

Diputación Foral de Álava

Servicio de atención a usuarios y usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal

Documento:

Pliego de Prescripciones Técnicas



1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir y valorar las condiciones que se deben cumplir para proporcionar un **“Servicio de atención a usuarios y usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal”**.

Este servicio debe gestionar la atención a los usuarios y las usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal.

Los objetivos del servicio deben ser la eficiencia, capacidad resolutive, proactividad, mejora continua y asunción de funciones de atención a estos usuarios y usuarias, con el fin de promover un medio de comunicación ágil entre este servicio proporcionado por la DFA y la ciudadanía.

Es condición indispensable que este servicio esté constituido de modo que sea capaz de garantizar durante la vigencia de este, aspectos tales como:

- Asegurar en todo momento los niveles de servicio acordados, con independencia de los cambios internos (rotaciones, organización, etc.) que sufra el adjudicatario.
 - Capacidad interna para mantener y gestionar el conocimiento.
 - Planificación en la evolución y renovación de recursos humanos que componen los equipos.
 - Procedimientos de formación y documentación de eficiencia probada.
 - Flexibilidad y capacidad de imprevistos.
 - Garantizar la transferencia de la gestión y operativa de los servicios, de cómo se prestan en la actualidad a los nuevos modelos propuestos, sin impacto negativo en las personas usuarias de los mismos.
-

2. ANTECEDENTES

La Diputación Foral de Álava (DFA) es competente en el transporte interurbano por carretera, para lo cual dispone de varias concesiones de transporte que discurren parcial o totalmente por su territorio. Dichas concesiones se integran dentro de las marcas Alavabus y Transporte Comarcal.

El transporte interurbano prestado por las líneas de Alavabus y por el Servicio de Transporte Comarcal, deriva en la necesidad de información continua y actualizada por parte de sus usuarios y usuarias, como son las consultas de horarios, paradas, tarifas, incidencias en los servicios, y demás información relacionada con estos medios de transporte.

Desde la entrada en servicio de las nuevas concesiones de Alavabus a mediados del año 2015, este servicio de atención a las personas usuarias se viene prestando con personal propio del Servicio de Movilidad y Transportes de la DFA, al que se le trasladan directamente las llamadas recibidas en la centralita general de la DFA para realizar cualquier tipo de consulta.

Con la puesta en marcha del Servicio de Transporte Comarcal el pasado 1 de julio de 2019, en el que las personas usuarias requieren de una reserva anticipada (vía web o telefónica) de los trayectos a realizar, se empezaron a tramitar dichas reservas desde el personal de la centralita de la DFA y se decidió extender el horario de ésta a los sábados de 8h a 15h, para así poder facilitar la realización de sus reservas. No obstante, todas las llamadas relacionadas con la información de dicho servicio se siguen atendiendo por el personal del Servicio de Movilidad y Transportes de forma directa.

Habiendo pasado dos años desde la implantación del nuevo Servicio de Transporte Comarcal y realizado su plan de evaluación, por los datos obtenidos, ha quedado patente que el uso de las reservas telefónicas a través de la centralita es mucho más elevado de lo esperado, en detrimento de las reservas realizadas vía web.

Asimismo, dentro del citado plan de evaluación en que se recogieron las diferentes sugerencias, peticiones y aportaciones realizadas por las Cuadrillas alavesas, Ayuntamientos, Juntas Administrativas, usuarios y usuarias así como operadores que prestan el servicio, se ha constatado la necesidad de adecuar las tareas que se prestan desde de la centralita, tanto desde el punto de vista del horario para la realización de las reservas, como a nivel informativo del Transporte Comarcal y las líneas de Alavabus, dado que ambos servicios de transporte están interrelacionados.

A todo ello se une el hecho del gran incremento de viajeros y viajeras en ambos servicios, la reciente inclusión de nuevas líneas de Alavabus como la 18-Vitoria-Gasteiz/Durango y la 19-Vitoria-Gasteiz/Miranda, la próxima inclusión de la línea Bilbao-Pamplona y la inclusión de la venta y reserva anticipada de billetes en todas las líneas de Alavabus.

