



Anexo

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES **TÉCNICAS**

SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE TRÁFICO DE EUSKADI

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

Nº	EPÍGRAFE	Pág
	PORTADA	1
	ÍNDICE	2
1	OBJETO DEL CONTRATO	3
2	CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
3	PERFIL Y FORMACIÓN DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO	13
4	COORDINACIÓN ENTRE DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y LA EMPRESA CONTRATISTA	17
5	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18
6	PLAN DE CALIDAD: AUDITORÍAS Y CONTROL DE GESTIÓN	21
7	FACTURACIÓN	23

1. OBJETO DEL CONTRATO: Encuadramiento Competencial y Funcional

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, de conformidad con el Decreto 318/2024, de 29 de octubre, por el que se establece su estructura orgánica y funcional, ostenta, entre otras, la siguiente función:

- Informar a la ciudadanía sobre el estado del tráfico en las vías públicas.

El Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi (CGTE-ETKZ, en adelante) se encarga de la gestión de la circulación y el tráfico interurbano en la red de carreteras de Euskadi, a través de los sistemas y estrategias definidos en el sistema de Gestión de Tráfico.

Gestión de Tráfico consiste en el desarrollo y realización de actuaciones orientadas a supervisar, mediante la monitorización en tiempo real, del estado de la circulación y el tráfico interurbano en la Comunidad Autónoma de Euskadi, adoptando las estrategias y medidas de ordenación y regulación del tráfico adecuadas en cada momento para prevenir la congestión circulatoria y garantizar su movilidad y seguridad, así como la detección y pronta respuesta a los incidentes de tráfico en las vías interurbanas de la red de carreteras siguiendo para ello los protocolos establecidos y, en su caso, coordinando los recursos dispuestos para ello. Especialmente, se pretende informar a la ciudadanía de una forma directa, instantánea y resolutive sobre el tráfico y la seguridad vial de la red viaria vasca, y mejorar la planificación de la gestión del tráfico en Euskadi.

El Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico se presta a través del número telefónico de información sobre tráfico 011, que suministra información actualizada y completa sobre la situación del tráfico, las incidencias de cualquier tipo, o las restricciones a la circulación de mercancías peligrosas, vehículos pesados u otro tipo de limitaciones u obstáculos.

El Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico no comprende la prestación material de la asistencia requerida por la ciudadanía, que corresponde a las Administraciones y entidades competentes de acuerdo con sus normas de atribución de competencias, organización y funcionamiento interno.

La gestión del tráfico en Euskadi se configura como un servicio público esencial, de responsabilidad pública y prestado con medios públicos. En cambio, la atención de llamadas de tráfico es un servicio público que se presta con medios externos a la Administración Pública, de los que ésta se provee por medio de un procedimiento de contratación.

La atención de llamadas de tráfico es, igualmente, un servicio de tipo auxiliar o complementario que, de conformidad con la Instrucción Sexta del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 29 de abril de 2014, por el que se aprueban Instrucciones sobre buenas prácticas en la celebración de Contratos de Servicios, se configura como servicios de atención a la ciudadanía que consisten en la interlocución o intermediación con la Administración.

El número de teléfono 011 de tráfico no es gratuito, pues tiene el coste de una llamada nacional, pero el servicio de información que presta sí es gratuito.

El personal de la empresa contratista debe reunir las condiciones de perfil y formación inicial que se relacionan en este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT, en adelante).

La financiación del Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico corre a cargo del Presupuesto de la Dirección de Tráfico (DT, en adelante), dependiente de la Viceconsejería de Protección Civil del Departamento de Seguridad.

2. CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE TRÁFICO 011

La función Operativa Básica del Servicio de Atención Telefónica 011 consiste en:

- Atender las llamadas 011 de información del tráfico que se reciban en el CGTE-ETKZ, provenientes de los usuarios de la red viaria de Euskadi.

La función **Operativa Básica** (desempeñada por **Teleoperadores/as**) de Atención de Llamadas de Tráfico, implica una actividad no especializada que consiste en el asesoramiento e información primarios a consultas y solicitudes de información sobre el tráfico, que pueden abordarse de manera rutinaria, siguiendo de manera automática un argumentario sistematizado y protocolizado.

Las tareas más significativas de la función Operativa Básica de este Servicio son las siguientes:

- Consulta continua de las aplicaciones que integran el Sistema de Información de Tráfico, para proporcionar a los usuarios de la red viaria información en tiempo real.
- Identificación, clasificación y atención de la demanda asociada a las llamadas del 011.
- Aplicación de los protocolos de respuesta y de las técnicas operativas de atención de llamadas correspondientes.
- Atención en primera instancia de las llamadas de emergencias 112 recepcionadas en el teléfono 011 por error o confusión de la persona comunicante. Traspaso de la llamada al Servicio 112 SOS-Deiak aportando los datos primordiales de dicha emergencia.
- Desempeño de tareas de naturaleza similar a las anteriormente descritas, que los avances tecnológicos permitan desarrollar en el futuro en el Sistema de Información de Tráfico.
- Horario de funcionamiento: las 24 horas/día, todos los días del año.

El Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico exige también el desarrollo de una función **Operativa Especializada** (desempeñada por **Gestores/as**) que implica una actividad consistente en el asesoramiento profesional a incidencias complejas de tráfico (accidentes de tráfico, episodios de nevadas o hielo en la carretera, obstáculos que ponen en riesgo la circulación, etc.), que no pueden abordarse de manera rutinaria, siguiendo de manera automática un argumentario sistematizado y protocolizado. Para identificar exactamente, discernir y diagnosticar correctamente la incidencia de tráfico reportada debe desempeñar e interactuar los conocimientos y habilidades adquiridas, con el objeto de facilitar a los Responsables de la Dirección de Tráfico la toma de decisiones y la activación de las medidas y recursos de todo tipo que se consideren necesarias o convenientes para resolver el incidente de tráfico.

Además de esa función operativa especializada, se desarrollan también las siguientes actuaciones:

- Difusión de la información referente a eventos que tengan o puedan tener afección en la circulación de la red viaria interurbana de Euskadi (accidentes, retenciones, obras en calzada, pruebas deportivas, estado meteorológico o fechas con restricciones especiales de circulación), alimentando de forma continua la página Web de la Dirección de Tráfico (www.trafikoa.euskadi.eus) así como el canal X (antigua Twitter) de la Dirección de Tráfico (@Trafikoa EJGV).
- Realizar el seguimiento de todos los incidentes activos e informar puntualmente de su evolución hasta su resolución a través de distintas aplicaciones informáticas e informes de situación.

Entre las tareas más significativas de la función **Operativa Especializada**, cabe citar las siguientes:

- Actuar ocasionalmente como refuerzo de los puestos operativos básicos del Servicio cuando se produzca un incremento extraordinario en el número de llamadas.
- Atender y actualizar la información contenida en las aplicaciones informáticas integradas en el Sistema de Información de Tráfico.
- Seguimiento y documentación de las actuaciones de tráfico abiertas en tiempo real (aplicación Euskarri).
- Realización de informes sobre el desarrollo del trabajo.
- Actualización de los ficheros informáticos de bases de datos GIS.
- Vigilancia de las imágenes del circuito cerrado de cámaras de carretera CCTV, a efectos de recabar información actualizada de la situación del tráfico.
- Difusión de información de tráfico mediante los Paneles informativos de Mensajería Variable, siguiendo los protocolos establecidos por los Responsables de la DT.
- Desempeño de tareas de naturaleza similar a las anteriormente descritas, que los avances tecnológicos permitan desarrollar en el futuro en el Sistema de Información de Tráfico (seguimiento itinerario de los Transportes Especiales por geolocalización, filtrado de incidencias de tráfico recepcionadas por V-16, etc.).
- Horario de funcionamiento: las 24 horas/día, todos los días del año.

El Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico exige, además, el desarrollo de una función de **Supervisión** (desempeñada por un **Supervisor/a**, con independencia de su categoría profesional) que consiste en:

- Supervisar la labor tanto de las personas que desempeñan las funciones Operativas Básicas y Especializadas, estableciendo las líneas de trabajo más eficaces y eficientes para que el grado de integración de dichas funciones sea óptimo.
- Informar a los Responsables de la DT de cualquier eventualidad técnica u operativa que afecte al desarrollo del Servicio, como por ejemplo:
 - Incidentes no rutinarios.
 - Llamadas de Autoridades y de medios de comunicación.
 - Incidencias en las instalaciones y en el funcionamiento de los equipos.
 - Quejas y reclamaciones atendidas.

Entre las tareas más significativas que corresponden a esta función de **Supervisión**, cabe citar las siguientes:

- Supervisión de las llamadas, avisos y comunicaciones recibidas sobre cualquier incidente que tenga o pueda tener afección en la fluidez del tráfico de la red viaria interurbana de Euskadi.
- Supervisión de la información contenida en las aplicaciones informáticas integradas en el Sistema de Información de Tráfico.
- Dimensionar de forma adecuada el personal Operativo Básico y Especializado en situaciones especiales como nevadas, fechas de Operación Salida/Retorno del verano u otras circunstancias especiales (ferias, conciertos, festividades, etc.).
- Realización de informes de llamadas recibidas, detallando el Nivel de Servicio ofertado y demandado, duración de las llamadas, tipología de las consultas, procedencia de las llamadas, idioma empleado, etc.

