

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE RESERVAT PER UN CENTRE ESPECIAL DE TREBALL D'INICIATIVA SOCIAL (CETIS), DELS SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA RESPECTE ELS PROGRAMES DE SERVEIS DE TRANSPORT ESCOLAR, TRANSPORT ADAPTAT, DEL SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI (SAD) I DE L'OFICINA COMARCAL D'HABITATGE DEL CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS ORIENTAL, AMB INCORPORACIÓ D'OBJECTIUS D'EFICIÈNCIA SOCIAL REFERENTS A LA INSERCIÓ DE PERSONES AMB DIVERSITAT FUNCIONAL

ÍNDEX

CAPÍTOL I. PRESTACIÓ DEL CONTRACTISTA	2
Clàusula 1. Entitat organitzadora	2
Clàusula 2. Objecte del contracte i objectius	2
Clàusula 3. Organització del servei	6
Clàusula 4. Característiques del servei	6
 CAPÍTOL II. UBICACIÓ.....	 7
Clàusula 5. Ubicació del servei	<u>7</u>
 CAPÍTOL III. GESTIÓ DEL SERVEI	 8
Clàusula 6. Gestió del servei	<u>8</u>
Clàusula 7. Finalització del contracte i traspàs	<u>9</u>
 CAPÍTOL IV . PERSONAL	 9
Clàusula 8. Perfil professional	9
 CAPÍTOL V. TASQUES DE COORDINACIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI	 10
Clàusula 9. Tasques de coordinació del servei	10
Clàusula 10. Avaluació del servei	10

CAPÍTOL I. PRESTACIÓ DEL CONTRACTISTA

Clàusula 1. Entitat organitzadora

El Consell Comarcal del Vallès Oriental (d'ara endavant, Consell Comarcal) és l'entitat organitzadora del servei i assumeix l'obligació d'exigir al contractista el compliment de les obligacions descrites en aquest Plec, en el Plec de clàusules administratives particulars i en la normativa aplicable.

El servei s'ha de prestar d'acord amb aquest Plec, el Plec de clàusules administratives particulars i la proposta del contractista que s'hi ajusti.

Clàusula 2. Objecte del contracte i objectius

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei d'atenció telefònica (que es pot complementar també amb comunicació a través del correu electrònic) als usuaris/-ies dels serveis de transport escolar, transport adaptat, del servei d'atenció a domicili (d'ara en endavant SAD) i l'Oficina comarcal d'habitatge del Consell Comarcal.

Aquest servei d'atenció telefònica, complementada amb comunicació mitjançant el correu electrònic, es denomina Call Center.

Un Call Center és un centre de treball on es realitzen i/o es reben trucades, a més de gestions de dades i de contactes.

Existeixen dos tipus de Call Center: intern i extern. En el cas d'optar per la solució d'un Call Center intern estem parlant d'un servei que és part de l'empresa, per tant una àrea dins de la mateixa.

En canvi en el model de Call Center extern ens trobem davant d'empreses que existeixen únicament per aquesta finalitat. Aquestes empreses són aliades nostres i s'encarreguen de fer el que calgui perquè el Call Center generi els resultats sol·licitats per part nostra, al millor cost possible.

El Call Center que licitem des del Consell Comarcal és un Call Center extern.

Els objectius d'aquest servei són:

- Descongestionar els àmbits del Consell Comarcal que ofereixen els serveis de transport escolar, transport adaptat, SAD i Oficina comarcal d'habitatge.
- Donar resposta a la ciutadania davant possibles dubtes i consultes plantejades en relació amb el servei de transport escolar, de transport adaptat, SAD i/o Oficina comarcal d'habitatge.
- Donar resposta ràpida a les incidències que es puguin produir tant al servei de transport escolar, adaptat, SAD com l'Oficina comarcal d'habitatge.

- Mantenir un servei de qualitat als usuaris/-ies dels serveis.
- Actualitzar les bases de dades dels usuaris/-ies.

