

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE RESERVAT DE SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA DE BARCELONA RESPECTE ELS PROGRAMES I SERVEIS DE BARCELONA ACTIVA, AMB INCORPORACIÓ D'OBJECTIUS D'EFICIÈNCIA SOCIAL

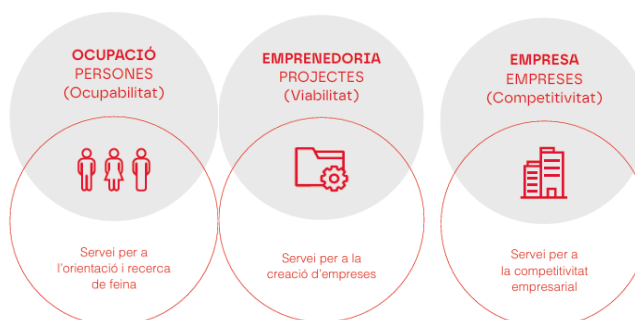
BARCELONA ACTIVA

BARCELONA ACTIVA és l'agència municipal de desenvolupament local de l'Ajuntament de Barcelona. Té com a missió promoure l'ocupació de qualitat, la iniciativa emprenedora, la competitivitat empresarial i la diversificació del teixit productiu per assolir un model econòmic sostenible, inclusiu i just.

Per a una òptima execució i prestació dels seus serveis, BARCELONA ACTIVA manté una Política de Qualitat amb els següents compromisos:

1. Les persones al centre: posar a les persones usuàries al centre, valorant i respectant les seves necessitats i adaptant-ne els serveis, millorar i adaptar la comunicació amb els diferents públics i simplificar els processos d'atenció.
2. Sostenibilitat: garantir que totes les actuacions i projectes de BARCELONA ACTIVA respecten i impulsen la política de responsabilitat social, tant a nivell intern com extern sense perdre de vist el context actual de canvi climàtic.
3. Digitalització: impulsar la digitalització de l'empresa revisant els processos organitzatius actuals amb l'objectiu de millorar l'eficiència i prestar un millor servei a la ciutadania.
4. Dades de qualitat: garantir les dades necessàries per a facilitar la presa de decisions orientades a la millora dels serveis i polítiques de l'empresa.
5. Gestió del coneixement: assegurar els mecanismes i processos que facilitin que la informació i el coneixement que es genera a l'organització formi part del coneixement col·lectiu de l'empresa.
6. Implicació i compromís: fomentar el respecte, la tolerància, el treball en equip i el benestar del conjunt de les persones treballadores

Els àmbits d'actuació de BARCELONA ACTIVA sobre els quals pivota la seva cartera de serveis a la ciutadania:



ANTECEDENTS I POSADA EN MARXA DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

BARCELONA ACTIVA ofereix una àmplia cartera de serveis a la ciutadania en l'àmbit de l'ocupació, atenció a l'emprenedoria, serveis a les empreses i la formació. Els serveis que s'ofereixen es presten en dos formats, bé siguin presencials a través de la seva xarxa d'equipaments i centres, o bé en línia, l'accés als quals es realitza o sol·licita a través de les diferents pàgines webs.

La comunicació dels diferents serveis de BARCELONA ACTIVA es duu a terme per diferents canals, com ara les pròpies pàgines webs, xarxes socials, whatsapp, newsletters adreçades a persones que ja són usuàries i també a través de l'atenció telefònica que es presta des del telèfon 900 533 175.

Aquest telèfon d'informació i atenció permet disposar d'un canal de primer contacte telefònic – porta d'entrada - amb la ciutadania que informi, reconduïxi i guiï les persones usuàries, especialment en el seu primer contacte amb l'empresa.

FUNCIONAMENT

En aquests moments la resposta inicial del telèfon 900 es l'explicació sobre protecció de dades donant l'opció de conèixer el text sencer. Posteriorment la persona usuària pot triar entre dues opcions:

Prement opció 1 rep informació sobre programes i serveis en relació a assessorament empresarial, creació d'empresa o formació tecnològica.

Prement opció 2 "Orientació laboral i millora del perfil professional", la trucada es derivada directament a un servei específic d'assessorament, que no és objecte d'aquest contracte.

En aquest sentit, el servei d'informació i atenció objecte d'aquesta licitació es centra l'atenció de les consultes que entren a través de la primera opció. Tot i això, els/les agents hauran de conèixer la informació bàsica sobre l'àmbit d'ocupació per poder resoldre consultes simples. En el cas que, per la naturalesa de la consulta, calgui derivar-la al servei expert, la trucada s'haurà de transferir a l'opció 2.

FINALITAT

La finalitat del contracte és oferir un servei telefònic D'ATENCIÓ, INFORMACIÓ, DERIVACIÓ I INSCRIPCIÓ a la ciutadania de Barcelona, que complementi el suport a l'atenció presencial ja existent als equipaments de BARCELONA ACTIVA. Actualment Barcelona Activa està fent servir el telèfon 900 533 175 gratuït com a canal de comunicació per a tal fi, en el marc exposat en el punt anterior.

Les tasques concretes associades al contracte són:

1. Atendre telefònicament les trucades entrants de la ciutadania per a informar dels recursos més adients a la necessitat de la persona, derivant als serveis i programes de BARCELONA ACTIVA adequats. No es tracta però d'una atenció tècnica o d'assessorament, sinó d'escolta activa i comprensió de la necessitat de la persona **per a poder proposar, informar i derivar-la als serveis i programes de BARCELONA ACTIVA més adients** a la seva situació.