- Supervisión de la aplicación de los protocolos de respuesta y de las técnicas operativas correspondientes a este Servicio.
- Comprobar la información obtenida por el personal operativo, contrastarla con las bases de datos correspondientes, y poner en su conocimiento aquellos detalles de interés para su difusión a los usuarios de la red viaria.
- Recibir y adiestrar en el desempeño de sus tareas a las nuevas incorporaciones de personal, tanto Operativo Básico como Especializado.
- Seguimiento de averías del equipamiento de tráfico desplegado en la red viaria interurbana (cámaras CCTV, paneles de mensaje variable PMVs, estaciones de aforos, etc.).
- Supervisión de los mensajes difundidos a través de los PMVs.
- Realización de Auditorías de Calidad del Servicio operativo, con carácter semestral, y elaboración de los informes correspondientes incluyendo propuestas de mejora.
- Especial vigilancia en el cumplimiento de las normas gramaticales, semánticas y de género, en los mensajes o tuits del Twitter de la DT, para los dos idiomas oficiales de la CAPV.
- Horario de funcionamiento: desde las 08:00 hasta las 17:00 horas, de lunes a viernes. Disponibilidad mediante teléfono móvil las 24 horas del día, los 365 días del año.

El Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico exige, finalmente, el desarrollo de una función de **Responsable de Sala**, con el carácter de Responsable de Servicio, que consiste en:

- Puesta en conocimiento de los Responsables del CGTE-ETKZ y de la Dirección de Tráfico de cualquier incidente con afección al estado del tráfico, a efectos de que dichos Responsables puedan activar las medidas de gestión de tráfico que correspondan.
- Seguimiento de los datos que las estaciones de aforos instaladas en la red viaria y conectadas con el CGTE-ETKZ recogen en tiempo real, con la finalidad de que la información sobre los flujos de tráfico esté actualizada.

Entre las tareas más significativas que desempeña la función de **Responsable de Sala** se encuentran las siguientes:

- Recogida de datos para la elaboración de informes estacionales de densidades de tráfico.
- Intercambio de información sobre el estado del tráfico rodado con otros Centros de Control de Tráfico dependientes de otras instituciones tanto dentro de la CAPV (Diputaciones Forales y Autopistas) como fuera de ella (DGT-Valladolid, Centro de Coordinación de Hendaia)
- Colaboración y apoyo al personal encargado de la Supervisión del Servicio en el desempeño de las tareas de Supervisión anteriormente enumeradas.
- Horario de funcionamiento: las 24 horas/día, todos los días del año.

NOTA: las tareas que no estén procedimentadas específicamente y requieran la toma de decisión por parte de una autoridad competente, serán canalizadas, en función de la ubicación del incidente de tráfico, a través de la correspondiente Unidad Territorial de Tráfico de la Ertzaintza.

a) Dimensionamiento ordinario del Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico 011

El Servicio de Atención de Llamadas al número telefónico 011, en su función **Operativa Básica**, tiene la característica NON-STOP, prestándose sin interrupción las 24 horas del día, los 365 días del año.

Una semana tipo de calendario de trabajo tiene el desarrollo aproximado que se muestra en las tablas siguientes. En la primera, los números representan la cuantificación horaria aproximada del Servicio requerido. En la segunda, los números de la tabla representan, a modo referencia, la forma en que se organizan los turnos y equipos de trabajo actualmente, todo ello para conocimiento de las empresas licitadoras y sin que tenga carácter obligatorio o definitivo.

NIVEL APROX. DEL SERVICIO (HORAS)

Turno	L	M	X	J	V	S	D
M	16	16	16	16	16	16	16

T	16	16	16	16	16	16	16
N	8	8	8	8	8	8	8
M = Mañana (de 06:45 a 14:45 h). T = Tarde (de 14:45 a 22:45 h). N = Noche (de 22:45 a 06:45 h).							

Nº ACTUAL PUESTOS DE OPERACIÓN

Turno	L	M	X	J	V	S	D
M	2	2	2	2	2	2	2
T	2	2	2	2	2	2	2
N	1	1	1	1	1	1	1

NOTA: De acuerdo con los parámetros de explotación del Servicio, podrá solicitarse la adecuación, reducción o ampliación de la prestación anterior durante el periodo de vigencia del contrato, sin producirse variación alguna en los importes del precio/servicio establecidos en el contrato.

La función **Operativa Especializada** del Servicio de Llamadas de Tráfico tiene también la característica NON-STOP, prestándose sin interrupción las 24 horas del día, los 365 días del año.