Els agents implicats en aquests serveis són:

1. PEL TRANSPORT ESCOLAR I ADAPTAT:

- Coordinació transport escolar i transport adaptat: empreses contractades pel Consell Comarcal per dur a terme aquests serveis. Aquestes empreses designen una persona coordinadora.
- Coordinació acompanyants: empreses contractades pel Consell Comarcal per fer el servei d'acompanyants al transport escolar gestionat pel Consell Comarcal. Aquestes empreses designen una persona coordinadora.
- Usuaris/-ies.
- Centres escolars.
- Call Center.
- Consell Comarcal.

El circuit de derivació de les incidències rebudes és el següent:

INCIDÈNCIES DEL TRANSPORT ESCOLAR I TRANSPORT ADAPTAT:

- No atura servei: si la incidència que s'ha produït no atura el servei la coordinació del transport escolar es posarà en contacte amb el Call Center per informar d'aquesta. En aquest cas també la coordinació del transport escolar esposarà en contacte amb la coordinació d'acompanyants per informar de la incidència produïda.
- S'atura servei: si la incidència que s'ha produït atura el servei, la coordinació del transport escolar es posarà en contacte amb el Call Center per informar d'aquesta. En aquest cas també la coordinació del transport escolar es posarà en contacte amb la coordinació d'acompanyants per informar de la incidència produïda. A partir d'aquí el Call Center avisarà al Consell Comarcal de la incidència produïda. El Consell Comarcal decideix si el Call Center ha de fer d'altres trucades per avisar d'aquestes incidències.

INCIDÈNCIES DELS/DE LES ACOMPANYANTS:

- No atura servei: si la incidència que s'ha produït no atura el servei la coordinació d'acompanyants es posarà en contacte amb la coordinació del transport escolar. La coordinació d'acompanyants es posarà en contacte amb el Call Center.
- S'atura servei: si la incidència que s'ha produït atura el servei la coordinació d'acompanyants es posarà en contacte amb la coordinació del transport escolar.

La coordinació d'acompanyants es posarà en contacte amb el Call Center. A partir d'aquí el Call Center avisarà al Consell Comarcal de la incidència produïda. El Consell Comarcal decideix si el Call Center ha de fer d'altres trucades per avisar d'aquestes incidències.

INCIDÈNCIES DELS USUARIS/-IES:

- El Call Center truca al coordinador del transport escolar

INCIDÈNCIES DELS CENTRES ESCOLARS:

- El Call Center truca al coordinador del transport escolar

En el marc de la resolució de les incidències que es puguin produir en el transport escolar i el transport adaptat, el Call Center aprofitarà per a l'actualització de les dades de contacte de tots els agents implicats en aquests serveis.

En el marc del transport escolar també s'haurà de fer servei de Call Center:

- Dur a terme l'acompanyament de les inscripcions dels alumnes als centres en el període comprès entre finals de juny i finals de juliol. L'horari d'atenció del call center en aquest període de temps serà de 8:00 a 15:00 hores.

2. PEL SAD

- Empreses proveïdores del SAD, contractades pel Consell Comarcal.
- Professionals de serveis socials dels ajuntaments on té residència l'usuari/-ia
- Professionals de serveis socials del Consell Comarcal.
- Usuaris/-ies.

Circuit de derivació pel SAD, en funció de la temàtica de la trucada:

INCIDÈNCIES

- Quan la persona té alguna alteració puntual en el servei (retard o absència puntual del servei, cancel·lació del mateix usuari/-ia) i vol informar del fet o rebre informació amb l'empresa proveïdora. El telèfon de contacte serà facilitat pel contractista.
- El Call Center haurà de:
 - Rebre i atendre la incidència i la persona.
 - Preguntar a l'usuari/-ia si s'ha posat en contacte amb l'empresa proveïdora.
 - En cas que no hagi trucat l'usuari/-ia a l'empresa proveïdora, facilitar el telèfon d'aquesta perquè els truquin i informar-los que en cas que no respongui l'empresa ens truquin de nou perquè els intentarà localitzar el Call Center.

