

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA, DEL SERVEI INTEGRAL D'ATENCIÓ, INFORMACIÓ, ACOMPANYAMENT, TRAMITACIÓ I SUPORT A LA GESTIÓ DE L'ESCOLARITZACIÓ.

1. CONSIDERACIONS GENERALS

1.1 Objecte del contracte

L'objecte del present plec és regular la contractació, mitjançant procediment obert, del servei integral d'atenció, informació, acompanyament, tramitació i suport a la gestió de l'escolarització adreçat a la ciutadania en l'àmbit de l'escolarització i els tràmits, en concret a famílies amb fills i filles en edat de cursar estudis obligatoris i/o estudis postobligatoris, en relació amb els processos d'atenció, suport, informació, assignació de plaça, seguiment d'expedients i altres actuacions vinculades a l'escolaritat en l'àmbit del Consorci d'Educació de Barcelona.

Aquest servei es configura com un servei únic, integral i funcionalment coordinat, basat en un model d'atenció integral, accessible i omnicanal, per garantir una atenció més eficient, moderna i propera al ciutadà, incorpora també les tasques internes d'assignació i de gestió dels processos d'escolarització necessàries per garantir-ne la correcta execució i que pretén donar resposta amb una mirada comprensiva del context vital i educatiu de cada família i de cada ciutadà..

El contracte ha de garantir:

- la correcta informació i orientació a les famílies.
- el suport tècnic en la presa de decisions i en els processos administratius.
- la disponibilitat d'informació fiable, actualitzada i homogènia.
- una gestió eficient del recursos.
- la gestió d'incidències i reclamacions
- el suport als processos d'assignació de places i d'escolarització

El servei s'integra sota la Direcció d'Atenció a la Comunitat Educativa del Consorci d'Educació de Barcelona.

1.2. Durada del contracte

La durada del contracte serà de dos anys.

El contracte es podrà prorrogar per períodes anuals, fins a un màxim de tres pròrrogues d'un any cadascuna

1.3. Justificació

La realitat social, cultural i econòmica de les famílies que atenem és diversa i complexa. A la ciutat de Barcelona conviuen múltiples perfils familiars amb necessitats, expectatives i competències digitals molt diferents. La diversitat lingüística, els diferents graus d'escolarització, les situacions de necessitats socials i educatives de les famílies o l'accés desigual a les tecnologies, fan imprescindible disposar d'un servei d'atenció equilibrat, flexible i inclusiu.

L'atenció ciutadana és un dels punts principals de contacte que té el Consorci amb la ciutadania. Des de les oficines d'atenció, es vehicula una part rellevant de la informació del CEB, així com l'orientació i els tràmits.

Així mateix, el correcte desenvolupament dels processos d'escolarització requereix no només actuacions d'atenció directa a la ciutadania, sinó també tasques internes de tramitació, suport tècnic i administratiu i gestió de processos, incloent-hi, entre d'altres, el seguiment d'expedients, la gestió d'incidències, el suport a l'assignació de places i altres actuacions indispensables per garantir una gestió eficaç, homogènia i coordinada del servei. Aquestes funcions formen part d'un mateix continu funcional i operatiu i resulten necessàries per assegurar la qualitat i la coherència de la prestació global.

El Consorci d'Educació fins ara havia formalitzat diversos contractes per a donar resposta a aquesta necessitat d'atenció a la ciutadania.

Amb aquest contracte es vol reorganitzar i integrar, en una única licitació, diverses prestacions actualment cobertes mitjançant contractes diferenciats en matèria d'atenció, informació, acompanyament, tramitació i suport a la gestió de l'escolarització. Com que els contractes actualment vigents que han de ser objecte de substitució tenen dates de finalització diferents, els serveis s'aniran incorporant al nou contracte de manera progressiva, a mesura que aquells vagin expirant, i no de manera simultània en el moment inicial de la seva entrada en vigor. Aquesta implementació gradual garanteix la continuïtat de la prestació i explica que la previsió econòmica del primer any sigui sensiblement inferior a la del segon, en què s'haurà produït la plena incorporació dels serveis integrats en el contracte.