Una semana tipo de calendario de trabajo tiene el desarrollo aproximado que se muestra en las tablas siguientes. En la primera, los números representan la cuantificación horaria aproximada para el desempeño de esta función. En la segunda, los números de la tabla representan, a modo referencia, la forma en que se organizan los turnos y equipos de trabajo actualmente, todo ello para conocimiento de las empresas licitadoras y sin que tenga carácter obligatorio o definitivo.

NIVEL APROX. DEL SERVICIO (HORAS)

Turno	L	M	X	J	V	S	D
M	32	32	32	32	32	24	24
T	32	32	32	32	32	24	24
N	24	24	24	24	24	24	24
M = Mañana (de 06:45 a 14:45 h). T = Tarde (de 14:45 a 22:45 h). N = Noche (de 22:45 a 06:45 h).							

Nº ACTUAL PUESTOS DE COORDINACIÓN

Turno	L	M	X	J	V	S	D
M	4	4	4	4	4	3	3
T	4	4	4	4	4	3	3
N	3	3	3	3	3	3	3

NOTA: De acuerdo con los parámetros de explotación del Servicio, podrá solicitarse la adecuación, reducción o ampliación de la prestación anterior durante el periodo de vigencia del contrato, sin producirse variación alguna en los importes del precio/servicio que determine el referido contrato. Siempre en función de la carga de trabajo, durante el período estival, se podrá reducir la cobertura en una persona gestora/turno, si así lo determinan los Responsables de la DT.

Respecto del dimensionamiento ordinario de la función de **Supervisión**, su horario de funcionamiento es desde las 08:00 hasta las 17:00 horas, de lunes a viernes. En la actualidad el número de puestos es de 1, abarcando parte del turno de Mañana y del de Tarde, entre lunes y viernes.

Respecto del dimensionamiento ordinario de la función de **Responsable de Sala**, su horario de funcionamiento es de 24 horas/día, todos los días del año. En la actualidad el número de puestos es de 1 por cada turno de Mañana, Tarde y Noche.

b) Dimensionamiento del Servicio de Refuerzo en Atención de Llamadas de Tráfico 011

Se entiende por Servicio de Refuerzo la garantía, por parte de la empresa contratista, de incrementar la dimensión ordinaria del Servicio, incorporando más **puestos de Operación Básica** en un tiempo máximo de 1:30 horas, ante incidencias de gran envergadura en la red viaria que provocan un gran incremento en el volumen de llamadas atendidas en el número telefónico 011. Se activarán los refuerzos bajo decisión de los Responsables de la DT.

La empresa contratista se compromete a disponer permanentemente del personal que sea necesario, capaz de reforzar el Servicio de Atención

Telefónica 011 (a modo de aproximación en la actualidad este Servicio se encuentra cubierto con 4 puestos).

La empresa contratista se hará cargo de los medios y gastos para la localización y contacto con el personal de refuerzo.

Por otra parte, para los casos de episodios de grandes nevadas o cualquier otra situación de urgencia o emergencia de tráfico que se produzca en las carreteras, puede ser necesario reforzar el número de puestos que integran el Servicio hasta completar **un máximo de 20 puestos.**

Para la función **Operativa Especializada**, se entiende por refuerzo la garantía de incorporar más personal en un tiempo máximo de 1:30 horas, ante incidencias de gran envergadura en la red viaria que provocan un gran incremento en el volumen de llamadas al 011 que requieren ser atendidas. Se activarán los refuerzos bajo decisión de los Responsables de la DT.

La empresa contratista se compromete a disponer permanentemente del personal que sea necesario capaz de reforzar la plataforma de gestión incidental requerida (a modo de aproximación en la actualidad este Servicio se encuentra cubierto con 2 puestos).

La empresa contratista se hará cargo de los medios y gastos para la localización y contacto con el personal de refuerzo.

El Servicio de Refuerzo estará predeterminado y quedará plasmado en el calendario de trabajo. Lógicamente cumplirán con los mismos requisitos, tanto de perfil como de formación, exigidos para el Servicio ordinario.

Por otra parte, para los casos de episodios de grandes nevadas, o cualquier otra situación de urgencia o emergencia de tráfico que se produzca en las carreteras, puede ser necesario reforzar el número de personas que desempeñan la función Operativa Especializada hasta completar **un máximo de 10 puestos.**

c) Dimensión global en horas del Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico 011

El Servicio, como ya se ha indicado, tiene la característica de ser ininterrumpido, 24 horas los 365 días del año. Por ello, aproximadamente, la cobertura de un puesto de operación conlleva un mínimo de 5 personas. No obstante, las licitadoras deberán prever contingencias como bajas y licencias, eventos y operaciones especiales, meteorología adversa y, en general, dispositivos de riesgo previsibles que impliquen refuerzos del Servicio.