- Si l'usuari/-ia ja ha trucat a l'empresa proveïdora i aquesta no ha respost, atendre la seva demanda per fer-la arribar a l'empresa el més ràpid possible, des del Call Center.
- Si l'usuari/-ia ha trucat i no ha localitzat a l'empresa proveïdora, recollir que aquesta no ha estat localitzable.
- Mentre atenem a l'usuari/-ia revisar el programa JANO per veure si algunes de les demandes els hi podem donar resposta directament (ex: encara no ha arribat el treballador o la treballadora i havia de venir.....). Al programa JANO podem comprovar el seu horari planificat per veure si concorda amb el que ens està dient l'usuari/-ia que truca.
- Informar a l'empresa proveïdora, al Consell Comarcal i als professionals de serveis socials de la incidència, indicant que es posin en contacte amb la persona i que ens facin retorn de la resposta donada a la incidència plantejada per l'usuari/-ia.

QUEIXES

Quan ens trobem davant de:

- Una situació d'incidència reiterada,
- Falta lleu/moderada
- Quan es volen dirigir al Consell Comarcal o al responsable del servei per formular una queixa.
- El Call Center haurà de:
 - Preguntar si s'ha fet alguna acció ja : si ho han parlat amb l'empresa proveïdora, quan fa que passa aquest fet concret?.
 - Es recull amb una plantilla
 - Es fa arribar a l'empresa proveïdora, Consell Comarcal i professionals de serveis socials (referent que surt al programa JANO) i es demana que resolguin donin resposta escrita en menys de 24 hores.
 - Se li comunica a la persona usuària que l'empresa proveïdora l'ha de trucar per donar resposta. Que aquesta queixa es posarà en coneixement del Consell Comarcal perquè faci el seguiment i que en cas que no obtinguin resposta ràpida de l'empresa proveïdora el mateix dia tornin a trucar al Call Center..

URGÈNCIA- EMERGÈNCIA

Quan requereix d'un coneixement immediat per part de tots els actors implicats en el SAD i requereix una actuació de forma immediata. Poden ser situacions com: ens informen que la treballadora ha robat al domicili de l'usuari/-ia, conflicte greu entre treballadora i usuari/-ia, assetjament a la treballadora, persona usuària que està sola i necessita el servei de forma immediata per cobrir les seves necessitats bàsiques...)

- El Call Center haurà de:
- Recollir a la trucada que fa l'usuari/-ia si aquest ha parlat amb l'empresa proveïdora i en cas afirmatiu quins acords han pres.
- Trucar al Consell Comarcal i informar de la situació. També s'haurà de registrar i comunicar per correu escrit a l'empresa proveïdora, al Consell Comarcal i als professionals de serveis socials que corresponguin.

3. PER L'OFICINA COMARCAL D'HABITATGE

- El servei del Call Center per a l'Oficina Comarcal d'Habitatge es centrarà en el període de convocatòria d'ajuts al lloguer establertes anualment per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- L'Oficina Comarcal d'Habitatge espera des del Call Center un servei d'emissió de trucades als usuaris i usuàries dels ajuts per a la gent gran que han de presentar sol·licituds.
- El Call Center també haurà de fer trucades als usuaris i usuàries d'ajuts provinents de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, que viuen als municipis on el Consell Comarcal té conveni en matèria de l'Oficina Comarcal d'Habitatge.
- Els períodes de les convocatòries no són sempre els mateixos però solen estar dins del primer trimestre de l'any, com a molt tard al segon trimestre.

Clàusula 3. Organització del servei

El servei s'organitzarà de la manera següent, atenent a les dues franges horàries en que es dividirà:

- 1) Franja horària entre les 7 hores i les 9 hores, durant els dies en que es presti el servei de transport escolar: es faran 2 hores de servei ininterrompudes i en exclusivitat per al Consell, durant les quals, a banda de l'atenció telefònica, es desenvoluparan altres tasques consensuades entre el Consell Comarcal i l'empresa contractada i sempre i quan sigui factible dur-les a terme per part del Call Center. El càlcul del cost previst, per aquesta franja es farà per hores.
- 2) Franja horària entre les 9:00 hores i les 20:00 hores: es farà el servei d'atenció telefònica i aquelles tasques directes que se'n derivin. El càlcul del cost estimat per aquesta franja horària es farà en funció del número de trucades previstes.

