Barcelona
Gerència de Seguretat, Prevenció i Convivència
Direcció de Serveis de Gestió Econòmica i Control de Recursos
Departament de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions

Núm. Expedient: 20264192

Plec de Condicions Tècniques del contracte

Servei d'assistència telefònica a la demanda de trucades derivades del 112, gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana i el Servei de Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament, a la sala conjunta de comandament, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de contractació pública sostenible.

Contingut

1. Introducció 4

2. Objecte del contracte 4

2.1 Objectius específics 5

3. Abast del servei 5

3.1 Característiques generals de la prestació del servei lloc de la prestació 5

3.2 Tipologia de serveis 7

3.2.1 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS 8

3.2.2 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB 8

3.2.3 Atenció a les trucades dels telèfons administratius del 93 291 50 92 i 93 291 53 53 8

3.2.4 Tipologia dels tràmits relatius a Habitatges d'Ús Turístic (HUT) 9

3.3 Perfils del personal segons tipologia de servei 9

3.3.1 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS 9

3.3.2 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB 11

3.3.3Atenció a les trucades dels telèfons administratius del 93 291 50 92 i 93 291 53 53 12

3.3.4 Supervisió, suport i coordinació del servei i gestió de la qualitat i la formació 12

3.3.8 Quadre perfils i posicions mínimes del servei 14

3.4 Procediments 15

3.4.1 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS 15

3.4.2 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB 17

3.4.3 Atenció a les trucades dels telèfons administratius del 93 291 50 92 i 93 291 53 53 17

3.4.4 Atenció a les trucades relatives als Habitatges d'Ús Turístic (HUT) 18

4. Formació 23

4.1 Pla de formació 23

4.2 FORMACIÓ INICIAL 25

4.3 FORMACIÓ CONTÍNUA 25

5. Requeriments de qualitat 26

5.1 Pla de qualitat 26

5.2 Indicadors de qualitat 27

5.3 Indicadors d'anàlisi de la prestació i rendiment operatiu del servei 27

5.3.1 Indicadors per a la GUB 27

5.3.2 Indicadors per a la GUB (HUT) 28

5.3.3 Indicadors per al CGE 28

5.4 Indicadors d'avaluació de la qualitat operativa i de l'atenció 28

5.4.1 ndicadors per a la GUB 28
5.4.2 Indicadors per a la GUB específics en materia HUT 31
5.4.3 Indicadors per al CGE 33
5.5 Indicadors d'avaluació de la cobertura del servei **34**
5.5.1 Paràmetres d'avaluació de gestió a GUB 34
5.5.2 Paràmetres d'avaluació de gestió de les centraletes 34
5.5.3 Paràmetres d'avaluació de gestió al CGE 34
6. Compromisos d'adaptabilitat ***34***
6.1 Serveis de consultoria, anàlisi i desenvolupament del servei i evolutius del CRM **34**
7. Seguiment, control i coordinació del servei ***35***
7.1 Seguiment i control **35**
7.2 Obligacions del contractista **35**
8. Canvis d'empresa entre contractes de prestació del servei. pla de transició ***36***
9. PLANS DE CONTINGÈNCIA ***37***
9.1 ACTUACIÓ DAVANT D'UNA EMERGÈNCIA EXCEPCIONAL I SOSTINGUDA EN EL TEMPS **37**
ANNEX I – ESTADISTIQUES DE TRUCADES I TEMPS MIG D'OPERACIÓ (TMO) ***38***
ESTADÍSTIQUES CENTRALETES ADMINISTRATIVES I ALTRES 93 291 50 92 I 93 291 53 53 .... **38**
ESTADÍSTIQUES TRUCADES DESTINADES A GUB **38**
ESTADÍSTIQUES TRUCADES DESTINADES Al CGE **38**
ESTADÍSTIQUES TRUCADES RELATIVES ALS HUT **38**
ANNEX II – FITXES AVALUACIÓ OPERADORS CGE ***39***

1. Introducció

L'any 2005, arran de la primera signatura del primer Conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de seguretat pública i policia entre el Departament d'Interior i seguretat pública de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, es van crear la Mesa de Coordinació Operativa i la Sala Conjunta de Comandament (en endavant SCC) i, en paral·lel, el Centre de Gestió d'Emergències (en endavant CGE).

El 17 de setembre de 2026 es formalitza el nou Conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de seguretat pública i policia entre el Departament d'Interior i seguretat pública de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona. Aquest conveni, tal com feia el conveni original, estableix com a òrgans de coordinació operativa la Mesa de Coordinació Operativa i la SCC i defineix aquesta última com a servei permanent de gestió de les incidències i emergències de la ciutat de Barcelona.

En aquest mateix entorn operatiu resideixen les infraestructures necessàries per a la gestió d'emergències per part del Cos de Mossos d'Esquadra (en endavant el CME), la Guàrdia Urbana de Barcelona (en endavant la GUB), el Servei de Protecció Civil, Extinció d'incendis i Salvament (en endavant SPCPEIS) i el Servei d'Emergències Mèdiques (en endavant el SEM).

D'altra banda, la Llei 9/2007, de 30 de juliol, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 de Catalunya, estableix el número 112 com a telèfon únic d'emergències amb la finalitat de simplificar i facilitar l'accés de la ciutadania als serveis d'emergència.

La integració telemàtica entre els sistemes de gestió d'emergències del CAT112 i els de l'Ajuntament de Barcelona, permet que els incidents i emergències generats pel CAT112 es rebin automàticament als terminals operatius de GUB i SPCPEIS. Així mateix, els integrants de la SCC (GUB) i del CGE (SPCPEIS) poden consultar en temps real aquests incidents mitjançant el visor TAVI.

Com a conseqüència d'aquesta integració, la recepció i atenció inicial de les trucades d'emergència, que anteriorment es realitzava a través dels telèfons 080 i 092, es canalitza íntegrament a través del CAT112. Els incidents arriben al CGE ja registrats i classificats inicialment dins del sistema de gestió d'emergències, la qual cosa permet que el personal del CGE concentri la seva activitat principalment en les funcions de gestió i coordinació de segon nivell.

No obstant això, continuen existint determinades comunicacions que no són gestionades pel CAT112. És el cas de les trucades adreçades a la GUB que no requereixen una actuació d'emergència, així com de les rebudes als telèfons administratius de la GUB (93 291 50 92) i de l'SPCPEIS (93 291 53 53). Per aquest motiu, és necessari disposar d'un servei especialitzat d'atenció telefònica que doni cobertura a aquest tipus de comunicacions.

