

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL SERVEI D'ATENCIÓ PRESENCIAL I TELEFÒNICA AL CENTRE D'ACOLLIDA D'ANIMALS DE COMPANYIA DE BARCELONA (CAACB), AMB CARÀCTER RESERVAT I SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte la contractació d'un servei d'atenció presencial i telefònica a les persones usuàries dels serveis del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia de Barcelona (CAACB).

El Centre d'Acollida d'Animals de Companyia de Barcelona (CAACB), té per missió acollir, tenir cura i promoure l'adopció dels animals de companyia (gossos, gats i fures, segons normativa) perduts o abandonats de la ciutat de Barcelona, així com aquells derivats dels Serveis Socials per trobar-se els seus responsables en situació vulnerable, o per estar aquests en situació d'ingrés hospitalari. També s'ofereix atenció al CAACB als animals de companyia que són derivats pel Punt de Inspecció Fronteriza de l'Estat, en trobar-se en situació irregular en la seva entrada a l'Estat.

A part de les tasques vinculades amb l'atenció directa dels animals, el funcionament del CAACB requereix la gestió de les tasques administratives que se'n deriven, entre les quals es troben l'atenció telefònica i presencial al públic i la gestió de la documentació vinculada als animals atesos.

Durant l'any 2024 al CAACB van entrar un total de 1.312 animals, 628 gossos i 684 gats. Es van dur a terme un total de 785 adopcions i es van gestionar un total de 536 retorns d'animals per localització dels seus tutors. Addicionalment, a les cites per cirurgies, vacunacions i gestions dels animals en cases d'acollida o els desplaçats als centres concertats externs o residències.

CLÀUSULA 2. ACTUACIONS INCLOSES AL SERVEI

El servei consistirà en donar suport a les tasques d'atenció presencial i telefònica i d'informació al públic en relació amb els serveis que presta el CAACB, així com la tramitació de la documentació i informació administrativa en els diferents procediments duts a terme al CAACB (rescats, adopcions, retorns, trasllats, etc.) a través dels sistemes i aplicatius del centre.

Entre d'altres, el servei inclourà la realització de les següents actuacions:

- Serveis d'atenció presencial i telefònica i d'informació al públic. Informació al públic dels procediments a seguir en relació amb els serveis que presta el CAACB.
- Tramitació dels serveis derivats de la recollida dels animals (perduts i abandonats a la ciutat).
- Gestió dels avisos del servei de recollida d'animals perduts i abandonats a la ciutat.

- Resposta telefònica de consultes. Emissió i recepció de trucades per actuacions d'informació sobre els animals perduts o abandonats.
- Tramitació del trasllat dels animals cap a centres col·laboradors o equipaments hospitalaris externs, residències, cases d'acollida o altres supòsits similars.
- Gestions de localització de les dades identificatives als Registres de dades d'animals de companyia.
- Gestió de localització dels tutors dels animals i tramitació del retorn d'animals a les persones propietàries.
- Atenció dels adoptants: recepció de les visites, avisos als serveis corresponents, suport administratiu durant el procés d'adopció.
- Realització de fotografies dels animals acollits al centre i pujada al Sistema d'Informació (SURI) per a la seva identificació, sense comportar contacte directe o manipulació dels mateixos.
- Atenció a les visites per a l'equip de Veterinària: concertació de cites, recepció de visites i documentació i suport administratiu a la gestió.
- Recepció dels subministraments de productes i albarans de lliurament per part dels proveïdors i avís als responsables del centre de la seva recepció.
- I, en general, qualssevol altres tasques de suport administratiu i de gestió presencial i telefònica al Centre d'Acollida d'Animals de companyia de Barcelona.

CLÀUSULA 3. HORARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei es prestarà de dilluns a diumenge, festius inclosos, en els següents horaris:

- De dilluns a divendres, els dies laborals: de 8:00 a 19:00 hores.
- Dissabte, diumenge i festius: de 09:00 a 15:00 hores.

Amb excepció dels dies 25 de desembre (Nadal) i 1 i 6 de gener (Any Nou i Reis) que no es prestarà el servei, atès que el CAACB aquests tres dies roman tancat al públic.

Els torns de dilluns a divendres s'organitzaran de forma que es cobreixi sempre el servei durant el període de 8:00 a 19:00 h.

CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

A continuació es descriuen els continguts i tasques més rellevants de les principals actuacions del servei:

4.1.- ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

S'atendran les trucades telefòniques rebudes al CAACB en horari d'atenció al públic, així com les visites de persones usuàries del centre.

1.- PROTOCOLS DE TREBALL

L'adjudicatària haurà de redactar i lliurar en un termini màxim d'1 mes a partir de l'inici del contracte el manual de Protocols i Procediments de treball del servei d'acord amb els procediments administratius i de gestió del servei d'atenció presencial i telefònica. Aquest requeriment té caràcter d'obligació essencial del contracte.

2.- PLA DE CONTINGÈNCIES

L'adjudicatària haurà de lliurar en un termini màxim d'1 mes a partir de l'inici del contracte un pla de contingència de cobertura del servei. Aquest requeriment té caràcter d'obligació essencial del contracte.

El pla de Contingències, com a mínim, haurà de contenir:

L'objecte del pla és establir l'estructura organitzativa i els procediments d'actuació per tal d'assegurar una resposta adequada davant de diferents casuístiques que es puguin donar com situacions climatològiques extremes (Danes, nevades,...), pandèmies o altres situacions extremes de diferents tipus a la zona específica on es troba ubicat el centre fent èmfasi en:

- Prevenir els possibles riscos, establint mesures i recomanacions als treballadors.
- Respondre davant d'eventuals situacions d'emergència tenint en compte les diferents situacions i l'organització de la feina en cadascuna d'elles per minimitzar l'impacte en l'operativa del centre, assegurant la seguretat dels treballadors.

4.2.- GESTIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ VINCULADA A LES ENTRADES D'ANIMALS AL CENTRE D'ACOLLIDA D'ANIMALS DE COMPANYIA

4.2.1.- Animals perduts o abandonats

El CAACB compta amb un servei de recollida d'animals en règim 365 dies / 24 h. que s'activa a través del 112.

Els gossos, gats i fures atesos per aquest servei són traslladats al CAACB, si no és el cas que es poden localitzar els seus responsables.

4.2.1.1.- En cas que siguin traslladats al CAACB, es genera la documentació d'entrada corresponent i l'anotació als registres.

Quan l'animal porta XIP es cerquen les dades als arxius d'identificació d'animals de companyia i es realitza trucada telefònica per tal de localitzar al propietari. Si és infructuosa es procedeix a recopilar la informació per tramitar des dels serveis d'Administració del CAACB la comunicació formal escrita d'avís de pèrdua de l'animal i

es trasllada la documentació al Servei de Veterinària del CAACB per a la revisió clínica corresponent.

4.2.1.2.- En cas que siguin localitzats els seus responsables, es genera la fitxa de recollida als efectes d'informar als servei d'Administració del CAACB.

4.2.2.- Animals comissats o intervinguts pels cossos de seguretat o derivats dels serveis socials de l'Ajuntament

Arriben al CAACB animals que han estat comissats per resolució administrativa o intervinguts pels cossos de seguretat per estar essent sotmesos a pràctiques de maltractament o il·lícites.

En aquestes situacions, es recopilarà la documentació d'entrada i es traslladarà en document pdf per correu electrònic als responsables del CAACB i es trasllada la documentació al Servei de Veterinària del CAACB per a la revisió clínica corresponent.

4.2.3.- Entrada d'animals provinents de centres col·laboradors externs

En aquestes situacions s'actualitzarà la informació als registres, sense cap altre tràmit.

4.3.- GESTIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ VINCULADA A LES SORTIDES D'ANIMALS AL CENTRE

4.3.1.- Adopcions

Un cop finalitzi la visita dels adoptants i es confirmi per part dels responsables del CAACB l'adopció, es procedirà a tramitar la documentació que se'n deriva, la qual serà la següent:

- Acord d'adopció
- Full de registre del xip als arxius d'identificació d'animals de companyia
- Recomanacions d'adopció
- Albarà valorat del cost de l'adopció

Un cop finalitzat aquest tràmit, es traslladarà l'expedient complet al servei de Veterinària per a la sortida de l'animal.

Un cop finalitzat, es procedirà a registrar l'adopció al programa de gestió del centre i a l'arxiu de l'expedient, adjuntant el qüestionari previ i aquella altra documentació que en cada cas fos corresponent.