Així mateix s'establirà un contestador automàtic amb un missatge d'informació (elaborat entre el Consell Comarcal i l'empresa contractada): entre les 20:00 hores i les 7:00 hores, de dilluns a divendres i els caps de setmana.

Clàusula 4. Característiques del servei

Les característiques del servei són les següents:

1. El servei es prestarà amb un telèfon que posarà a disposició l'empresa guanyadora de la licitació

2. El Consell Comarcal posarà a disposició de l'empresa contractant una sèrie de protocols de derivació de les consultes i/o incidències que es puguin produir, de tots els serveis contractats. El servei es dimensionarà per atendre, com a màxim 350 trucades mensuals, en l'horari de 9:00 hores a 20:00 hores. A més s'ha de tenir en compte la cobertura de l'horari comprès entre les 7:00 hores i les 9:00 hores del matí. El nombre màxim de trucades, en el període d'un any, en horari de 9:00 hores a 20:00 hores serà de 4.200 trucades. Caldrà configurar el servei per a poder garantir una atenció efectiva de com a mínim el 75-80% de trucades entrants.
3. L'idioma del servei serà el català però en cas que la persona usuària ho requereixi se li contestarà en castellà.
4. L'empresa proposarà en tot moment al Consell Comarcal les mesures organitzatives del servei que ajudin a optimitzar la prestació del servei i oferir un excel·lent servei a la ciutadania.
5. 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 possibles modificacions futures que plantegi el Consell Comarcal. Si l'empresa contractista no té la formació inicial, les primeres hores del servei estaran destinades a aquesta formació. En cas que l'empresa contractista tingui ja aquesta formació s'inicia directament el servei.
6. No es poden facturar el temps o les trucades que la pròpia entitat contractista pugui dedicar internament, o mitjançant tercers contractats, per a fer seguiment de qualitat del servei.
7. Els informes i documentació associats al servei i al seu seguiment es lliuraran en llengua catalana, en llenguatge comprensible.
8. Tenint en compte que és un servei de primer contacte, es demana en el present plec que l'entitat contractista presenti un pla de contingències per a situacions o dies excepcionals per tal de garantir el servei.
9. De forma aleatòria, el Consell Comarcal podrà realitzar enquestes via correu electrònic per tal de valorar la satisfacció de les persones ateses pel Servei d'atenció telefònica. Aquestes valoracions seran compartides amb l'empresa gestora del servei.
10. L'empresa adjudicatària haurà de poder posar en marxa el servei en un temps màxim de:
 - Si l'empresa té la formació inicial 7 dies naturals per iniciar el servei.
 - Si l'empresa no té la formació inicial, 7 dies naturals per fer la formació i 7 dies més per començar el servei,En qualsevol cas el Consell Comarcal proporcionarà la informació completa sobre serveis i programes per tal de poder fer l'atenció i derivació així com els textos per als contestadors automàtics que siguin necessaris.
11. L'usuari/-ia ha de ser conscient que el servei l'està oferint un Call Center i no el Consell Comarcal directament.
12. Es facturarà en funció de les trucades rebudes pel Call Center, sense l'obligació per part del Consell Comarcal de facturar tot el pressupost destinat a aquest servei.

CAPÍTOL II. UBICACIÓ

Clàusula 5. Ubicació del servei

El contracte comprèn la prestació del servei d'atenció telefònica i informació a la ciutadania respecte els programes i serveis de transport escolar, transport adaptat, el SAD i l'Oficina comarcal d'habitatge del Consell Comarcal.

El servei estarà ubicat a les instal·lacions pròpies de l'empresa contractada, on estarà localitzat el Call Center. L'empresa contractada pot decidir que algunes de les persones dedicades a aquest servei ho fan en format telemàtic, sempre i quan no repercuteixi en la qualitat del servei ofert.

La relació entre les parts té exclusivament caràcter mercantil, sense que existeixi vincle laboral de cap mena entre el Consell Comarcal i el personal de l'empresa contractada.

