



Ajuntament de Calvià
Mallorca

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN N°:

TIPO DE CONTRATO: Servicios. Contrato Menor.

OBJETO: Asistencia y acompañamiento telefónico en la tramitación administrativa electrónica entre la ciudadanía y el Ajuntament de Calvià y sus organismos autónomos.

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: Teniente de Alcalde de Transparencia, Innovación y servicios Económicos por delegación según Decreto de Alcaldía de 17 de junio de 2019

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO EN LA TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA ELECTRÓNICA ENTRE LA CIUDADANÍA Y EL AJUNTAMENT DE CALVIÀ Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS

PRIMERA.- Objeto del contrato

Con la implantación de la administración electrónica, la ciudadanía, empresas y entidades pueden (o deben) llevar a cabo sus trámites en línea, pero es habitual que, por falta de hábitos o conocimiento, haya personas que tengan dudas y/o encuentren grandes dificultades para conseguirlo, aunque dispongan o puedan disponer de medios para hacerlo.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas determina que las Administraciones Públicas deben garantizar que las personas interesadas puedan relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que deberán prestar la asistencia necesaria y pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios.

El Ajuntament de Calvià precisa, para potenciar el uso de medios electrónicos en su relación con la ciudadanía y para dar el apoyo necesario a las personas con mayores dificultades que quieran o necesiten relacionarse de manera electrónica con la administración, reforzar la asistencia telefónica del Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC), actualmente colapsado por la situación derivada de la limitación de atención presencial obligada por la crisis sanitaria COVID-19.



CASTAÑER ALEMANY JUAN -

17/08/2020

El contrato tiene como objetivo ofrecer una atención, acompañamiento y asesoramiento de calidad a toda la ciudadanía, empresas y entidades que quieran o deban realizar trámites en línea y mejorar la relación electrónica con el Ajuntament de Calvià.

Se requiere un servicio de atención telefónica que pueda atender en la realización de gestiones electrónicas públicas, detectar qué problema tienen y resolverlo para que puedan llevar a cabo sus trámites y para que, en un futuro puedan realizar este trámite sin ayuda.

De forma especial se centrará en lo que se refiera a:

1. la gestión y tramitación con las herramientas básicas de administración electrónica de la Administración General del Estado (Registro electrónico, notificación electrónica en carpeta ciudadana...)
2. las gestiones necesarias para obtener una identificación electrónica (DNI Electrónico, Cl@ve y certificados electrónicos reconocidos o cualificados)
3. los diferentes trámites básicos que la ciudadanía y las empresas pueden realizar en e-Administración en su relación con el Ajuntament de Calvià y sus organismos autónomos (Registro de solicitudes, Iniciación de trámites telemáticos, inscripción en pruebas selectivas para empleo público, trámites para empresas y entidades, acceso a ayudas, becas y subvenciones...).

SEGUNDA.- Descripción del servicio

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, suponen un fuerte impulso a la digitalización de las Administraciones públicas españolas y establecen varias obligaciones en torno a la Administración electrónica que propician una mayor eficacia, innovación y modernización de las mismas.

Con el objetivo orientado a hacer posible la e-Administración y el cumplimiento del *Artículo 13. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas punto b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas*, y el *artículo 14. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas*, en lo que se refiere a la asistencia a obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), se hace necesario la puesta en marcha de un Servicio de atención telefónica a la ciudadanía, empresas y entidades, para la tramitación administrativa a través de plataformas electrónicas públicas.

Se trata de un servicio que atienda todas aquellas llamadas relacionadas con las dudas de tramitación electrónica o cualquier incidencia que la ciudadanía, empresas y entidades, se encuentre en el uso de las plataformas de tramitación electrónica desde sus dispositivos (presentación de instancias electrónicas, inscripciones telemáticas, carpeta ciudadana...).

Se precisa disponer de un sistema de asistencia a los interesados en el uso de medios electrónicos y de asistencia a los obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo.

Desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) se presta actualmente el servicio de atención telefónica y presencial. Desde este servicio se atienden las solicitudes de información general y particular de la ciudadanía, acerca de los diferentes trámites, convocatorias y actuaciones que ofrece el Ajuntament de Calvià, se gestiona el servicio de Quejas, y se organiza la cita previa para el Servicio de Atención presencial.

El Ajuntament de Calvià no dispone en la actualidad de recursos humanos cualificados suficientes para reforzar la atención telefónica a la ciudadanía en su relación electrónica con la administración. En cumplimiento de la Ley de Estabilidad Financiera y de la "regla de gasto" y de la indicación para las Entidades Locales de equilibrio presupuestario durante todo el período 2021-2023, para poder prestar este servicio se requiere licitar la asistencia y acompañamiento telefónico en la tramitación administrativa electrónica entre la ciudadanía y el Ajuntament de Calvià y sus organismos autónomos.

El servicio que se pretende contratar deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Se deben identificar, en la atención telefónica, los trámites que necesitan hacer las personas interesadas e informar si se pueden hacer, total o parcialmente, por medios electrónicos.
- Se tienen que atender el primer nivel (no especializado o complejo) de dudas o de cualquier incidencia técnica básica que, por desconocimiento o falta de hábito, a la ciudadanía le resulte del uso de las plataformas de tramitación electrónica que el Ajuntament y sus organismos autónomos ponen a disposición para poder realizar los trámites deseados. Esto implica atender llamadas relacionadas con la información visible en la sede electrónica (carpeta ciudadana, notificaciones electrónicas, registro y presentación de instancias electrónicas, certificados digitales, entre otros), en la web o en las redes sociales. Implica también informar, asesorar y acompañar en la obtención de las herramientas necesarias que permitan a la

ciudadanía y a las empresas hacer frente a todos los requerimientos funcionales, de rendimiento, de seguridad y normativos en materia de administración electrónica.

- Se tienen que atender y resolver las llamadas relacionadas con incidencias de navegación por parte de los usuarios, ocasionadas por desconocimiento o por falta de hábito, y, si es necesario, la empresa adjudicataria se tiene que poder conectar en remoto con el dispositivo de la ciudadanía para intentar resolverla (siempre y cuando sea posible y el ciudadano/na lo autorice expresamente).
- El Ajuntament y sus organismos autónomos pondrán a disposición de este servicio una línea telefónica propia.
- Las incidencias que no sean de primer nivel, y que requieran una intervención del Ajuntament o de sus organismos autónomos para ser resueltas, se tendrán que reportar al equipo técnico del Ayuntamiento.
- La empresa adjudicataria tendrá que ofrecer un servicio que permita que la ciudadanía haga llegar su número de teléfono para que la puedan llamar y no tengan que esperar a ser atendidos, en caso de que la línea esté ocupada, ni tengan que hacer una segunda llamada para ser atendidos. Este servicio se mostrará en la web municipal y en la de sus organismos autónomos, en redes sociales y en la sede electrónica y la ciudadanía podrá hacer uso en cualquier momento.
- La empresa adjudicataria también tiene que poder detectar las llamadas que no han podido ser atendidas para contactar con los números de teléfono con posterioridad y no dejar ninguna llamada sin respuesta.
- En relación al horario este servicio tiene que cubrir un horario de atención sin interrupciones de 8.00 h a 20.00 h, de lunes a viernes, tendrá que estar operativo todos los días del año exceptuando los festivos oficiales publicados en el BOIB y los propios del municipio de Calvià para el año 2020 y 2021.
- En relación a los Recursos humanos la empresa adjudicataria tiene que contar con una plantilla de como mínimo 5 personas dedicadas a prestar este servicio durante todo el horario descrito en el punto anterior.
- En relación al canal de comunicación será de forma prioritaria el telefónico, aunque también se deberá dar respuesta a los correos electrónicos cuando no sea posible contactar con la ciudadanía por la vía telefónica.
- El servicio deberá incluir la grabación de todas las llamadas de acuerdo con las normas aplicadas, y la conexión remota al PC o dispositivo del ciudadano cuando sea necesaria para la resolución satisfactoria de la incidencia, siempre bajo la autorización expresa del ciudadano que quedará recogida en la locución.
- No se incluye en este servicio la atención a problemas tecnológicos que presenten los dispositivos que usen las personas interesadas, así como

tampoco la atención a incidencias que tengan su origen en el mal funcionamiento de las plataformas o soluciones tecnológicas necesarias para mantener una relación electrónica con la ciudadanía.

