

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE  
UN SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFONICA E INFORMACIÓN BASICA DEL  
AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES**

**1. OBJETO DEL CONTRATO**

El Servicio de información y Atención Telefónica Municipal consistirá en facilitar telefónicamente y/o presencialmente a los ciudadanos la información general de las distintas áreas y servicios del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes dando respuesta a las consultas telefónicas realizadas a través de su centralita y otro numero habilitado para información básica en consonancia con la información facilitada por el Servicio de Atención al Ciudadano y Policía Local y/o presencialmente , con el fin de facilitar su derecho de acceso a los servicios públicos.

**2. OBLIGACIONES PARTICULARES DEL CONTRATISTA**

**A. OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO**

- 1) Prestar servicio indistintamente en turnos de mañana y tarde asegurando el cumplimiento estricto de los horarios de cada servicio indicado por el Ayuntamiento (Policía Local y SAC) e informando cualquier desviación que se produzca.
- 2) Además del personal directamente adscrito al servicio, el adjudicatario 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 regulado en el respectivo Convenio. El adjudicatario procurará que sean las mismas personas que presten el servicio, todo ello con conocimiento previo de las ausencias por la Dirección del contrato ((Policía Local y SAC). Las sustituciones

mencionadas no podrán ocasionar incrementos de coste alguno para el Ayuntamiento.

- 3) Presentar anualmente un plan de formación para el personal cuyos contenidos y programas serán presentados al Ayuntamiento para su aprobación recayendo, en todo los casos, los gastos de formación a cargo de la empresa adjudicataria. Referente a los conocimientos específicos de herramientas relacionadas con Policía Local, estos se planificarán de acuerdo con la Jefatura de Policía que establecerá que personas o empresas impartirán dichos conocimientos.
- 4) Facilitar las estadísticas de atención que los responsables municipales consideren necesarias para la evaluación de la calidad y eficiencia del grado de ejecución del contrato.
- 5) Designar a un coordinador que participará en las reuniones de seguimiento de la ejecución del contrato como único interlocutor ante el Ayuntamiento (SAC y POLICIA LOCAL) al que deberá remitir, en plazos establecidos y en formato electrónico, los informes de seguimiento. Se encargará de coordinar los calendarios y de cubrir las necesidades que puedan surgir. Este coordinador estará permanentemente localizable para garantizar la cobertura necesaria de las prestaciones

## **B. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **1) Recursos Humanos**

#### **I. Composición del equipo de recursos humanos**

- a. El adjudicatario aportará un equipo de trabajo compuesto como mínimo por un coordinador y el número de 4 trabajadores según horario establecido.
- b. Tendrán a su disposición aquellos licitadores que lo soliciten de la composición y características de la plantilla actual conforme a lo dispuesto en el artículo 18 del Convenio Colectivo Estatal del Sector del "Contact Center", el cual es de obligado cumplimiento

en cuanto a las condiciones laborales y categorías profesionales y aquellos aspectos relativos a la asunción de personal.

- c. El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario en todos los ámbitos, siendo el único responsable a cuanto a cumplimiento de la legislación vigente en materia de contratación, seguridad social, hacienda y prevención de riesgos laborales, por cuanto dicho personal no tendrá ninguna vinculación laboral con el Ayuntamiento sin perjuicio de las facultades de control e inspección del cumplimiento del contrato por parte del órgano contratante que se reserva el derecho de exigir el cambio de un profesional cuando existan razones que lo justifiquen

## II. Organización, Perfil del personal y parámetros de ejecución del servicio.

### a. Ausencias y sustituciones de trabajadores

- Cualquier ausencia del trabajador de la empresa adjudicataria a su puesto de trabajo deberá ser autorizado por el Ayuntamiento en coordinación con la empresa y se procurará que los trabajadores sean fijos en los distintos turnos.
- Las ausencias del trabajador de turno de mañana serán cubiertas siempre por el trabajador fijo del turno de tarde de tal manera que las sustituciones afectarán exclusivamente a dicho turno (Policía Local). La empresa adjudicataria tendrá personal fijo para las sustituciones con los mismos conocimientos con los trabajadores sustituidos para que en ningún caso se produzca cualquier desviación en la prestación del servicio. En ningún caso los trabajadores del mismo puesto de trabajo se ausentarán al mismo tiempo y por consiguiente deberán turnarse para disfrutar los

descansos, las vacaciones, los días libres y otros derechos reconocidos en su convenio.

**b. Perfil de personal.**

- El personal deberá ser mayor de edad, tener la formación adecuada y conocimientos sobre los servicios municipales y de las administraciones públicas pudiendo manejar las herramientas necesarias de informática y telefonía para prestar información y atención telefónica al ciudadano.

