

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN DIFERENTES
ACCIONES INFORMATIVAS Y EDUCATIVAS PARA LA EMPRESA
MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE VALÈNCIA S.A.U.(MEDIO
PROPIO)**

INDICE:

I.- OBJETO.

LOTE 1

LOTE 2

II.- REQUISITOS TÉCNICOS

1. MEDIOS PERSONALES – EQUIPO DE TRABAJO

2. MEDIOS ASIGNADOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

3. FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL CONTRATO Y DEL RESPONSABLE DE COORDINACIÓN Y DIRECCIÓN

4. MATERIALES DE TRABAJO Y UNIFORMIDAD

5. CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

I.- OBJETO

El objeto del presente Pliego es definir las prescripciones que habrán de regir los servicios de coordinación, asesoramiento y atención en diferentes acciones informativas y educativas.

El objeto se divide en DOS LOTES, numerados del 1 al 2:

LOTE 1: PROYECTOS EDUCATIVOS Y ALIANZAS.

El servicio de este lote comprende las actividades de planificación, generación de propuestas, asesoramiento, coordinación y realización física de las actividades educativas de los proyectos EMT a l'Escola, Mou-Te y el nuevo servicio de educación inclusiva "Per a totes". Comprende también el mismo trabajo en las acciones a pie de calle junto a entidades, eventos, festivales, etc., donde el contenido de los proyectos educativos se transmite con carácter y de forma más lúdica.

Las actividades no se limitarán simplemente a la coordinación y seguimiento de las personas, sino que incluirán el desarrollo de propuestas, campañas, acciones e informes de mejora de manera coordinada con el equipo de EMT, dentro del presupuesto que el Àrea de Desenvolupament apruebe para estas partidas y en línea con la estrategia marcada en los planes estratégicos de la empresa o de desarrollo de la marca.

LOTE 2: ACCIONES INFORMATIVAS

El servicio a contratar comprende las actividades de coordinación, asesoramiento y atención al cliente y las diferentes acciones informativas o promocionales a pie de calle o en centros, entidades y etc. que EMT entienda necesarias para mejorar el uso o comprensión del servicio de autobuses, en periodos de servicio especial, cambio/mejora de líneas, etc. Además, este lote comprenderá el equipo de información que trabajará en uno de los centros de Atención a la Ciudadanía de EMT València y se encargará de la actualización de la información en soportes y canales digitales de Lunes a sábado (no festivos) durante todo el año.

Las actividades no se limitarán simplemente a la coordinación y seguimiento de las personas, sino que incluirán el desarrollo de propuestas, campañas, acciones e informes de mejora de manera coordinada con el equipo de EMT, dentro del presupuesto que el Àrea de Desenvolupament apruebe para estas partidas y en línea con la estrategia marcada en los planes estratégicos de la empresa o de desarrollo de la marca.

II.- REQUISITOS TÉCNICOS

1. MEDIOS PERSONALES -EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo deberá estar formado por:

1.1. Una persona Responsable de la ejecución del contrato, con plena disponibilidad cuando sea necesario. Se encargará de los temas contractuales, administrativos, laborales, de la selección y seguimiento de la actividad a nivel contractual y de manera coordinada con EMT. Debe quedar garantizada su plena disponibilidad cuando sea necesario, debiendo el adjudicatario prever que la gran cantidad de horas y actividades previstas en el contrato exigirán una dedicación importante.

1.2. Una persona responsable de la Coordinación y Dirección de todas las actividades relacionadas con este contrato, con contacto directo con los responsables de EMT y enlace con todo el equipo del adjudicatario, con capacidad para desplazarse o trabajar tanto desde las oficinas del adjudicatario como en las propias oficinas de EMT, oficina de atención a la ciudadanía o en los puntos o centros dónde se realicen las actividades educativas, informativas o promocionales. Trabajará a tiempo completo de lunes a viernes y con disponibilidad los fines de semana y festivos. Deberá tener disponibilidad las 24 horas del día, todos los del año mediante teléfono móvil.

1.3. Equipo de informadores/educadores (bolsa de informadores/educadores) que, siguiendo las indicaciones del coordinador, realizarán las actividades educativas o informativas necesarias. Este personal será variable en función de las necesidades de EMT y responderán al perfil que se especifique para cada acción. El licitador podrá realizar propuestas organizativas que redunden en una mejor coordinación del equipo, como la incorporación de responsables, mandos intermedios, etc., que permitan mantener un eje estable de personas que conozcan las actividades y puedan ayudar a formar y controlar la bolsa de informadores.

