Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación del Servicio de Recepción en las tres oficinas territoriales de ALOKABIDE

I. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la prestación del servicio de recepción (presencial, telemática y telefónica) de clientes, proveedores, instituciones y ciudadanía en general en las Oficinas Territoriales de Alokabide actualmente situadas en:

- Vitoria-Gasteiz, calle Portal de Gamarra, 1A, bajo,
- Donostia- San Sebastián, Paseo Errotaburu 1, 7ª planta *
- Bilbao, Avenida de Ferrocarril 36, bajo

La finalidad del contrato es realizar los servicios de recepción para la posterior e inmediata información, cierre en primera gestión o redirección de los mismos hacia resolución en Back Office, así como tareas administrativas auxiliares, asociadas a las tareas de atención presencial, telemática y telefónica.

* Existe planificada una nueva ubicación para la oficina de Gipuzkoa por lo que ante esta previsión (y otras que puedan darse en las oficinas actuales) se ha contemplado un 20% de ampliación sobre el presupuesto base por si se requiriese un nuevo perfil recepcionista.

II. DESCRIPCION GENERAL DE LA PRESTACIÓN

1. La prestación será ejecutada con calidad, rigor y eficacia y con un absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que de forma directa o indirecta, regulen la misma, principalmente en lo que respecta a los procesos de ejecución a adoptar.

2. Clientes a los que va dirigido el servicio:

- Solicitantes de Vivienda
- Solicitantes de ayudas
- Perceptores de ayudas
- Adjudicatarios/as
- Inquilinos/as
- Propietarios/as de viviendas libres
- Instituciones
- Organismos varios
- Plataformas-asociaciones
- Ayuntamientos
- Empresas/gremios
- Compañías aseguradoras
- Solicitantes y compradores de vivienda
- …

- Y en general a toda la ciudanía

3. Alcance de los servicios a prestar:

Front office: Atención presencial, telefónica y telemática tanto a clientes, a proveedores como a ciudadanía en general consistente en:

- Proporcionar información de primer nivel según respuestas y modelos tipo.
- Registro de documentación/información en las herramientas informáticas (cualquiera que sea su origen –telefónico, correo postal, e-mail, entrega presencial….-)
- Gestión de avisos de llamada o visitas,
- Orientación y direccionamiento de clientes
- Emisión de justificantes (de entrega de documentación, de asistencia a oficinas, de documentos de primer nivel…). Todos ellos podrán obtenerse de una o varias aplicaciones informáticas.
- Concertación de citas
- Transferencia de consultas
- Canalización de quejas, incidencias, dudas o sugerencias
- Identificación de clientes, ciudadanía e instituciones.
- Atención de primer nivel a clientes de acuerdo al servicio establecido por Alokabide (entrega de llaves a clientes, emisión de b@kq, notificaciones, entrega de contratos, entregas de facturas,…).
- Soporte al autoservicio: El cliente, en sentido general, puede gestionar sus propias necesidades de información e inicio de tramitaciones, por lo que desde este servicio se podrá dar soporte a las consultas que surjan en este ámbito.
- **y cualesquiera otras propias del servicio de atención y recepción a clientes y proveedores y terceros.**

Back office: Atención y gestión telefónica y telemática tanto a clientes, a proveedores como a ciudadanía en general consistente en:

- Preparación del espacio de recepción y salas de atención (folletos, cartelería…).
- Encendido y apagado de luces, de sistemas de control de accesos y de equipos informáticos.
- Gestión de sistema de tickets para atención a clientes
- Escaneo de documentación
- Archivo de documentación
- Realización de llamadas de salida y su correspondiente registro (bien si se realizan presencialmente en las instalaciones de Alokabide o bien si se realizan como gestión telemática. En este caso será por cuenta de la empresa adjudicataria dotar al personal de los medios necesarios para realizarlas)
- Registro de documentación en herramientas informáticas
- Registro de gestiones realizadas para obtención de indicadores
- Realización de campañas de medición de la satisfacción a clientes en la atención presencial y realización de campañas de fidelización de clientes (Programa Bizigune-Asap)

- Distribución de correo y mensajería (envío y recepción)
- Actualización de bases de datos
- Coordinación con el resto de contratas que compartan el espacio de recepción (ejemplo: servicio de vigilancia) según los criterios marcados por Alokabide
- Apoyo a pedidos de material de oficina.
- **Así como cualesquier otros servicios propios de la gestión interna de recepción**

4. Realización de informes sobre el desarrollo del servicio. Como mínimo, los informes deberán recoger los siguientes aspectos desglosado por territorio y a nivel global:

- Informes operativos mensuales/anuales
  - número de usuarios atendidos (presencial, telefónica, telemática…) por:
    - franja horaria
    - Territorio histórico de origen
    - Idioma de atención
    - Motivos de las visitas según panel a concretar.
    - Documentación recibida
    - …
  - Posibles incidencias ocurridas en las instalaciones.
  - Propuestas de mejora detectadas
  - % de ocupación productiva de las personas que realizan el servicio.
  - Seguimiento de reiteraciones

- Informes de seguimiento de servicio mensuales/anuales
  - Bitácora mensual/anual de las gestiones realizadas
  - Comparación de indicadores con meses/años anteriores
  - Propuestas de mejora implantadas y realizadas

*Alokabide podrá solicitar todos aquellos informes puntuales que considere oportunos.