**c. Parámetros de ejecución del servicio:**

- Tratar con amabilidad y consideración a los ciudadanos, respondiendo adecuada y suficientemente a las demandas que planteen, evitando las interrupciones y esperas, utilizando un lenguaje comprensible y manteniendo la confidencialidad de los datos a los que pudiera tener acceso. Este criterio será objeto de evaluación e informe periódicos, y se establecerán indicadores de su cumplimiento
- Deberá utilizar moduladamente el vocabulario, evitando tecnicismos, silencios, escuchas mecánicas y, en ningún caso, interrumpir el tema que plantee el ciudadano
- En el momento de iniciarse la comunicación, deberá presentarse identificando al Ayuntamiento y el nombre del operador que atiende la llamada
- Deberá, en su caso, reformular las cuestiones planteadas y despedirse correctamente.
- Deberá informar del motivo de la espera retomando las llamadas que sean necesarias e informar a que departamento, servicio o unidad va a transferir la llamada.

- Consultar los sistemas de apoyo, supervisores, en caso de duda, información conflictiva o peticiones de urgencia
- Conocer cada día, y 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, en tal caso, de la petición al órgano competente
- Dar traslado a 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.
- Recoger cuantos avisos, quejas, sugerencias y peticiones de información se formule por los ciudadanos, de la forma más objetiva posible, y dando traslado de las mismas de conformidad con los protocolos establecidos.
- Prestar apoyo en la atención básica presencial cuando lo requiera el servicio.

## 2) Horario de prestación del servicio

Edificio	Servicio	De	A
El Caserón	L-V	8:00	15:00
Policía	L-V	7:00	15:00
	L-V	14:30	22:30

## 3) Lugar de prestación del servicio

El servicio se prestará en los edificios municipales de Protección ciudadana (Policía Local) y en el Edificio El Caserón (SAC) pudiendo en lo que concierne

este último lugar ser descentralizado a cualquier otro edificio municipal si las necesidades u otras circunstancias organizativas lo aconsejan.

### **3. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN**

#### **A. PLAN DE SEGUIMIENTO**

Con periodicidad trimestral la empresa adjudicataria realizará un control y seguimiento de la gestión realizada por los operadores del servicio. La empresa deberá presentar los resultados de los informes de seguimiento trimestrales en el mes siguiente a la conclusión de los trimestres naturales (abril, julio, octubre y enero).

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

#### **B. COORDINACIÓN**

Será el responsable del Servicio de Atención al Ciudadano(SAC) del Ayuntamiento quién autorice la información a suministrar al ciudadano, procurando la máxima coincidencia entre la información telefónica y la presencial, pudiendo dirigir instrucciones al coordinador de la empresa adjudicataria, siempre que no supongan modificaciones de la prestación autorizada ni se opongan a las disposiciones en vigor.

La relación entre el Ayuntamiento y el adjudicatario se canalizará a través de la Jefatura del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de la Concejalía de Presidencia, Servicios generales y Festejos que será la encargada de comprobar la materialización y calidad del servicio y, siempre que lo considere necesario, recabar del adjudicatario informes de ejecución del servicio.

### **4. PROTECCIÓN DE DATOS**

El adjudicatario no podrá transferir información alguna sobre los trabajos a

personas o entidades no explícitamente mencionados en ese sentido en el contrato sin el consentimiento previo, por escrito, del órgano contratante.

De conformidad con lo previsto en el artículo 12 de la ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal, en lo que se refiere al acceso de datos de carácter personal vinculado a la prestación de servicio por cuenta de terceros, el personal de la empresa adjudicataria mantendrá la más estricta confidencialidad sobre la información suministrada por los ciudadanos y por los distintos departamentos municipales, en especial por Policía, con motivo de la ejecución del contrato y bajo compromiso de utilizar únicamente dicha información en el cumplimiento de los objetivos del presente contrato.

El adjudicatario sólo tratará los datos conforme a las instrucciones de los responsables del proyecto, comprometiéndose a no aplicarlos ni utilizarlos con fines distintos, ni los comunicará ni los cederá, ni siquiera para su conservación, a otras personas o entidades.

El adjudicatario se compromete a cumplir la normativa de seguridad y protección de datos vigente.

San Sebastián de los Reyes, a 20 de noviembre de 2015

Jefa Unidad del SAC,



Fdo.: M<sup>a</sup> Ángeles Gómez García

Enterado, dese traslado ,

Concejala Delegada de Presidencia, Servicios Generales y Festejos



Fdo. Tatiana Jiménez Liébana

TITULAR	ANTIGÜEDAD	CONTRATO	% JORNADA	CATEGORIA	SALARIO BRUTO ANUAL	PLUSES	PLUSES
CCF	01/04/2007	501	PARCIAL	GRUPO PROFESIONAL II	889,3	Compl puesto 69,46	Plus Suplidos Convenio 66,76
PMA	17/03/2005	501	PARCIAL	GRUPO PROFESIONAL II	894,2	Compl puesto 51,63	Plus Suplidos Convenio 66,76
GLI	01/07/2006	189	COMPLETA	GRUPO PROFESIONAL II	933,51	Compl puesto 3,1	Plus Suplidos Convenio 78,2
PMF	18/01/2006	189	COMPLETA	GRUPO PROFESIONAL II	957,87	Compl puesto 7,61	Plus Suplidos Convenio 62,56