El lloc d'execució d'aquest contracte és sempre en centres de treball de l'empresa contractada, excepte les tasques que, raonadament i justificada, sigui imprescindible la presència física del personal al servei d'aquella en dependències, edificis i instal·lacions del Consell Comarcal i es limitarà al temps estrictament necessari per tal de realitzar els treballs contractats o obtenir la informació necessària per a la seva execució. En cap cas podran considerar-se aquests desplaçaments com un supòsit de cessió de personal als efectes del que disposa l'article 43 de l'Estatut dels Treballadors.

El personal de l'empresa contractada que eventualment es desplaci a les dependències del Consell Comarcal se sotmetrà a les normes de seguretat de treball i de prevenció de riscos laborals establertes per aquesta per a les seves pròpies dependències. El Consell Comarcal quedarà exonerat de qualsevol responsabilitat sobre el personal de l'empresa contractada en matèria de riscos laborals pel no compliment per part de tal personal de les normes de seguretat en el treball del Consell Comarcal.

CAPÍTOL III. GESTIÓ DEL SERVEI

Clàusula 6. Gestió del servei

L'execució del contracte serà dirigida i gestionada exclusivament pel contractista, que assumeix tot el risc empresarial del mateix.

El contractista designarà, en cada moment, les persones que executaran les prestacions, determinarà les tasques a portar a terme d'acord amb les instruccions generals del Consell Comarcal i dictarà les directrius oportunes per garantir el correcte desenvolupament del contracte.

El contractista aportarà els seus mitjans tècnics, materials, organitzatius i humans per garantir una correcta execució, designarà el personal capacitat i especialitzat que, al seu càrrec i en el seu nom, desenvolupi les tasques objecte del contracte i haurà de garantir que el personal assignat tingui la qualificació, la formació i el nivell professional adequat a les prestacions a realitzar, sense que l'empresa contractada es pugui desvincular de l'execució en cap cas.

Clàusula 7. Finalització del contracte i traspàs

1. Deixant de banda l'horari de 7:00 hores a 9:00 hores del matí, el màxim de trucades que podrà gestionar el Call Center, durant un any, seran de 5.115 trucades. En el moment que dins l'any natural d'arribi a aquesta quantitat el servei quedarà aturat.
2. En el cas que el Consell Comarcal doni continuïtat a aquest servei d'atenció telefònica i informació a la ciutadania respecte els programes i serveis de transport escolar i transport adaptat, el SAD i l'Oficina comarcal d'habitatge i un cop finalitzi la vigència del present contracte (incloses les pròrroques), en cas de no continuar prestant el servei, el contractista i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del servei en el termini de vuit dies naturals previs a l'inici de la nova prestació.
3. Amb la finalitat que aquest traspàs d'informació no repercuteixi negativament a les persones usuàries, el Consell Comarcal ordenarà i supervisarà aquest traspàs.
4. Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que no hi hagi subrogació, el contractista que finalitzi el contracte haurà de garantir una coordinació amb cadascun dels usuaris/-ies que tinguin demandes actives per poder realitzar un tancament o un traspàs del cas amb el nou contractista.
5. Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que hi hagi subrogació, el contractista que finalitzi el contracte haurà de subministrar el telèfon de contacte del nou contractista durant un període d'un any per a les trucades que rebí.
6. El contractista, tot i haver finalitzat la vigència del contracte, haurà de continuar prestant el servei fins que s'hagi pogut formalitzar el nou contracte amb la nova empresa adjudicada dins d'un termini màxim de quatre mesos.

CAPÍTOL IV . PERSONAL

Clàusula 8. Perfil professional

El contractista haurà de garantir la idoneïtat del personal professional per realitzar les diferents funcions pròpies del contracte, tenint en compte dues condicions prèvies:

- S'estableix la necessitat d'una persona supervisora, amb experiència en el desenvolupament del servei de Call Center i que dugui a terme les següents funcions:

1. Vetllar pel compliment de les feines exigides i ofertades

2. Interlocutar amb els responsables del Consell Comarcal que es designin
 3. Resoldre les incidències que no s'hagin pogut atendre als nivells anteriors per la seva complexitat
 4. Gestionar la informació
 5. Resoldre els conflictes amb els usuaris/-ies
 6. Organitzar l'equip de gestors i administrar els recursos disponibles
 7. Formar de manera continuada als gestors que estan duent a terme el servei de Call Center
- Es comptarà amb la participació dels gestors. El nombre de gestors l'establirà la persona supervisora en funció de les necessitats del servei en cada moment. Aquestes persones són les que directament atendran les incidències que es produeixin.

