



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNIC I TELEMÀTIC ALS CONTRIBUENTS DE XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS, QUE GESTIONA I RECAPTA ELS INGRESSOS PÚBLICS DE LES ADMINISTRACIONS QUE HAN DELEGAT AQUESTES COMPETÈNCIES A LA DIPUTACIÓ DE GIRONA.

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE.-

El contracte té per objecte la prestació del servei d'atenció telefònica i telemàtica als contribuents de les Administracions que deleguen a la Diputació de Girona les competències de gestió i recaptació dels seus ingressos públics.

El centre d'atenció està configurat com un servei de primer nivell, donant cobertura a les oficines i als serveis centrals de XALOC. Quan un operador detecti que per resoldre una consulta es requereix un cert grau d'especialització, per raó de la matèria o d'un cas concret, aquest l'haurà de transferir a l'oficina corresponent. Tindran la qualificació de consultes especialitzades aquelles que no es trobin recollides en els diferents documents de consulta elaborats i facilitats per XALOC i que els operadors tindran a la seva disposició.

Entre d'altres, i a títol enunciatiu, aquest servei haurà d'atendre els tràmits, consultes i gestions següents:

1.1 Trucades:

A) Trucades entrants:

- Informació general sobre XALOC que consta a la web i la seu electrònica.
- Informació sobre formes de pagament (mitjançant entitats financeres i servei de línia oberta).
- Informació general respecte tots els tributs i taxes: subjectes passius, exempcions, bonificacions, tarifes ...
- Informació general sobre cadastre (documentació i efectes).
- Informació sobre la carpeta ciutadana.
- Informació sobre el deute.
- Informació sobre casos d'embargament de compte corrents, sou, béns immobles , vehicles i Hisenda.
- Realització de tràmits (canal telefònic i "correu electrònic", amb identificació a través de l'aportació d'informació coneguda per ambdues parts).
- Es gestionaran els següents tràmits de conformitat amb el protocol de protecció de dades que es desenvolupi:
 - Sol·licituds de domiciliacions de tributs (informació dels mitjans per realitzar la domiciliació)
 - Sol·licituds de canvi de domicili fiscal (informació dels mitjans per realitzar el canvi de domiciliació).
 - Sol·licitud de remissió de rebuts
 - Sol·licitud de justificants i/o certificats tributaris i altra informació tributària.
 - Consulta sobre els tipus de recursos que es poden interposar davant un acte administratiu, així com els terminis i on s'han de presentar.
 - Consulta sobre els documents que cal presentar per demanar: un pla de pagament, l'aixecament d'una retenció practicada sobre un compte corrent, una dació de pagament, la suspensió de l'execució d'un acte impugnat ...
 - Consulta de Rebuts i Unitats Fiscals.



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

- Consulta de calendaris fiscals.
- Consulta d'expedients en els procediments següents:
 - Beneficis fiscals
 - Devolució d'ingressos indeguts
 - Plusvàlues
 - Recursos administratius
 - Inspecció tributària
 - Expedients executius
 - Expedients sancionadors (en matèria de trànsit, urbanisme, civisme ...).
 - Presentació de queixes i suggeriments
- Altres tràmits que XALOC decideixi autoritzar per aquesta via.

B) Trucades de sortida:

Es realitzen els següents tipus de trucades als ciutadans:

- Campanyes d'informació als contribuents.
- Devolució de trucades a ciutadans que han deixat un missatge en la bústia de veu de XALOC.
- Devolució de trucades per consulta no finalitzada.

Alguns dels tràmits que es realitzen per telèfon requereixen d'enregistrament de la conversa. Per aquest motiu, els agents hauran d'ajustar-se als protocols establerts a aquest efecte.

1.2 Gestions:

Aquelles necessàries per a concloure de manera apropiada l'atenció al contribuent.

Les gestions més habituals són:

- Entrada a l'aplicació informàtica de XALOC de:
 - Informació relativa a dades del contribuent (telèfon, fax, correu electrònic...) de nova informació o de rectificació de les contingudes a la base de dades
 - La sol·licitud de domiciliació bancària i canvi d'adreça fiscal,
 - Enviament al contribuent de la justificació de la tramitació de la sol·licitud mitjançant correu electrònic o FAX, segons determini el contribuent.
- Generar duplicats de rebuts.
- Generar justificants de pagament i certificats diversos.
- Generar autoliquidacions.
- Generar cartes de pagament.
- Enviament de correus electrònics en contesta de les consultes rebudes per aquest mitjà i el portal web.
- Impressió i sobrat de documents i/o justificants de pagaments de ciutadans que requereixen aquest tràmit.
- Reexpedició dels faxes que hagi rebut erròniament el CAU cap al Departament corresponent de XALOC.