4.3.2.- Acollides

Es procedirà a tramitar l'acord d'acollida i recopilar l'expedient de l'animal per registrar l'acollida al programa de gestió del centre i a l'arxiu de l'expedient, adjuntant la documentació que en cada cas fos corresponent.

4.3.3.- Recuperacions d'animals perduts per part dels seus responsables

Un cop es confirmi per part dels responsables del CAACB el retorn de l'animal a la persona que el reclama com propi, es procedirà a tramitar la documentació que se'n deriva:

- Document de retorn
- Full de registre del xip als arxius d'identificació d'animals de companyia si procedeix
- Albarà valorat del cost de l'adopció

Un cop finalitzat aquest tràmit, es traslladarà l'expedient complert al servei de Veterinària per a la sortida de l'animal.

Un cop finalitzat, es procedirà a registrar l'adopció al programa de gestió del centre i a l'arxiu de l'expedient.

4.3.4.- Sortides d'animals a centres col·laboradors

En aquest cas, es recopilarà la documentació que facilitin els serveis de Veterinària i d'Educació canina del centre i es procedirà a registrar l'adopció al programa de gestió del centre i a l'arxiu de l'expedient en el box corresponent.

4.4.- GESTIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ I TRÀMITS DERIVATS DE L'ESTADA D'ANIMALS AL CENTRE

4.4.1.- Canvis de Box: es registraran al programa de gestió del CAACB les modificacions dels boxes on estan ubicats els animals per indicació de l'equip de Veterinària o d'educació canina.

4.4.2.- Avisos al servei de trasllat d'animals: es donarà avís a petició del servei de Veterinària o dels responsables del CAACB per al trasllat d'animals a les clíniques veterinàries externes o per altres motius que ho requereixin.

4.4.3.- S'arxivaran els expedients administratius dels animals quan finalitzi la seva estada al CAACB.

Adicionalment, es donarà suport als responsables del CAACB en aquelles tasques vinculades a l'objecte del contracte que puguin sorgir durant la seva execució.

CLÀUSULA 5. EQUIP DE TREBALL, PERFILS PROFESSIONALS I DEDICACIÓ

S'adscriurà al servei, com a mínim, el següent equip de treball:

Equip de 4 llocs de treball, amb una dedicació total de 105 hores setmanals, amb experiència mínima d'1 any en atenció al públic presencial i telefònica, amb els següents coneixements:

- Coneixement del català i castellà. En el cas del català, s'exigeix un nivell bàsic A2.
- Coneixements informàtics del paquet Microsoft 365 i Outlook a nivell usuari.

- Experiència en atenció telefònica i presencial al públic.
- Capacitat d'empatia.
- Capacitat d'organització.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció de procediments de millora.
- Capacitat de ser objectiu en les respostes als ciutadans.

El personal destinat al servei ha de mostrar respecte i sensibilitat amb els animals que es troben allotjats al CAACB.

Ha de mostrar bona disposició i amabilitat amb el tracte amb la ciutadania i les persones usuàries del centre.

Les baixes i vacances seran cobertes de manera immediata amb personal que garanteixi, com a mínim, les mateixes qualificacions que el personal a substituir.

L'adjudicatària haurà de garantir la capacitat de resposta per causa de baixes o qualsevol incidència en els torns de servei amb un màxim de 1 hora des de l'avís de la necessitat.

En el cas que la subrogació del personal directe sigui procedent, de conformitat amb l'establert a l'article 44 de l'Estatut dels Treballadors o per estar aquesta obligació especificada al conveni o pacte col·lectiu d'aplicació, s'inclou com a annex, a títol informatiu, la relació del personal susceptible de subrogació laboral, adscrit a l'empresa adjudicatària, amb indicació de la seva antiguitat, jornada, salari, i categoria professional.

Si la subrogació del personal es fes efectiva, l'aplicació del Decret d'alcaldia sobre la contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals quedarà restringida només als casos de noves contractacions de personal o per a la substitució de personal per baixes per malaltia o accident del personal subrogat.

En tot cas, les possibles baixes del personal i vacances seran cobertes de manera immediata amb personal que garanteixi, com a mínim, les mateixes qualificacions que el personal a substituir. L'adjudicatària haurà de garantir la capacitat de resposta per causa de baixes o qualsevol incidència de màxim 1 hora des de l'avís del lloc de treball.