A més, l'increment dels incidents relacionats amb els habitatges d'ús turístic (HUT), que sovint generen molèsties veïnals, fa convenient mantenir una atenció telefònica específica per gestionar aquest tipus d'incidències. Aquesta prestació també forma part de l'objecte del contracte

2. Objecte del contracte

Serveis d'atenció telefònica a la demanda, gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana (GUB) i el Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament (SPCPEIS), a la SGO-SCC, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de

contractació pública sostenible. Això inclou les següents prestacions:

- Gestió de les actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre SPCPEIS al CGE.
- Gestió de les actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB des de la seva Oficina d'Atenció a la Demanda (OAD).
- Informació i gestió telefònica de les centraletes administratives de la GUB i del SPCPEIS a SGO-SCC i al CGE
- Atenció telefònica per molèsties relacionades amb habitatges d'ús turístic (HUT).
- Servei desenvolupament, implementació i manteniment correctiu del software de gestió CRM (HUT)
- Consultoria, anàlisi, disseny i desenvolupament del servei i evolutius del CRM (HUT).

2.1 Objectius específics

- Optimitzar i millorar la qualitat de la gestió dels incidents i serveis, i dels números administratius 93 291 50 92 i 93 291 53 53 donant resposta a totes les trucades en el mínim temps possible.
- Atendre totes les trucades rebudes al 93 291 50 92 i al 93 291 53 53 com a telèfons administratius de la GUB i del SPCPEIS.
- Atendre i gestionar les trucades en el mínim temps possible per donar resposta àgil als ciutadans/es.
- Millorar la qualitat del servei.
- Atendre i gestionar les trucades degudes a les molèsties ocasionades pels habitatges d'ús turístic (HUT).
- Possibilitat d'obtenir altres serveis de valor afegit tals com l'atenció en diferents idiomes, preparació específica del personal en comunicacions telefòniques i noves tecnologies, etc.
- Optimitzar i millorar la qualitat de la gestió de l'emergència de Bombers de Barcelona.
- Optimitzar i millorar la qualitat de la gestió i assessorament de les incidències de caràcter no urgent de Guàrdia Urbana de Barcelona, un cop rebudes pel 112, amb accés a bases de dades municipals. L'accés a aquests aplicatius i programaris és absolutament necessària per a poder complir amb l'objecte del contracte i realitzar les tasques vinculades a cada posició.

3. Abast del servei

3.1 Característiques generals de la prestació del servei lloc de la prestació

Els serveis objecte de contracte es prestaran a les dependències municipals del SGO-SCC i del CGE, atès que en el model de gestió de les emergències de Barcelona és essencial la coordinació dels diferents operadors en un mateix espai físic. Així mateix, al SGO-SCC i CGE es disposa de sistemes de seguretat i redundància que permeten garantir el servei i l'accés a la informació necessària per gestionar les possibles emergències a la ciutat.

Actualment està habilitada una sala redundant a l'edifici de la seu de la Gerència d'Àrea de Seguretat

Prevenció i Convivència. En cas de contingència a la SGO-SCC i/o el CGE el personal adscrit al contracte, pot ser necessari que es traslladi a aquesta sala redundant.

IDIOMA A UTILITZAR EN L'ATENCIÓ TELEFÒNICA

L'idioma prioritari que utilitzarà el personal del contracte per a atendre les trucades serà el català. En cas que el ciutadà/na indiqui la seva preferència a parlar en castellà el personal l'atendrà en aquest idioma.

PERSONAL

El contractista ha de garantir que el nombre total de personal serà el necessari per a cobrir totes les posicions en els horaris establerts, així com en els períodes de vacances, baixes mèdiques o de qualsevol altre tipus, etc. S'establiran protocols d'actuació/comunicació amb cobertura 24x7x365 entre l'adjudicatari i els responsables de GUB i SPCPEIS, per gestionar les absències de personal immediates de forma efectiva

El contractista garantirà que en tot moment el personal present en la sala, disposarà de contracte en vigor, encara que estiguin en període de formació.

Davant possibles canvis de les eines de treball (software), l'adjudicatari haurà de garantir que la planificació del servei permeti compatibilitzar la formació en el nou software amb la cobertura adequada dels torns, assegurant el manteniment dels nivells de servei. Aquestes planificacions s'hauran de fer arribar tant als gestors del contracte com als responsables de GUB i SPCPEIS com a garantia de compliment dels nivells de servei.

Tot el personal de l'empresa adjudicatària destinat a la SGO-SCC realitzarà els cursets de coordinació d'activitats empresarials (CAE) durant la vigència del present contracte. La formació anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

SERVEI DE PERSONAL DE GUÀRDIA I COBERTURA D'ABSÈNCIES

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei permanent (365x24) de personal de guàrdia que garanteixi la cobertura immediata de les absències imprevistes del personal adscrit al contracte, incloent, entre d'altres, situacions d'incapacitat temporal, permisos, absències sobrevingudes, incidències personals o qualsevol altra circumstància que pugui afectar la prestació ordinària del servei.

L'adjudicatari disposarà dels recursos humans necessaris per garantir la substitució efectiva del personal absent en el menor temps possible, sense afectació als nivells de servei ni a les posicions mínimes exigides en aquest plec.

A aquests efectes, l'empresa haurà de mantenir una borsa de professionals formats i habilitats per desenvolupar les funcions dels diferents perfils requerits, assegurant que les persones substitutes disposin dels coneixements, acreditacions i formació necessaris per incorporar-se immediatament al lloc de treball.

L'organització, activació i gestió d'aquest servei de guàrdia serà responsabilitat exclusiva de l'adjudicatari i serà objecte de valoració i abonament independent, d'acord amb els preus unitaris establerts en el contracte.

GESTIÓ D'EMERGÈNCIES

Quan es rebi la carta de servei des de la plataforma del 112, s'ha de donar la resposta adient a cada servei, en funció dels diferents procediments operatius, complint les disposicions d'aquest plec. Així mateix, cercaran la informació necessària amb les bases de dades i de comunicacions que calguin per assolir un resposta àgil, eficaç i eficient.

Les persones treballadores adscrites a aquestes funcions se'ls hi donarà accés i usuari a l'aplicació Mycelium (està en previsió que es canvi aquest software i s'utilitzi On Call), proporcionada per l'Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia (IMBIT) per a la gestió del servei. Al igual que a matrius integradores de comunicacions de veu com igualment, han de tenir accés a les bases de dades, programes aplicacions, servidors i documentació del servei necessàries, com ara el Cartró de sortida, Cooper, Sharepoint, Cartoteca, Informes d'intervenció, etc., per desenvolupar les funcions que es descriuen a l'apartat 3.2 d'aquest plec de prescripcions tècniques. L'accés a aquests aplicatius i programaris és absolutament necessària per a poder complir amb l'objecte del contracte i realitzar les tasques vinculades a cada posició.

