



## PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, DESPACHO Y GESTIÓN DE LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA DEL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 SOS-DEIAK

### 1. Objeto del lote 1

La Dirección de Atención de Emergencias del Gobierno Vasco precisa la contratación de un servicio de atención, despacho y gestión de las llamadas de urgencia y emergencia que se reciben en los centros SOS-DEIAK, principalmente a través del nº telefónico 112.

### 2. Descripción del servicio.

El servicio consiste en la recepción y tratamiento de las llamadas de urgencia y emergencia que los ciudadanos efectúan al servicio SOS-DEIAK. Se estructura en tres plataformas operativas de atención de llamadas de emergencia, las cuales atienden la demanda asociada a dichas llamadas de acuerdo a unos procedimientos. Como resultado realizan la clasificación de la demanda y la apertura de incidentes en el sistema informático de coordinación según los procedimientos operativos y siguiendo las indicaciones de los responsables de coordinación de SOS-DEIAK.

Las plataformas operativas prestatarias del servicio estarán ubicadas en instalaciones que la Dirección de Atención de Emergencias (en adelante DAE) tiene en Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia. Se prevé que a lo largo de la ejecución del contrato estas plataformas pudieran unificarse en una única plataforma, hecho que no afectaría a las condiciones del contrato.

### 3. Contenido de la prestación del servicio

#### 3.1. Régimen del servicio

El servicio tiene la característica NON-STOP, prestándose sin interrupción las 24 horas del día, los 365 días del año.

#### 3.2. Plataforma operativa de atención telefónica

Estará constituida por un conjunto de operadores que tendrán a su cargo la siguiente prestación de servicios:

- Atención estructurada de las llamadas, avisos y comunicaciones de urgencia y emergencia que se reciban en el Contact Center de



## HERRIZAINGO SAILA

Herrizaingo Sailburuordetza  
Larrialdiei Aurregiteko Zuzendaritza

## DEPARTAMENTO DE INTERIOR

Viceconsejería de Interior  
Dirección de Atención de Emergencias

atención telefónica del Centro de Coordinación de Emergencias SOS-DEIAK.

- Aplicación de los protocolos de respuesta y de las técnicas de atención de llamadas correspondientes.
- Identificación, clasificación y ubicación de la demanda asociada.
- Discriminación de llamadas asociadas al mismo incidente.
- Obtención de la información necesaria para generar incidentes en el sistema informático y tramitarlos según el procedimiento, todo ello con rapidez, diligencia y corrección.
- Participación en los programas de calidad y de formación.
- Seguimiento de las indicaciones que en relación a la prestación del servicio le sean dadas por el Responsable de Sala de SOS-DEIAK.
- Otras inherentes al puesto de operador.

Los operadores del adjudicatario informarán al Responsable de Turno de SOS-DEIAK de cualquier eventualidad, técnica u operativa, que afecte al desarrollo del servicio. Este Responsable, en relación a la plataforma operativa del adjudicatario, tendrá las siguientes funciones:

- Controlar los niveles de servicio de la plataforma operativa.
- Apoyar al personal del adjudicatario en la atención de llamadas de emergencia complejas, asociadas en general a tipos de incidentes no rutinarios.
- Interpretar procedimientos y realizar cambios coyunturales de los mismos.
- Representar a la DAE y como tal ser el interlocutor frente a los servicios de emergencia, los organismos colaboradores y las autoridades, así como con los ciudadanos que lo petitionen expresamente.
- Controlar el funcionamiento general de los equipos técnicos y, en su caso, dar aviso a los servicios de mantenimiento.