Els serveis compresos en el present contracte consisteixen en prestacions de caràcter instrumental i material que, en cap cas, impliquen exercici d'autoritat i que, en tot moment, estaran subjectes al control, supervisió i/o aprovació de les diferents Àrees i unitats que integren l'organisme autònom XALOC.



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

Per altra banda, la gestió del servei comportarà que el contractista es faci càrrec de les tasques operatives de gestió diària del servei, les tasques de gestió del personal, les gestió de la qualitat i d'interlocució amb els responsables de XALOC:

Gestió diària del servei

- Garantir el correcte funcionament del conjunt del personal de servei.
- Supervisar i coordinar les tasques del personal adscrit per garantir la qualitat de les seves actuacions.
- Aplicar els procediments i protocols aprovats per al servei.
- Prendre decisions no protocol·litzades, prèvia autorització del responsable de XALOC.
- Comunicació immediata de qualsevol incident als responsables de XALOC.

Gestió del personal

- Dirigir el personal assignat a l'execució del servei
- Garantir que les posicions estiguin sempre cobertes amb independència de possibles baixes, absentisme, etc.
- Elaborar i gestionar els calendaris laborals del personal de servei, amb la planificació operativa dins de cada jornada.
- Gestionar els coneixements del personal adscrit i la seva actualització a les necessitats de cada moment.

Gestió de la qualitat

- Realitzar, a petició de XALOC i càrrec del contractista, auditories internes i externes de qualitat del servei i d'altres mètodes a proposar per l'adjudicatari per a garantir l'excel·lència del servei, d'acord amb els criteris de XALOC i dels millors estàndards i pràctiques de centres similars a nivell estatal i internacional. En cap cas, s'exigirà més d'una a l'any.
- Proposar i realitzar reciclatges personalitzats per a la millora de les tasques realitzades d'acord amb els criteris de XALOC.
- Mantenir quadres de seguiment individuals per cadascun dels treballadors amb l'evolució de la seva qualitat, segons els indicadors que XALOC determini, així com els plans de millora.

Els resultats d'aquestes valoracions, que tindran una puntuació concreta, donaran lloc a les actuacions pertinents en formació, reciclatges, etc. per tal de solucionar les deficiències.

- Elaborar informes de gestió, incidències i anàlisi de trucades.
- Crear i mantenir els fitxers de dades que els responsables del servei determinin per necessitats del servei.
- Elaborar un sistema de millora contínua de la qualitat, de eficàcia i de eficiència del servei, ja sigui amb mitjans propis o amb la col·laboració de XALOC.
- Participar en grups de treball i projectes que emprengui XALOC amb l'objectiu de millorar el servei.

Interlocució amb el responsable de XALOC

- Gestionar la informació dirigida a XALOC i a d'altres interlocutors, segons el procediment del servei.
- Supervisar i gestionar el compliment de les clàusules contractuals.



- Elaborar i presentar tots els informes en format paper i electrònic necessaris per als responsables de XALOC.
- Seguiment de l'operatiu mitjançant les corresponents reunions entre ambdues parts.

2.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1 Prestació i organització del servei:

El servei es prestarà a la seu central de XALOC (l'avinguda Sant Francesc, núm. 29 de Girona), a un espai de treball específicament diferenciat que l'ens posarà a disposició del contractista.

La contractació del servei d'atenció telefònica i telemàtica inclou la prestació del servei de forma ininterrompuda des de les 9:00 fins a les 19:00 hores de dilluns a divendres, llevat dels dies festius oficials que ho siguin a la ciutat de Girona i d'acord amb el calendari laboral aprovat per la Generalitat de Catalunya.

La distribució dels operadors i l'horari d'atenció es realitzaran en tres blocs:

a) Horari de matí: es prestarà el servei de 9:00 a 15:00 hores, si bé els operadors durant aquest servei només treballaran 5 hores, la qual cosa vol dir que uns entraran a les 9:00 hores i sortiran a les 14:00 hores i uns altres ho faran de 10:00 a 15:00 hores. El nombre d'operadors en aquest bloc horari serà variable en funció de la demanda dels ciutadans, tal com s'especifica en el quadre que figura més avall (apartat c)

b) Horari de migdia: es prestarà el servei de 15:00 hores a 16:30 hores. En aquest bloc horari, la dotació serà d'un operador durant tot l'any.

c) Horari de tarda: es prestarà el servei de 16:30 hores a 19:00 hores. La dotació del servei serà variable, essent d'una persona en els mesos de baixa activitat i de dues persones la resta dels mesos, segons s'especifica en el quadre adjunt.