Les tasques dels gestors seran les següents:

1. Dur a terme l'atenció telefònica: recepció i emissió de trucades (quan la gestió ho requereixi)
2. Resoldre les incidències segons el protocol facilitat pel Consell Comarcal
3. Assignar les consultes a la persona supervisora quan no sigui possible la seva resolució immediata
4. Registrar tota la informació necessària per a l'elaboració dels informes posteriors per part de la persona supervisora
5. Fer seguiment, control i resolució de totes les consultes, fent un control periòdic de tots els registres oberts i donant la tramitació adequada
6. Fer formació continuada, tant del programa de gestió de les incidències com de les possibles modificacions de criteris en les respostes que s'hagin de donar.

CAPÍTOL V. TASQUES DE COORDINACIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Clàusula 9. Tasques de coordinació del servei

El Consell Comarcal coordinarà el servei i en farà el seguiment a través de reunions que es duran a terme amb la periodicitat que el Consell Comarcal estableixi. Així mateix, s'establirà un canal de comunicació continu.

El Consell Comarcal oferirà un espai adequat per a dur a terme aquestes reunions.

Clàusula 10. Avaluació del servei

1. El contractista haurà de presentar diàriament (consensuar amb cada servei en quin moment del dia seria indicat rebre aquesta informació) informes on es reculli l'activitat que s'ha dut a terme cada dia. S'haurà de detallar el següent en aquests informes (en format excel):

- Trucades rebudes de cada un dels quatre serveis (transport escolar, transport adaptat, SAD i Oficina comarcal d'habitatge)
 - Motiu de la trucada: donant tota la informació necessària per entendre la demanda concreta de la trucada
 - Durada de cadascuna de les trucades, per a cada servei
 - Gestions fetes per a cada trucada, en funció del servei
2. El contractista haurà de presentar informes mensuals amb la recopilació de tota la informació recollida als informes diaris calculant en aquest cas la durada mitjana de les trucades. Format excel i PDF.
 3. El contractista haurà de presentar informes que continguin els períodes compresos entre setembre-desembre i entre gener-juny de cada any, amb la recopilació de la informació recollida als informes mensuals, calculant en aquest cas la durada mitjana de les trucades. Format excel i PDF.
 4. També s'hauran d'elaborar memòries anuals, que es lliuraran durant els primers 10 dies del mes posterior a la finalització del contracte, o en les dates que el Consell Comarcal determini. Format excel i PDF.

La informació mínima que hauran de contenir aquestes memòries serà:

- Trucades rebudes de cada un dels quatre serveis (transport escolar, transport adaptat, SAD i l'Oficina comarcal d'habitatge): trucades per dia de la setmana, per hora i mensuals (per a cada una de les dues franges horàries definides en aquests plecs).
- Durada mitjana de les trucades, per a cada servei
- Gestions fetes per a cada trucada, en funció del servei
- Anàlisi de l'evolució de les trucades al llarg de l'any analitzat, per a cada un dels tres serveis.

L'informe s'ha de fer en català i sense faltes d'ortografia.

Tanmateix, les memòries anuals inclouran una part descriptiva que contingui els aspectes més destacats de la informació recollida.

Les memòries esmentades hauran de complir amb els requisits mínims següents en relació a:

a. Contingut:

- Incorporar la perspectiva de gènere evitant elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge.

b. Lliurament: cal fer arribar l'original signat electrònicament a través del registre del Consell Comarcal i una còpia per correu electrònic a l'adreça de smec@vallesoriental.cat en el format que així determini el

Consell Comarcal.

Per altra banda, el Consell Comarcal podrà exigir que constin en les esmentades memòries altres dades d'interès.