PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL DEPARTAMENTO DE DERECHOS SOCIALES

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de atención telefónica del Departamento de Derechos Sociales, que comprende la atención de llamadas entrantes, la realización de llamadas salientes y tareas de apoyo a la información.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Las personas que contactan con el Servicio Telefónico del Departamento de Derechos Sociales demandan la siguiente información:

a. Sobre servicios y prestaciones del Departamento de Derechos Sociales dirigidos a los siguientes colectivos:

    - Menores
    - Familias
    - Personas con dependencia.
    - Personas con discapacidad.
    - Personas con enfermedad mental.
    - Personas mayores.
    - Personas en situación de exclusión social.
    - Víctimas de violencia de género.
    - Otras personas o colectivos atendidos por el Departamento de Derechos Sociales.
    - Entidades públicas y privadas, titulares de servicios dirigidos a las personas antes citadas.
    - Entidades que trabajan en cooperación internacional y acción humanitaria
    - Colectivos y asociaciones de los sectores citados.

b. Sobre programas y servicios relativos al fomento de políticas activas de empleo; de información, orientación, formación, acompañamiento e inserción laboral; intermediación entre la oferta y demanda de empleo; el estudio de la realidad social, los procesos de cambio y los problemas sociales.

c. Sobre programas de otras Administraciones Públicas en cuya tramitación se colabore desde el Departamento de Derechos Sociales (como los programas de balnearios y vacaciones IMSERSO).

d. Sobre resultados de pruebas de acceso en los procesos de selección convocados por la Administración Foral que contengan plazas vacantes del Departamento de Derechos Sociales.

e. Contactar con servicios y profesionales del Departamento de Derechos Sociales.

f. Recoger las peticiones, por parte de los Servicios Sociales de Base y Centros de Salud, de impresos necesarios para la iniciación de los trámites ante la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las personas y el Departamento de Derechos Sociales.

g. Recibir las peticiones de duplicados de Certificados de derechos reconocidos por la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las personas y el Departamento de Derechos Sociales.

3. TAREAS A EJECUTAR

En el periodo de duración del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar los siguientes trabajos:

- Atender las llamadas entrantes a través de las herramientas informáticas instaladas en los equipos informáticos desde los que se prestará este servicio.

  Actualmente existen cuatro tipos de llamadas entrantes:

  1. Las llamadas que demanden información general abren a la operadora la página web de Gobierno de Navarra desde la que se accede a la información solicitada.
  2. Cuando la demanda sea sobre la situación de algún trámite ya iniciado, abre a la operadora una ficha de identificación del usuario.
  3. Cuando la demanda sea requerida en euskera, la operadora tendrá la opción de elegir manualmente cualquiera de las opciones anteriores o la derivación a un despacho concreto.
  4. En el resto de los casos, la operadora tendrá la opción de elegir manualmente cualquiera de las opciones anteriores o la derivación a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas o al Departamento.

- Atender los e-mails con petición de información recibidos en el buzón de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las personas y en el Departamento de Derechos Sociales.
- Apoyo a otras tareas referidas a la mejora de información a la ciudadanía, como pueden ser el ensobrado de correspondencia para envío masivo.
- Apoyo en las tareas de atención presencial en el Departamento de Derechos Sociales.
- Realizar las llamadas salientes que se determinen por la unidad gestora del contrato que podrá incluir la realización de encuestas de satisfacción.
- Comunicar las posibles deficiencias en los soportes informativos o herramienta de gestión para facilitar la actualización de dichos soportes.
- Detectar posibles actuaciones de comunicación, propaganda, etc. para apoyar una información de calidad a la ciudadanía.
- Informar sobre las incidencias que surjan en el desarrollo de su actividad para facilitar la resolución de las mismas.
- La adjudicataria mantendrá contacto con la Secretaría General Técnica, trasladándole cuanta información reciba, recabe y genere que pueda ser de utilidad al Departamento de Derechos Sociales.
- Informes de gestión y memoria. Con carácter mensual, la empresa adjudicataria elaborará un informe con los siguientes apartados:
  - Acciones realizadas durante el último mes en relación con cada una de las áreas (llamadas atendidas, llamadas salientes realizadas, etc.). Esta información se obtendrá automáticamente a través de las herramientas informáticas.
  - Comunicación de incidencias y sugerencias de la ciudadanía.
  - Propuesta de mejoras para la prestación del servicio.
- Informes del volumen de actividad. Con carácter mensual, la contratista elaborará un informe especificando el número de horas de servicio efectivo desglosadas por tipología.