TORNOS DEL PERSONAL							
Mes	Persones per torn			Hores per torn			Hores/dia
	Matí	Migdia	Tarda	Matí	Migdia	Tarda	
Gener	3,00	1,00	1,00	5h*3per	1,50*1per	2,50h*1per	19,00
Febrer	3,00	1,00	1,00	5h*3per	1,50*1per	2,50h*1per	19,00
Març	5,00	1,00	1,00	5h*5per	1,50*1per	2,50h*1per	29,00
Abril	5,00	1,00	2,00	5h*5per	1,50*1per	2,50h*2per	31,50
Maig	6,00	1,00	2,00	5h*6per	1,50*1per	2,50h*2per	36,50
Juny	6,00	1,00	2,00	5h*6per	1,50*1per	2,50h*2per	36,50
Juliol	6,00	1,00	2,00	5h*6per	1,50*1per	2,50h*2per	36,50
Agost	4,00	1,00	1,00	5h*4per	1,50*1per	2,50h*1per	24,00
Setembre	4,00	1,00	1,00	5h*4per	1,50*1per	2,50h*1per	24,00
Octubre	4,00	1,00	2,00	5h*4per	1,50*1per	2,50h*2per	26,50
Novembre	4,00	1,00	2,00	5h*4per	1,50*1per	2,50h*2per	26,50
Desembre	3,00	1,00	1,00	5h*3per	1,50*1per	2,50h*1per	19,00

Per motius organitzatius i de necessitat del servei, XALOC podrà modificar unilateralment aquesta organització de torns/operadors amb un previ avís d'una



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

setmana, sense que en cap cas pugui comportar un increment del nombre total d'hores diàries del servei ni pugui comportar cap tipus de dret d'indemnització per dany ni perjudicis a favor del contractista.

d) Horari del responsable del servei designat per la contractista: treballarà un total de 39 hores setmanals, de dilluns a divendres, sense que en cap cas pugui superar el nombre màxim d'hores anuals previstes en el conveni que li sigui d'aplicació.

Amb independència del nombre d'operadors per torn, el responsable haurà de prestar el servei de forma presencial i per torn partit, per tal que de forma rotativa pugui assistir i donar cobertura als operadors del torn del matí i de la tarda.

2.2 Categories i perfils del personal adscrit al servei

2.2.1 Els operadors/es

Persona que atén i gestiona les trucades entrants i de sortida i correus electrònics donant la informació així com la resposta adequada a la demanda, seguint els protocols i procediments establerts.

Funcions a realitzar: les descrites en l'apartat 1.1 i 1.2 d'aquest plec.

El perfil dels recursos humans que han d'aportar les empreses licitadores han de correspondre als serveis que s'han definit.

2.2.2 El responsable del servei designat pel contractista

Responsable de dirigir, donar suport i supervisar els operadors del centre, de realitzar tasques de suport formatiu al personal, mantenir les reunions amb el responsable del servei de XALOC, així com l'aportació dels informes de qualitat requerits i les propostes correctives per les distorsions del servei que es puguin produir, i aquelles altres que s'estableixen en els termes exigits, tant als plecs de clàusules administratives particulars com al plec de prescripcions tècniques.

A títol enunciatiu, realitzarà les funcions següents:

- Resoldre els dubtes operatius dels operadors/es.
- Supervisar les respostes que s'hagin d'efectuar via e-mail abans que aquestes siguin enviades.
- Realitzar supervisions telefòniques als operadors de forma periòdica i sense avisar.
- Garantir que els gestors coneixen i apliquen correctament tots els protocols i procediments del servei.
- Controlar el llistat d'incidents gestionats, detecció de possibles incidents no rutinaris, detecció possibles incidències o anomalies tècniques.
- Vetllar pel compliment de les normes del centre.
- Participar en els processos de formació i qualitat del servei.
- La seva dedicació ha de ser exclusiva a temes relacionats amb l'operativa del servei i processos formatius i de qualitat.
- Control de les vacances anuals o altres tasques de caire administratiu.
- Atenció de trucades i d'e-mails si les necessitats del servei ho requereixen.
- Elaborar/omplir les fitxes de valoració del seguiment i rendiment del personal operador, en relació amb el desenvolupament de les seves tasques. Aquestes fitxes, amb les seves conclusions, s'hauran de presentar mensualment al responsable de



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

XALOC amb l'objectiu d'estudiar els resultats conjuntament i prendre les decisions oportunes.

El responsable del servei designat pel contractista serà l'interlocutor davant XALOC i dirigirà a tots els efectes el centre, impartint directament les ordres i instruccions de treball a la resta d'operadors de l'empresa adjudicatària.