VESTUARI

Per raons de seguretat, l'empresa adjudicatària dotarà de la uniformitat adient al personal de la sala, que ha de portar signes d'identificació en els que consti de forma visible la seva pertinença a l'empresa contractista. L'uniforme s'adequarà a les diferents estacions de l'any, i el patronatge a les diferents morfologies masculina i femenina.

Alternativament també serà acceptable una armilla o similar que doni cobertura al tors amb els logos corporatius de l'empresa tant a la part anterior com la posterior, també ha de figurar el càrrec a la part davantera (coordinador, operador).

Si així ho considera l'empresa també es podrà portar una placa amb el nom o número identificatiu. No es podrà portar sobre la uniformitat més elements aliens als indicats anteriorment.

EQUIPAMENT MICROAURICULARS

L'empresa adjudicatària dotarà de suficients microauriculars "mans lliures" a tot el seu personal adscrit al contracte. Serà un equip personal i atendrà al seu manteniment i reposició en cas de trencament o avaria. L'empresa vetllarà perquè els equips microauriculars subministrats siguin compatibles amb els programes i software de gestió que sigui necessari utilitzar. L'empresa adjudicatària s'ha d'encarregar de procedir a la desinfecció corresponent d'aquest material segons les normes sanitàries vigents.

PROTECCIO DE DADES

L'empresa adjudicatària, en compliment de la Llei de protecció de dades vigent, aportarà una declaració de confidencialitat referent a la gestió de dades del CGE signada per cadascuna de les persones assignades a aquest servei.

L'empresa adjudicatària podrà subministrar una adreça individual de correu electrònic corporatiu (de la mateixa empresa adjudicatària) al personal adscrit al present contracte, si s'escau.

3.2 Tipologia de serveis

A continuació es descriuen els diferents tipus de serveis entesos com tipus de trucades a atendre.

3.2.1 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS

Aquesta tipologia de serveis recull les actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112 que hagi d'atendre SPCPEIS. La gestió d'aquestes trucades es realitzarà segons el procediment descrit més endavant en aquest document, que consisteix en la recepció, confirmació del servei o reclassificació del mateix, si escau, gestió dels recursos necessaris per a la intervenció i seguiment del servei.

Aquestes tasques es realitzaran vetllant pel correcte funcionament del servei, garantint el coneixement i actualització dels procediments, organitzant els recursos humans i materials, controlant la qualitat del servei i es coordinaran amb la Sala de Gestió Operativa- Sala Conjunta de Comandament (SGO-SCC) davant incidències o emergències.

3.2.2 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB

Aquesta tipologia de serveis recull les actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112 i que ha d'atendre GUB. La gestió d'aquestes trucades es realitzarà segons el procediment descrit més endavant en aquest document, que consisteix en la recepció, confirmació del servei o reclassificació del mateix, si escau, gestió de la demanda ciutadana que requereixi d'altra informació, introducció al programa de despatx (Mycelium o els sistema vigent) de la informació que derivi de les actuacions realitzades, i donar suport si escau a la demanda de trucades d'emergència provinent del 112 que no hagi pogut estar atesa, sota la supervisió de GUB.

Aquestes tasques es realitzaran vetllant pel correcte funcionament del servei, garantint el coneixement i actualització dels procediments, organitzant els recursos humans i materials, controlant la qualitat del servei i es coordinaran amb la SGO-SCC davant incidències o emergències.

3.2.3 Atenció a les trucades dels telèfons administratius del 93 291 50 92 i 93 291 53 53

Els telèfons 93 291 50 92 i 93 291 53 53 presten un servei de caràcter informatiu per a contactar amb els departaments i membres de la GUB i SPCPEIS, i per informar-se de tots els assumptes de caràcter administratiu relacionats amb la Guàrdia Urbana i SPCPEIS, dins de l'horari fixat entre les 08:00 h a 20:00 h, en dies laborables.

Els tele-operadors/es que rebin les trucades dirigides al 93 291 50 92 o al 93 291 53 53 han de donar una resposta adient a cada ciutadà/na, o a altres Administracions, informant-los o recollint la informació necessària per derivar-la a la GUB o al SPCPEIS, als agents o a les dependències que correspongui, tot això amb els serveis informàtics i de comunicacions que calgui per assolir un resposta àgil, eficaç i eficient.

Addicionalment a l'atenció a les trucades que arribin als números de telèfon 932915092 i 932915353, s'atendran les trucades que arribin derivades del 010, 112 o altres quan no es tracti d'emergències. Aquesta funció exigeix capacitació per atendre qualsevol tipus de sol·licitud relacionada amb la GUB o SPCPEIS.

Els tele-operadors/es podran efectuar consultes mentre romanen en connexió amb el ciutadà/na per resoldre aquells dubtes que tinguin sobre la trucada. Si la trucada és per una emergència o urgència haurà de ser transferida al 112.

En resum les tasques dels tele-operadors/es són:

- Recepció i identificació de la trucada: es recolliran les dades necessàries del comunicant per tal de poder transferir la trucada al servei/membre de GUB o del SPCPEIS que correspongui .
- Atenció i informació al ciutadà: es facilitarà, verbalment, les informacions necessàries als ciutadans que truquin sol·licitant informacions o tràmits que corresponguin al 93 291 50 92 i al 93 291 53 53, o els telèfons d'ajuda (010, 012, etc.).
- Classificació i derivació de la demanda: es derivarà directament al 112 (en cas que no es pugui resoldre directament) aquelles trucades de caràcter urgent o d'emergència.
- Gestió de queixes i reclamacions: es donarà primera resposta sobre les queixes presentades a través del 93 291 50 92 i 93 291 53 53 per intervencions o serveis de GUB o SPCPEIS i derivar-les al servei corresponent en cas necessari o informar on es pot presentar la reclamació.
- Gestió d'incidències i tràmits operatius: es reobriran incidents en cas de necessitat i s'atendran aquelles trucades que els hi siguin encomanades per fer les gestions de suport encarregades sota la supervisió del personal de GUB/SPCPEIS

3.2.4 Tipologia dels tràmits relatius a Habitatges d'Ús Turístic (HUT)

L'emplenament inicial de la carta de trucada a l'aplicació informàtica serà del 112, i la resta de l'atenció al servei serà a càrrec del gestor/a GUB

Els tràmits que realitza el personal d'atenció de les trucades per molèsties derivades de HUT són els relacionats amb l'aplicació del protocol per a la localització dels gestors/es dels habitatges d'us turístic legalitzats en paral·lel a la recepció del requeriment al 112 per molèsties, segons els procediments que es descriuen més endavant en aquest document.

3.3 Perfils del personal segons tipologia de servei

A continuació es descriuen els diferents perfils que ha de tenir el personal de servei. La descripció es fa en base a les tipologies de servei descrites a l'apartat anterior, afegint perfils addicionals de gestió i suport al servei.