- En caso de no poder realizarse el trámite, total o parcialmente, por medios electrónicos, se ofrecerá cita previa a la persona interesada para que pueda realizar el trámite de manera presencial, informando, siempre que sea posible, de qué documentación precisa para la realización del trámite. En este caso la empresa informará, orientará y gestionará, si fuera necesario, una cita previa para la persona interesada a través del servicio de Cita Previa del Ajuntament de Calvià, disponible en la web corporativa.

En definitiva, el servicio debe garantizar la atención telefónica necesaria para detectar qué trámite necesita hacer la persona interesada, intentar que el trámite se realice de forma telemática, guiar a la persona interesada en la obtención y uso adecuado de sistemas seguros de identificación y firma electrónicos, en el acceso al registro y las notificaciones electrónicas y, en caso de que no sea posible realizar el trámite o trámites de manera electrónica, ofrecerle cita previa para realizar el trámite de manera presencial, informando sobre la documentación a presentar.

Obligaciones del contratista:

a) Indicadores: para valorar la adecuación el servicio y si es necesario mantenerlo en el tiempo, se requerirá a la empresa adjudicataria que presente indicadores mensuales relacionados con la prestación de este servicio, como por ejemplo el número de llamadas, atendidas, el tiempo de atención y de espera, el tipo de trámite realizado o el número de llamadas resueltas sobre el total.

b) Infraestructura y recursos humanos: el servicio se tiene que ofrecer desde las dependencias de la empresa adjudicataria del servicio, con los recursos humanos y técnicos necesarios para poder cubrir el servicio de forma satisfactoria y ofrecer una atención de calidad a las personas usuarias. Las personas que lleven a cabo el servicio tendrán que ser conocedoras del funcionamiento de la administración pública y tener experiencia en la prestación de servicios de administración electrónica al sector público. La empresa deberá contar con el personal adecuado que pueda realizar la atención en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (català y castellano).

Las empresas interesadas en la adjudicación del contrato presentarán en su propuesta la descripción de su equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales, y las dedicaciones por cada una de sus categorías. Los perfiles mínimos serán:

- Un responsable ante el Ajuntament de Calvià, su perfil será el de gestor de proyectos con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales del Ajuntament. Deberá estar de 8 a 15 horas localizable por el Ajuntament.
- Un coordinador/supervisor disponible para solucionar problemas, resolver llamadas conflictivas. Podrá ser la misma persona que el responsable del proyecto.
- Cinco agentes (teleoperadores) con experiencia y conocimientos en la gestión y tramitación con las herramientas básicas de administración electrónica de la Administración General del Estado (Registro electrónico, notificación electrónica en carpeta ciudadana...), sobre las gestiones necesarias para obtener una identificación electrónica (DNI Electrónico, Cl@ve y certificados electrónicos reconocidos o cualificados), así como de los diferentes trámites básicos que la ciudadanía y las empresas pueden realizar en e-Administración (Registro de solicitudes, Iniciación de trámites telemáticos, inscripción en pruebas selectivas para empleo público, trámites para empresas y entidades, acceso a ayudas, becas y subvenciones...). Deberán tener gran capacidad de comprensión, expresión y vocación de servicio público.

Un teleoperador podrá asumir las funciones de coordinador/supervisor y ser el responsable frente al Ajuntament de este servicio.