De acuerdo con el dimensionamiento expresado en los cuadros anteriores y, teniendo en cuenta las referidas contingencias, la dimensión global de los diferentes servicios en número de horas es, aproximadamente, la siguiente:

- Función Operativa Básica de Tráfico: 13.000 horas.
- Función Operativa Especializada de Tráfico: 28.500 horas.
- Función Supervisión de Tráfico: 1.600 horas.
- Función Responsable de Sala de Tráfico: 8.900 horas.

3. PERFIL Y FORMACIÓN DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO

A. PERFIL

a) Funciones Operativas Básicas del teléfono de Atención de Llamadas de Tráfico 011

- Título de Bachiller Superior, BUP, FP2 o equivalente.
- Experiencia mínima de un año en trabajos de atención telefónica en plataformas Contact-Center.
- Aptitud verbal y buena dicción. Correcta expresión escrita.

- Mecanografía: rapidez de escritura sobre el teclado, por encima de 200 pulsaciones por minuto.
- Agilidad mental.
- Empatía.

b) Funciones Operativas Especializadas del Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico

Además de las características de perfil ya mencionadas en el anterior apartado se requiere:

- Práctica en el manejo de aplicaciones ofimáticas.
- Control emocional y capacidad de control en situaciones de estrés.
- Capacidad de síntesis y razonamiento (identifica y diferencia las incidencias reportadas por las personas usuarias mediante la interacción de los conocimientos adquiridos)
- Predisposición para el trabajo en equipo.
- Sentido de la responsabilidad, disciplina y motivación por el puesto.

c) Funciones de Supervisión del Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico

Además de las características de perfil ya mencionadas en el anterior apartado se requiere:

- Una experiencia mínima de tres años en plataformas Contact-Center.
- Capacidad de liderazgo, organización y coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad didáctica, de organización de la información y documentación.
- Dominio de técnicas de auditoría en la atención telefónica.

- Destrezas en el manejo de redes sociales.

d) Funciones de los Responsables de Sala de Tráfico

Además de las destrezas y habilidades enumeradas en los anteriores apartados, se requiere formación universitaria en Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática, Ingeniería de las Tecnologías de Telecomunicaciones o titulaciones afines.

Acreditación del Perfil

Para acreditar los perfiles a), b), c) y d) descritos, la empresa adjudicataria aportará Curriculum Vitae del personal dedicado a prestar estos servicios, acreditando mediante título o certificación oficial la titulación requerida. Respecto a la experiencia y demás requisitos de perfil podrá acreditarse mediante cualquier medio admisible en Derecho o mediante una Declaración responsable de la empresa adjudicataria.

El Departamento de Seguridad podrá exigir, en cualquier momento, la sustitución de personal de la empresa contratista destinado a la prestación de estos Servicios que no acredite el cumplimiento de los requerimientos de perfil y formación citados.

B. FORMACIÓN ESPECÍFICA

El personal de la empresa contratista destinado a la prestación de estos servicios deberá realizar una formación específica, previo a su incorporación, con la profundidad adecuada a la función y tareas de cada perfil. Es requisito necesario para poder desempeñar los servicios especificados el haber superado esta formación específica. Serán de cuenta de la empresa contratista los gastos económicos que ocasione esta formación específica. Las horas de impartición de esta formación específica se considerarán horas de trabajo efectivo, y serán remuneradas como tales por el Departamento de Seguridad. Mientras se desarrolle esta formación específica, la empresa contratista deberá proveer personal adecuado para sustituir al que se encuentre recibiendo dicha formación.

La formación específica abarcará los siguientes ámbitos:

- Marco legal e institucional de la gestión de emergencias. Sistema Vasco de Atención de Emergencias, su misión, composición, organización y funcionamiento. Principales riesgos con afección a la red viaria de Euskadi.
- Clasificación y tipificación de la demanda: tipos de incidentes de tráfico, tácticas operativas, planes de actuación ante incidentes de tráfico.
- Alertas tempranas: avisos de fenómenos de meteorología adversa con afección a la red viaria (nieve o hielo en calzada, granizo, lluvias persistentes, rachas de viento fuertes, olas de calor, etc.).
- Titularidad y distribución territorial de los medios y recursos disponibles en la CAPV para hacer frente a las incidencias de tráfico.
- Técnicas de atención telefónica de llamadas de urgencia sobre incidencias en carretera. Procedimientos operativos.
- Aplicaciones informáticas "EUSKARRI" y "ZUTABE" que dan soporte a la coordinación operativa.
- Geografía Física y Política de la CAPV. Toponimia. Infraestructuras de la CAPV referentes a la red viaria.
- Cartografía y sistemas GIS de la red viaria vasca. Coordenadas de longitud y latitud.
- Criterios de eficacia y de Calidad del Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico.
- Normativa sobre la Protección de Datos de Carácter Personal con relación al desempeño de todas las tareas relacionadas con el Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico.
- Salud y Seguridad Laboral en desempeño de las funciones propias del Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico.