Cal tenir en compte que l'empresa adjudicatària haurà de vetllar per a que el personal adscrit realitzi les funcions aquí estipulades, de no fer-ho podrà ser motiu de penalitzacions.

També caldrà tenir present que l'actual programa de gestió d'incidències (Mycelium) està en procés de migració a ON Call, i que aquesta modificació podrà alterar algunes funcionalitats i formes de treballar tal i com es duen actualment ja que encara no està definit l'abast de les modificacions del programari. Aquesta situació es pot reproduir amb la resta d'aplicatius que es fan servir tant pel servei de GUB com del CGE. L'adjudicatari haurà de ser capaç d'adaptar-se a aquestes situacions sense afectació al servei, mantenint el nivells de qualitat exigits.

3.3.1 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS

GESTOR/A DE SEGON NIVELL CGE

Les funcions són les següents:

- Recepció de les trucades rebudes al CGE (les d'emergència derivades de la plataforma del 112), atenció a la demanda i ampliació d'informació.
- Confirmació de les dades de la carta de servei enviada per la passarel·la del 112, i reclassificació del tipus d'incident, si s'escau, d'acord amb els procediments establerts.
- Assignació de recursos a les intervencions, i emissió de l'avís de sortida als parcs corresponents, d'acord amb els procediments establerts.
- Seguiment de les comunicacions per ràdio en el decurs de les intervencions, des del començament fins l'arribada al lloc de servei, llavors reprèn el tràmit personal de SPCPEIS.
- Introducció de la informació operativa dels serveis, derivada de les comunicacions via ràdio o telèfon, al programa de gestió i despatx.
- Recerca de la informació necessària per a la gestió de les intervencions.
- Aplicació dels procediments de comunicació d'emergències.
- Coordinació constant amb la resta de posicions per garantir una visió compartida de l'operativa
- Preparació de l'agenda diària d'activitats.
- Preparació del full amb els vehicles operatius
- Qualsevol altra tasca relacionada amb les seves funcions.

COORDINADOR/A SPCPEIS

Les seves funcions són les mateixes que els gestors/es del CGE establertes al punt anterior, i a més:

- Vetllar pel bon funcionament del servei.
- Garantir el coneixement i la gestió de la informació necessària dels gestors/es.
- Formació i reciclatge dels gestors/es.
- Gestió i planificació dels recursos humans destinats a l'execució del contracte i els recursos materials facilitats per l'empresa adjudicatària.
- Control de qualitat del servei objecte del contracte, en coordinació amb la persona designada per l'empresa adjudicatària com a Responsable de qualitat i formació.
- Coordinar-se, via el Responsable del Contracte, amb els comandaments de la SGO-SCC per a aquelles emergències, incidències o dubtes que sorgeixin durant el servei.
- Assistir a les reunions de coordinació a les que es convoqui.
- Qualsevol altra tasca que li sigui encomanada dins de les seves funcions.

Funcions complementàries vinculades a la qualitat i competència operativa:

- Executar les funcions assignades amb criteris d'eficiència, minimitzant errors i assegurant temps de resposta adequats en la gestió dels incidents
- Mantenir un nivell adequat d'autonomia operativa en la resolució d'incidències, d'acord amb els procediments establerts.
- Donar resposta adequada en situacions de pressió o alta càrrega de treball, mantenint

l'estabilitat i la qualitat del servei.

- Fer un ús adequat dels sistemes tecnològics de gestió (dispatcher, radiocomunicacions i altres eines), garantint la correcta introducció i explotació de la informació operativa.
- Col·laborar en la millora dels procediments mitjançant l'aportació d'incidències detectades i propostes de millora del servei.
- Facilitar el relleu operatiu entre torns amb informació clara, completa i traçable.

3.3.2 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB

GESTOR/A DE SEGON NIVELL GUB

Les funcions són les següents:

- Gestionar, en cas de contingència, la recepció de trucades entrants del 112 mentre no es puguin rebre via telemàtica.
- Atenció a les demandes no urgents per no tractar-se d'emergències.
- Gestionar i informar les demandes ciutadanes que arribin per aquesta via i que requereixen d'altra informació (guals, reserves d'obres, vehicles immobilitzats, etc.).
- Atenció telefònica en matèria d'habitatges d'ús turístic (HUT).
- Recerca de la informació necessària per a la gestió de les intervencions.
- Introducció, al programa de despatx (actualment Mycelium), de la informació que derivi de les gestions realitzades, ja sigui de forma tabulada en registres, com de forma ordinària en camp de comentaris.
- Confirmació de les dades de la carta de servei enviada per passarel·la del 112, i retipificació del tipus d'incident, si s'escau, d'acord amb els procediments establerts.
- Atendre el servei, en cas que es produeixi alguna emergència o contingència, en l'atenció directa a la demanda provinent del 112.
- Reobertura d'incidents en cas de peticions en aquest sentit (aixecament d'immobilitzacions de vehicles, etc.).
- Qualsevol altra tasca que li sigui encomanada dins de les seves funcions.

Donar suport als/les agents de GUB en l'atenció d'aquelles trucades que no poden ser ateses mitjançant patrulles, realitzant trucades i gestions encomanades i supervisades pel personal de GUB.

COORDINADOR/A GUB

Les seves funcions són les mateixes que els gestors/es establertes al punt anterior, i a més:

- Vetllar pel bon funcionament del servei.
- Garantir el coneixement i la gestió de la informació necessària dels gestors/es.
- Formació i reciclatge dels gestors/es.
- Gestió i planificació dels recursos humans destinats a l'execució del contracte i els recursos materials facilitats per l'empresa adjudicatària.

- Control de qualitat del servei objecte del contracte.
- Coordinar-se, via el Responsable del Contracte, amb els comandaments de la SGO-SCC per a aquelles emergències, incidències o dubtes que sorgeixin durant el servei.
- Assistir a les reunions de coordinació a les que es convoqui.
- Qualsevol altra tasca que li sigui encomanada dins de les seves funcions.
- Atenció a les trucades relatives als Habitatges d'Ús Turístic (HUT) (definit als apartats 3.2.4 i 3.4.4).