Aquesta integració facilita igualment una millor distribució dels recursos humans i materials, optimitza els processos de gestió i permet donar una resposta més coherent, ràpida i adaptada a les necessitats reals de les famílies i del mateix Consorci.

2. CONTINGUT DEL SERVEI A CONTRACTAR

El servei objecte del present contracte comprèn, de manera integrada, el conjunt de prestacions d'atenció, informació, acompanyament, tramitació i suport a la gestió de l'escolaritat que el Consorci d'Educació de Barcelona posa a disposició de la ciutadania i dels seus serveis, amb incidència directa en els processos d'accés, admissió, assignació de plaça, matrícula i seguiment de l'escolarització al llarg de les diferents etapes del sistema educatiu.

El servei s'haurà de prestar d'acord amb un model integral, accessible, inclusiu i omnicanal, i inclourà tant les actuacions d'atenció directa a la ciutadania com les tasques internes de suport tècnic i administratiu necessàries per garantir la correcta gestió dels processos d'escolarització. Aquestes prestacions constitueixen una única unitat funcional i operativa.

El servei haurà de donar cobertura, entre d'altres, als àmbits d'actuació següents:

- a) Informació i orientació educativa a l'escolarització obligatòria:
 - Preinscripció ordinària.
 - Admissió d'estiu (alumnat que es vol escolaritzar abans de l'inici de curs)
 - Admissió durant el curs (alumnat nouvingut i canvis de centre un cop iniciat el curs i durant aquest)
- Atenció específica a l'escolarització d'alumnat amb necessitats educatives específiques (NEE), incloent:
 - Informació sobre els recursos educatius disponibles.

- Detecció mitjançant formulari específic d'alumnes amb NEE i coordinació amb els equips d'atenció social i psicopedagògica.
- Suport a les famílies en la comprensió dels criteris d'assignació i dels procediments.
- Suport tècnic i administratiu en relació amb:
 - Gestió i seguiment d'expedients
 - Comprovació i tractament de dades
 - Suport tècnic i administratiu
 - Seguiment de ràtios, disponibilitat i ocupació de grups.
 - Tramitació de documentació associada als processos d'admissió i escolarització.
- Acompanyament intensiu a famílies en situació de vulnerabilitat, especialment aquelles amb dificultats d'accés als canals digitals o desconeixement del sistema educatiu.
- El servei haurà d'incorporar les adaptacions necessàries derivades de canvis normatius, procedimentals, organitzatius o tecnològics, així com els nous tràmits, funcionalitats o actuacions que el Consorci determini durant la vigència del contracte, sempre dins l'àmbit material propi del servei contractat.

b) Informació i acompanyament en l'escolarització postobligatòria

Inclou tots els tràmits i la informació vinculada a les etapes postobligatòries, entre les quals:

- Formació Professional (grau bàsic, mitjà i superior).
- Batxillerat.
- Programes de Formació i Inserció (PFI) i altres itineraris.
- Requisits d'accés, inscripció i matrícula.
- Homologació i equivalència de titulacions obtingudes a l'estranger.
- Informació i orientació sobre beques i ajuts a l'estudi.

El servei haurà de garantir una informació clara, comprensible i adaptada als diferents perfils d'usuari.

c) En general, assistència en ajuts i beques i registre.