Las personas trabajadoras que en el momento de la adjudicación de este contrato ya hayan recibido esta formación específica, no estarán obligadas a cursarla de nuevo. Las nuevas incorporaciones de personal trabajador quedarán obligadas a cursar y superar esta formación específica cuando así lo establezca su empresa, una vez que el Departamento de Seguridad manifieste su conformidad con el cronograma de formación presentado por la contratista.

4. COORDINACIÓN ENTRE EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y LA EMPRESA CONTRATISTA

La empresa contratista designará:

- Una persona como **Directora del Proyecto** en toda su globalidad: selección, formación, desarrollo de la función, gestión del personal y calidad. Durante toda la vigencia del contrato este interlocutor ejecutivo estará localizable vía teléfono de forma permanente.

Con carácter mensual se reunirá personalmente con los Responsables de Tráfico, en las instalaciones de Txurdinaga, para tratar los aspectos más relevantes en cuanto a Calidad del Servicio, desempeño de tareas, análisis de incidencias, adopción de posibles medidas correctoras si procediera, etc. Con carácter previo a la reunión, adelantará vía e-mail un Orden del Día de los temas concretos a tratar en dicha reunión.

- Una segunda persona como **Responsable de la Prestación del Servicio** cuyas funciones estarán orientadas a la gestión del personal (calendarios de trabajo, desarrollo de los programas de formación, de las auditorías de calidad, integración de mejoras, etc.) y a la gestión documental de los procedimientos y criterios operativos, así como su implantación efectiva.

Esta persona tendrá disponibilidad permanente y se reunirá semanalmente con los responsables de Tráfico en las instalaciones de Txurdinaga.

La disponibilidad permanente, la asistencia a las reuniones y, en general, el desempeño de las funciones señaladas para ambas figuras, forman parte de la propia prestación objeto del contrato, motivo por el cual no podrán suponer ningún sobre coste económico añadido.

En función de la naturaleza o complejidad de las cuestiones a tratar, la empresa contratista podrá sustituir a la persona designada como Directora del Proyecto, o a la nombrada para gestionar el personal, en las reuniones a celebrar con el Departamento de Seguridad, previa conformidad de éste.

5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 Calendarios de trabajo

La empresa contratista debe garantizar al Departamento de Seguridad que los calendarios de trabajo de su plantilla de personal son adecuados y suficientes para una completa e íntegra prestación del Servicio, conforme a los Niveles de Servicio que se han descrito en los apartados anteriores. En situaciones no rutinarias (incidencias de tráfico o con afección al tráfico graves sobrevenidas, episodios de nieve, etc.) o cuando el volumen de la demanda lo requiera, los Responsables de la DT lo comunicarán al interlocutor de la empresa para que tome las medidas adecuadas e incremente el número de servicios a prestar.

De acuerdo con los parámetros de explotación del Servicio, los citados responsables departamentales podrán exigir a la empresa contratista la adecuación de la prestación anterior durante el periodo de vigencia del contrato. Asimismo, podrán acordar, de manera fija o temporal, la prestación adicional de servicios, que serán abonados según el precio/servicio determinado en el contrato.

Por la experiencia acumulada, los días que se relacionan a continuación serán objeto de un calendario ampliado que se detallará con antelación suficiente: Operaciones Salida y Retorno establecidas por la Dirección de Tráfico; Fiestas patronales de Vitoria-Gasteiz, festividad de San Ignacio de Loyola, Aste Nagusia-Semana Grande de Donostia y Bilbao; Puente de San Prudencio y el 1 de mayo en Araba, y festivos especiales como Navidad, Nochevieja y Semana Santa.

La empresa contratista tiene que garantizar la dimensión establecida para los diferentes servicios durante las 24 horas de cada día, y todos los días del año, incluidos los cambios de turno y descansos, obligándose igualmente a cubrir cuantas abstenciones o bajas laborales se produzcan, motivadas por cualquier causa, de modo que siempre quede garantizada la totalidad de los servicios. Es obligación de la función de Supervisión del Servicio disponer en todo momento del calendario actualizado del personal destinado a la ejecución de este contrato.

Quedan terminantemente prohibidas, salvo autorización previa y expresa del Departamento de Seguridad, las intervenciones, comunicaciones o manifestaciones de cualquier miembro de la empresa contratista en medios de comunicación social, públicos o privados, ya sea de manera visual, oral o escrita, así como por Internet u otros medios electrónicos, telemáticos o informáticos, sobre temas, asuntos o noticias

obtenidas o relacionadas con los servicios prestados en la ejecución de este contrato.