Funcions complementàries vinculades a la qualitat i competència operativa:

- Executar les funcions assignades amb criteris d'eficiència, minimitzant errors i assegurant temps de resposta adequats en la gestió dels incidents
- Garantir la correcta aplicació dels procediments operatius i fitxes de servei en cada tipologia d'actuació.
- Vetllar per la correcta tipificació, registre i traçabilitat de les incidències als sistemes de gestió.
- Mantenir un nivell adequat d'autonomia operativa en la resolució d'incidències, dins dels criteris establerts.
- Donar resposta adequada en situacions de càrrega elevada de treball, mantenint la qualitat del servei.
- Fer un ús eficient dels sistemes tecnològics i garantir la introducció actualitzada de la informació operativa.
- Coordinar-se amb la resta de posicions operatives per assegurar una visió compartida de l'operativa.
- Facilitar el relleu operatiu entre torns amb informació clara, completa i traçable.
- Detectar incidències operatives o desviacions i comunicar-les al coordinador/a.
- Proposar millores en els procediments, circuits de treball o eines utilitzades.

3.3.3 Atenció a les trucades dels telèfons administratius del 93 291 50 92 i 93 291 53 53

GESTOR/A DE SEGON NIVELL CENTRE ADMINISTRACIÓ GUB

El perfil per atendre les trucades dels telèfons administratius és el d'un gestor de segon nivell de centraleta administrativa, amb l'horari de servei (veure punt 3.2.3) i funcions (veure punts 3.2.3 i 3.4.3).

El personal de la centraleta administrativa actua com a punt de connexió entre ciutadania, serveis municipals i GUB/SPCPEIS, proporcionant informació, gestionant incidències i assegurant que cada trucada arribi al canal adequat.

3.3.4 Supervisió, suport i coordinació del servei i gestió de la qualitat i la formació

SUPERVISOR/A DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària adscriurà al contracte un perfil de Supervisor/a del Servei que ha de garantir el compliment dels requeriments contractuals del servei, i desenvolupar les següents tasques:

- La direcció/coordinació del servei la interlocució amb el responsable del contracte.
- Garantir el correcte dimensionament i la cobertura del servei.
- Supervisió dels indicadors de qualitat del servei.
- Proposar millores de protocols, procediments interns i aplicatius de gestió del servei.

Es requereix que la seva presència sigui permanent a la SGO-SCC en horari d'oficina (dies feines de 8h a 18h). Amb l'objectiu de garantir la continuïtat operativa del servei fora de l'horari ordinari d'oficina, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei d'atenció d'urgències accessible telefònicament en horari de dies feiners de 18:00 h a 08:00 h i durant les 24 hores dels dissabtes, diumenges i festius.

Aquest servei actuarà com a mecanisme de suport i coordinació davant incidències que puguin afectar la correcta prestació del contracte, incloent, entre d'altres:

- La gestió i cobertura d'absències sobrevingudes del personal.
- La mobilització de personal de substitució o reforç
- La resolució d'incidències operatives relacionades amb la planificació dels torns.
- La gestió d'incidències organitzatives que requereixin actuació immediata
- La interlocució amb els responsables municipals en aquelles situacions que puguin afectar la continuïtat o qualitat del servei.

RESPONSABLE DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària disposarà d'un perfil de Responsable del Servei, que actuarà com a màxim responsable del contracte davant l'Ajuntament i assumirà la direcció global del servei, vetllant pel compliment dels objectius, requeriments i nivells de servei establerts.

Les seves funcions principals seran:

- Exercir la interlocució principal amb els responsables municipals del contracte.
- Dirigir i coordinar l'estructura de gestió del servei i els seus responsables operatius.
- Garantir el compliment dels nivells de servei, requisits contractuals i objectius de qualitat.
- Supervisar la correcta disponibilitat dels recursos humans, tècnics i organitzatius necessaris per a la prestació del servei.
- Liderar les actuacions de millora contínua, innovació i evolució organitzativa i tecnològica del servei.
- Aprovar i supervisar els plans de qualitat, formació, contingència i transició del contracte.
- Participar en les reunions de seguiment, control i coordinació del servei.
- Assumir la responsabilitat global de l'execució del contracte per part de l'empresa adjudicatària.

No es requereix la seva presència permanent a les dependències municipals, però haurà de garantir la disponibilitat necessària per atendre les necessitats de coordinació i seguiment del contracte.

RESPONSABLE DE QUALITAT I FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària disposarà d'un perfil de Responsable de Qualitat i Formació, responsable d'assegurar la qualitat del servei, impulsar la millora contínua i garantir l'adequada capacitació dels professionals adscrits al contracte.

Les seves funcions principals seran:

- Elaborar, implantar i mantenir el Pla de Qualitat i el Pla de Formació del servei.
- Realitzar el seguiment dels indicadors de qualitat i dels objectius de servei establerts.
- Planificar i supervisar auditories, avaluacions operatives i controls de qualitat.
- Analitzar incidències, desviacions i oportunitats de millora, proposant les accions correctores corresponents.
- Detectar necessitats formatives i coordinar la formació inicial i contínua del personal.
- Elaborar i mantenir actualitzats els materials, procediments i documentació formativa del

servei.

- Realitzar el seguiment de les competències professionals i de l'aprofitament de les accions formatives.
- Elaborar els informes periòdics de qualitat i formació requerits per l'Ajuntament. Aquests informes s'hauran d'entregar dins dels 10 primers dies del més següent.

No es requereix la seva presència permanent a la SGO-SCC o al CGE, si bé haurà de garantir la disponibilitat necessària per a la realització d'auditories, accions formatives i reunions de seguiment.

3.3.5 Quadre perfils i posicions mínimes del servei

A continuació es presenta un quadre resum amb el conjunt mínim de perfils i posicions mínimes que configuren el servei. S'haurà de garantir la continuïtat d'aquest servei tots i cada un dels dies de l'any, com a mínim amb les posicions especificades.

FUNCIONS I PERFILS		POSICIONS	COBERTURA	
Supervisió, suport i coordinació del servei i gestió de la qualitat i la formació	Supervisor del Servei	1	24x7	Presència permanent a la SGO-SCC en horari d'oficina (dies feines de 8:00h-18:00h) i servei d'atenció d'urgències accessible telefònicament en horari de dies feiners de 18:00 h a 08:00 h i durant les 24h dels dissabtes, diumenges i festius.
	Responsable del Servei	1		No es requereix la seva presència permanent a les dependències municipals, però haurà de garantir la disponibilitat necessària per atendre les necessitats de coordinació i seguiment del contracte.
	Responsable de qualitat i formació	1		No es requereix la seva presència permanent a la SGO-SCC o al CGE, si bé haurà de garantir la disponibilitat necessària per a la realització d'auditories, accions formatives i reunions de seguiment
Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS	Coordinador/a CGE	1	24x7	Operatiu 24 hores el dia durant els 365 dies de l'any (3 torns)
	Gestor/a 2n nivell CGE	2	24x7	Serveis bàsics a cobrir amb 2 gestors en cada un dels tres torns i 1 addicional en torn de nit de dilluns a diumenge Serveis de reforç programats (1) com poden ser el campanya forestal d'estiu, mesos de juny, juliol i agost, setmana santa, nadals, etc, (es calculen unes 350 hores anuals)
Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB	Coordinador/a GUB	1	24x7	Operatiu 24 hores el dia durant els 365 dies de l'any (3 torns)
	Gestor/a 2n nivell GUB	1	24x7	Serveis bàsics a cobrir amb 1 gestor i serveis de reforç OAD programats (el reforç serà sempre de 1 gestor més 12 hores dissabte i 12 hores diumenge en el torn que estipuli GUB i addicionalment en torn de nit de dijous a dissabte en les proporcions que convingui GUB segons el mes en curs). (2) També s'inclou vigiles de festius significatius pel servei (es calculen unes 2616 hores anuals).
Atenció trucades telèfons administratius	Gestor/a 2n nivell – centre d'administració	1	12x5	Serveis bàsics a cobrir amb 1 gestor durant els dies laborables (2 torns).