- Informació actualitzada i orientació sobre els diferents ajuts i beques disponibles en l'àmbit educatiu (beques generals, beques de necessitats educatius, ajuts menjador, transport escolar) incloent requisits, terminis i procediments de sol·licitud.
- Suport actiu a les famílies.
- Suport a la resolució d'incidències, requeriments de documentació, reclamacions, etc.
- Gestió del registre d'entrada de documentació, digitalització, validació i incorporació al sistema corresponent.

d) Pel que fa a les oficines d'atenció del Consorci, a més:

- Orientació i suport en els procediments de legalització de documents acadèmics i l'obtenció de títols, relacionats amb el Departament d'Educació i Formació Professional. Inclou la revisió de documentació, orientació sobre requisits normatius i derivació, si escau, als organismes competents.
- IDcat: Informació i assistència en l'obtenció i ús de mecanismes d'identificació digital (IdCAT i altres sistemes equivalents), incloent l'acreditació d'identitat, activació i resolució d'incidències bàsiques, amb l'objectiu de facilitar la relació electrònica amb l'Administració.
- Aquelles altres que per la seva naturalesa tenen afectació en l'àmbit de l'escolaritat i dels processos anteriorment descrits.

e) Enfocament inclusiu i transversal del servei

De manera transversal a tots els àmbits, el servei haurà de:

- Adaptar l'atenció a la diversitat lingüística, cultural, social i digital de la ciutadania.

- Facilitar l'accés a la informació i als tràmits a les persones amb dificultats digitals.
- Aplicar criteris homogenis d'atenció, comunicació i qualitat del servei.
- Actuar com a element de coordinació entre la ciutadania i els diferents serveis interns del Consorci.

2.1. Funcions i responsabilitats del servei

A continuació es descriuen les funcions del servei.

2.1.1. Servei d'Atenció, Informació i Acompanyament

- Atenció presencial, telefònica i telemàtica a famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria, postobligatòria i d'educació especial.
- Informació personalitzada sobre preinscripció, admissió, matrícula i tràmits relacionats.
- Acompanyament en la gestió documental i en la resolució de tràmits educatius.

2.1.2 Gestió de Tràmits d'Escolarització

- Execució i seguiment dels tràmits d'escolarització, incloent obligatòria, postobligatòria i educació especial.
- Registre, tramitació i gestió documental d'expedients.
- Suport a les famílies en la utilització de mitjans electrònics i en la tramitació telemàtica.

2.1.3 Videoatenció i Canals Digitals

- Gestió de consultes mitjançant l'Oficina Virtual d'Atenció.
- Execució del servei "L'Oficina et truca" (trucades entrants i sortints).
- Assessorament en línia i seguiment de tràmits iniciats telemàticament.

2.1.4 Gestió Operativa dels Sistemes d'Accés

- Gestió i manteniment del sistema de cita prèvia.
- Suport i assistència tècnica als punts d'autoservei.
- Gestió d'incidències vinculades a l'accés al servei.

2.1.5 Comunicacions Escrites amb la Ciutadania

- Resposta a consultes, queixes i suggeriments.
- Redacció de comunicacions, informes i altres documents que el CEB pugui requerir.

2.1.6 Coordinació i Gestió Interna

- Coordinació dels recursos humans i materials adscrits al servei.
- Planificació i seguiment de la càrrega de treball.
- Execució de tasques de back-office (expedients, bases de dades, informes administratius).

2.1.7 Suport als Centres Educatius

- Assistència als centres durant preinscripció, admissió i matrícula.
- Gestió de consultes i incidències vinculades a processos d'escolarització.

2.1.8 Prestacions Evolutives

- Incorporació de nous tràmits o processos que el CEB determini durant la vigència del contracte.
- Adaptació contínua a canvis normatius, procedimentals o tecnològics.

2.2. Horari del Servei

El servei es prestarà amb caràcter general durant tot l'any, en funció de les necessitats operatives derivades dels processos d'escolarització, de l'atenció a la ciutadania i dels serveis interns del Consorci d'Educació de Barcelona.

Amb caràcter orientatiu, el servei s'haurà d'adaptar als horaris habituals de funcionament de les oficines d'atenció del Consorci i dels serveis d'escolarització, així com als períodes de major demanda (preinscripció, reclamacions, campanyes d'ajuts, etc.), garantint en tot moment la cobertura adequada del servei.