- Mantenimiento del manual guía de información a la ciudadanía en el que participará personal de la Sección de Modernización y Divulgación facilitando las novedades de información.
- Facilitar, en soporte magnético con formato estándar en documento Word, los siguientes informes:
    - Informes de gestión y memorias.
    - Informes del volumen de actividad.
    - Informes con las actualizaciones del manual guía de información a la ciudadanía.

4. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

4.1 RECURSOS HUMANOS:

Para la realización del contrato la adjudicataria contará con el personal necesario para la adecuada prestación del servicio durante el horario de atención a la ciudadanía, y realización del resto de las tareas descritas en el punto 3.

Las horas de personal requeridas para la prestación del servicio son 23,91 por día.

Siempre deberá estar disponible una persona con conocimientos de euskera realizando labores de atención telefónica.

El Servicio contará con la figura de una persona coordinadora.
Esta persona deberá acudir a las reuniones a las que sea convocada para tal fin.

A efectos de la correcta ejecución del servicio, el personal de la empresa adjudicataria de nueva incorporación, deberá superar la formación que impartirá el Departamento de Derechos Sociales, por un periodo de 2 semanas al inicio de la ejecución del contrato, en caso de que fuera necesario.

En caso de ausencia, incapacidad o cualquier otra circunstancia la adjudicataria deberá contar con personal suficiente para una correcta prestación del servicio durante toda la vigencia del contrato.

4.2 REQUISITOS TÉCNICOS DEL PERSONAL DE ATENCIÓN

El personal de atención cumplir con las siguientes condiciones:

- Que al menos el 50% del personal que ejecute el contrato tenga experiencia en atención directa o telefónica de al menos seis meses en los últimos tres años. En caso de no tener experiencia deberá tener formación específica en atención directa o telefónica. En ningún caso se podrá asignar a personal para la prestación del servicio que no cuente o con experiencia o con formación.
- Experiencia en el manejo de herramientas informáticas (Windows XP, Excel XP, Access, Internet y Correo Electrónico).
- Conocimientos de euskera, al menos en dos de las personas asignada a la ejecución del contrato. El nivel mínimo exigido será haber superado el nivel B2 o nivel intermedio en una Escuela Oficial de Idiomas.
- Experiencia en la elaboración de informes de datos estadísticos y de coordinaciónde recursos humanos, en la persona que haga la función de coordinadora.
- Contar con habilidades básicas para el desempeño del puesto.

4.3 RÉGIMEN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se deben tener en cuenta las siguientes condiciones en la prestación del servicio:

- El equipo humano que ejecute el contrato tendrá disponibilidad inmediata para comenzar a trabajar una vez adjudicado el contrato. Asimismo, asistirán a un curso de formación, en caso de que fuera necesario, y deberán demostrar la adquisición de las habilidades básicas para el desempeño del puesto
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad del personal para cubrir las tareas objeto de esta adjudicación, durante el tiempo que dure la adjudicación, de forma que se garantice la cobertura y el mismo nivel de servicio ininterrumpidamente. En caso de Incapacidad Temporal de una persona trabajadora, ésta deberá ser sustituida en el plazo máximo de dos días.
- En todo caso se garantizará que estén en el puesto de trabajo dos personas como mínimo. Se programarán las vacaciones para que coincidan en los periodos de menor demanda del servicio.
- Si la valoración final de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar su sustitución por el Departamento de Derechos Sociales, con un preaviso de 15 días, por otra de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.
- Si la adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, se solicitará por escrito con quince días de antelación exponiendo las razones para su aprobación por el Departamento de Derechos Sociales.