5.2 Lugar de la prestación del Servicio

Con carácter habitual, la prestación del Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico tendrá lugar en el edificio "Txurdinaga", de Bilbao, situado en la calle Doctor Ornilla nº 1-A. La naturaleza del objeto de este contrato demanda que se presten en ese edificio integrado en la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En todo caso, los posibles desplazamientos temporales y excepcionales desde Txurdinaga hasta otros lugares para desempeñar el Servicio, ante situaciones de emergencia sobrevenidas que requieran abandonar temporalmente las dependencias de Txurdinaga, serán computados como horas de servicio abonables en la forma que se determina en el apartado de Facturación.

5.3 Plataforma Tecnológica

En el desempeño de sus tareas, los operadores emplearán las técnicas y los medios informáticos y de comunicaciones propios de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco, respetando estrictamente las instrucciones para su funcionamiento. La plataforma tecnológica será propiedad del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza.

5.4 Mobiliario y Equipamiento

El mobiliario (mesas, sillas, etc.) será propiedad del Departamento de Seguridad, al igual que el conjunto de equipamiento hardware y software que constituye el puesto de trabajo. La empresa contratista deberá aportar los siguientes medios a su personal: ordenador y programas necesarios para las tareas de gestión propias (auditorías, control de presencia, etc.), así como los microcascos de uso individual empleados por su personal, y el material fungible de oficina (libretas de notas, material de escritura, etc.). Los medios citados serán aportados, mantenidos y sustituidos por la empresa contratista.

5.5 Plan de Uniformidad

La empresa adjudicataria proporcionará la uniformidad adecuada, de acuerdo a criterios de comodidad y confort de los usuarios.

Todo el personal de la empresa adjudicataria adscrito al Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico, portará la uniformidad descrita en este apartado.

El Plan de Uniformidad, que contendrá las prendas y diseño de las mismas, deberá ser entregado por la empresa adjudicataria a los Responsables de Tráfico, en el plazo máximo de un mes desde la firma del contrato para su Visto Bueno. Previa aprobación, los Responsables de Tráfico podrán solicitar a la adjudicataria muestras del vestuario para garantizar su adecuación y calidad.

Una vez aprobado el referido Plan, la empresa adjudicataria dispondrá de un mes más para proporcionar las prendas a los trabajadores.

La dotación material mínima será la siguiente y deberá disponer de ropa adecuada en función del género:

- Polo manga corta para el verano (2 unidades/operador).
- Polo manga larga para el invierno (2 unidades/operador).
- Polar.

El color de las prendas será consensuado con los Responsables de Tráfico (actualmente el color del vestuario es el gris).

Las prendas llevarán en la parte trasera el logo identificativo de Tráfico 011 en gran tamaño y, en la parte delantera, la identificación de la empresa en reducido tamaño.

El citado vestuario se deberá renovar si se justifica su deterioro o pérdida, asumiendo el coste correspondiente la empresa adjudicataria.

En todo caso, la adjudicataria no podrá incluir en los uniformes más anagramas o logotipos, sin previa aprobación de los Responsables de Tráfico.

5.6 Plan de Transición a implementar

Con el objetivo de asegurar la continuidad, sin perturbaciones, de los Servicios, la empresa que resulte ser adjudicataria de este contrato deberá establecer con la empresa hasta ahora contratista, en el caso de que sean diferentes, el adecuado relevo en la prestación de los mismos.

A tal fin, la nueva empresa adjudicataria, antes de comenzar a ejecutar el contrato, deberá presentar al Departamento de Seguridad un documento que recoja, concretando y actualizando el Plan de Transición propuesto en su Oferta Técnica con la colaboración de la contratista saliente, describiendo las actividades y tareas requeridas para realizar esa transición, hitos, plazos, y las condiciones en que se llevará a cabo la subrogación del personal trabajador cumpliendo lo establecido por la normativa laboral que resulte de aplicación de manera que no se perjudique la normal prestación de estos Servicios a la ciudadanía.

5.7 Sistema de Control de Presencia

La empresa adjudicataria, instalará, durante el primer mes de ejecución del contrato, un sistema de control de presencia de todo el personal adscrito al Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico, con el fin de asegurar las coberturas requeridas.

El sistema de control de presencia deberá registrar los datos de hora de entrada y de salida de cada operador/a. Asimismo, el sistema permitirá la generación de informes que muestren los registros diarios, semanales, mensuales y anuales de todo el personal adscrito al Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico.

La instalación del sistema de control solicitado, su actualización así como la alimentación de los datos de los trabajadores, será asumida por la empresa adjudicataria.