En conseqüència:

- L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar els recursos humans de manera flexible per donar resposta a les necessitats del servei.
- Els horaris concrets de prestació del servei podran variar en funció de la càrrega de treball, dels calendaris administratius i de les indicacions del Consorci.
- El servei haurà de garantir la continuïtat de l'atenció durant tot l'horari de funcionament dels dispositius d'atenció.

Sense perjudici d'això:

- El Consorci podrà requerir ajustos horaris o reforços puntuals en períodes d'alta demanda o en situacions específiques.
- L'atenció s'allargarà fins a atendre totes les persones que hagin accedit al servei dins l'horari establert en cada moment.

La prestació del servei corresponent al perfil de coordinador tècnic adscrit al Servei d'escolarització, podrà efectuar, un dia a la setmana, la modalitat de teletreball, sempre que aquesta fórmula sigui compatible amb les necessitats del servei i es planifiqui de manera coordinada amb la resta de membres de l'equip i amb la Direcció corresponent del Consorci.

2.3. Recursos humans del servei

El servei unificat es dotarà de:

- Coordinadors/es, responsable d'integrar i coordinar els àmbits de l'escolarització postobligatoria i l'obligatòria.

- Personal administratiu i informador.
- Coordinadors tècnics.

En tots els casos, les hores de prestació del servei s'adaptaran a les necessitats de cobertura existents en cada moment, en funció de les necessitats estacionals.

2.4. Dispositiu d'oficines d'atenció

- Oficina Central d'Atenció (OA)
 - Punt de referència i major volum de consultes.
 - Suport transversal a la resta d'oficines.
- OME Ciutat Vella
- OME Nou Barris
- OME Sant Andreu
(Les tres especialitzades en escolarització obligatòria i educació especial.)
- Oficina d'Accés a la Formació Professional
 - Especialitzada en batxillerat, FP i estudis postobligatoris.
 - Ofereix orientació, informació i suport en tràmits.
 - Detecta barreres d'accés i situa l'usuari en els serveis d'orientació quan cal.

Aquest mapa d'oficines podrà ampliar-se amb nous punts d'atenció, tant temporals com permanents, sempre que les necessitats del servei ho requereixin. Aquesta ampliació no comportarà, en cap cas, cap despesa addicional per part del Consorci.

2.5. Modalitats d'atenció

Atenció presencial

- Informació
- Acompanyament visual i personalitzat de tràmits
- Suport a famílies i al ciutadà, amb especial atenció a les que presenten més dificultats digitals o lingüístiques.

Atenció telefònica i videoatenció

Canal telefònic:

- Resposta immediata.
- Suport inicial en informació.
- Derivacions quan calgui: als webs, als tràmits, als serveis específics.

Videoatenció:

- Informació
- Acompanyament visual i personalitzat de tràmits
- Evita els desplaçaments.

2.6. Gestió i suport en la tramitació

Orientació prèvia sobre tràmits, documentació i terminis.

- Acompanyament en la formalització i seguiment de sol·licituds.
- Detecció i resolució d'incidències.
- Derivacions a serveis especialitzats del CEB.
- Tramitació assistida quan la família no pugui fer-la de forma autònoma.
- Tasques de BackOffice

Tasques complementàries:

- Registre d'entrada.
- Introducció de dades.
- Contacte amb famílies i centres educatius.

Tràmits habituals

- Sol·licituds de Preinscripció, fora de termini, nova admissió o canvi de centre, nova admissió d'estiu.
- Detecció de NEE.
- Informació sobre mesures de suport (Pla de Xoc, motxilles escolars...).
- Legalitzacions.
- Sol·licitud i seguiment de beques.
- Ajuts de menjador.
- Homologacions i incidències.
- Nous tràmits que s'incorporin durant la vigència del contracte.

2.7. Servei d'atenció del telèfon d'emergències del Consorci

El servei inclou la prestació d'un servei específic d'atenció a situacions d'emergència per donar suport als centres educatius.