### 3.3. Requerimientos de los Operadores/as del Contact-Center ejecutores del Servicio de Atención telefónica.

1. Conocimientos y experiencia en trabajos de atención telefónica en plataformas Contact-Center, preferentemente en plataformas de atención de urgencias y emergencias.
2. Aptitud verbal y buena dicción. Correcta expresión escrita.
3. Mecanografía: rapidez de escritura sobre el teclado, por encima de 200 pulsaciones por minuto, y práctica en el manejo de aplicaciones ofimáticas.
4. Control emocional y capacidad de control en situaciones de estrés.
5. Capacidad de síntesis y razonamiento



## HERRIZAINGO SAILA

Herrizaingo Sailburuordetza  
Larrialdiei Aurregiteko Zuzendaritza

## DEPARTAMENTO DE INTERIOR

Viceconsejería de Interior  
Dirección de Atención de Emergencias

6. Agilidad mental y capacidad para realizar, en base a una información previa, su análisis y toma de decisiones con iniciativa y autonomía.
7. Capacidad de organización y de trabajo en equipo.
8. Sentido de la responsabilidad, disciplina y motivación por el puesto.
9. Formación Académica: formación profesional de 2º grado o equivalente.

La formación específica se desarrolla en el apartado 5 del presente pliego.

### 3.4. Dimensión del Servicio

#### DIMENSIÓN ORDINARIA

A modo de aproximación o referencia para conocimiento de las empresas licitadoras, y sin que tenga carácter obligatorio (ya que es la propia empresa quien debe organizar sus equipos de trabajo, horarios de los turnos, etc.) en la siguiente tabla se muestra la forma en que se organizan los turnos y equipos de trabajo actualmente de forma habitual:

Nº Operadores/as en "funcionamiento habitual"	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Mañana 07-15 hrs.	2	4	3
Tarde 15-24 hrs.	2	5	4
Noche 24-07 hrs.	2	2	2
Viernes y Sábados		3	
10-22 hrs. sábados y domingos durante 3 meses de verano y 1 mes en Diciembre	+ 1		

En las ofertas se asegurarán, como mínimo, estas horas. En situaciones no rutinarias (emergencias graves sobrevenidas, episodios de nieve) o cuándo el volumen de la demanda lo requiera, la Dirección de Atención de Emergencias lo comunicará al interlocutor de la empresa adjudicataria para que tome las medidas adecuadas e incremente el nivel de operación contratado.

**HERRIZAINGO SAILA**

Herrizaingo Sailburuordetza  
Larrialdiei Aurregiteko Zuzendaritza

**DEPARTAMENTO DE INTERIOR**

Viceconsejería de Interior  
Dirección de Atención de Emergencias

De acuerdo con los parámetros de explotación del servicio, la DAE se reserva la capacidad de adecuar la prestación anterior durante el periodo de vigencia del contrato. Así mismo podrá acordar, de manera fija o temporal, la prestación adicional de servicio, que será abonado según el precio/hora determinado en el contrato.

Con carácter trimestral y cuatro veces al año, se identificarán por parte de la DAE las necesidades de servicio, correspondiendo al adjudicatario el desarrollo concreto del calendario de trabajo, en función de dichas necesidades.

En base a la experiencia acumulada, los días que se relacionan a continuación serán objeto de un calendario ampliado que se determinará con antelación suficiente: Operaciones salida - retorno establecidas por la Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco; Aste Nagusia de Gasteiz, Donostia y Bilbao; Festivos especiales como Nochevieja.

Los descansos deberán siempre efectuarse teniendo en cuenta el nivel de servicio con el fin de no desatender la atención de las llamadas de los ciudadanos.

### DIMENSIÓN DE REFUERZO

Se entiende por refuerzo la garantía, por parte la empresa adjudicataria, de incrementar la dimensión ordinaria del servicio, incorporando más Operadoras/es en un tiempo máximo de 1:30 horas. Se activarán los refuerzos desde el Responsable de Sala de la DAE.

Horario	Nº Mínimo Operadores/as de refuerzo
00 horas – 24 horas	1 Araba, 2 Bizkaia, 1 Gipuzkoa

La empresa adjudicataria se hará cargo de los medios y gastos para la localización y contacto con el personal de refuerzo.

