Expediente nº 2023-046422

Área de Seguridad

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO

ELABORADO POR : Subárea de Economía, Contratación y Recursos

Angel Jimeno Somoano

Subdirección de Estructura y Desarrollo

Raquel Gil Roldán

Con el visto bueno de : Dirección de Seguridad Ciudadana

Iñaki Elexalde García-Escudero

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Servicios de atención y despacho de llamadas de cualquier tipo, avisos o comunicaciones que se reciban en el Centro de Coordinación Operativa de la Policía Municipal de Bilbao a través de su número de emergencia 092 y la centralita 944205000, principalmente.

A continuación se describen las bases técnicas sobre las que versará este contrato.

2.- CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

2.1.- LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Con carácter general, la prestación del servicio tendrá lugar en el edificio que ocupa el Área de Seguridad del Ayuntamiento de Bilbao, situado en la calle Juan Carlos de Gortazar nº3 en Bilbao. No obstante, dicho lugar podría variar dentro del término municipal de Bilbao sin que ello altere las condiciones del contrato durante la ejecución del mismo.

2.2.- FUNCIONES

Atender las llamadas que los ciudadanos realizan a los siguientes teléfonos:

- 944205000: Centralita de información de la Policía Municipal de Bilbao. Principalmente, el personal adscrito a este contrato se encargará de la recepción de llamadas dirigidas a este número.
- 092: Teléfono de emergencia de la Policía Municipal de Bilbao

2.3.- TAREAS

Las tareas a realizar son las siguientes:

- Responder las llamadas que los ciudadanos realizan al teléfono 092 y al 944205000.
- Obtención de un conjunto de datos críticos en función de la naturaleza de la emergencia (lugar, tipificación de la demanda, información relevante).
- Discriminar las múltiples llamadas asociadas a un mismo incidente.
- Aplicar los protocolos de respuesta y las tácticas operativas correspondientes.
- Incorporar datos al sistema informático de coordinación generando los incidentes.
- Transferir llamadas al personal especialista.
- Proporcionar información al ciudadano.
- Actualización del manual de procedimientos de atención de llamadas en vigor, bajo la supervisión del jefe de la inspección de coordinación y apoyo operativo

2.4.- PERFIL REQUERIDO AL PERSONAL DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- Conocimientos y experiencia de al menos 2 años en trabajos de atención telefónica en plataformas Contact Center, preferentemente en tareas de atención de llamadas de urgencia y emergencia
- Aptitud verbal y buena dicción. Correcta expresión escrita.
- Mecanografía: rapidez de escritura sobre el teclado, por encima de 200 pulsaciones por minuto así como práctica en el manejo de aplicaciones informáticas.
- Control emocional y capacidad de control en situaciones de estrés.
- Capacidad de síntesis y razonamiento.
- Agilidad mental.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Sentido de la responsabilidad, disciplina y motivación por el puesto.
- Formación académica: formación profesional de 2º grado o equivalente.

La entidad adjudicataria aportará, antes del inicio del contrato y como requisito previo a la firma del acta de inicio, una relación nominal e identificativa del personal que compondrá el equipo, indicando además el puesto/función que ocupan dentro del mismo. Deberá acreditarse en ese momento la titulación o experiencia profesional y la capacitación lingüística de cada uno de ellos.

2.5.- FORMACION ESPECÍFICA

Con la profundidad adecuada a las funciones a desempeñar, su formación abarcará los siguientes ámbitos:

-Ayuntamiento de Bilbao. Composición, organización y funcionamiento.
-Técnicas de atención telefónica de llamadas de urgencia y emergencia. Procedimientos operativos.
-Aplicación informática de gestión de llamadas e incidentes asociados (BILBOPOL BERRIA).
-Marco legal e institucional de la gestión de emergencias.
-Clasificación y tipificación de la demanda. Tipos de tácticas operativas y planes de emergencia.
-Titularidad y distribución territorial de los medios y recursos en el término municipal de Bilbao para hacer frente a las emergencias.
-Callejero de Bilbao. Toponimia.
-Infraestructuras referentes a la red viaria, ferrocarril… dentro del término municipal de Bilbao.
-Normativa sobre protección de datos de carácter personal.
-Salud y seguridad laboral.

2.6.- DIMENSIONAMIENTO ORDINARIO DEL SERVICIO

El régimen de trabajo en el centro de coordinación de Policía Municipal de Bilbao es permanente, por lo que la prestación del servicio tiene la característica NON- STOP, de modo que se presta sin interrupción 24 horas al día los 365 días del año. A tal efecto, la empresa adjudicataria dispondrá permanentemente de un conjunto de operadores, debidamente instruidos, para dar cobertura a la prestación objeto del contrato.

