PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE "INFORMACIÓN Y ATENCION TELEFÓNICA AL CIUDADANO", DEL AYUNTAMIENTO DE ASTILLERO, INCARDINADO EN LA CATEGORIA DE SERVICIOS, POR EL SISTEMA DE CONCURSO, PROCEDIMIENTO ABIERTO.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato consistirá en la prestación de un servicio de atención telefónica y de un servicio de atención al ciudadano para el Ayuntamiento de Astillero.

a) Obligaciones del adjudicatario. Servicio de Atención Telefónica

- Recibirá las llamadas que se realicen al Ayuntamiento de Astillero.

- Filtrará las llamadas, determinando el servicio o persona que debe atenderlas en función de la solicitud formulada por el interlocutor. Eventualmente, si la llamada pretende una información de carácter general, o la realización de un trámite ofrecido a través del servicio de atención telefónica, se redirigirá la llamada al citado servicio.

- Determinada la naturaleza de la solicitud, a la persona con la que el interlocutor desee hablar, pasará la llamada, informando al receptor final, sumariamente, del objeto de la llamada entrante, a excepción de las siguientes áreas: servicios sociales, policía local y médico, en cuyo caso se pasarán las llamadas directamente, sin realizar pregunta alguna al ciudadano.

- En el supuesto de que no se encontrara el receptor en su despacho, tomará recado de la identidad del interlocutor y el motivo de la llamada. El motivo únicamente si no pertenece a las áreas citadas en el párrafo anterior. De acuerdo con las instrucciones del Ayuntamiento, remitirá los mensajes recibidos, así como las llamadas perdidas, al correo electrónico de los interesados. Esta comunicación se realizará diariamente, al final de la jornada laboral, salvo

que por los empleados municipales sea requerido puntualmente con mayor frecuencia.

- En cualquier caso, y previa solicitud de los empleados municipales autorizados por el Ayuntamiento, el servicio tomará nota de la ubicación temporal de los mismos, si así se lo requieran, remitiendo la llamada al teléfono indicado en tanto no se produzca orden en contrario.

- Se remitirá al Ayuntamiento con la periodicidad que se estime oportuna de común acuerdo para ambas partes, no inferior a la semanal ni superior a la mensual, una estadística de las llamadas recibidas.

b) Servicio de Atención al Ciudadano

- Dará información sobre las actividades de carácter lúdico, cultural o comunitario que se desarrollen en el término municipal de Astillero, y cuya inclusión entre las materias objeto de información sea aprobada por el Ayuntamiento.

- El contratista pondrá a disposición de este servicio todos los medios humanos y materiales necesarios para el adecuado desarrollo de las funciones que se detallan en este Pliego y cumpliendo como mínimo los niveles de calidad indicados

- El tiempo de espera de las llamadas antes de atenderlas no puede ser superior a un intervalo de 20 seg.

- El horario de atención del ciudadano será de 9 de la mañana a 6 de la tarde, de lunes a viernes, excepto festivos de ámbito nacional, autonómico y local del Municipio de Astillero.

- Ofrecerá informaciones de servicio público dentro del término municipal de Astillero, u otras de interés general, tales como farmacias de guardia, ubicación de comercios, hoteles o restaurantes, etc. La inclusión de estas informaciones en el servicio se determinará por el Ayuntamiento de Astillero. En cualquier caso, el adjudicatario actuará de acuerdo con el principio de no discriminación en estos supuestos, ofreciendo una información exhaustiva en relación con la solicitud planteada por el usuario, y evitando recomendar o dar prioridad a un determinado establecimiento de los incorporados a la base de datos.

- Dará información sobre el funcionamiento del Ayuntamiento de Astillero, direcciones, teléfonos y horarios de sus servicios.

- Informará sobre trámites administrativos, y facilitará, por la vía más adecuada para su inmediata y adecuada recepción por el solicitante la documentación necesaria para la realización del correspondiente trámite, así como el lugar donde encontrar dicho trámite en el portal Web Municipal. Los trámites susceptibles de ser incluidos en este servicio, así como la documentación a remitir y el procedimiento será determinados por el Ayuntamiento de Astillero.

- Recibirá y tramitará los avisos que se produzcan sobre cualquier incidencia en el término municipal y que afecte a los servicios municipales, tales como rotura de mobiliario urbano, requerimiento de contenedores, etc. En ningún caso atenderá avisos o solicitudes de intervención por parte de la Policía municipal de Astillero u otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, así como solicitudes de actuación de urgencia (médico del polideportivo, servicios sociales, etc.). En estos supuestos, desviará la llamada al teléfono correspondiente o facilitará el número al solicitante.

- Gestionará las siguientes actividades de la Agencia de Desarrollo Local de Astillero:

  a) Bolsa de Empleo de la Agencia de Desarrollo Local:

  1. Recibirá las solicitudes de inclusión en la base de datos de demandantes de empleo, concertando las oportunas citas con el personal de la Agencia de Desarrollo Local de Astillero.

  2. Realizará las comunicaciones que se requieran para avisar a los solicitantes de empleo sobre la existencia de ofertas adecuadas a su perfil profesional, a requerimiento y bajo la dirección de la Agencia de Desarrollo Local de Astillero.

  b) Informará a los solicitantes sobre subvenciones, ayudas y otras convocatorias de la Agencia de Desarrollo Local, Administraciones Públicas o Unión Europea, así como de las distintas ofertas formativas existentes.

- En general, recepción de quejas, sugerencias y reclamaciones, y tramitación de las mismas para su

recepción por las personas que designe el Ayuntamiento de Astillero.

El cumplimiento del objeto de estas especificaciones exige, a título no limitativo, el cumplimiento de los siguientes puntos:

1. Atender a cualquier ciudadano con amabilidad y agilidad.

2. Facilitar a los ciudadanos información empleando un lenguaje sencillo y positivo y ofreciendo alternativas de actuación adecuadas.

3. El Contratista deberá disponer de un sistema de respuesta automática de mensajes para las gestiones telefónicas entrantes, diferenciado según cada grupo del servicio (teléfono de acceso), que contemple, como mínimo:

   - Mensaje de bienvenida
   - Mensaje de espera
   - Música de espera
   - Otros mensajes de interés
   - Mensaje de saturación

2. MEDIOS HUMANOS, TÉCNICOS Y MATERIALES.

Los medios humanos, materiales y tecnológicos necesarios para la adecuada prestación del servicio deberán ser prestados por la empresa adjudicataria del mismo.

La conexión del adjudicatario con el Ayuntamiento de Astillero será por cuenta de esta. Igualmente, corresponderá al Ayuntamiento el coste de las llamadas desviadas a teléfonos móviles u otros fijos ajenos al Ayuntamiento por el adjudicatario, siguiendo instrucciones del Ayuntamiento.

3. DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será de DOS AÑOS. La duración máxima del contrato podrá aumentarse hasta un máximo total de cuatro (4) años, en dos (2) prórrogas de un (1) año de duración cada una.

4. CONFIDENCIALIDAD.

La empresa adjudicataria garantizará la confidencialidad de las informaciones a las que tenga acceso por razón del presente

contrato, así como el cumplimiento estricto de cuantas prevenciones establezca la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y legislación complementaria.

En Astillero a 18 de Enero de 2014

EL ALCALDE	EL SECRETARIO
Carlos Cortina Ceballos	José R. Cuerno Llata