3. INFORMACIÓN GENERAL RELATIVA AL SERVICIO DE TRANSPORTE DE ALAVABUS

Las líneas regulares de autobuses interurbanos de Álava (Alavabus) se corresponden con las concesiones y líneas que se detallan a continuación:

- AR01 – Alava Central
 - Línea 1: Vitoria-Gasteiz / Zigoitia
 - Línea 2: Vitoria-Gasteiz / Aramaio
 - Línea 3: Aramaio / Arrasate
 - Línea 4: Vitoria-Gasteiz / Narbaiza
 - Línea 5: Vitoria-Gasteiz / Alegría-Dulantzi / Araia
 - Línea 6: Vitoria-Gasteiz / Santa Cruz de Campezo - Santikurutze Kanpezu / Estella-Lizarra
 - Línea 13: Vitoria-Gasteiz / Nanclares-Langraiz / Villanueva / Bóveda
- AR02 – Ayala
 - Línea 14: Vitoria-Gasteiz / Murgia / Izarra
 - Línea 15: Vitoria-Gasteiz / Amurrio / Laudio-Llodio
 - Línea 16: Artziniega / Amurrio / Laudio-Llodio / Okondo
- AR03 – Rioja Alavesa
 - Línea 7: Vitoria-Gasteiz / Lagrán
 - Línea 8: Logroño / Laguardia
 - Línea 9: Vitoria-Gasteiz / Logroño
 - Línea 10: Logroño – Haro
 - Línea 11: Logroño / Villabuena de Alava – Eskuernaga
 - Línea 12: Vitoria-Gasteiz / Haro
- C01 – Miranda de Ebro / Vitoria-Gasteiz / Durango
 - Línea 18: Vitoria-Gasteiz / Durango
 - Línea 19: Vitoria-Gasteiz / Miranda de Ebro
- C02 – Bilbao / Logroño
 - Línea 17: Bilbao / Logroño
- C03 – Bilbao/Pamplona
 - Línea 20: Bilbao / Pamplona

En cualquier caso, este servicio incluirá las líneas y/o concesiones nuevas que pudieran surgir en el tiempo de vigencia de este servicio.

El número de viajeros por concesión en el año 2019 fueron aproximadamente los siguientes:

- AR01 – Alava Central – 316.368 viajeros.
- AR02 – Ayala – 247.074 viajeros.

- AR03 – Rioja Alavesa – 283.215 viajeros.
- C01 – Miranda de Ebro / Vitoria-Gasteiz / Durango – 224.664 viajeros.
- C02 – Bilbao / Logroño – 204.010 viajeros.
- C03 – Bilbao / Pamplona – 223.427 viajeros.

TOTAL: 1.498.758 viajeros

4. INFORMACIÓN GENERAL RELATIVA AL SERVICIO DE TRANSPORTE COMARCAL

Los lotes del Transporte Comarcal (TC) y los viajeros de cada uno de ellos en 2019 se detallan a continuación:

- Lote 2 – Amurrio/Arrespaldiza – 1150 viajeros.
- Lote 3 – Amurrio/Orduña – 2397 viajeros.
- Lote 4 – Aramaio – 136 viajeros.
- Lote 5 – Izarra/Murgia – 2497 viajeros.
- Lote 6 – Legutio – 1 viajero.
- Lote 7 – Dulantzi/Alegría – 103 viajeros.
- Lote 8 – Agurain/Salvatierra – 787 viajeros.
- Lote 9 – Araia – 700 viajeros.
- Lote 10 – Kuartango – 3.461 viajeros.
- Lote 11 – Espejo/Villanueva de Valdegovía – 2111 viajeros.
- Lote 12 – Pobes – 2.226 viajeros.
- Lote 13 – Iruña Oka – 3.477 viajeros.
- Lote 14 – Miranda de Ebro – 1383 viajeros.
- Lote 15 – La Puebla de Arganzón – 495 viajeros.
- Lote 16 – Treviño Este – 986 viajeros.
- Lote 17 – Treviño Oeste – 3072 viajeros.
- Lote 18 – Maeztu/Maestu – 695 viajeros.
- Lote 19 – Kanpezu – 1040 viajeros.
- Lote 20 – Urizaharra/Peñacerrada – 1128 viajeros.
- Lote 21 – Bernedo – 1200 viajeros.
- Lote 22 – Guardia/Laguardia – 609 viajeros.

TOTAL: 29.654 viajeros

En cualquier caso, este servicio incluirá los lotes y/o concesiones nuevas que pudieran surgir en el tiempo de vigencia de este servicio.