### 3.5. Competencias lingüísticas

- Nivel de servicio para que cada plataforma tenga la capacidad de atender en Euskera las 24 h, con acreditación mínima de PL2 ó equivalente.



- Nivel de servicio para que cada plataforma tenga la capacidad para atender en Francés o Inglés, con acreditación mínima de 3º E.O.I. ó equivalente.

### 3.8. Responsables de la ejecución del contrato

Durante toda la vigencia del contrato, un Coordinador de Empresa será responsable de la prestación de los servicios objeto del contrato, y actuará como interlocutor ejecutivo ante la Dirección de Atención de Emergencias. El Coordinador de Empresa, estará localizable vía teléfono de forma permanente.

## 4. Condiciones del servicio

### 4.1. Confidencialidad

Las características del contrato requieren que por parte del adjudicatario y de sus operadores se acepte el carácter reservado de cuanta información genere el puesto de trabajo.

La actividad del servicio, en cuanto al tratamiento de datos, se encuentra enmarcada por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999 de 13 de diciembre. El tratamiento de la información está limitado por la necesaria protección de los datos de los llamantes (o de las personas vinculadas con los incidentes) y por la correcta utilización de los datos de que se disponga. En consecuencia, el personal del adjudicatario utilizará estos datos "de manera exclusiva, como soporte para una más efectiva prestación de los servicios de llamadas de urgencia" y habrá de garantizar el uso correcto de los mismos.

En base a estos requerimientos, el adjudicatario redactará una cláusula adicional en el contrato de sus trabajadores para información de estos y su aceptación formal.

La utilización de datos, tanto cuantitativos como cualitativos, para la realización de estudios, estadísticas y demás informes, así como su difusión, queda supeditada a la autorización expresa de la Dirección de Atención de Emergencias.

Quedan expresamente prohibidas, sin autorización de la Dirección de Atención de Emergencias, las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación, tanto visual, hablado



como escrito, así como en Internet, con temas y/o informaciones obtenidas o relacionadas con la actividad prestada con motivo de este contrato.

#### 4.2. Ubicación física

Las plataformas operativas objeto de este contrato se ubicarán en las instalaciones que la DAE tiene en Gasteiz, Bilbao y Donostia.

#### 4.3. Plataforma tecnológica

En el desempeño de sus tareas, los operadores emplearán las técnicas y los medios informáticos y de comunicaciones propios de SOS-DEIAK y prestarán observancia a las normas internas de funcionamiento, sin menoscabo de que el riesgo empresarial corresponda en todo caso al adjudicatario. La plataforma tecnológica atendiendo a normas de seguridad de Centros de Coordinación de Emergencias será propiedad del Departamento de Interior del Gobierno Vasco.

#### 4.4. Mobiliario y equipamiento

El mobiliario (mesas, sillas, etc.) será propiedad del Departamento de Interior, al igual que el conjunto de equipamiento hardware y software que constituye el puesto de operador. Quedan excluidos los ordenadores y programas necesarios para tareas de gestión propias del adjudicatario, así como los microcascos empleados por su personal y el material fungible de oficina.

#### 4.5. Uniformidad

La firma adjudicataria proveerá al personal de la uniformidad compuesta de pantalón/falda, camiseta/camisa y jersey/chaqueta, que a tal fin se determine por la DAE a los efectos de identificación de los prestadores del Servicio de Atención telefónica.

#### 4.6. Responsabilidad del adjudicatario

El adjudicatario se compromete a prestar el servicio con perfiles profesionales que cumplan todos y cada uno de los requisitos exigidos para el desempeño del trabajo.

La empresa adjudicataria deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, seguridad e higiene y cuantas otras le correspondan. En especial, las condiciones laborales impuestas en el convenio colectivo vigente y, singularmente, aquellos aspectos que de forma supletoria se regulen en el presente pliego.



La Administración podrá solicitar al adjudicatario cuantos justificantes estime oportuno, a fin de comprobar la veracidad de la información referente al personal.