L'empresa adjudicatària complirà totes les obligacions laborals amb el seu personal establertes a la legislació vigent i haurà de garantir que el personal compta amb la formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals i específics i generals del seu lloc de treball, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable en matèria de Prevenció de Riscos Laborals.

L'adjudicatària haurà de garantir i justificar l'execució de formació en matèria de comunicació escrita i verbal al personal adscrit al projecte. En aquest sentit, l'adjudicatària haurà de comunicar i acreditar anualment al responsable del projecte els cursos de reciclatge realitzats al personal sobre les funcions i les actuacions desenvolupades en l'objecte del present contracte, per tal d'assegurar una formació permanent i un desenvolupament del projecte eficient i de qualitat.

CLÀUSULA 6. EQUIPAMENTS DE TREBALL

Les persones adscrites al servei han d'anar degudament uniformades, per compte de l'adjudicatària, de manera adient al lloc de treball

Anirà a càrrec de l'adjudicatària el subministrament de l'equipament de treball necessari per a l'execució del servei. L'adjudicatària haurà de facilitar al personal l'equipament adient al lloc de treball i a la climatologia del CAACB:

- Equipament estiu
- Equipament hivern
- Per a afavorir la comunicació i seguretat, tots els treballadors han de disposar d'un walkie-talkie proveït per l'adjudicatària. L'adjudicatària haurà de subministrar un walkie-talkie adscrit al servei i l'haurà de reposar quan sigui necessari a demanda del servei. A més, ha de ser compatible amb els que actualment utilitzen altres equips (Motorola XT185, 446.00625 - 446.19375 MHz.).
- L'adjudicatària haurà de subministrar un smartphone adscrit al servei amb línia per rebre i emetre trucades, havent-se de reposar quan sigui necessari. Degut a la poca coberta al centre, s'haurà d'assegurar que la companyia telefònica contractada és la que ofereix millor cobertura al centre i que tant el terminal com la companyia és compatible amb la tecnologia VoWifi. Aquest telèfon s'utilitzarà per:
 - Realitzar fotografies dels animals per a la fitxa informàtica per a la seva identificació.
 - Rebre trucades d'altres serveis del CAACB quan la línia principal està ocupada.
 - Rebre i emetre trucades en cas d'incidència tècnica de la línia fixa.

Haurà d'incloure com a mínim el vestuari i calçat ajustat per l'objecte del servei, que haurà de ser validat pel servei competent en matèria de riscos laborals de l'adjudicatària. L'empresa haurà de subministrar al personal com a mínim dues mudes per equipament i persona.

CLÀUSULA 7. RELACIONS ENTRE LES PARTS I COORDINACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària designarà una persona coordinadora del servei, responsable de la bona marxa del servei, així com del comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el/la responsable del contracte. Aquesta persona, tindrà principalment les següents funcions:

- Supervisar i coordinar la prestació del servei, vetllant perquè els procediments es segueixin correctament i garantint la qualitat de l'atenció prestada per part de l'equip adscrit.
- Gestionar les incidències de personal per garantir la cobertura del servei.
- Ser l'interlocutor amb els responsables municipals.
- Assistir a les reunions de seguiment convocades pels responsables del CAACB.
- Assegurar el desenvolupament de les millores de l'oferta i la memòria del present plec.

- Desenvolupar el pla de contingències i el manual de protocols de treball, assegurant la seva aplicació.

CLÀUSULA 8. COMUNICACIÓ I COORDINACIÓ

El/La coordinador/a del servei serà les persona interlocutora amb la persona responsable del contracte per portar a terme el seu seguiment. Es preveu una reunió mensual amb el coordinador/a del servei.

El Departament de Gestió i Protecció Animal farà seguiment periòdic del projecte i es reserva el dret de convocar a l'adjudicatària amb caràcter extraordinari sempre que ho consideri necessari.

L'Ajuntament de Barcelona és propietari de tota la informació que es generi en el marc de la prestació dels serveis que són objecte d'aquest contracte, així com de la que s'elabori per l'operativa diària i la gestió eficient dels serveis.

Barcelona,
Cap del Departament de Gestió i Protecció Animal