A ESPECIALISTA	12.442,50	NO
C.M.M	14/01/2002	INDEFINIDO	25	64,10%	25	TELEOPERADORA/A ESPECIALISTA	8.887,48	NO
M.J.H.S	11/05/2006	INDEFINIDO	35	89,74%	35	TELEOPERADORA/A ESPECIALISTA	12.442,50	NO
E.J.O	17/12/2007	INDEFINIDO	22	56,41%	22	TELEOPERADORA/A ESPECIALISTA	7.821,24	NO
N.H.SJ	03/01/1997	INDEFINIDO	30	76,92%	30	TELEOPERADORA/A ESPECIALISTA	10.664,92	NO
Y.D.C.H (*)	03/01/1997	INDEFINIDO	20	51,28%	20	TELEOPERADORA/A ESPECIALISTA	7.110,04	NO
L.A.	18/06/2007	INDEFINIDO	25	64,10%	25	TELEOPERADORA/A ESPECIALISTA	8.887,48	NO

(*) REDUCCION POR CUIDADO FAMILIAR DE Y.D.C. SUSTITUIDA POR M.S Y M.J.H



2.- Que lo trabajadores mencionados no han sido recientemente sustituidos por trabajadores de la empresa con mayor antigüedad por otros de menos antigüedad.

J76
B11

- 3.- Que no se incluyen trabajadores con una antigüedad superior a la del contrato inicial con el Ayuntamiento de fecha Julio 1994.
 - 4.- Que en el cómputo de horas semanales referidas en el cuadro, los mencionados trabajadores no realizan otros trabajos para la empresa contratista
 - 5.- Que el convenio colectivo laboral de adscripción de los trabajadores relacionados es el Convenio Colectivo Estatal del Sector Contact Center Publicado en el BOE el 12 de Julio de 2012.
- Valladolid a 18 de Noviembre de 2015

Fdo.: Juan Ignacio Morales Aguado
 D.N.I.:9.297.635-T

Ayuntamiento de Valladolid
JUNTA DE GOBIERNO

Aprobado en sesión **ordinaria** del día **25 NOV. 2015**

Consta de **once páginas** útiles, correlativamente numerados/as, en los/as que se ha estampillado el sello de Secretario de la Junta con mi rúbrica.

Valladolid: **25 NOV. 2015**

EL SECRETARIO DE LA JUNTA