Tindrà una cobertura de 365 dies l'any i un horari orientatiu de 7.00 a 22.00 hores.

Els mateixos agents adscrits al servei podran assumir aquestes funcions, sempre que es garanteixi la correcta organització del servei.

El protocol d'actuació serà el següent:

- En cas d'urgència: recollida de dades i comunicació immediata al Consorci segons el protocol establert.
- En cas no urgent: derivació al servei ordinari en horari habitual.

3. REQUERIMENTS EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

3.1. Infraestructures i equipaments

Les infraestructures i equipaments corren a càrrec del Consorci, donat que totes les tasques es desenvoluparan dins de les instal·lacions del Consorci i amb els equipaments dels quals disposa el Consorci. L'empresa adjudicatària no tindrà cap despesa en aquest apartat, fet que revertirà en el preu de l'adjudicació.

3.2. Requeriments quant a organització i recursos humans

3.2.1 Vinculació contractual

- La vinculació contractual del personal serà exclusivament amb l'empresa adjudicatària. Seran per compte de l'empresa adjudicatària totes les obligacions derivades d'aquesta relació contractual laboral sense que el Consorci d'Educació de Barcelona n'assumeixi cap responsabilitat.
- L'adjudicatari no podrà traslladar, en cap cas, al Consorci el cost de qualsevol millora en les condicions de treball o en les retribucions del mencionat personal, sigui quin sigui el motiu.
- L'adjudicatari no podrà exigir al Consorci responsabilitat de cap tipus si les relacions jurídic-laborals dels seus treballadors i empresa es veiessin alterades per causes que no suposessin incompliment de les obligacions del Consorci incloses en el present plec de condicions.
- L'adjudicatari serà el responsable de substituir al personal que presti el servei en casos de malaltia, vacances, permisos, llicències, etc. de tal manera que el servei quedi cobert en les condicions establertes en el present plec de condicions tècniques.
- En cas de vaga legal, l'entitat adjudicatària està obligada a garantir la prestació de serveis mínims, si estan contemplats legalment.
- Les persones que prestin el servei, a banda d'estar contractades i completament assegurades segons les normes laborals vigents, han d'estar assegurades per l'empresa adjudicatària contra qualsevol contingència física i material que es produeixi en el desenvolupament de la seva tasca (danys físics, trencament d'ulleres, vestuari, joies, rellotges, etc.)
- L'adjudicatari ha de tenir contractada una pòlissa d'assegurança que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre per danys i/o perjudicis corporals, materials i/o conseqüències consecutius per acció o omissió a tercers en l'exercici de la seva activitat. L'import de la cobertura d'aquesta pòlissa s'especifica en el Plec de clàusules administratives particulars.
- L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte. Durà a terme la selecció dels treballadors. La selecció es realitzarà d'acord amb el perfil definit en aquest plec de condicions.
- Els responsables de serveis del Consorci hauran d'estar informats del procés de selecció i se'ls facilitaran les dades objectives que acreditin que s'acompleixen els requeriments del perfil, en els casos de personal que no s'hagi subrogat.
- A efectes d'una òptima coordinació entre l'empresa i el Consorci i d'escalat d'incidències, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un organigrama de les persones amb responsabilitat dins de la plataforma fent-hi constar els noms i la responsabilitat. Aquest organigrama caldrà actualitzar-lo sistemàticament cada cop que hi hagi un canvi.

- Per garantir que la el Consorci d'Educació de Barcelona pugui planificar i demanar les autoritzacions d'accés als sistemes d'informació, les substitucions de personal i/o la incorporació de nou personal es comunicarà al Consorci amb una antelació mínima de 15 dies. El personal que s'incorpori una vegada el servei ha entrat en funcionament haurà de complir els requeriments fixats en el plec per realitzar les tasques que se li assignin i rebre la formació inicial corresponent.