El personal que emplee el adjudicatario para la prestación del servicio no tendrá derecho alguno ante la Administración del País Vasco, toda vez que depende única y exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de patrono respecto al citado personal, con arreglo a la legislación laboral vigente y la que en lo sucesivo se promulgue. En ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, contractual, funcional o de naturaleza alguna respecto del Gobierno Vasco, tanto durante la vigencia del contrato como al término del mismo.

Cualquier modificación, incorporación o sustitución, de la plantilla ejecutora de la prestación deberá ser aprobada por la Dirección de Atención de Emergencias. Asimismo, las modificaciones de carácter contractual de dicho personal deberán ser puestas en conocimiento de la citada Dirección.

Los licitadores deberán aportar la relación de medios humanos, tanto de la plataforma operativa como de estructura, con los que se proponen dar cumplimiento a los requerimientos de este contrato, indicando sus competencias profesionales, curriculum, categoría laboral en la empresa y experiencia, en especial en todo lo relativo a nuevas incorporaciones, sustituciones de personas, etc.

La empresa adjudicataria tiene que garantizar la dimensión establecida durante las 24 horas, incluidos los cambios de turno, descansos, obligándose igualmente a cubrir cuantas abstenciones laborales se produzcan, motivadas por cualquier causa, de modo que siempre quede garantizada la totalidad de las prestaciones. El calendario actualizado de su personal de servicio estará a disposición tanto del responsable de sala, como del responsable de SOS DEIAK.

La Dirección de Atención de Emergencias se considerará exenta de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones laborales, mercantiles o civiles en las que pudiera incurrir el adjudicatario, por sus actuaciones o las de su personal, realizadas en el marco del cumplimiento del contrato que se derive del presente pliego.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que sean causados a terceros por su propio personal o como consecuencia del ejercicio de la actividad objeto de contrato.



Con la finalidad de hacer frente a dichas responsabilidades, el adjudicatario se obliga a suscribir antes de la firma del contrato, y a acreditar la vigencia en todo momento de las pólizas de seguro de responsabilidad civil correspondientes, hasta un importe mínimo de 600.000 €, que tendrán como beneficiario al Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza. Se deberá entregar a la Dirección de Servicios del Dpto. de Interior una copia de las condiciones generales y particulares del seguro, así como los recibos que acrediten estar al corriente en el pago de la prima del seguro.

Si se produce cambio de la empresa adjudicataria del servicio, la continuidad del mismo quedará garantizada incluso mediante el debido solapamiento entre ambas empresas, que se fijaría de acuerdo con ambas a la firma del nuevo contrato.

La DAE podrá exigir la sustitución de un operador si éste no actúa con la idoneidad y corrección en el desempeño de sus obligaciones.

El adjudicatario estará obligado a informar a la DAE de cualquier contingencia de personal que afectase a la prestación del servicio.

En el anexo 1 al presente pliego, se relacionan las personas que actualmente prestan servicio en los centros SOS-DEIAK.

## **5. Plan de formación**

### **5.1. Formación inicial de los operadores**

La formación inicial tendrá un carácter selectivo y al final del proceso se hará una evaluación individual. La superación del proceso evaluativo será condición necesaria para trabajar como Operador de atención telefónica.

La incorporación de un nuevo Operador, conlleva la comprobación y validación del candidato a través de un "Informe de idoneidad".

La formación inicial consistirá en un módulo teórico y otro práctico. A su término, el adjudicatario entregará a la DAE un informe individualizado.

La formación teórica será, aproximadamente, de 60 horas. La formación generalista será impartida por la empresa adjudicataria y los temas específicos de riesgos y emergencias por técnicos de la DAE.