(1) Els responsables del CGE determinaran el nombre de dies i concretarà quins dies específics es durà a terme el servei.

(2) Reforç de la cobertura de l'OAD amb gestors/es de segon nivell addicionals en l'horari 21-05h, d'acord amb les necessitats anuals següents:

- Cobertura anual
    - Gener, febrer, març, novembre i desembre: divendres 1 gestor/a i dissabte 1 gestor/a.
    - Abril, maig, juny i octubre: dijous 1 gestor/a, divendres 1 gestor/a i dissabte 1 gestor/a.
    - Juliol, agost i setembre: dijous 1 gestor/a, divendres 2 gestors/es i dissabte 2 gestors/es.

- Vigílies de festius intersetmanals i dates assenyalades (entorn als 8 dies/any):
    - Setmana Santa: 1 gestor
    - Sant Joan: 2 gestors
    - Vacances estiu (14 d'agost): 1 gestor
    - Festes de la Mercè (22 i 23/09): 1 gestor
    - Nadal (24/12): 1 gestor
    - Cap d'Any (31/12): 2 gestors
    - Nit de Reis): 1 gestor
    - Festes de la Mercè i Sants:

Tots aquests reforços poden estar subjecte a petites variacions a petició del responsables de GUB i SPCPEIS.

- Serveis no programats:

Es sol·licitaran amb la màxima antelació possible els recursos addicionals per fer front a esdeveniments que puguin tenir un impacte en el servei (esdeveniments esportius, vagues, manifestacions, etc.). Els licitadors hauran d'incloure a la seva proposta el mecanisme de gestió d'aquesta demanda i la planificació adient per reforçar els torns on es preveu l'impacte en el servei.

Els licitadors també hauran de descriure a la seva proposta com queda cobert el servei d'atenció a les trucades relatives als Habitatges d'Ús Turístic per garantir que el servei queda cobert 24x7.

3.4 Procediments

A continuació es descriuen els diferents procediments operatius relatius a cadascuna de les tipologies de servei descrites anteriorment.

3.4.1 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS

RELACIONS I COMPETÈNCIES

En general, el coordinador/a del CGE farà d'enllaç entre el responsable del contracte i els/les gestors/es del CGE. El personal de l'empresa adjudicatària adscrit al contracte seguirà les instruccions del coordinador/a i aquest/a del responsable del contracte, dins de les seves competències, segons el procediment funcional descrit en aquest punt, i amb les funcions descrites al punt 3.1.

Quan el responsable del contracte no estigui disponible, per tal de poder gestionar emergències o incidents caldrà seguir les instruccions del comandament o responsable de torn de SPCPEIS.

Els comandaments d'SPCPEIS són els màxims responsables de la gestió d'incidents a la sala, estiguin presents o no.

Les funcions descrites a l'apartat 3.3.4, i desenvolupades en aquest punt, seran realitzades per l'empresa contractista de manera autònoma sempre que s'observin les condicions establertes als procediments operatius SPCPEIS per a cada àmbit competencial: informació operativa, comunicació de serveis, comunicacions en serveis, sistemàtiques específiques del CGE, etc.

TASQUES EN LA GESTIÓ DELS INCIDENTS EN EMERGÈNCIA

Els incidents arribaran al CGE procedents de la passarel·la 112, a través del programa de gestió Mycelium. Les persones treballadores adscrites a aquest servei pel contractista comprovaran les dades procedents de la passarel·la, ja sigui mitjançant lectura directa en l'aplicació, o amb atenció telefònica amb l'alertant, en cas de transferència de trucada. Es prestarà especial atenció a verificar la ubicació de l'incident a la Ciutat de Barcelona, fet que es comprovarà demanant la cruïlla o els carrers més propers a l'adreça de referència, sempre en cas de tenir l'alerta en línia.

Un cop feta la comprovació inicial, els gestors/es validaran la tipologia de l'incident o el retipificaran si s'escau, per a procedir a l'assignació de recursos, segons els procediments corresponents.

En base a la tipologia de l'incident, s'assignarà la sortida de recursos al parc de referència en funció de la ubicació de l'incident. Igualment, es realitzarà l'avís de sortida i activació de recursos al parc (o *in itinere*), ja sigui mitjançant megafonia remota o el sistema que es determini.

En el decurs de la intervenció, es faran les accions necessàries per ampliar la informació sobre l'incident, ja sigui mitjançant retrucada al requeridor, coordinació amb d'altres agències despatxades, o consulta de documentació gràfica i bases de dades disponibles (Google Maps, Cartoteca, InfoCGE, capes especials del Mycelium, etc.).

La contractista farà el seguiment i l'operació de totes les comunicacions dels incidents, tant dels recursos en trànsit com dels canals tàctics i de comandament. L'operació de les comunicacions serà executada conforme a les sistemàtiques definides per l'SPCPEIS i amb els mitjans establerts per aquesta funció.

Tota la informació derivada de les consultes d'ampliació d'informació i de les comunicacions via ràdio i telèfon rebudes, seran incorporades en temps real a la finestra d'informació del programa de despatx d'incidents Mycelium, per tal que en tot moment es pugui fer un seguiment acurat de l'evolució de l'incident des del seu començament, i fins la seva finalització.

TRUCADES EN DEMANDA D'INFORMACIÓ

Aquelles trucades que sol·licitin alguna informació concreta que no sigui classificada com emergència, seran tractades d'acord com s'estableixi en els protocols corresponents i podran ser derivades si així

està contemplat.

TRUCADES PER ALTRES VIES QUE COMPORTIN MOBILITZAR RECURSOS

Es podran rebre i realitzar trucades directes des de telèfons cap i cua, connectats amb altres agències i institucions implicades en la gestió d'emergències, com ara el Port de Barcelona, ADIF, Renfe, TMB, etc. En aquests casos, s'haurà de recollir tota la informació a l'aplicació informàtica Mycelium per a generar el servei, seguint els procediments que pertoquin, si s'escau.