5. INFORMACIÓN GENERAL RELATIVA A LAS LLAMADAS RECIBIDAS EN LA CENTRALITA DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ALAVA

Según los datos aportados desde la centralita de la Diputación Foral de Álava se puede concluir que el volumen y tipología de llamadas recibidas en el Servicio de Movilidad relativas a los servicios de Alavabus y de Transporte Comarcal son aproximadamente:

- Una media de 1.500 llamadas/mes incluyendo información general y reservas del Transporte Comarcal. De esas llamadas unas 250 se corresponden con reservas del Transporte Comarcal.
- El reparto de las llamadas medio por día de la semana se corresponde con el siguiente:
 - o Lunes – 16%.
 - o Martes – 19%.
 - o Miércoles – 20%.
 - o Jueves – 20%.
 - o Viernes – 18%.
 - o Sábado – 7%.
- El reparto de las llamadas por idioma se corresponde con el siguiente:
 - o Euskera – 1%.
 - o Castellano – 99%.

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá responder a este pliego con una concepción avanzada y moderna del modelo técnico y organizativo de un servicio de Centro de Atención que cubra el alcance descrito, debiendo de estar diseñado con una clara orientación al cliente y con el objetivo estratégico de mejorar la satisfacción de la ciudadanía.

Tal y como se ha descrito anteriormente, este servicio debe gestionar la atención a los usuarios y las usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal. Esta atención se realizará vía telefónica, para lo que se dispone de un número de teléfono exclusivo, vía correo electrónico, para lo que se generará la correspondiente cuenta de correo exclusiva para el servicio y vía redes sociales (twitter, Instagram,...) para lo que se generarán las correspondientes cuentas exclusivas para el servicio.

El servicio prestado deberá cubrir las siguientes actividades:

- Información sobre condiciones de uso de cada servicio.
- Información sobre horarios, líneas y transbordos.
- Información sobre tarifas y modos de pago.
- Información sobre localización de paradas.
- Derivación de llamadas a las compañías concesionarias, en los casos oportunos.
- Recepción y registro de incidencias, sugerencias y quejas, y posterior reporte al servicio de Movilidad y Transportes.
- Realizar, modificar o cancelar las reservas de los trayectos del Transporte Comarcal.
- Asistencia a la venta anticipada para la compra de billetes de Alavabus, así como realizar, modificar o cancelar reservas con tarjeta BAT en Alavabus.
- Promoción de los canales web y app de Alavabus y del Transporte Comarcal entre los usuarios de ambos servicios.
- Otras cuestiones susceptibles de poder atenderse desde el servicio, previo análisis por parte del Servicio de Movilidad.

El horario de atención de este servicio será de 7:30h a 20:00h, de lunes a domingo, todos los días del año excepto el 25 de diciembre y el 1 de enero.

Este servicio se deberá proporcionar indistintamente en euskera y en castellano, para ello se deberá garantizar la atención en ambos idiomas en cualquier momento del servicio.

Previamente a la entrada en servicio, desde el Servicio de Movilidad se realizará una formación sobre los aspectos y peculiaridades del mismo al personal que la empresa adjudicataria considere necesario.

En cualquier caso, esta información relativa a los servicios de Alavabus y el Transporte Comarcal se encuentra disponible en la web www.araba.eus/alavabus y en documentación que dispone la DFA y que se pondrá a disposición de la empresa adjudicataria al inicio del servicio.

7. CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio telefónico deberá prestarse de acuerdo con los siguientes niveles de servicio que se medirán anualmente mediante los siguientes indicadores:

- INDICADOR 1: Nivel de Atención (Porcentaje de llamadas atendidas): 90%.
- INDICADOR 2: Nivel medio de espera de personas que han entrado en cola (Tiempo medio de espera en la atención de las llamadas): 25 segundos.
- INDICADOR 3: Nivel de Respuesta en menos de 20 segundos (Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 segundos): 85%.

Para la contabilización y cálculo anual de estos indicadores solo se tendrán en cuenta los meses donde el número de llamadas recibidas sea inferior a 1.500 llamadas/mes.

Si durante la prestación del servicio telefónico, éste se ve interrumpido debido a la indisponibilidad de la Centralita de la DFA, el periodo durante el que no se pueda prestar el servicio debido a esta interrupción no se incluirá en el cálculo de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Diputación Foral de Álava un planteamiento de control de la calidad que contemple el seguimiento y adecuación de la formación del personal, la detección de todos los desvíos que aparezcan y su reconducción, el mantenimiento de la documentación asociada a la prestación del servicio y el control de su difusión, y la elaboración de informes de actividad y seguimiento.