Los contenidos mínimos de la formación, con la profundidad adecuada a las funciones de atención telefónica, tendrán el siguiente alcance:

- Marco legal e institucional de la gestión de emergencias.
- Los centros SOS-DEIAK: misión, organización y funcionamiento.
- Titularidad y distribución territorial de los medios y recursos disponibles en la CAPV para hacer frente a las emergencias.
- Normativa sobre la Protección de Datos de Carácter Personal
- Principales riesgos de la CAPV.
- Alertas tempranas: hidrología y meteorología adversa
- Técnicas de atención telefónica de llamadas de urgencia y de emergencia.
- Clasificación y tipificación de la demanda. Tácticas y Planes de Emergencia.
- Procedimientos y Protocolos Operativos. Modos de operación y relaciones con los diversos servicios de emergencia.
- Criterios de eficacia y de calidad del servicio.
- Manejo de terminales de telecomunicación (telefonía y radio).
- Aplicaciones informáticas de apoyo a la gestión de emergencias. Sistema Informático Integrado de Atención de Emergencias.
- Geografía Física, Política y Humana de la CAPV. Toponimia. Infraestructuras de la CAPV referentes a la red viaria, ferrocarril, instalaciones portuarias y aeroportuarias.
- Cartografía y sistemas GIS. Coordenadas geográficas y UTM. Interpretación de planos.
- Salud y seguridad laboral.

La formación práctica se realizará en el puesto de trabajo bajo el control y tutela directa de un operador titular del servicio. Tendrá una duración de dos semanas, coincidiendo con los turnos de mañana ó tarde.

El coste y desarrollo del curso de formación inicial será de cuenta del adjudicatario, sin perjuicio de la colaboración, validación y evaluación final de la DAE.

## 5.2. Formación continua de los operadores

Las empresas garantizarán la formación continuada de sus operadores destinada a la mejora de la prestación del Servicio de Atención Telefónica, para lo cual deberán exponer el plan de formación continua que proponen, con expresión del nº de horas año.



El coste y desarrollo de la formación continua será de cuenta del adjudicatario, sin perjuicio de la necesaria coordinación con la DAE. A su término, el adjudicatario entregará un informe de evaluación individualizado.

## **6. Plan de calidad**

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del contrato un plan de aseguramiento de la calidad que contemple el seguimiento y adecuación de la formación del personal, la detección de todo tipo de desvíos y su reconducción, el mantenimiento de la documentación asociada a la prestación del servicio y el control de su difusión, y la elaboración de informes de actividad y seguimiento.

### **6.1. Auditorías de la atención telefónica**

Una herramienta básica de gestión para medir la calidad de servicio estará apoyada en las auditorías telefónicas, que se concretan en la realización de análisis cualitativos y cuantitativos en relación con las llamadas atendidas por los operadores.

La empresa adjudicataria se compromete a realizar auditorías pormenorizadas de la prestación de servicio y de cada uno de los operadores. Informes periódicos, individualizados o globales, serán entregados a la DAE de forma complementaria a otros indicadores de gestión. Dichas auditorías conducirán a medidas concretas o individualizadas de mejora.

### **6.2. Indicadores de Calidad**

De carácter cualitativo y/o cuantitativo medirán de la forma más objetiva posible la calidad del servicio prestado por el adjudicatario. Podrán ser modificados a lo largo del periodo de vigencia del contrato y sus prórrogas, según necesidades del servicio.

Las empresas licitadoras propondrán en sus ofertas el estudio sistematizado de aquellos indicadores de calidad que puedan, de manera objetiva, mensurar la calidad real y percibida por el usuario en la prestación del servicio.