  Si se lleva a cabo la sustitución, y con objeto de evitar los inconvenientes que este hecho pueda producir en la continuidad del trabajo que realiza la persona a sustituir, se subsanará con un periodo de solapamiento de una semana sin coste adicional con la persona sustituta. Si ello no fuera posible por causa mayor, esa primera semana de trabajo de la persona sustituta no será facturable.

4.4 RECURSOS TÉCNICOS

- Para el desarrollo del servicio, el Departamento de Derechos Sociales pondrá a disposiciónde las y los profesionales el equipamiento necesario.
- El Departamento de Derechos Sociales será el encargado de instalar, mantener y reponer, en su caso, el equipamiento informático, así como el software necesario para el desarrollo de las tareas encomendadas.

4.5 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos se realizarán en las dependencias del Departamento de Derechos Sociales. No obstante, en caso de ser necesario, podrá plantearse por parte del Departamento la prestación del servicio en forma de teletrabajo.

4.6 HORARIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El horario de atención telefónica se prestará de forma ininterrumpida de 8:00 a15:00 horas de lunes a viernes, siempre de acuerdo con el calendario laboral que corresponda al personal al servicio de la Administración de la Comunidad foral de Navarra y sus Organismos Autónomos.

Los horarios del personal se distribuyen del modo siguiente:

Horario1	De 8:00 a 15:00

Horario2	De 8:30 a 15:30 en el caso de que sea necesario realizar llamadas salientes De 8:00 a 15:00 si no es necesario realizar llamadas salientes o de 8:30 a 15:00 si se añade la media hora a la bolsa de horas
Horario 3	De 9:30 a 14:30

El horario de realización de llamadas salientes será distribuido según necesidades, creándose una bolsa de horas con la media hora (de 15:00 a 15:30) si no se trabaja, en la que se podrán almacenar como máximo 2 horas. Como norma general se realizarán estas llamadas de 15:00 a 15:30 de lunes a viernes.

Las labores de coordinación consistirán en:

- Reunión de Sección
- Reunión de personal
- Actualización del manual
- Elaboración de estadísticas y preparación de llamadas salientes
- Apoyo a las personas de atención telefónica directa

5. SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se realizarán reuniones de seguimiento y supervisión trimestrales entre la persona coordinadora técnica o responsable de la entidad adjudicataria y el Departamento de Derechos Sociales, así como en otros momentos que se estime necesario. La coordinadora técnica responsable de la entidad adjudicataria será la interlocutora con quien prioritariamente se relacionará el Departamento, y será a quien le corresponderá la dirección del proyecto e impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al personal que trabaja de la entidad adjudicataria.

6. OBLIGACIONES LABORALES

El Departamento de Derechos Sociales no responderá, en ningún caso, de ninguna reclamación derivada del personal que la empresa contratista aplique para la prestación del servicio contratado.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la adjudicataria, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal, no implicarán responsabilidad alguna por parte de la Administración contratante.

La adjudicataria contará con el personal necesario para la prestación del servicio contratado, debiendo proceder, si fuera necesario a la sustitución del mismo de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada en la forma prevista en los pliegos que han de regir el contrato.

La relación entre las partes tiene exclusivamente carácter administrativo, no existiendo vínculo laboral alguno entre el Departamento de Derechos Sociales y el personal de la adjudicataria.

La adjudicataria y la Administración contratante reconocen que el personal de la entidad adjudicataria que se asigne a la prestación de servicios objeto del contrato estará en todo momento bajo el poder de dirección y control de la misma.

7. VOLUMEN Y TIPOLOGÍA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La contratación y consiguiente abono del servicio se realizará en base a horas de trabajo, de acuerdo con el horario y características ya definidos en el punto 4.

El número total estimado de horas básicas anuales en el periodo de ejecución del contrato es de 5.905,77 horas.