3.2.2. Requeriments de recursos humans i estructura

Les hores constitueixen la unitat de facturació del contracte. No obstant això, la seva prestació s'haurà de dur a terme mitjançant mitjans personals adequats als perfils professionals definits en aquest plec, que garanteixin el compliment dels estàndards de qualitat exigits.

A continuació es detallen els perfils que afecten la globalitat del contracte, així com les funcions bàsiques que tindran assignades.

-Coordinador/a tècnic/a Perfil professional

- Estudis superiors i experiència mínima demostrable de 2 anys en gestió d'equips d'atenció o serveis públics.
- Experiència en processos d'escolarització, orientació educativa o gestió administrativa en entorn públic valorable.
- Nivell de català C1 i nivell d'angles B1.
- Habilitats avançades en entorns digitals, eines de registre i bases de dades curs ACTIC o similar.

-Funcions de direcció operativa:

- Planificar, coordinar i supervisar el treball del personal al seu càrrec.
- Organitzar els torns, reforços de personal i cobertura en períodes d'alta demanda (preinscripció, matrícula, etc.).
- Controlar la càrrega de treball i garantir l'assoliment d'objectius.

-Funcions de coordinació tècnica:

- Assegurar que tota la informació que es transmet a la ciutadania és correcta, actualitzada i homogènia.
- Validar els criteris i procediments d'atenció i tramitació.
- Donar suport tècnic avançat als agents quan sorgeixen consultes complexes.

-Funcions de relació amb el Consorci:

- Traslladar incidències, necessitats, propostes de millora i resultats del servei.
- Participar a reunions de seguiment i en la definició d'estratègies del servei.

-Funcions de qualitat i seguiment:

- Monitoritzar indicadors (temps d'espera, temps de resolució, volum d'atencions...).
- Elaborar informes qualitatius i quantitatius del servei.

- Supervisar l'ús correcte de les eines, aplicacions i bases de dades.

-Funcions de formació:

- Detectar necessitats formatives dels perfils del servei.
- Coordinar-se amb el CEB per la formació inicial i contínua.
- Realitzar seguiment del correcte assoliment dels coneixements.

Personal administratiu i informador

Perfil professional:

- Experiència demostrable en atenció al públic i gestió administrativa, d'un any.
- Competència en eines informàtiques i mecanització de dades ACTIC o similar.
- Nivell de català C1 i nivell d'angles B1.
- Habilitats comunicatives, empatia i capacitat de síntesi.
- Adaptabilitat a canvis en procediments i normativa.
- Valorables coneixements bàsics de sistema educatiu i tramitació pública.

Funcions específiques:

- Atendre consultes relatives al procés de nova admissió, canvis de centre, explicar els criteris de preinscripció i procediments vinculats a l'escolaritat obligatòria.
- Guiar les famílies en la realització de tràmits administratius (preinscripció, documentació, reclamacions).
- Aplicar els protocols de detecció inicial d'alumnat amb necessitats educatives específiques (mitjançant qüestionaris NEEA i NEEB).
- Oferir derivació adequada a serveis especialitzats (equips d'orientació psicopedagògica, treball social, etc.).
- Introduir dades en les eines de registre i seguiment del servei.
- Atendre consultes per via telefònica o videoatenció mantenint un tracte proper, empàtic i eficient.
- Mantenir la coherència informativa i utilitzar els materials i bases de coneixement establerts pel Consorci.

Personal coordinador tècnic adscrit a la Direcció d'Escolarització

Perfil professional:

- Titulació superior i dos anys d'experiència mínima acreditada en processos d'escolarització, gestió administrativa en l'àmbit educatiu o social, planificació educativa o tractament de dades en entorns de l'administració pública.

- domini avançat d'eines ofimàtiques i de tractament de dades (ACTIC o similar), coneixement del marc normatiu d'escolarització i de la normativa de protecció de dades.