Si la situació requereix d'altres agències, serà el propi CGE qui estableixi aquesta comunicació.

TASQUES DE GESTIÓ OPERATIVA

El personal adscrit al contracte, podrà realitzar tasques de gestió operativa. Entre d'altres, es podran

realitzar les següents tasques:

- Elaboració del llistat de recursos dels que es disposi per posar en marxa les diferents intervencions en cas d'emergència.
- Qualsevol altra tasca de gestió, dins de les seves funcions.

3.4.2 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB

Aquestes gestions es faran d'acord amb les fitxes de procediment establertes per la SGO-SCC (guals, reserves d'obres, etc.).

3.4.3 Atenció a les trucades dels telèfons administratius del 93 291 50 92 i 93 291 53 53

El perfil per atendre les trucades dels telèfons administratius és el d'un gestor de segon nivell de centraleta administrativa.

ATENCIÓ DELS TRÀMITS 93 291 50 92 (GUB)

Les trucades rebudes al número 93 291 50 92 són referides a peticions d'informacions administratives de GUB, i comunicacions internes o externes amb els seus membres. Bàsicament els tràmits que realitza el personal destinat actualment a rebre les trucades del 93 291 50 92 són:

- Tràmits relacionats amb la comunicació de la informació que requereix el ciutadà/na en relació als serveis de la GUB que requereixen l'accés i consulta a les bases de dades municipals (consultar vehicles ingressats per accident, consultar persones accidentades, etc.).
- Derivació de les trucades al destinatari corresponent, quan aquest sigui de la Guàrdia Urbana de Barcelona o altres serveis municipals.
- Donar primera resposta sobre les queixes que es rebin telefònicament sobre serveis o intervencions de la Guàrdia Urbana de Barcelona i derivar-les al servei corresponent en cas necessari o informar on es pot presentar la reclamació.

- Provinents del 112, atendre queixes que es rebin telefònicament sobre serveis o intervencions de la Guàrdia Urbana de Barcelona i derivar-les al servei corresponent en cas necessari o informar on es pot presentar la reclamació.
- Reobrir incidents en cas de peticions d'aixecament d'immobilitzacions de vehicles i comunicar-ho a la GUB (tríptic immobilització amb telèfon d'OAD).

- Gestionar i derivar al personal de GUB trucades d'altres centres o plataformes d'emergència, com el 112.
- Gestionar, en cas de contingència, la recepció de trucades entrants del 112 mentre no es puguin rebre via telemàtica.
- Facilitar, verbalment, als ciutadans/es que truquin sol·licitant informacions o tràmits que no corresponguin a la GUB i informar dels telèfons on els/les podran ajudar (010, 012, BSM, telèfons de dipòsits municipals, etc.).
- Derivar directament a la SGO-SCC aquelles trucades que per la seva naturalesa (interlocutors policials, d'emergències, altres) o pels ciutadans/es que de manera reiterada i insistent, manifestin la voluntat de tenir un interlocutor/a que pertanyi a la Guàrdia Urbana de Barcelona.

- Atenció d'aquelles trucades que no poden ser ateses mitjançant patrulles, realitzant trucades i gestions encomanades i supervisades pel personal de GUB.

ATENCIÓ DE LES TRUCADES 93 291 53 53 (CGE)

Les trucades rebudes a la centraleta administrativa són de tipus informatiu i de gestió als diferents departaments interns de SPCPEIS que ha de ser transferides a cadascun en funció de la seva naturalesa.

3.4.4 Atenció a les trucades relatives als Habitatges d'Ús Turístic (HUT)

A continuació es descriu el procediment de recollida de dades i gestió d'aquest tipus de trucades, d'acord amb el que estableix el marc normatiu vigent en matèria d'habitatges d'ús turístic a la ciutat de Barcelona, especialment el Pla Especial Urbanístic d'Allotjaments Turístics (PEUAT). Així mateix, es fa constar que actualment s'està treballant en la revisió i desenvolupament d'una ordenança municipal específica en aquesta matèria, de manera que qualsevol possible afectació restarà subjecta a la corresponent modificació d'aquest procediment.

Primer.- Recepció de trucades

a) Es facilitarà en el seu moment el telèfon per a la recepció de trucades en aquesta matèria.

b) Les trucades al 112 sobre molèsties derivades per l´ús dels HUT, es derivaran al telèfon esmentat a fi que siguin gestionades pel procediment comú establert en aquesta temàtica.

c) Les trucades al 010 informaran que han de trucar a 112.

Segon.- Tasques primer nivell d'atenció:

a) En les atencions del gestor/a GUB en primer nivell corresponents a molèsties en habitatge, referències de protocol 4008, no es preguntarà si la molèstia té a veure amb un ús turístic d'habitatge, a fi de no incrementar falsament les referències a molèsties HUT quan són purament de convivència d'habitatge habitual.

b) Recull de les dades bàsiques de la queixa:

   a. Denunciant: nom, cognoms, i adreça complerta (Tipus Carrer, Nom Carrer, número 1, Lletra1, Núm. 2, Lletra 2, Escala, Pis, Porta), telèfon.

   b. Motiu de la queixa: molèsties per : sorolls comuns, sorolls per festes, mal ús dels espais comuns, brutícia, número excessiu d'ocupants , actes incívics, altres)

      b.1. periodicitat de les molèsties:

         Freqüència: en els darrers 3 mesos (de 1 a 5)

Franja horària principal: 23 a 3h / de 3 a 8h / de 8 a 12h/ de 12h a 16h/ de 16 a 20h/ de 20 a 23 h/ sense hora específica

c. Habitatge concret denunciat:

   i. Escala, Pis, Porta, si correspon a la mateixa finca,

   ii. Tipus Carrer, Nom Carrer, Número 1, Lletra1, Número 2, Lletra 2, Escala, Pis, Porta, si no correspon a la mateixa finca.

d. Marcar el camp justificat si el ciutadà/na manifesta que té a veure amb un HUT, a fi de facilitar les explotacions posteriors.

e. Donar a conèixer el Servei de mediació amb habitatges d'usos turístics com a servei de gestió del conflicte. Així el ciutadà sap que , a banda de la gestió immediata de la seva queixa, hi ha aquest servei, que pot demanar per un canal oficial , com una instància o un IRIS. Amb una informació tipus : " gràcies per comunicar-nos la seva queixa, l'avís ha estat registrat i gestionat segons el protocol establert amb la Guàrdia urbana de Barcelona. A més li informem que té a la seva disposició altres canals oficials per consultar o denunciar l'habitatge d'ús turístic :

   i. Plataforma IRIS (Incidències, Reclamacions i Suggeriments): per presentar incidències i queixes a l'Ajuntament.