## ANEXO 1

## OPERADORES QUE ACTUALMENTE PRESTAN SERVICIO

Centro SOS DEIAK	Nº	Categoría	CONVENIO h/año	Jornada %	Contrato	Excedencia	Antigüedad
SOS-DEIAK Araba	1	GESTOR	1764		401		junio/1998
	2	GESTOR	1764		401		octubre/1995
	3	SUPERVISORA	1764		401		diciembre/1997
	4	GESTOR	1764		401		febrero/2004
	5	GESTOR	1764		401		noviembre/2005
	6	GESTOR	1764		401		febrero/2004
	7	GESTOR	1764		401		junio/2006
	8	GESTOR	1764		401		enero/2001
	9	GESTOR	1764		401		junio/2008
	10	GESTOR	1764		401		marzo/2008
	11	GESTOR	1764	89,74	501		diciembre/2008
	12	GESTOR	1764	89,74	501		febrero/2009
	13	GESTOR	1764			EXCEDENCIA FORZOSA	enero/1992
	14	GESTOR	1764				junio/2009
	15	GESTOR	1764				junio/2009
SOS-DEIAK Gipuzkoa	16	GESTOR	1764		401		enero/1998
	17	GESTOR	1764		401		enero/1998
	18	GESTOR	1764		401		julio/2007
	19	GESTOR	1764		401		julio/2007
	20	GESTOR	1764		401		octubre/2004
	21	GESTOR	1764		401		enero/2003
	22	GESTOR	1764		401		diciembre/2005
	23	GESTOR	1764		401		diciembre/2005
	24	GESTOR	1764		401		junio/2006
	25	GESTOR	1764		401		febrero/2004
	26	GESTOR	1764	89,74	501		enero/2008



## HERRIZAINGO SAILA

Herrizaingo Sailburuordetza  
Larrialdiei Aurregiteko Zuzendaritza

## DEPARTAMENTO DE INTERIOR

Viceconsejería de Interior  
Dirección de Atención de Emergencias

	27	GESTOR	1764		401		marzo/2008
	28	GESTOR	1764	89,74	501		enero/2008
	29	GESTOR	1764		401		enero/2008
	30	GESTOR	1764		401		noviembre/2003
	31	GESTOR	1764	89,74	501		diciembre/2008
	32	GESTOR	1764	89,74	501		diciembre/2008
	33	GESTOR	1764	89,74	501		diciembre/2008
	34	GESTOR	1764			EXCEDENCIA MATERNIDAD	octubre/2004
	35	GESTOR	1764				junio/2009
SOS-DEIAK Bizkaia	36	GESTOR	1596		100		marzo/1999
	37	GESTOR	1764	89,75	289		diciembre/2000
	38	GESTOR	1764	89,75	289		abril/2002
	39	GESTOR	1764	89,75	501		marzo/2006
	40	GESTOR	1596	98,72	289		julio/1998
	41	GESTOR	1764	89,75	200		noviembre/2003
	42	GESTOR	1764	92,31	501		marzo/2006
	43	GESTOR	1764	92,31	501		marzo/2006
	44	GESTOR	1596	66,67	109		febrero/1998
	45	GESTOR	1764	89,75	501		marzo/2006
	46	GESTOR	1764	89,75	501		enero/2008
	47	GESTOR	1596		100		marzo/1999
	48	GESTOR	1596	92,31	200		febrero/1998
	49	GESTOR	1596		100		julio/1998
	50	GESTOR	1596	92,95	200		febrero/1999
	51	GESTOR	1596	89,74	209		agosto/1998
	52	GESTOR	1764	74,09	200		diciembre/2000
	53	GESTOR	1764	89,74	200		abril/2002
	54	GESTOR	1596	93,59	200		septiembre/1998
	55	GESTOR	1764				junio/2009
	56	GESTOR	1764				junio/2009
	57	GESTOR	1764				junio/2009



## HERRIZAINGO SAILA

Herrizaingo Sailburuordetza  
Larrialdiei Aurregiteko Zuzendaritza

## DEPARTAMENTO DE INTERIOR

Viceconsejería de Interior  
Dirección de Atención de Emergencias

	58	GESTOR	1764	87,18	200		noviembre/2003
						Horas por sentencia judicial	
		401				OBRA SERVICIO JORNADA COMPLETA	
		501				OBRA SERVICIO A TIEMPO PARCIAL	
		100				INDEFINIDO A JORNADA COMPLETA	
		289				INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL. NO BONIFICADO	
		200				INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL	
		109				INDEFINIDO A JORNADA COMPLETA TRANSFORMACION	