El servicio ordinario consiste en contar con 9.820 horas anuales de prestaciones de operadores, debiendo garantizarse al menos un puesto de operador 24 horas al día. Con el fin de lograr una óptima sincronización los grupos de trabajo de la estructura interna del servicio del centro de coordinación de la Policía Municipal, se elaborará un plan de turnos de trabajo con una cadencia y distribución acordes a las necesidades.

Los turnos o calendarios podrán verse alterados de forma temporal, en situaciones sobrevenidas de fuerza mayor, debido a graves emergencias por acontecimientos de especial relevancia (Aste Nagusia, nochebuena, etc.).

Corresponde al adjudicatario elaborar el desarrollo concreto del calendario de trabajo en función de las necesidades del servicio y puesto a ocupar, las cuales serán establecidas de forma coordinada por los responsables del Área de Seguridad.

A todos los efectos, se consideran horas efectivamente prestadas las que se realicen en estricto cumplimiento de las labores asignadas en este pliego, no teniendo esta consideración las bajas por accidentes o enfermedad común aún cuando se produzcan dentro de la jornada laboral, horas sindicales o cualquier tipo de ausencia contemplada o no en su convenio regulador, por lo que deberá procederse a cubrir dichas horas con personal debidamente cualificado. En caso de que la baja se produzca por accidente laboral o enfermedad dentro de la jornada laboral, la jornada del trabajador afectado deberá ser cubierta por otro trabajador en el plazo máximo de 1 hora.

Los descansos que por convenio estén regulados deberán siempre efectuarse sin salir del centro de trabajo. Se realizarán de forma escalonada, previa autorización del responsable policial de turno, con el fin de no desatender las llamadas de los ciudadanos.

2.7.- DIMENSIONAMIENTO DE REFUERZO

En determinadas ocasiones, por situaciones de emergencia, o en circunstancias concretas de la organización el Área de Seguridad podrá solicitar el refuerzo del servicio a la empresa adjudicataria, en uno o más operadores. En este tipo de situaciones el Ayuntamiento solicitará a la empresa adjudicataria los servicios requeridos con al menos 4 horas de antelación.

En cualquier caso, los operadores enviados bajo estas circunstancias deberán cumplir el perfil profesional exigido en el presente pliego.

Este tipo de servicios de refuerzo se facturarán en base al precio/hora establecido en el contrato.

2.8.- COORDINADOR DEL SERVICIO

El adjudicatario designará un coordinador para el contrato, a tiempo parcial, que actuará como interlocutor con el Área de Seguridad. Será la persona encargada de coordinar los calendarios y horarios de trabajo y cubrir las necesidades que puedan surgir. Gestionará los programas de evaluación del desempeño, formación continua y calidad. Deberá emitir informes periódicamente, tanto cualitativos como cuantitativos, de la prestación del servicio realizada por su personal, todo ello sin perjuicio de las comprobaciones y verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales que realice la Administración contratante.

Las condiciones y aptitudes exigibles al coordinador del servicio de la empresa adjudicataria que haya de ejecutar la prestación del servicio serán:

-Capacidad de liderazgo.
-Capacidad de gestionar problemas y situaciones conflictivas.
-Al menos 1 año de experiencia en la gestión de equipos de call center.
-Vocación comercial.

El coordinador designado estará permanentemente localizable telefónicamente para garantizar la cobertura necesaria de las prestaciones establecidas.

2.9.- COMPETENCIAS LINGÜISTICAS

La prestación del servicio tendrá la capacidad de atender indistintamente en ambas lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Para ello se deberá acreditar que los integrantes del equipo de trabajo presentado estén en posesión al menos del nivel B2 de euskara o equivalente.

Asimismo, al menos el 40 % del equipo de trabajo presentado deberá estar en posesión, como mínimo, del nivel B1 de inglés o equivalente. En caso de no alcanzar este porcentaje al inicio del contrato, el adjudicatario se comprometerá a cumplir dicho porcentaje durante la vigencia del mismo, de manera que a fecha de finalización del contrato se haya alcanzado, como mínimo, el citado porcentaje.

3.- CONDICIONES DE TRABAJO

3.1.- CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Toda la información a la que tenga acceso la empresa contratista con ocasión de la ejecución del contrato tiene carácter confidencial, siendo de aplicación la legislación vigente en materia de protección de datos.