III. HORARIO

En general se establece 39 horas semanales de prestación del servicio que se repartirán entre horas de presencia física en oficina preferentemente y horas de gestión telemática tanto para el coordinador operativo como para los perfiles recepcionistas. La figura de supervisor operativo B realizará 19,5 horas.

La presencia física en oficinas podrá realizarse de diferente modo según las necesidades de Alokabide o situaciones específicas (como alertas sanitarias, pandemias o similar). Por ejemplo:

- Opción A:
  - De octubre a mayo en horario partido: de 8.00 a 14:30 y de 15:00 a 16:30 de lunes a jueves y los viernes de 8:00 a 15:00 horas.
  - En verano (junio a septiembre, ambos inclusive), de 8:00 a 15.00 horas

- Opción B:
  - De 8.00 a 15:00 horas en horario ininterrumpido

- Opción C:
  - Cualquier otra que se considere necesaria

Dentro de esa presencia física en oficinas estará incluido el horario de atención al público que podrá ser igual o menor a la misma según las necesidades de Alokabide.

La atención telemática podrá realizarse (bien dentro de las instalaciones de Alokabide o bien fuera) como:

- Complemento a la atención presencial
- Como horas de prestación del servicio completas realizadas de manera telemática.

IV. PERSONAL REQUERIDO Y PERFIL PROFESIONAL ASOCIADO

1. Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo completo de trabajo que cumpla el número, los perfiles y requisitos definidos a continuación para atender al servicio normal objeto del contrato:

Perfil recepcionista:

Para Araba-Alava
- Dos personas recepcionistas que cubran lo solicitado en el apartado III

Para Bizkaia
- Dos personas recepcionistas que cubran lo solicitado en el apartado III

Para Gipuzkoa
- Una persona recepcionista que cubra todo el horario indicado en el apartado III

Los anteriores perfiles, están sujetos a la obligación de subrogación, por el convenio colectivo de aplicación, II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center

En cualquier caso, por necesidades de servicio, se podrá requerir a petición de Alokabide, la reducción del servicio del segundo recepcionista en el territorio de Araba y Bizkaia, poniendo a disposición de cualquiera de las oficinas territoriales estos recursos sin ningún coste por parte de Alokabide.

Perfil coordinador operativo:

Con el objetivo de garantizar la estandarización del servicio, se requiere la figura de un coordinador operativo con 39 horas de prestación del servicio semanales que de soporte a los tres territorios. Entre sus funciones:

- Velar por la homogeneidad del servicio en los tres territorios históricos. Para ello realizará semanalmente, al menos un día por cada oficina, rotaciones por las tres recepciones comprobando in situ la calidad del servicio, incluso dando soporte a la atención a clientes en caso de que sea necesario.
- Velar por la homogeneidad del servicio de prestado por las recepciones territoriales y el resto de canales que Alokabide pone a disposición de la ciudadanía.
- Realizar la cobertura puntual de cualquiera de las ausencias del equipo de recepcionistas
- Fomentar colaboración y buena relación entre las personas del equipo.
- Realizar y actualizar información y manuales para el equipo de recepcionistas. La documentación generada durante la ejecución del contrato será entregada en formato electrónico a Alokabide
- Realizar la formación necesaria tanto para las nuevas incorporaciones de personal como para las nuevas directrices/ protocolos a implantar.
- Recopilar las nuevas necesidades del servicio,
- Coordinar el equipo de recepcionistas sobre las indicaciones que le traslade Alokabide
- Otras gestiones que se precisen dentro de su ámbito de actuación.