- Competències: rigor administratiu, capacitat analítica, habilitats comunicatives, treball en equip, autonomia organitzativa i compromís amb la confidencialitat de la informació.

El perfil de coordinador tècnic, que formarà part de l'equip d'Escolarització del Consorci d'Educació de Barcelona, podrà realitzar un dia de teletreball. El dia de teletreball s'acordarà segons les necessitats del servei.

El Consorci d'Educació de Barcelona es reserva el dret de sol·licitar a l'empresa adjudicatària el canvi de qualsevol persona adscrita per les funcions abans esmentades, que no compleixi els requisits necessaris per al desenvolupament de qualsevol de les tasques objecte del present contracte.

L'empresa haurà de tenir una borsa de personal preparat per a cobrir baixes, substitucions i/o ampliar plantilla en cas de necessitat i les substitucions s'hauran de formalitzar en un termini màxim de 72 hores.

3.2.3. Formació

Tota la formació de la temàtica pròpia del servei d'atenció anirà a càrrec del Consorci, tant la formació inicial, com la de reforç o de reciclatge. Es fa així per la importància cabdal que té en aquestes tasques disposar i oferir una informació el més completa possible i també pel fet que la informació és molt fluctuant, però al mateix temps és essencial que qualsevol canvi arribi immediatament als agents, per la qual cosa és molt més fàcil de gestionar directament des del Consorci.

Tot i així les comunicacions de canvis puntuals, els recordatoris, etc. aniran a càrrec del coordinador, que serà la figura pont entre el Consorci i l'empresa adjudicatària i ha de ser la persona que ha de detectar les mancances d'informació del personal i fer les demandes de formació, tant a la seva empresa com al Consorci.

La resta de formació anirà a càrrec de l'empresa. L'empresa adjudicatària dissenyarà i executarà durant tota la durada del contracte un pla de formació rigorós, orientat a garantir la qualitat en la prestació dels diferents serveis, i amb aquesta finalitat portarà a terme diferents tipus d'accions formatives. L'empresa haurà de realitzar la resta de formació que consideri necessària als seus treballadors incloent necessàriament la relativa a prevenció de riscos laborals.

L'empresa adjudicatària es compromet a que el personal que no assoleixi el nivell mínim exigít no s'incorporarà al servei, quedant exclòs a tots els efectes.

4. **QUALITAT DELS SERVEIS PROVEÏTS: CONTROL DE QUALITAT, SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS SERVEIS PRESTATS**

- Es realitzaran, periòdicament, monitoritzacions a l'equip del servei amb l'objectiu d'avaluar la correcta realització del servei, així com el nivell de qualitat d'atenció ofert als agents.
- El personal amb tasques de coordinació proveirà al Consorci d'Educació de Barcelona d'una estadística diària de control dels serveis prestats.
- El personal amb tasques de coordinació omplirà el full d'incidències diari i reportarà al supervisor del Consorci.
- Es valoraran positivament les aportacions d'iniciatives per la millora del servei.

5. **MODEL DE FACTURACIÓ**

- Es facturarà per mesos per a totes les prestacions realitzades dins el període mensual facturat, que s'expedirà a nom del Consorci d'Educació de Barcelona, CIF Q-0801205F, Pl. Urquinaona, 6, 08010 Barcelona.

- Es facturarà per hores realitzades. Les hores constitueixen la unitat de facturació, però la seva prestació s'haurà de dur a terme mitjançant mitjans personals adequats als perfils definits.
-
- Com a element de referència cada factura anirà amb el nom d'expedient de la present licitació.
- El Consorci d'Educació de Barcelona podrà no exhaurir les hores, aquest fet no li donarà dret a l'adjudicatària a cap tipus d'indemnització.

