

Exp.: POS240231

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

DENOMINACIÓ	Projecte de millora de l'atenció a l'usuari
EXPEDIENT	POS240231
PROCEDIMENT	OBERT/ OBERT SIMPLIFICAT/ OBERT SIMPLIFICAT SUMARI/ NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT
TRAMITACIÓ	ORDINÀRIA

ÍNDIX

1	Objecte del contracte.....	3
2	Requeriments tècnics del servei a prestar.....	3
3	Lloc de prestació del servei.....	4
4	Habilitació empresarial o professional exigible	4
5	Termini de garantia	4
6	Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals.....	5
7	Seguiment i control de l'execució del contracte	5
8	Informació confidencial facilitada al contractista	5

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és un servei denominat Projecte de millora de l'atenció a l'usuari.

Constitueix l'objecte del present contracte el servei de consultoria que analitzi el servei actual d'atenció a l'usuari de TAIGUA, hi detecti les àrees de millora i proposi formes de gestió i accions de millora a dur a terme per l'equip de TAIGUA.

2 REQUERIMENTS TÈCNICS DEL SERVEI A PRESTAR

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts.

L'entrada en vigor de la nova estructura tarifaria del subministrament d'aigua a principis del 2024 i la implantació alhora d'un nou sistema de gestió (SGEC), va afectar negativament al servei d'atenció a l'usuari no podent donar resposta de manera àgil a les consultes i tràmits dels abonats. Alhora que va malmetre la imatge de TAIGUA i la confiança amb els abonats.

La nova estructura tarifaria que va entrar en vigor el 01/01/2024 va suposar moltes consultes al respecte del càlcul del nous trams de l'aigua, de l'augment dels preus i de la necessitat d'estar empadronat al domicili del subministrament.

El 4 de març del 2024 es va iniciar la implantació del nou sistema de gestió. Aquesta va provocar, i segueix provocant, retards per incidències en el funcionament dels processos de facturació, gestió del deute, i contractació del servei, que fan que s'acumulin les gestions i no puguin gestionar-se de manera equilibrada.

Actualment, tot i trobar-nos en un moment de major estabilització, hi ha diversos factors que posen en dubte el **correcte dimensionament** del personal del servei d'atenció a l'usuari actual, que ens permeti oferir un servei de qualitat:

- El número de consultes i tràmits segueix per sobre de l'habitual al 2023.
- El nombre d'abonats a Terrassa ha estat pujant en un miler cada any des del 2021 i la previsió és que segueixi augmentant.
- El temps per fer un tràmit al SGEC és superior al de l'anterior aplicació i hi ha incidències que afecten a l'operativa diària.
- Al 2025 hi haurà de nous canvis en l'estructura tarifaria, els quals suposaran consultes addicionals dels abonats.
- L'absentisme del personal d'atenció a l'usuari és elevat.

La informació de detall, quantificadora d'aquests factors, estarà a disposició de l'adjudicatari per a la prestació del servei.

Per al correcte dimensionament de l'equip que pugui donar resposta als requeriments dels usuaris, es necessari també avaluar la qualitat i eficàcia de l'atenció, a fi d'identificar àrees de millora en l'eficiència dels recursos. Es necessari, doncs, una feina prèvia d'anàlisi dels procediments d'atenció per part del personal i la quantificació i optimització dels processos que es duen a terme. El resultat permetrà optimitzar la feina, formar el personal en els àmbits de millora que eventualment s'identifiquin i

dimensionar correctament l'equip.

Tenint en compte els factors citats que afecten i afectaran a l'operativa de l'atenció a l'usuari, fa que sigui necessari que el servei a contractar analitzi la prestació actual del servei d'atenció a l'usuari, hi detecti les àrees de millora i proposi formes de gestió i accions de millora a dur a terme per l'equip de TAIGUA.

Els objectius del projecte serien:

- Millorar en la qualitat de les habilitats del personal per l'atenció en els tres canals d'atenció a l'usuari (presencial, telèfon i internet). Inclou la formació del personal en aquelles àrees de millora que eventualment s'identifiquin.
- Dimensionar el personal que ens permeti donar una resposta àgil i poder absorbir qualsevol canvi normatiu, de procediment, de millora o informatiu, que impliqui un augment addicional en les consultes dels abonats. Actualment l'organigrama aprovat considera 9 persones.
- Revisió dels procediments i definició dels KPIs pel control i seguiment del servei.

Tot plegat orientat a millorar el servei d'atenció al client adoptant pràctiques sostenibles i a recuperar la confiança de l'abonat i la bona imatge de TAIGUA.

L'adjudicatari haurà de recopilar i analitzar tant la informació documental de què disposi TAIGUA com la que pugui recopilar per si mateix en entrevistes amb el personal de TAIGUA i en les observacions que pugui fer sobre l'execució de les feines d'atenció presencial, d'atenció telefònica o de tramitació.

Les conclusions del diagnòstic seran comentades i coordinades amb els responsables de TAIGUA i, posteriorment, es dissenyarà un pla d'acció correctiu de les mancances detectades. El pla d'acció contindrà un estudi de dimensionament i planificació de l'equip.

Finalment, l'adjudicatari farà una anàlisi de la informació existent i farà una proposta d'indicadors de seguiment del servei ("KPIs") basada en aquesta informació o en altra que proposi recopilar en el futur.

L'adjudicatari es responsable de proveir la formació necessària en al menys aquests tres àmbits: gestió del canvi (a tot el personal del servei), dimensionament de l'equip i definició i seguiment dels KPIs.

3 LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'elaboració del projecte requerirà l'accés a l'àrea de treball de l'atenció a l'usuari de TAIGUA. L'adjudicatari disposarà d'un lloc de treball a TAIGUA durant la durada de les feines. No obstant, les feines de "backoffice" del projecte es duran a terme a les oficines o instal·lacions de l'adjudicatari.

4 HABILITACIÓ EMPRESARIAL O PROFESSIONAL EXIGIBLE

Per a la licitació, no s'exigeix cap habilitació empresarial o professional. No obstant, els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta un equip de persones amb experiència exitosa en aquesta mena de projectes de diagnòstic i millora d'equips d'atenció al públic.

5 TERMINI DE GARANTIA

No es demana un termini de garantia. No obstant, TAIGUA podrà demanar correcció a errors de la documentació del projecte durant tres mesos a partir de la data de lliurament.

6 OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball de l'entitat, TAIGUA vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
3. TAIGUA facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'article 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatiu a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.
4. El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:
 - a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altra documentació que TAIGUA consideri convenient o necessari.
5. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per TAIGUA en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar els documents a través de la mateixa plataforma.

7 SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima setmanal per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic de la següent manera:

8 INFORMACIÓ CONFIDENCIAL FACILITADA AL CONTRACTISTA

Les entitats asseguradores adjudicatàries del present concurs es comprometen a fer servir les dades a que tinguin accés en virtut del contracte adjudicat únicament per la seva finalitat, sense cedir-les, comunicar-les, transmetre-les ni posar-les a disposició de tercers i pel que fa a les dades de caràcter personal d'acord amb el que determina a la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, i el RGPD (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, de protecció de dades de caràcter personal.