6. PLAN DE CALIDAD: AUDITORÍAS Y CONTROL DE GESTIÓN

La empresa contratista deberá realizar auditorías internas y externas, y de control de calidad, que permitan realizar un control exhaustivo de la gestión que se está desarrollando y un seguimiento exacto de la calidad

con la que se estás prestando los Servicios, orientadas también a la detección de líneas de mejora.

Los objetivos específicos de estas auditorías y de control de la calidad de gestión, son los siguientes:

- Identificar y corregir errores.
- Establecer acciones correctivas para evitar que se repitan.
- Realizar propuestas de mejora relativas a herramientas y procedimientos.

El control de gestión de la calidad se concreta en la realización de análisis cualitativos y cuantitativos en relación con la prestación de los Servicios y, como resultado, conducirá a un conjunto de medidas concretas de mejora.

Se exige a la empresa contratista la realización de, al menos, las siguientes auditorías:

- Realización de una auditoría mensual sobre calidad de las llamadas atendidas (número telefónico 011). Esta auditoría se realizará en base a monitorizaciones, auditándose 10 llamadas de cada operador telefónico. El formulario de evaluación contemplará dos bloques:
 - a) Habilidades comunicativas.
 - b) Análisis y gestión.

El sistema de evaluación será binario. De todo ello se generará un informe que incluirá también la relación de mejoras detectadas con su propuesta de actuación correspondiente.

- Realización de un informe ejecutivo semestral de Control de Gestión que integre la información de las auditorías mensuales anteriores. La estructura del informe contendrá un primer apartado de evaluación individual, otro de evaluación global de los Servicios, un tercero con las propuestas de mejora realizadas y el tratamiento dado a las mismas y, por último, se realizará un análisis comparativo con respecto al anterior informe.
- Realización de una auditoría externa o encuesta anual sobre satisfacción y grado de conocimiento de la ciudadanía en relación con el Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico 011. El tamaño de la muestra garantizará un nivel de confianza de, al menos, un 95%, y un margen de error no superior al 5%, en la hipótesis de máxima variabilidad de la población.

La documentación emanada del Control de Calidad será presentada a los responsables de Tráfico en las reuniones mensuales definidas en el apartado núm. 4 de este PPT ("COORDINACIÓN ENTRE EL DPTO. DE SEGURIDAD Y LA EMPRESA CONTRATISTA") para el seguimiento del contrato.

Los responsables der Tráfico podrán solicitar a la adjudicataria la adecuación del Plan de Calidad definido, una vez iniciado el Servicio, en caso de que se detectase que el mismo ni cumple con el propósito establecido.

7. FACTURACIÓN

La empresa contratista tiene derecho al abono de los trabajos que realmente haya ejecutado, con sujeción a la Resolución de adjudicación y al Contrato suscrito con la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

El precio de los diferentes servicios que integran el Servicio de Atención de Llamadas de Tráfico 011 incluye el coste total de los mismos de acuerdo con la oferta económica presentada por la empresa contratista, que incluye los gastos generales y de estructura de la entidad, el beneficio industrial, y las tasas, precios públicos y demás tributos que deba satisfacer la empresa por la ejecución de este contrato.

En todo caso, en la factura se indicará como partida independiente el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que deba soportar el Departamento de Seguridad.

La facturación se efectuará con carácter mensual, a mes vencido, presentando las correspondientes facturas expedidas con los requisitos legales exigidos, sobre la base de los servicios efectivamente prestados cada mes, ordinarios y de refuerzo, que se acreditarán mediante los estadillos que la empresa contratista deberá remitir a la Dirección de Tráfico del Departamento de Seguridad, al objeto de recabar su Visto Bueno. Dichos estadillos detallarán los servicios prestados diariamente, concretando la relación de horas trabajadas en cada rango horario y por parte de cada perfil de puesto de trabajo.

En los casos de desplazamientos del personal destinado a la prestación de los servicios desde la sede de Txurdinaga hasta otros edificios situados en otras localidades, las horas de dichos servicios se computarán desde la salida de Txurdinaga hasta el regreso a dicha sede.

En Txurdinaga (Bilbao), firmado digitalmente

JON JOSEBA
AIZPURUA
ANTIA -
34082727Q

Firmado digitalmente
por JON JOSEBA
AIZPURUA ANTIA -
34082727Q
Fecha: 2026.02.19
15:01:26 +01'00'

Jon Joseba Aizpurua Antia
SEGURTASUN SAILA – DPTO. de SEGURIDAD
TRAFIKO ZUZENDARITZA – DIRECCIÓN DE TRÁFICO
ETKZ-ko Burua – Responsable CGTE