5.1 Import del Concurs

L'import màxim previst en aquesta licitació és el que es relaciona a continuació:

2027	preu hora	hores	sense iva	amb iva
Agent	23,68	23.902	565.999,36	684.859,23
Coordinador tècnic	26,31	6.170	162.332,70	196.422,57
			728.332,06	881.281,79

2028	preu hora	hores	sense iva	amb iva
Agent	23,68	31.912	755.676,16	914.368,15
Coordinador tècnic	26,31	7.060	185.748,60	224.755,81
			941.424,76	1.139.123,96

TOTAL	preu hora	hores	sense iva	amb iva
Agent	23,68	55.814	1.321.675,52	1.599.227,38
Coordinador tècnic	26,31	13.230	348.081,30	421.178,37
			1.669.756,82	2.020.405,75

En el cas de l'augment del nombre inicial d'hores del servei a prestar, acordada pel Consorci d'Educació de Barcelona, aquestes modificacions no podran comportar, en cap cas, un increment superior al 20 % del preu del contracte, és a dir, del pressupost màxim de 1.669.756,82 € (abans d'IVA) 2.020.405,75 € (IVA inclòs).

La diferència entre la previsió econòmica del primer i del segon any respon al caràcter progressiu de la implantació del contracte, derivat de la incorporació successiva dels serveis a mesura que finalitzin els contractes actualment vigents que aquest instrument substitueix. En particular, l'oficina d'atenció de postobligatoris s'incorporarà a aquest contracte a partir de l'1 de juliol de 2027, fet que incideix directament en la distribució d'hores i en la previsió econòmica de les diferents anualitats.

6. PERÍODE INICIAL DE VERIFICACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

Durant el primer mes d'execució del contracte, el responsable del contracte efectuarà un seguiment específic de la correcta implantació del servei i del compliment dels estàndards de qualitat, disponibilitat horària, temps de resposta, adequació funcional i resta d'obligacions previstes en aquest plec.

Aquest seguiment no tindrà en cap cas la naturalesa de període de prova laboral del personal adscrit al servei, ni comportarà l'exercici, per part del Consorci d'Educació de Barcelona, de facultats de direcció, selecció o organització del personal de l'empresa contractista.

En cas que es detectin deficiències en la prestació del servei, aquestes es comunicaran a la persona coordinadora designada per l'empresa contractista, que haurà d'adoptar les mesures correctores necessàries, inclosa, si escau, la substitució dels mitjans personals adscrits per altres que compleixin els requisits exigits, sense interrupció del servei ni increment de cost.

6.1. Coordinació del servei

L'empresa contractista haurà de designar una persona responsable de la coordinació del servei, que actuarà com a interlocutora única amb el Consorci d'Educació de Barcelona en relació amb l'organització, seguiment i incidències del personal adscrit al contracte.

6.2 Qualitat contínua i mesures correctores

L'empresa contractista haurà de garantir que les hores del servei es presten en tot moment amb els estàndards de qualitat exigits en aquest plec.

En qualsevol moment durant la vigència del contracte, quan es detectin deficiències en la prestació del servei, el Consorci podrà requerir l'adopció de mesures correctores, inclosa la substitució dels mitjans personals utilitzats.

Aquesta actuació tindrà com a única finalitat garantir la correcta execució del servei i no comportarà en cap cas l'exercici de facultats de direcció sobre el personal de l'empresa.

La substitució s'haurà de dur a terme en el termini establert, sense interrupció del servei ni increment de cost.

7. LOPD, CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LES DADES

El Consorci d'Educació de Barcelona, com a Administració Pública subjecte al Principi de Legalitat, posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals derivades del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com de la resta de normativa aplicable.

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les instruccions dictades per Consorci d'Educació, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni

comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i tindrà de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació la consideració d'encarregat del tractament.

L'adjudicatari resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés l'adjudicatari té caràcter confidencial, i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitja o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni edició informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del present contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que prestar el servei objecte d'aquest.

Si l'accés a les dades es fa als locals del Consorci, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació del Consorci, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

Directora d'Atenció a la Comunitat Educativa, Innovació i Transformació Digital