2.2.3. Equip formador

L'empresa adjudicatària disposarà d'un equip de formació i qualitat integrat per personal amb qualificació i experiència acreditada en l'atenció i gestió de trucades de caràcter tributari i d'atenció al contribuent.

Aquest equip serà el responsable d'elaborar el pla de formació anual consensuat amb XALOC, així com de planificar i impartir els diferents processos formatius que en formin part.

Funcions a realitzar:

- Planificar i impartir les formacions.
- Elaborar el pla de formació anual a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Elaborar i actualitzar les guies i manuals de suport de supervisió/coordinació.
- Validar amb el responsable del servei del contractista i de XALOC el contingut i planificació dels processos formatius.

El cost d'aquest equip es troba inclòs en el preu/hora unitari que pagarà la XALOC per operador i responsable designat.

2.2.4. Equip administratiu

L'empresa adjudicatària disposarà d'un equip d'administratius per realitzar les tasques administratives que garanteixin el correcte funcionament intern del centre i, facilitant la documentació administrativa necessària a tots els treballadors del servei.

Funcions a realitzar:

- Gestió dels períodes de vacances dels treballadors.
- Activació del personal de borsa si l'activació es realitza dins de l'horari del personal administratiu.
- Gestionar tota la documentació administrativa del personal de l'empresa.
- Aquelles tasques administratives internes pròpies de l'empresa que garanteixin el correcte desenvolupament del dia a dia del servei.

El cost d'aquest equip es troba inclòs en el preu/hora unitari que pagarà la XALOC per operador i responsable designat.

2.3. Direcció i control de l'activitat laboral

2.3.1 Direcció i control de l'empresari

La direcció i control de l'activitat laboral del personal assignat a l'execució del servei correspon exclusivament al contractista. A aquest efecte, el contractista podrà adoptar les mesures que estimi oportunes de vigilància i control per verificar el compliment pels treballadors de les seves obligacions i deures laborals.



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

2.3.2 Exclusió de vinculació laboral o funcional

La naturalesa de la contractació exclou qualsevol vinculació laboral o funcional entre el personal del contractista i l'organisme contractant. El personal que intervingui, doncs, en l'execució del servei dependrà exclusivament del contractista, sense que de l'eventual incompliment de les seves obligacions legals o contractuals es pugui derivar cap responsabilitat per part de XALOC.

A l'extinció del contracte de serveis, en cap cas es podrà produir la consolidació de les persones adscrites al servei com a personal de XALOC.

2.3.3 Supervisió de XALOC

El servei a prestar pel contractista serà supervisat per un empleat de XALOC, que desenvoluparà les seves funcions a la mateixa dependència on el contractista executa el servei.

Aquest empleat de XALOC treballarà conjuntament amb el/la responsable del servei designat pel contractista, a fi de fer un seguiment de l'execució del servei, així com de la seva qualitat.

Entre d'altres, i amb caràcter enunciatiu, aquest empleat de XALOC realitzarà les tasques següents:

- Treballarà, conjuntament amb el/la responsable del servei designat pel contractista en la definició de les matèries i hores de formació continuada del personal assignat al servei al llarg de la durada del contracte.
- Proposarà i durà a terme conjuntament amb el responsable del servei designat pel contractista les correccions necessàries per possibles distorsions del servei que es detectin, tant a nivell personal com material.
- S'encarregarà de formar el personal assignat a l'execució del servei en la utilització de l'aplicació informàtica de XALOC en matèria de gestió i recaptació.
- Realitzarà supervisions telefòniques als operadors de forma periòdica i sense avís previ.
- Estudiarà conjuntament amb el/la responsable del servei designat pel contractista les estadístiques realitzades sobre les dades obtingudes de les aplicacions informàtiques utilitzades sobre la prestació del servei, a fi de determinar el compliment de les obligacions establertes en aquest Plec.
- Proposarà mesures correctores quan es detectin errades en la informació donada als contribuents o distorsions del servei.
- Autoritzarà qualsevol millora proposada pel contractista per a la prestació del servei.

2.4 Selecció i condicions laborals del personal assignat a l'execució del servei

2.4.1 Identificació del personal

Durant el desenvolupament de la seva jornada laboral, cada treballador haurà de portar en lloc visible la targeta identificativa on consti com a mínim: fotografia actual, nom i cognoms, nom de l'empresa i lloc de treball que desenvolupa.

El contractista haurà de subministrar i assumir el cost d'aquestes targetes identificatives i es compromet a que el seu personal faci un ús adequat de les mateixes i passis de seguretat.



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

2.4.2 Material

Per a una major eficàcia en el servei objecte de contractació, XALOC posarà a disposició del contractista els ordinadors, impressores, el servei telefònic i internet, així com tot el mobiliari d'oficina.