La empresa adjudicataria deberá comprometerse a retirar temporal o definitivamente aquellos trabajadores que no sean idóneos o aquellos cuya evaluación desfavorable de forma continua supongan un riesgo de deterioro de calidad del servicio. El adjudicatario retribuirá adecuadamente al personal encargado de la ejecución del contrato, asumiendo de forma directa, y en ningún caso trasladable a este Ayuntamiento, el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole ajenos a esta Administración.

c) Material de difusión: la empresa adjudicataria suministrará sin coste adicional los materiales necesarios para la realización de la campaña ciudadana: dos banners para la página web, un video para las redes sociales, un logotipo personalizado del servicio con el escudo del Ajuntament de Calvià y un roll up para las dos oficinas de atención ciudadana.

d) Protección de datos: La empresa adjudicataria, en la realización de los trabajos objeto del presente contrato, adecuará sus actuaciones al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía

de los Derechos Digitales, de acuerdo a las instrucciones que reciba de los responsables municipales.

TERCERA.- Presupuesto máximo del contrato.

BASE IMPONIBLE: Catorce mil novecientos euros (14.900,00€)

21% IVA: Tres mil ciento veintinueve euros (3.129,00€)

TOTAL: Dieciocho mil veintinueve euros (18.029,00€)

PARTIDA PRESUPUESTARIA: 201 92202 2270603 ORGANIT. IMPULS ADAPTACIÓ A L'ADMIN. ELECTRÒNICA

CUARTA.- Persona adjudicataria.

Las empresas interesadas en este servicio deberán presentar:

1. Un presupuesto con la cuantía total para 5 meses y la cuantía por mensualidades, diferenciando la base imponible del IVA.
2. Una propuesta técnica.
3. La relación de medios para la ejecución del contrato.

La adjudicación se hará a la empresa que ofrezca una mejor relación calidad precio en base a los siguientes criterios/aspectos:

- La oferta económica (30%): máxima puntuación posible x mejor oferta económica / oferta de licitación.
- El proyecto técnico (50%): propuesta metodológica de atención y acompañamiento a la ciudadanía y a los obligados a la tramitación telemática. Descripción del contenido de los trabajos y de los elementos que se incorporan para la comprobación de la calidad del servicio que se presta (encuestas, etc.). Estrategia propuesta para abordar el servicio y descripción detallada de las líneas de trabajo requeridas. Valoración mediante juicio de valor.
- Mejora de los medios mínimos exigidos en el PPT y relacionados con la ejecución del contrato (20%) ya sea con el equipo de trabajo, su cualificación y experiencia, siempre y cuando la calidad de dicho personal pueda afectar de manera significativa a su mejor ejecución o ya sea relacionada con los medios físicos (infraestructuras, herramientas) propuestos. Valoración mediante juicio de valor.

QUINTA.- Plazo de ejecución/entrega

El plazo de ejecución del servicio contratado será de 5 meses, del 1 de septiembre de 2020 al 31 de enero del 2021, o a partir del día siguiente a la adjudicación del servicio, si fuera posterior al 1 de septiembre de 2020.

SEXTA.- Plazo de garantía, en su caso

No se establece.

SÉPTIMA.- Responsable del contrato

El Secretario del Ajuntament de Calvià.

OCTAVA.- Condiciones especiales para la ejecución del contrato, en su caso

No se establecen.

NOVENA.- Forma de pago

El pago del precio acordado se realizará contra la presentación de la correspondiente factura por mensualidad vencida, una vez ejecutado el trabajo objeto del contrato y conformada la factura por el/la técnico responsable del contrato con cargo a la partida correspondiente del presupuesto vigente.

DÉCIMA.- Confidencialidad

En consideración al tipo de información procesada, el adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad sobre todos aquellos datos y documentos a que tengan acceso con motivo de esta adjudicación. A ellos accederán, exclusivamente, las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la misma. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Bajo ningún caso ni circunstancia, el adjudicatario podrá suministrar a terceros, ni utilizar para sí ni para otros, datos facilitados por el Ajuntament de Calvià o por sus organismos autónomos, para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.

El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento del Ajuntament, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de eventuales errores que se puedan producir en el sistema de seguridad de la información.

Calvià,

El Secretario accidental del Ajuntament de Calvià

Fdo.