Perquè l'empresa adjudicatària pugui realitzar correctament aquesta tasca, BARCELONA ACTIVA proporcionarà un recull estructurat de recursos d'informació segons necessitats i ordenat per les quatre tipologies de serveis principals: empreses, empenedoria, formació digital i informació bàsica sobre els programes i serveis d'ocupació. BARCELONA ACTIVA, si fos necessari i de manera complementària, proporcionarà accions formatives pels equips de l'adjudicatària.

2. Donar suport a la inscripció o, si s'escau, ajudar la persona a inscriure's a les diferents activitats o programes que requereixen inscripció prèvia a través del web.
3. Reportar diàriament a les persones interlocutores de BARCELONA ACTIVA informació del servei el més complet possible, incloent trucades ateses, informació de perfil de les persones ateses, motius de consulta, a quin recurs s'han fet les derivacions o altres aspectes que es considerin d'interès.
4. Proposar un sistema àgil i eficient de gestió i transmissió a l'equip de BARCELONA ACTIVA de les incidències diàries que puguin sorgir durant la prestació del servei.
5. Proposar un seguiment d'avaluació de la qualitat del servei telefònic ofert.
6. Dimensionar i gestionar adequadament, en qualitat i quantitat, els recursos humans destinats al servei, per tal de donar compliment a la qualitat exigida en aquest contracte i a eventuais pics de trucades segons campanyes.
7. Emissió d'enquesta de satisfacció a la persona usuària envers l'atenció rebuda.

8. Disponibilitat de les persones coordinadores del servei per rebre formació ad hoc respecte nous serveis/programes, campanyes etc.

PRESTACIÓ DEL SERVEI

La previsió de prestació del servei és de dotze mesos amb possibles pròrrogues. Els 12 mesos comptaran a partir de la data d'inici del servei.

El servei es presta durant dies laborables (els festius queden exclosos,) amb un total de 9 hores d'atenció telefònica diària a la ciutadania, en horari continuat de 9 a 18 hores, de dilluns a divendres.

El servei es prestarà sobre el telèfon gratuït 900 533 175 propietat de BARCELONA ACTIVA.

La informació i derivació es basarà en un recull de serveis i programes organitzats per temàtiques que BARCELONA ACTIVA posarà a disposició de l'empresa adjudicatària.

El servei es dimensionarà per atendre una mitja aproximada de 85 trucades diàries en dies lectius, variables en funció de les campanyes que és realitzin, i 22.500 anuals, amb uns 9.000 minuts de trucades mensuals.

El ritme estàndard de trucades respon a un patró similar al que s'indica a continuació:

- El temps mig de les trucades que s'estan atenent al servei és de 4/5 minuts per trucada
- La distribució de les trucades rebudes segons franja horària i dia de la setmana ha estat la següent durant el 2024:

Evolució trucades per franja horària

2024	
franja	% rebudes
9 a 10	13%
10 a 11	14%
11 a 12	14%
12 a 13	15%
13 a 14	13%
14 a 15	10%
15 a 16	7%
16 a 17	7%
17 a 18	8%
Total anual	100%

Evolució trucades per dia de la setmana

2024	
Dies	% rebudes
Dilluns	22%
Dimarts	22%
Dimecres	20%
Dijous	19%
Divendres	17%
Total anual	100%

La valoració resultant de les enquestes de satisfacció a les persones usuàries ha de ser superior al 80%

Caldrà configurar el servei per a poder garantir respondre i donar resposta de com a mínim el 85% de trucades entrants.

L'idioma del servei serà el català però en cas que la persona usuària ho requereixi se li contestarà en castellà o anglès. A aquests efectes caldrà garantir especialment que a l'equip d'atenció telefònica hi hagi alguna persona amb capacitat de prestar el servei en anglès.

Els informes i documentació associades al servei i al seu seguiment es lliuraran en llengua catalana.

L'empresa adjudicatària proposarà en tot moment a BARCELONA ACTIVA les mesures organitzatives del servei que ajudin a optimitzar la prestació del servei i oferir un excel·lent servei a la ciutadania.

Per a una bona prestació del servei caldrà garantir una bona formació i preparació de les persones adscrites, tant per a l'inici del servei com per a les noves campanyes relacionades amb nous programes o serveis que llenci BARCELONA ACTIVA.

No es poden facturar el temps o les trucades que la pròpia entitat adjudicatària pugui dedicar internament, o mitjançant tercers contractats, per a fer seguiment de qualitat del servei.

Tenint en compte que és un servei de primer contacte, es demana que l'entitat licitadora presenti un pla de contingències per a situacions o dies excepcionals per tal de garantir el servei.

De forma aleatòria, BARCELONA ACTIVA podrà realitzar enquestes per tal de valorar la satisfacció de les persones ateses pel servei d'atenció telefònica. Aquestes valoracions seran compartides amb l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de poder posar en marxa el servei en un temps màxim d'una setmana, per la qual cosa haurà de garantir la disponibilitat de l'equip i la seva formació. A tal efecte, BARCELONA ACTIVA proporcionarà la informació completa sobre serveis i programes per tal de poder fer l'atenció i derivació així com els textos per a VRU que siguin necessaris.

Pep Marquès i Ferrer
Responsable de Sostenibilitat i Qualitat