XALOC només proporcionarà al servei el hardware, el software, així com els béns inventariables i no inventariables que constin en el plec de clàusules administratives particulars i en el plec de prescripcions tècniques. La resta, aniran a càrrec del contractista, quedant inclòs en el preu hora ofertat.

Per aquest motiu, entre d'altres, el contractista dotarà al personal d'auriculars personalitzats monoaurals a tots i cadascú dels professionals, compatibles amb els equips tecnològics de XALOC.

Amb caràcter general, l'equipament donarà compliment a:

- Resposta de freqüència de banda ampla per un so més natural
- Disseny i estructura robusta
- Fiabilitat contra ús perllongat
- Receptor d'un sol cable
- Cancel·lació de soroll

El contractista gestionarà les avaries que es produeixin sobre els auriculars i assumirà el seu manteniment. Els auriculars han d'estar en perfecte estat d'ús i funcionament. Tanmateix, haurà de disposar d'un estoc suficient per tal de donar una resposta immediata front una avaria.

2.5. Absències, baixes laborals, permisos, vacances i vagues

- L'equip de treball estarà format per les mateixes persones durant tota la durada del contracte, llevat que per circumstàncies suficientment motivades, es decideixi la substitució d'algun dels seus components. En tot cas, qualsevol substitució d'aquest personal requerirà la prèvia autorització escrita del responsable del contracte designat per XALOC.

D'altra banda, XALOC podrà demanar la substitució d'algun membre del personal assignat al servei, a proposta de la persona responsable de XALOC, si es considera que no compleix amb els requisits exigits en el present plec, o per altres circumstàncies que interfereixin en el correcte funcionament del servei. Aquesta substitució sol·licitada per XALOC serà d'obligat compliment per part del contractista, qui haurà de portar a terme el canvi en el termini màxim d'una setmana. Totes les despeses i indemnitzacions que d'això se'n derivin aniran a càrrec de l'empresa contractista.

- En cas d'absència d'un treballador del centre, el contractista ha de cobrir immediatament el servei per mitjà del personal ja assignat al servei.

Si en el termini de 24 hores el treballador continua absent, el contractista l'hi haurà de trobar un substitut. Aquesta substitució s'haurà de portar a terme preferentment amb personal ja adscrit al servei i, com a última opció, amb personal nou i amb la mateixa categoria i perfil professional. En ambdós casos, s'haurà de comptar amb el previ vistiplau del responsable del contracte designat pel XALOC.



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

- En cas que es produeixi una baixa laboral per malaltia, accident o altra causa del personal assignat al contracte, en el termini màxim de 24 hores, comptat des del moment d'inici de la jornada laboral en la que causi baixa, el contractista l'haurà de substituir, preferentment amb personal ja adscrit al servei i amb la mateixa categoria i perfil professional. Aquesta baixa i la proposta de substitució s'haurà de comunicar d'immediat al responsable del contracte de XALOC perquè, si escau, ho autoritzi.

Aquestes situacions es documentaran mitjançant informes mensuals, on es detallarà les hores que s'hagin pogut perdre per aquestes causes, generant un romanent d'hores que podran ser utilitzades a criteri de XALOC, o bé es podran deduir de la factura mensual.

- En cas de permisos personals i durant el període de vacances reglamentàries, el personal assignat a aquest contracte serà substituït preferentment per personal ja assignat al servei amb la mateixa categoria i perfil professional. Prèviament s'haurà d'informar al responsable del contracte de XALOC, tant del període de permís o vacances previst, com de les persones que realitzaran la substitució.

-En cas de vaga legal, el contractista estarà obligat a garantir en tot moment el compliment dels serveis mínims que estableixi l'autoritat competent. En aquest cas, el contractista ha de garantir que, com a mínim, hi hagi el responsable del servei designat pel contractista i un operador per cada torn. El contractista haurà d'avisar a XALOC amb una antelació orientativa de 48 hores als fets al·ludits i informar puntualment del seu desenvolupament i incidència. Un cop finalitzada, l'empresa obligatòriament haurà de presentar un informe, amb els serveis mínims prestats i el nombre d'hores que en el seu cas s'hagin deixat de prestar. Posteriorment, XALOC deduirà de la factura els serveis no prestats.

2.6 Control presència i control d'hores de treball

El contractista està obligat a que el seu personal compleixi amb el nombre d'hores diàries de dedicació establert.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista el control de l'assistència de cadascun dels seus treballadors al centre de treball mitjançant un sistema de control presencial, que permeti garantir el control i la monitorització a distància de la dedicació horària de la prestació del servei per cada treballador i, per tant, que permeti acreditar diàriament el compliment del servei.