Perfil supervisor (supervisor b):

Se requiere la figura de un coordinador operativo con 19,5 horas de prestación del servicio semanales. Entre sus funciones:

- Planificar y coordinar los calendarios y horarios de prestación del servicio con antelación suficiente
- Planificar y coordinar la gestión de ausencias planificadas/ no planificadas del equipo
- Coordinar la atención de nuevas necesidades del servicio,
- Elaborar informes mensuales de gestión, revisar-ajustar los informes de cierre-indicadores y aquellos específicos que se requieran a solicitud de Alokabide
- Sustitución de funciones del perfil coordinador operativo en caso de ausencia extraordinaria
- Elaborar campañas específicas e informes de resultados.
- Otras gestiones que se precisen dentro de su ámbito de actuación

2. Perfil profesional asociado:

Perfil recepcionista:

Como se ha indicado, este perfil, está sujeto a la obligación de subrogación. En caso de que no se produzca la subrogación o en caso de sustitución del personal subrogado, los requisitos que debe cumplir el personal de nueva incorporación son:

- Formación mínima: Título de formación profesional (grado medio o superior) y/o Bachillerato
- Las condiciones exigibles al personal de la empresa adjudicataria que haya de ejecutar lo señalado para este perfil serán:
  - Conocimiento y experiencia de 2 años en trabajos de atención al cliente similares a los solicitados en el pliego
  - Formación específica en técnicas de atención al cliente acreditable vía certificados
  - Conocimiento de euskera: Se considerará que cumplen este perfil
    - Mínimo B2 o similar acreditable vía titulación
    - Estudios y formación realizados en euskera de manera acreditada (equiparables a un B2 o similar)
  - Experiencia en la utilización de bases de datos para la prestación de servicios de información a terceros
  - Mecanografía, conocimiento de las aplicaciones.
  - Habilidad en la búsqueda e interpretación de datos, de información o gestión de documentos
  - Facilidad de expresión y capacidad de síntesis para la recogida de información.
  - Objetividad y rigor en la información que se trasmite al cliente y en la redacción y picado de datos en las herramientas
  - Capacidad y buenas aptitudes para la comunicación.

Para la figura de coordinador operativo se requiere:

- Formación mínima: Título de formación profesional (grado medio o superior) y/o Bachillerato. Se valorará una titulación superior relacionada (Diplomatura, licenciatura, master….).
- Las condiciones exigibles al personal de la empresa adjudicataria que haya de ejecutar lo señalado para este perfil serán:
  - Conocimiento y experiencia de 4 años en trabajos de atención al cliente similares a los solicitados en el pliego
  - Formación específica en técnicas de atención al cliente y ventas acreditable vía certificados
  - Formación específica en gestión de conflictos y reclamaciones acreditada. Aptitud para la solución de problemas.
  - Conocimiento de euskera: Se considerará que cumplen este perfil
    - Mínimo B2 o similar acreditable vía titulación
    - Estudios y formación realizados en euskera de manera acreditada (equiparables a un B2 o similar)
  - Experiencia en la utilización de bases de datos para la prestación de servicios de información a terceros
  - Mecanografía, conocimiento de las aplicaciones.

- Habilidad en la búsqueda e interpretación de datos, de información o gestión de documentos
- Facilidad de expresión y capacidad de síntesis para la recogida de información.
- Objetividad y rigor en la información que se trasmite al cliente y en la redacción y picado de datos en las herramientas
- Capacidad y buenas aptitudes para la comunicación.

Para la figura de supervisor (B) se requiere:

- Formación mínima: Diplomatura o licenciatura
- Las condiciones exigibles al personal de la empresa adjudicataria que haya de ejecutar lo señalado para este perfil serán:
  - 5 años de experiencia en la gestión de equipos similares.
  - 5 años de conocimientos y experiencia en trabajos de atención afines a la naturaleza del servicio
  - Formación específica en técnicas de atención al cliente y ventas acreditable vía certificados
  - Formación específica en gestión de conflictos y reclamaciones acreditada. Aptitud para la solución de problemas.
  - Conocimiento de euskera: Se considerará que cumplen este perfil
    - Mínimo B2 o similar acreditable vía titulación
    - Estudios y formación realizados en euskera de manera acreditada (equiparables a un B2 o similar)
  - Experiencia en la utilización de bases de datos para la prestación de servicios de información a terceros

Además, el adjudicatario designará un **responsable general para el servicio** (diferente al supervisor) que actuará como interlocutor de la dirección de la empresa adjudicataria.

3. Equipo de refuerzo

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal de refuerzo seleccionado y formado para actuar en caso de sustitución de bajas diarias, huelgas, vacaciones, maternidades y paternidades o requerimientos de puntas de la demanda.

Los costes de sustitución de personal serán a cargo de la empresa adjudicataria y se realizarán cubriendo siempre el horario de atención (salvo casuísticas excepcionales)

4. Cambios en la composición del equipo de trabajo

Los cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo deberán ser comunicados con una antelación mínima de 15 días a su efectividad, y requerirán aprobación expresa por ALOKABIDE. Habrán de reunir en todo caso las condiciones y requisitos de solvencia técnica exigidos en el punto 2 de este apartado, debiendo recibir, durante el tiempo necesario y a cargo de la empresa adjudicataria, la formación, información y conocimiento necesarios para el óptimo desarrollo del servicio a prestar.