1.4. Con respecto al Lote 2, Equipo de información on-line que cubra dos turnos (mañana y tarde), de 8:00 h. a 21:00 h. de lunes a viernes y un turno (mañana) de 8:00 h. a 14:00 h. los sábados. Cada turno contará con una persona empleada y será necesario planificar posibles bajas, vacaciones, etc., para que el servicio sea ininterrumpido durante todo el año. El trabajo se realizará en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de EMT, sita en la Calle Mendoza número 5 de València.

Por las características del contrato, y teniendo en cuenta que en cada acción actuarán como enlace con EMT, las personas que compondrán el equipo de trabajo deberán cumplir los requisitos mínimos de formación y experiencia exigidos en el apartado VII.7.2 del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

Tanto en caso de altas como de sustituciones, la empresa adjudicataria garantizará que la persona seleccionada para el puesto cumpla con los requisitos exigidos en la licitación. En el caso de que EMT constatará que algún componente del equipo no cumple los requisitos mínimos requeridos o que, a pesar de cumplirlos, considerara que no es la persona idónea para el puesto, podrá solicitar al Responsable del Contrato su sustitución inmediata, debiendo el adjudicatario gestionar los turnos de trabajo con el resto de componentes del equipo, para que el servicio prestado a EMT no se vea perjudicado.

La persona que se integre al equipo de manera puntual para cubrir bajas o vacaciones, deberá formarse, como mínimo, durante 2 días con el equipo de trabajo habitual, realizando la jornada habitual de la persona que vaya a sustituir, asegurando de esa forma su capacitación para el puesto. El coste de las horas, que implique esa formación previa, correrá a cuenta de la empresa adjudicataria.

2. MEDIOS ASIGNADOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El adjudicatario deberá contar con oficina en la ciudad de Valencia o, en su defecto, se comprometerá a tenerla en caso de resultar adjudicatario. Esta oficina será el centro de trabajo del Responsable, del Coordinador y de los informadores/educadores necesarios para el servicio. Será responsabilidad del adjudicatario dotar a todo su personal de los recursos necesarios o legales para la correcta ejecución de su trabajo y el cumplimiento de los objetivos del contrato, tanto en su puesto de trabajo físico (oficina del adjudicatario), como en los desplazamientos y trabajos en las sedes de EMT que sean necesarios.

EMT se encargará de autorizar los accesos necesarios para el trabajo en remoto y facilitará el acceso y trabajo en cada una de sus sedes. Además, la persona encargada de la coordinación y dirección del proyecto contará con un espacio propio, cerrado y señalizado, en las oficinas de EMT, donde podrá realizar el trabajo necesario, reunirse con personal de EMT o con el equipo de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario deberá aportar el detalle del personal adscrito al servicio, con identificación de horarios y ubicación. Asimismo deberá aportar una propuesta técnica de estrategia de organización del servicio.

El adjudicatario garantizará que el personal de servicio no abandone el puesto de trabajo hasta la llegada del personal de relevo.

El adjudicatario deberá realizar los servicios extraordinarios que EMT disponga, a las veinticuatro horas de recibir el aviso.

▪ Para la tarea de **Coordinación y Dirección**, se contará con una persona para cubrir una jornada completa en horario continuo de mañana. Junto al Responsable del contrato establecerá su plan de trabajo diario y el lugar en el que lo realizan, en función de las incidencias abiertas o de los proyectos en curso, pudiendo ser:

- a) de forma remota desde el puesto de trabajo del mismo en las instalaciones del adjudicatario
- b) en cualquiera de las sedes de EMT actuales o futuras (Oficinas centrales, centro de S. Isidro, centro de Depósito Norte, centros de atención al cliente)
- c) en otras ubicaciones dentro del municipio de València.

El inicio o finalización de jornada puede realizarse, bien en el centro de trabajo habitual del adjudicatario, bien en cualquier centro en función de necesidades, o requerirse los desplazamientos entre centros que sean necesarios, sin suponer incremento en costes sobre el total presupuestado.

El coordinador deberá organizar la prestación de los servicios, de acuerdo con las directrices técnicas que determine EMT.

Será responsabilidad del adjudicatario el control horario, de calendario de trabajo y cualquier otra gestión relacionada con la relación laboral del personal adscrito al contrato.

Debido a la naturaleza de su trabajo, muchas acciones informativas o promocionales se realizan fuera del horario laborable (fin de semana, horario nocturno, festivos, etc...), por lo que el adjudicatario garantizará que las personas propuestas pueden realizar este trabajo, así como la de atención telefónica o presencial en caso de ser necesaria fuera de su horario habitual (que se utilizará de manera excepcional y para tareas de tipo reactivo).