En aquest sentit, el contractista haurà de disposar necessàriament d'un sistema informàtic de control horari (SICH), que validi la presència dels treballadors/ores en el seu lloc de treball.

L'aplicació que gestioni el SICH haurà de tenir, com a mínim, les característiques següents:

- Aplicació i dades accessibles permanentment via web, tant als responsables del contractista com els de XALOC.
- S'ha de garantir la invulnerabilitat i fiabilitat dels registres i dades recollides.
- Possibilitat d'establir les planificacions horàries previstes, d'acord amb la memòria tècnica així com totes les seves variacions.
- Possibilitat de generar alertes d'incompliment via l'aplicatiu i/o e-mail.
- Possibilitat d'enregistrar incidències i comentaris per part dels usuaris autoritzats.
- Possibilitat de generar informes i resums, així com d'exportació de dades a fulls de càlcul.



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

Els licitadors hauran d'incloure en la seva proposta tècnica una descripció detallada del SICH que disposaran en cas de resultar adjudicataris.

Aquest requisit té la consideració d'obligació contractual essencial. Per la qual cosa, si no està inclòs en la proposta tècnica del licitador (sobre B), serà causa de no admissió de la proposta, essent rebutjada automàticament.

El contractista disposarà com a màxim de 7 dies hàbils, a comptar des de l'inici de la prestació del servei, per a la implantació total i efectiva del SICH. Cada dia de retard en la seva implantació comportarà la imposició d'una penalitat per l'import que resulti d'aplicar el que estableix l'article 212 del TRLCSP. Finalment, si en el 15è dia hàbil el contractista no ha implantat de forma efectiva el SICH, XALOC estarà legitimat per resoldre el contracte.

Els imports corresponents al lloguer i utilització del SICH conformaran una part de les despeses generals de l'empresa contractista i, per tant, formant part de l'import total de la seva proposició econòmica.

2.7 Prestació del servei i formació

Prestació del servei

El servei es començarà a prestar als contribuents un cop hagi finalitzat el termini de formació inicial.

Formació Inicial

La formació inicial es portarà a terme durant les primeres 4 setmanes a comptar des del dia següent a la formalització del contracte. Durant aquest període de formació, la jornada laboral del personal adscrit al servei consistirà en jornades formatives de 5 hores diàries.

Per aquest motiu, durant aquest període el contractista només facturarà a XALOC a raó d'aquestes 5 hores diàries i d'acord amb el preu/hora adjudicat.

El personal de XALOC s'encarregarà d'impartir la formació inicial al personal que l'adjudicatària proposi assignar a l'execució del servei en relació amb l'aplicació informàtica i donarà suport al personal docent del contractista en matèria tributària, prèvia aprovació prèvia del temari de formació per XALOC.

Tot el personal que l'adjudicatària proposi assignar-hi haurà de superar un procés de formació inicial, que tindrà caràcter selectiu, mitjançant avaluació individual dels assistents.

La formació teòrica inicial serà el 40% i la pràctica el 60%.

La superació del procés formatiu inicial vindrà definit pels resultats d'una prova final d'avaluació que portarà a terme XALOC:

- Part teòrica - 40% del valor total.
- Part practica - 60% del valor total.

Un cop vençut aquest termini, el responsable del servei designat per XALOC, elaborarà un informe per mitjà del qual avaluarà aquest personal.



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

En aquest informe s'hi farà constar el nivell de coneixements d'aquest personal en relació amb la matèria i les eines de treball, temps mitjà de resposta a les trucades rebudes, seguiment del protocol de resposta, així com qualsevol altre que consideri necessari.

Aquest informe determinarà individualment quines d'aquestes persones proposades han assolit els coneixements tributaris i informàtics essencials per a una prestació correcta del servei i quines no.

Les persones que arran d'aquesta avaluació inicial obtinguin un informe desfavorable, hauran de ser substituïdes d'immediat per part de l'empresa adjudicatària, sense que això pugui generar cap tipus d'indemnització per danys i perjudicis a XALOC.

Formació continuada

El contractista serà el responsable de planificar i impartir la formació continuada del servei.

El contingut i la planificació d'aquesta formació s'haurà de recollir en un pla de formació anual que l'empresa contractista presentarà en la seva oferta, tal i com s'exigeix en la memòria tècnica.

El personal tècnic de XALOC podrà participar i col·laborar en el desenvolupament de la formació continuada, assumint la capacitat de fer incorporacions al pla de formació de l'empresa contractista.