ALOKABIDE se reserva el derecho a solicitar cambios en la composición del equipo en aquellos casos que tras una valoración minuciosa y probada, se concluya la baja calidad del servicio prestado por la empresa adjudicataria y con el objetivo de que dicho cambio mejore la prestación del servicio.

5. Formación personal:

a) Formación inicial en los procedimientos y en técnicas de atención al cliente.
b) Formación continuada en temas especializados.
c) Formación específica en protección de datos
d) Formación para el reciclaje. Periódicamente, como mínimo una vez al año, el personal del servicio realizará cursos específicos en técnicas relacionadas con la atención y procedimientos. Esta información será por cuenta del adjudicatario

Toda la realización de la formación se acreditará ante Alokabide.

6. Subrogación personal:

Información particular a efectos de subrogación del personal perfil recepcionista.

Oficina Territorial de Araba

Categoría	Operador/a Especialista
Antigüedad	10/02/2020
Tipo Contrato	Obra
Salario Jornada Completa	14.555 €
% Jornada	89,74%
Salario Bruto	13.062 €

Categoría	Gestor/a telefónico/a
Antigüedad	02/10/2018
Tipo Contrato	Obra
Salario Jornada Completa	15.392 €
% Jornada	89,74%
Salario Bruto	13.813 €

Oficina Territorial de Gipuzkoa

Categoría	Gestor/a telefónico/a
Antigüedad	30/05/2011
Tipo Contrato	Indefinido
Salario Jornada Completa	15.392 €
% Jornada	89,74%
Salario Bruto	13.813 €

Oficina Territorial de Bizkaia

Categoría	Operador/a Especialista
Antigüedad	14/02/2011
Tipo Contrato	Indefinido
Salario Jornada Completa	14.555 €
% Jornada	89,74%
Salario Bruto	13.062 €

Categoría	Gestor/a telefónico/a
Antigüedad	07/11/2011
Tipo Contrato	Indefinido
Salario Jornada Completa	15.392 €
% Jornada	89,74%
Salario Bruto	13.813 €
Observaciones	Acuerdo reducción jornada por guarda legal

Observaciones generales	Convenio de aplicación Contact Center. No hay mejoras fuera de convenio

El personal descrito está suscrito al II Convenio Colectivo de ámbito estatal de sector de Contact Center.

V. FASES DEL PROYECTO Y PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES

Las principales fases que abarcará el servicio serán:

a) Inicio del contrato:

Al inicio del servicio se realizará una reunión de inicio de proyecto en la que se definirán entre otros aspectos:

- El cronograma de implantación del servicio

- Líneas generales del servicio (calidad del mismo, niveles de servicio, libro de estilo, enfoque etc)
- Periodicidad de las reuniones
- Cuestiones contractuales
- ….

De este modo, desde la fecha de inicio de contrato Alokabide proporcionará la información necesaria a la empresa adjudicataria para desarrollar de una manera adecuada el servicio.

b) Desarrollo del servicio:

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá encargarse de realizar todo lo señalado en el apartado II del presente pliego y de las prestaciones adicionales presentadas en su oferta.

Se realizarán reuniones de coordinación, al menos con periodicidad bimensual con el responsable general del servicio y mensual con el coordinador operativo. A solicitud de Alokabide, se podrán convocar cuantas reuniones se consideren necesarias.

c) Fin del servicio:

Se realizarán las reuniones de cierre que Alokabide considere necesarias para garantizar la correcta finalización del servicio manteniendo los niveles de atención establecidos en el presente pliego

La empresa adjudicataria hará entrega a Alokabide de los materiales generados durante la prestación del servicio.

VI. MEDIOS MATERIALES ADSCRITOS AL SERVICIO

Al menos la empresa adjudicataria deberá aportar:

Para el personal recepcionista:

- Equipos de protección Covid-19 (mascarillas, gel hidroacohólicos….)
- Tarjetas identificativas del personal que deberán ser visibles.
- Material de oficina específico y necesario para el cumplimiento de sus funciones.
- En caso de que los perfiles recepcionistas tengan que prestar servicio fuera de los puestos que Alokabide dispone, se considera que la empresa adjudicataria deberá aportar los medios técnicos y de infraestructura necesarios.
- Otras cuestiones que se consideren de interés.

Para el personal coordinador operativo:

- Equipos de protección Covid-19 (mascarillas, gel hidroacohólicos….)
- Tarjetas identificativas del personal que deberán ser visibles.
- Material de oficina específico y necesario para el cumplimiento de sus funciones.
- Ordenador portátil

- Móvil
- Otras cuestiones que se consideren de interés.

Para el personal supervisor:

- Equipos de protección Covid-19 (mascarillas, gel hidroacohólicos….)
- Móvil
- Otras cuestiones que se consideren de interés.

Nerea Piérola

Responsable del servicio de Atención