Se enumeran alguna de las principales funciones, que se realizarán de manera autónoma contando, en caso de ser necesario, con la aprobación de EMT y siempre que estén enmarcadas en los planes estratégicos de este puesto, no siendo una lista exhaustiva:

- Contacto directo con la persona responsable del proyecto dentro de la empresa adjudicataria y la persona o personas responsables de los proyectos o acciones en EMT. Será el enlace entre EMT y el resto de personal de la empresa adjudicataria.

- Dirección, seguimiento y organización del equipo de trabajo de información y proyectos educativos.
 - Propuesta, estrategia y operativa del plan de proyectos educativos, así como gestión de campañas, seguimiento de proyectos, contacto con entidades o proveedores y otros vinculados al presupuesto y plan estratégico que EMT proponga para cada proyecto o acción.
 - Participación en la evaluación y selección del equipo vinculado al contrato.
 - Gestión anual de la agenda de proyectos y acciones.
 - Responsabilidad en el cumplimiento de objetivos. Seguimiento de las acciones, informes de trabajo y planes correctores.
 - Atención y seguimiento de la línea de contacto (teléfono y email) de los proyectos educativos EMT a l'Escola y Mou-te (exclusivamente para el Lote2).
 - Coordinación y seguimiento del stock de artículos corporativos y de merchandising utilizados para las diferentes acciones. También posibles propuestas a EMT de nuevos materiales o nuevos pedidos en función de las necesidades que detecte.
 - Disponibilidad 24 horas y 7 días a la semana para seguimiento de acciones y problemas o emergencias.
- Para el **equipo de informadores/educadores y proyectos educativos**, se contará con los recursos necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio informativo, promocional o didáctico que sea necesario. El trabajo se realizará de manera habitual fuera de las oficinas de EMT, en los lugares o centros que sean necesarios en la ciudad de València y el horario dependerá de la acción concreta. El adjudicatario será el único responsable de realizar el control horario mensual de las personas que componen este equipo. Sus funciones a nivel general serán: participación en eventos educativos o informativos, atención al cliente, reparto de elementos informativos, promocionales o de merchandising de la empresa o proyecto, apoyo en la operativa en caso de eventos, cambios en el servicio diario, cambios en la red o campañas concretas, etc.

Para asegurar el buen funcionamiento y las sinergias entre los equipos, la empresa adjudicataria deberá presentar una estrategia de organización donde, partiendo del planteamiento básico general expuesto en este punto, refleje cómo se organizará el equipo, qué puestos y contratos se crearán o mantendrán y cómo se establecerá la jerarquía y el reparto de funciones o responsabilidades.

▪ **Con respecto al Lote 2, para el equipo de información on-line** se contará con los recursos necesarios para garantizar siempre una persona en el horario requerido en la licitación. Las principales funciones del equipo serán las siguientes, sin que la relación tenga carácter exhaustivo:

- Publicación de los eventos o alteraciones de la red en todos los canales digitales de EMT (redes sociales, paneles, página web, app, etc).
- Colaboración con el equipo de la Àreas de Desenvolupament, Operacions y Planificació de EMT, para la preparación de la información sobre eventos (planificados o no) y su publicación y gestión en

tiempo real. Revisión y redacción de contenidos de manera independiente tanto en castellano como en valenciano.

- Coordinación con el equipo de Atención a la Ciudadanía de EMT y el equipo de proyectos educativos y acciones informativas durante los eventos o campañas para asegurar el cumplimiento de objetivos y la mejora de la experiencia de las personas usuarias en estos casos.

- Seguimiento de indicadores de actividad.

En situaciones especiales o eventos que lo requieran, es posible que este equipo deba extender su jornada algunas horas en tardes de sábado o en mañanas/tardes de festivos. En este caso, estas horas adicionales irán a cargo de la bolsa de horas variables.

3. FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL CONTRATO Y DEL RESPONSABLE DE COORDINACIÓN Y DIRECCIÓN

La persona responsable del contrato realizará el seguimiento laboral del equipo de trabajo y será, junto con el Responsable de Coordinación y Dirección, el encargado de coordinar todas las necesidades de EMT.

Con una frecuencia semanal, ambos responsables se reunirán con el responsable de EMT.