Durant els 5 primers dies del mes de desembre de cada any, l'empresa contractista presentarà a XALOC la proposta de Pla de Formació anual per l'any següent, per tal que XALOC procedeixi a la seva revisió i validació. En aquest sentit, XALOC revisarà els continguts i mantindrà l'autoritat d'aplicar les modificacions oportunes en funció de criteris tècnics o normatius, o davant d'eventualitats tecnològiques i/o operatives que requereixin alterar l'ordre o contingut dels processos formatius establerts.

XALOC impartirà els processos formatius que determini com a necessaris.

Quan XALOC detecti qualsevol dèficit en la formació, el contractista estarà obligat a presentar la corresponent acció correctora.

3.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI.-

L'aplicació informàtica per prestar el servei d'atenció al contribuent serà la que XALOC posarà a disposició del contractista.

L'eina principal del personal de CAU serà una aplicació informàtica orientada a l'atenció pública que permetrà accedir a tota la informació de caràcter tributari que consta a XALOC i relacionada amb la persona que realitza la consulta, així com a un entorn d'informació rellevant i necessari perquè l'agent del CAU pugui realitzar l'atenció al públic d'una forma eficient.

Les seves característiques principals són:

- Desplegament de forma ràpida i intuïtiva de tota la informació general i les dades del ciutadà en poder de XALOC.
- Facilitar l'atenció al ciutadà, independentment de la via d'accés del mateix: presencial, telefònica o per correu electrònic.



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

- Mantenir un registre dels contactes amb el ciutadà de forma que sigui possible conservar un històric de les relacions del ciutadà amb XALOC, així com de la durada de cada atenció realitzada per l'operador.

A més d'aquesta aplicació, el personal adscrit al servei podrà accedir:

- ✓ A l'aplicació informàtica de caràcter tributari des de la qual XALOC presta el servei.
- ✓ Al web de l'organisme.
- ✓ A una base de dades que contindrà una introducció al servei públic que presta XALOC, que conté informació sobre les diferents ordenances fiscals dels municipis que tenen delegada la gestió, així com informació en matèria tributària suficient per donar resposta a les trucades més habituals i respondre amb claredat a aquelles que requereixin consulta en els diferents suports en els quals resideixi la informació

4.- QUALITAT DEL SERVEI

La política de qualitat de XALOC es fonamenta en l'acreditació dels processos de gestió amb l'objectiu d'assegurar el nivell adequat del compliment dels estàndards fixats.

Per poder assumir els indicadors de qualitat fixats més avall, l'empresa contractista haurà d'enregistrar en l'eina informàtica aportada per XALOC per a la prestació del servei, totes i cadascuna de les consultes i gestions realitzades pel personal mitjançant la creació d'un "tiquet".

Cada tiquet obert a l'aplicació respon a una trucada atesa o realitzada pel personal adscrit al servei o a una gestió realitzada, segons l'establert a l'apartat 1.1 i 1.2 d'aquest plec.

Per assolir els estàndards de qualitat, els membres del CAU, hauran de:

- ✓ tancar/resoldre mensualment un mínim del 75% del total de tiquets oberts durant aquell mateix mes, sense que hagi estat necessari, per poder contestar correctament a l'usuari, haver traspassat la trucada o la gestió als serveis centrals o les oficines de XALOC.
- ✓ La realització del 95% de les trucades de sortida, en el termini indicat al plec, en resposta als missatges deixats pels usuaris del CAU en la bústia. Per al càlcul d'aquest percentatge es tindrà en compte fins el missatge deixat en la bústia 48 hores anteriors al tancament del període.
- ✓ Mantenir mensualment una mitjana inferior als 15 minuts per atencions finalitzades.

Finalment, el contractista haurà de:

- Resoldre amb eficàcia les demandes dels ciutadans relatives als serveis prestats.
- Transmetre al ciutadà el propòsit d'estar al seu servei.
- Transmetre al ciutadà la idea que aquest servei tracta d'informar-lo, així com de facilitar-li les eines necessàries perquè pugui resoldre els seus dubtes sense necessitat de desplaçar-se a les oficines de XALOC.
- Millorar i consolidar la confiança dels ciutadans en aquest servei.
- Facilitar l'accés a informació històrica sobre el servei prestat.
- Seguir les normes de XALOC relatives a l'ordre i netedat a les dependències



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

En cas que s'implementin nous canals d'atenció, XALOC establirà indicadors de qualitat una vegada transcorregut un període de prova, que permeti l'avaluació del servei.

5. SEGUIMENT DEL SERVEI

El seguiment del servei es realitzarà mitjançant reunions del responsable del servei de l'empresa contractista i del responsable de XALOC a les dependències on es presti el servei, sense perjudici que assisteixi personal d'ambdues parts a requeriment de qualsevol de les parts. A aquest efecte, s'efectuarà una reunió mensual.