La utilización de datos, tanto cuantitativos como cualitativos, para la realización de estudios, estadísticas y demás informes, así como su difusión, queda supeditada a la correspondiente autorización expresa del Ayuntamiento de Bilbao.

Quedan expresamente prohibidas, salvo autorización expresa de la Dirección de Seguridad Ciudadana, las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación, tanto visual, como hablado o escrito, así como en Internet, sobre temas y/o informaciones obtenidas o relacionadas con la actividad prestada con motivo del presente contrato.

3.2.- PLATAFORMA TECNOLÓGICA

En el desempeño de sus tareas, los operadores emplearán las técnicas y los medios informáticos y de comunicaciones propios del Área de Seguridad del Ayuntamiento de Bilbao, y prestarán observancia a las normas internas de funcionamiento. La plataforma tecnológica atendiendo a normas internas de seguridad, será propiedad del Área de Seguridad Ciudadana.

3.3.- MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO

El mobiliario (sillas, mesas, etc) será propiedad del Ayuntamiento de Bilbao, al igual que el conjunto de equipamiento hardware y software que constituye el puesto de operador. Quedan excluidos los ordenadores y programas necesarios para tareas de gestión propias del adjudicatario, así como el material fungible de oficina, los cuales serán aportados, mantenidos y sustituidos por el adjudicatario.

3.4.- RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario se compromete a prestar el servicio con perfiles profesionales que cumplan todos y cada uno de los requisitos exigidos para el desempeño del trabajo.

La empresa adjudicataria deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, seguridad e higiene y cuantas otras le correspondan; en especial, las condiciones laborales impuestas en el convenio colectivo vigente y, singularmente, aquellos aspectos que de forma supletoria se regulen en el presente pliego.

El personal que emplee el adjudicatario para la prestación del servicio no tendrá derecho alguno ante la Administración, toda vez que dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de patrono respecto al citado personal, con arreglo a la legislación laboral vigente y la que en lo sucesivo se promulgue. En ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, contractual, funcionarial o de naturaleza alguna respecto al Ayuntamiento de Bilbao, tanto durante la vigencia del contrato como al término del mismo.

Ningún conflicto laboral que pudiera plantearse entre la empresa adjudicataria y sus trabajadores tendrá repercusión en las condiciones económicas del presente contrato, de modo que el Ayuntamiento únicamente abonará los servicios y/o horas realmente prestados.

La empresa adjudicataria deberá aportar la relación de medios humanos puestos a disposición del contrato, indicando sus cualificaciones, competencias profesionales, currículum, categoría laboral en la empresa y experiencia, en especial en todo lo relativo a nuevas incorporaciones, sustituciones de personas, etc.

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar el requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución.

Con el fin de expedir y controlar los permisos de acceso (instalaciones y sistemas) del personal empleado por el adjudicatario para la prestación del servicio, la empresa contratada proporcionará al Área de Seguridad un listado actualizado de altas, bajas y sustituciones. Este listado irá acompañado de fotocopias de documento de identificación válido (DNI, permiso de residencia, etc.).

4.- PLAN DE FORMACIÓN

El personal deberá poseer una formación específica mínima de 50 horas y experiencia acreditada en el manejo de medio y herramientas empleados en los Centros de Atención de llamadas – Call Center.

En caso contrario, con carácter previo al inicio de su actividad, el personal habrá de superar un curso de formación relacionado con el manejo de los medios y herramientas empleados, que tendrá carácter selectivo al constituir requisito necesario para trabajar como operador del servicio.

La formación específica para el personal dedicado por la empresa a prestar el servicio de atención de llamadas será establecida por la Sección de Formación de la Policía Municipal de Bilbao.

La empresa, además de garantizar esta formación inicial indispensable para la prestación del servicio por parte de su plantilla elaborará un plan de formación continuo de sus operadores de conformidad con el Ayuntamiento de Bilbao. En cualquier caso, el coste y el desarrollo del plan de formación será por cuenta del adjudicatario. A su término, el adjudicatario deberá entregar un informe de cumplimiento de dicho plan y una evaluación individualizada.

5.- PRESTACION ACTUAL DEL SERVICIO

En la actualidad el servicio que se desea contratar ya es prestado al Área de Seguridad.

En cuanto a la subrogación del personal, la empresa adjudicataria deberá cumplir lo que establezca la normativa vigente en materia de relaciones laborales y el convenio sectorial aplicable.

Se adjunta en el Anexo 1 la relación de personal del servicio, datos y costes del personal que presta servicios en la actualidad facilitados por la empresa saliente.