Entre otras funciones, deberá asegurarse que el servicio prestado por todos los componentes del equipo responde a las necesidades de EMT y a los criterios de calidad requeridos. Deberá asimismo organizar la rotación por puesto y turno de cada trabajador y planificar posibles bajas, vacaciones o sustituciones, garantizando en todo momento el servicio, así como planes correctores, de formación y cualquier necesidad adicional que pueda surgir. Atenderá todas las necesidades de EMT y del equipo de trabajo asegurando la buena prestación del servicio.

El responsable de la supervisión del servicio deberá:

- Contar con la agilidad necesaria a la hora de buscar y seleccionar personal que se ajuste a los requisitos solicitados, sobre todo en épocas puntuales como fallas, semana europea de la movilidad, expojuve, etc.
- Crear una base de datos de todos los trabajadores con la información necesaria para poder contactarlos fácilmente y mantenerla actualizada.
- Elaborar un listado del material que se le entrega a cada trabajador, para el correcto control del material que proporciona EMT.
- Llevar una correcta gestión de los presupuestos que se soliciten para cada actividad y la posterior facturación.
- Gestionar en tiempo y forma los partes de horas de los trabajadores, respetando los plazos de pago acordados.
- Control riguroso del absentismo.
- Solicitar para todos los trabajadores el Certificado de Antecedentes de delitos de naturaleza sexual.

- Estar disponible para atender imprevistos fines de semana, festivos, etc.

4. MATERIALES DE TRABAJO Y UNIFORMIDAD

El adjudicatario deberá asegurarse de dotar a su personal con los medios materiales suficientes para el correcto desarrollo del servicio.

El Adjudicatario acepta que EMT le provea, para su homogeneización con el resto de instalaciones y servicios de EMT, ciertos bienes o equipos relacionados con la prestación del servicio, de los que aquél será depositario con las obligaciones a ello inherentes. Todos estos bienes o equipos serán siempre de propiedad de EMT. En este caso, a la firma del contrato, se procederá al inventariado y la formalización del correspondiente documento de cesión de uso, si se considera oportuno. El resto de materiales a utilizar por el personal del adjudicatario será proporcionado por éste.

El equipo de trabajo deberá ir debidamente uniformado. El mismo será acordado entre el Responsable del contrato y EMT. Por otra parte, EMT aportará prendas identificativas para las diferentes acciones informativas (chalecos, bolsas o mochilas, camisetas y gorras).

5. CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

El servicio deberá cumplir con las siguientes características:

- Calidad y compromiso: Los servicios deben basarse en un compromiso mutuo de calidad, empleando los niveles de servicio como medida objetiva.
- Trazabilidad: Debe aportarse, de manera continuada, información del estado, tendencias y evolución del servicio.
- Adaptabilidad: El servicio debe adaptarse a las necesidades de EMT, presentando una flexibilidad que permita modificaciones ágiles en su cobertura.

Por su parte, el adjudicatario deberá:

- Asegurar que se han introducido medidas de calidad en los servicios realizados.
- Velar para que los procesos cumplan los estándares y requisitos de calidad, que se revisen, implementen y ejecutan correctamente.
- Establecer mejoras en los procesos y servicios a partir de los indicadores recogidos.
- Asegurar que los problemas, defectos y riesgos son registrados, informados, resueltos y cerrados.
- Realizar revisiones continuadas para eliminar los defectos de los requisitos, diseños preliminares, diseños detallados, código fuente y documentación.

Dichas actividades serán revisadas y validadas por EMT, a través del responsable del contrato y/o el coordinador del mismo.

Para el control y seguimiento se utilizarán métricas e informes periódicos que servirán de soporte a los órganos de gestión establecidos y que serán el mecanismo de seguimiento y evaluación del servicio.

El adjudicatario es el responsable de generar y entregar los informes y métricas de información que se determinen en los diferentes ámbitos de la gestión. Éstos tienen que permitir a EMT controlar los servicios prestados por el adjudicatario, tanto desde una óptica individual, como transversal y global.

El formato y contenido de la información a elaborar será acordado con el adjudicatario. EMT podrá solicitar, durante la vigencia del contrato, cambios en la estructura y contenido de la información para ajustarse a las necesidades de seguimiento de los servicios. De este modo se establecerá un sistema de notificación y registro de actuaciones e incidencias, así como un sistema de control de calidad y cumplimiento en los servicios ofertados, con revisión periódica y en base a unos indicadores objetivos (tiempo de respuesta, de resolución, etc.).

El adjudicatario proporcionará informes de actividad y rendimiento, disponibilidad y capacidad de los equipos monitorizados, y de explotación del servicio. EMT podrá solicitar alguna información de manera inmediata, por lo que el adjudicatario deberá tener automatizada la elaboración de ésta, con el fin de