El responsable de l'empresa contractista haurà d'efectuar informes sobre l'activitat desenvolupada de les aplicacions de les quals actualment disposa XALOC, motiu pel qual haurà de conèixer detalladament com explotar la informació continguda en les mateixes en relació amb les dades següents:

- ✓ Les relatives als aspectes quantitius del servei, requeriments apartat 4.
- ✓ Fitxes de seguiment dels operadors.
- ✓ Informe escrit a XALOC en relació amb les supervisions telefòniques realitzades pel responsable del servei a tots els seus operadors, a fi comunicar el resultat d'aquestes sobre l'atenció donada quant a la forma i contingut.
- ✓ Anàlisi de la informació extreta de l'aplicació que es posarà a disposició del contractista, relatiu als indicadors bàsics com el nombre total de trucades, trucades en espera, trucades ateses i qualsevol altra que aquesta auditoria permeti (saturació, pics de trucada, temps d'espera ...)
- ✓ Report dels tràmits realitzats relatius a l'entrada a l'aplicació informàtica de XALOC sobre:
 - Informació relativa a dades del contribuent (telèfon, fax, correu electrònic...) de nova informació o de rectificació de les contingudes a la base de dades.
 - Sol·licitud de domiciliació bancària i canvi d'adreça fiscal.
 - Enviament al contribuent de la justificació de la tramitació de la sol·licitud de domiciliació bancària mitjançant correu electrònic o FAX, segons determini el contribuent.
 - Enviament de correus electrònics en resposta de les consultes rebudes per aquest mitjà i el portal web.
 - Impressió i sobrat de documents de pagament, de ciutadans que requereixen aquest tràmit.
 - Reexpedició de faxes, al Departament corresponent de XALOC, que es reben al CAU i el destinatari del qual no és aquest centre d'atenció.
- ✓ La informació obtinguda es compararà pel responsable del servei de XALOC amb el resultat de les supervisions telefòniques realitzades per aquest, i per les referències externes com els comentaris i/o queixes del ciutadà anònim i valoracions de les enquestes als usuaris.

Els objectius de les reunions seran:

- Examinar els indicadors de qualitat i revisar el servei prestat. Proposar i/o assenyalar les eventuais evolucions i canvis de l'entorn tecnològic i operatiu.
- Permetre l'intercanvi d'informació sobre el desenvolupament de les activitats realitzades i prendre decisions operatives necessàries.
- Revisar, establir i modificar, si fos necessari i d'acord amb els condicionants del



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

servei, els indicadors de qualitat del servei i la seva ponderació.

➤ Definir una nova distribució horària i mensual dels agents, si això fos necessari, per garantir la prestació del servei.

Els resultats del còmput d'aquests paràmetres obtinguts (quantitatius i qualitatius) donaran lloc a les actuacions pertinents de formació, reciclatge, etc., per solucionar les deficiències detectades i, si escau, l'aplicació de les penalitzacions.

Girona, 4 de juny de 2015

L'adjunta a gerència

Carmen Gallego Marin

ANNEX A. Continguts de formació

I. Continguts obligatoris per a la formació inicial

- Coneixement del marc normatiu i institucional de XALOC
- Funcions, competències i estructura de XALOC
- Gestió i recaptació tributària i expedient sancionadors en matèria de trànsit.
- Aplicació dels sistemes informàtics
- Coneixement del territori
- Gestió de trucades
- Procediment d'atenció i gestió de trucades
- Capacitació d'atenció de trucades en anglès i/o francès
- Argumentaris, classificació i tipificació de la demanda
- La carta de trucada
- Ampliació, reclamació i anul·lació de serveis
- Habilitats comunicatives
- Atenció de les trucades (empatia i eines comunicatives)
- Tècniques i habilitats
- Estructura i conducció de la trucada o obtenció de la informació
- Comunicació amb els cossos operatius i altres organismes
- Habilitats personals
- Agilitat en la presa de decisions i control de l'estrès
- Habilitats socials i capacitat de treballar en equip
- Coneixement i domini dels procediments
- Dinàmica del servei
- Normes del centre i compromís de confidencialitat

II. Continguts obligatoris per al responsable del servei, a més dels propis dels operadors

- Relació diària entre XALOC i els operadors
- Formació i gestió de la qualitat
- Reconduccions i suport de l'equip
- Impartir formacions
- Procediments
- Informes i arxius
- incidents



XALOC

Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

- Comunicats interns i notes de servei
- Coneixement en profunditat de les aplicacions del servei
- Habilitats personals
- Lideratge i organització de recursos humans
- Priorització de tasques
- Presa de decisions
- Gestió d'equips
- Gestió de situacions de conflicte