Dadas las especificidades del servicio, se debe indicar pormenorizadamente cuál será el planteamiento que se hace a la adaptación a la curva de la demanda del servicio, incidiendo la importancia de seguir manteniendo los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

Del mismo modo, la empresa adjudicataria deberá ofrecer los siguientes informes mensuales que deben recoger como mínimo la siguiente información:

- Número de llamadas recibidas, atendidas y perdidas, así como su distribución horaria.
- Número de correos electrónicos recibidos y contestados, así como su distribución horaria.
- Número de contestaciones en redes sociales, así como su distribución horaria.
- Distribución de las consultas por temas.
- Tiempo medio de llamada.
- Tiempo medio de espera de llamada.
- Porcentaje de llamadas desviadas al Servicio de Movilidad.
- Porcentaje de correos electrónicos desviados al Servicio de Movilidad.
- Porcentaje de consultas en redes sociales desviados al Servicio de Movilidad.
- Indicadores de servicio relativos a los ANS establecidos del mes en curso.
- Indicadores de servicio relativos a los ANS acumulados desde el comienzo del servicio hasta el mes en curso.
- Detalle de las incidencias surgidas (listado de incidencias, detalle sobre el origen de las mismas, respuestas dadas, etc.).

Anualmente se remitirá a la DFA una memoria en donde se incluya un resumen de los datos del servicio, las circunstancias más relevantes del mismo y los planteamientos de mejora del servicio que el adjudicatario considere en base a su experiencia del año.

La ubicación del personal del servicio será en locales de la empresa adjudicataria. En caso de que sea necesario, se requerirá la disponibilidad de medios técnicos (equipamiento, comunicaciones, tecnología de centralita, etc.) a nivel de capacidad y disponibilidad (redundancias, robustez, etc.) de la sede propuesta.

Todos los elementos entre la DFA y el centro de servicios, si es que la solución propuesta así lo requiere, serán responsabilidad de la empresa adjudicataria, tanto en su instalación como en su mantenimiento posterior y coste.

Igualmente, serán por cuenta de la empresa adjudicataria todos los gastos derivados de los desplazamientos del personal técnico para la prestación del servicio o formaciones requeridas, así como el equipamiento, consumibles, telefonía, transporte y líneas de comunicación con la DFA del centro desde el que se presta el servicio.

Las líneas de voz y datos necesarias para la prestación del servicio serán competencia de la empresa adjudicataria, tanto en su contratación, instalación y mantenimiento posterior.

El Adjudicatario reconoce el derecho de la DFA a llevar a cabo inspecciones y/o auditorias, por medio de personal externo o propio de la DFA de las actividades de la empresa adjudicataria y subcontratistas si los hubiera.

Ante el requerimiento de la DFA, en cualquier momento y cuantas veces sea necesario, la empresa adjudicataria facilitará el acceso a sus instalaciones para comprobar prestación de servicios, realizar auditorías., etc.

8. MEMORIA TÉCNICA

Las diferentes empresas que opten a este servicio deberán proponer en su oferta el modelo técnico y organizativo que consideren más eficaz para la consecución de los objetivos anteriormente mencionados.

En la oferta deberá venir perfectamente definido cuál es el planteamiento de estructura, recursos con los que se propone asumir y llevar a cabo la totalidad de los servicios objeto del concurso (personas, equipos, herramientas, etc.) y el modelo de relación entre los distintos perfiles. Es decir, supervisión y asignación de tareas y responsabilidades de los equipos que se encuentren ubicados en los diferentes servicios, así como coordinación y organización de estos.

Además, tal y como se ha mencionado, se incluirá el planteamiento de control de calidad y de la adaptación a la curva de demanda, así como un ejemplo del contenido de un informe mensual y de la memoria anual.

Finalmente, el proveedor deberá de especificar claramente cómo plantea gestionar su relación con la Diputación Foral de Álava.

9. PRESUPUESTO Y PLAZO

El plazo de ejecución de este servicio será de 1 año desde la firma del contrato con posibilidad de dos prórrogas anuales.

El presupuesto para este servicio se ha establecido en 165.289,26 €, más 34.710,74 € (21% de IVA) con un total de 200.000 € IVA incluido por cada uno de los años de servicio.

Este contrato/proyecto es susceptible de ser financiado por la Unión Europea en el marco de los fondos NextGenerationEU.