   ii. A través de la Seu electrònica dels Districtes de l'Ajuntament de Barcelona, on pot registrar instàncies genèriques https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/

   iii. Atenció en línia: Bústia de queixes i suggeriments | L'Ajuntament t'escolta | El web de la ciutat de Barcelona

   iv. Presencialment en qualsevol OAC

c) El gestor/a GUB disposarà de la informació de l'existència o no d'HUT legal en la finca de referència a on es produeixi la queixa, a fi d'informar-ho en l'incident. Aquesta informació serà proporcionada per IMI l'actual aplicació Mycelium.

d) Aquesta informació associada a l'incident seria automàtica, doncs només indica que la queixa, inclosa en els protocols indicats, es produeix en una finca a on hi ha un o més HUT's legals.

e) Informar al ciutadà/na denunciant que es dona trasllat a la Guàrdia Urbana per tal que disposi de l'operatiu relatiu a la queixa, indicant-li que en cas de no cessar la molèstia en 45 minuts, torni a trucar al 112, i es tanca l'atenció telefònica amb el denunciant.

f) Marcar les dades corresponents de l'incident en el protocol del sistema Mycelium, incloent les possibles observacions del denunciant respecte si es tracta d'un ús turístic d'un habitatge, i efectuar la transferència a la SGO-SCC i a la vegada fer la transferència de l'incident al segon nivell, el CRT, per mitjà del mateix sistema Mycelium.

Tercer.- Operativa

a) Les dades de l'incident per mitjà del registre en el sistema Mycelium es gestionaran com a HUT, només si la finca tenia l'assenyalament de l'existència d'un o més HUT's amb llicència.

b) S'ha de cercar en la consulta habilitada a Mycelium, sobre HUT legals a fi de situar l'habitatge d'on procedeix la molèstia denunciada:

   1. Si el denunciat ha indicat en el primer nivell exactament Escala, Pis i Porta: s'efectua la localització del habitatge denunciat a la consulta habilitada i s'inicia el procés de trucada telefònica a l'operador de l'HUT, (veure procés descrit en l'apartat següent lletra c)).

   2. Si la situació de l'habitatge denunciat no està definida, es trucarà al denunciant (telèfon en les dades del registre Mycelium) a fi de centrar l'origen de la queixa:

a. El ciutadà/denunciant no respon a la primera trucada. Es deixa l'incident en espera per repetir la trucada transcorreguts 5 minuts. Si la segona trucada tampoc és atesa, es tanca l'operació per manca de dades, informant al sistema Mycelium de l'intent de concreció de localització de la denúncia es nul.

b. El ciutadà/denunciant respon la trucada: Se l'informa que la trucada s'està gravant. Es demana el DNI del denunciant.

Es procedeix a aclarir la concreció de quin és l'habitatge d'on procedeixen les molèsties:

La resposta coincideix amb un dels HUT legals de la finca: s'informa al ciutadà/denunciant que es procedeix a donar avís al propietari a fi que resolgui la molèstia, i que si en el termini de 45 minuts no s'ha resolt, torni a trucar al 112 i es tanca l'atenció telefònica amb el denunciant.

La resposta no concreta la procedència de la molèstia, s'informa que Guàrdia Urbana ja té l'avís i que tan aviat com sigui possible atendran la incidència i que si en el termini de 45 minuts no s'ha resolt, torni a trucar al 112 i es tanca l'atenció telefònica amb el denunciant.

c) Per als casos que la queixa es refereixi a un HUT legal, s'inicia el procés d'avís al responsable de l'HUT per part del gestor/a GUB, efectuant la trucada al número de telèfon associat a l'autorització.

a. Si la 1a trucada no és atesa, cal esperar 5 minuts per a realitzar la 2a trucada, seguint el mateix procediment en cas de ser atesa, i esperant també 5 minuts per a realitzar la 3a i última.

b. En el cas que hi hagi dos telèfons d'assistència 24 hores associats a l'HUT en qüestió, s'efectuaran les trucades de manera successiva al primer número, i en cas de no resposta, es trucarà al segon, amb els mateixos intervals de 5 minuts i número de trucades (3 a cada telèfon) per donar per tancat el procés en cas de no ser atesos.

c. Si cap de les trucades és atesa per l'operador responsable de l'HUT, s'ha d'indicar en el registre d'atencions que no hi ha resposta, deixar constància a l'incident de Mycelium a fi que no es rebaixi la prioritat d'atenció de Guàrdia Urbana.

d. La resposta d'un contestador automàtic, o la resposta indicant *"aquest número no correspon a cap servei d'assistència del l'HUT en qüestió..."* es consideraran com a no ateses.

e. Si la trucada es atesa, cal indicar a l'operador de l'HUT que:

I. la trucada s'està gravant,

II. ha d'activar un dispositiu per a resoldre "in situ" la molèstia denunciada en l'habitatge situat a l'adreça concreta (Tipus Carrer, Nom Carrer, número 1, Lletra1, Núm. 2, Lletra 2, Escala, Pis, Porta),

III. que disposa de 30 minuts per resoldre-ho.

En aquest cas es deixarà constància expressa que s'ha contactat amb el responsable a l'incident Mycelium per tal d'avisar a la SGO-SCC i les patrulles actuants d'aquest fet i poder prioritzar altres incidències.

Quart.- Recull d'informació amb dades dels incidents i periodicitat de lliurament

La informació dels incidents 4008 es lliurarà setmanalment a Guàrdia Urbana i a la Direcció dels Serveis d'Inspecció, en format Excel, per correu electrònic a les adreces que s'indicarà. El format dels llistats permetrà el tractament directe de les dades.

Paral·lelament, mensualment fitxa recull de volum de trucades ateses per correu electrònic a les

adreces que s'indicarà.

La relació d'incidents i el seu tractament pel gestor/a GUB inclourà:

- Data i hora 1a trucada ciutadà/na denunciant;
- Dades ciutadà/na denunciant: Nom; cognoms; telèfon; adreça complerta (Tipus Carrer, Nom Carrer, número 1, Lletra 1, Núm. 2, Lletra 2, Escala, Pis, Porta);
- Dades de l'habitatge denunciat: adreça complerta (Tipus Carrer, Nom Carrer, número 1, Lletra 1, Núm. 2, Lletra 2, Escala, Pis, Porta) (Districte municipal)
- Concreció habitatge denunciat: Escala, Pis, Porta; número de Llicència HUT
- En cas de comunicació amb el denunciant: Resultat de la comunicació i arxiu de la gravació.
- Actuació efectuada per l'operador en l'avís HUT, Resultat comunicació: Data i hora inici trucades, número/s trucats, SI / NO establiment comunicació; número atès, motiu no atès (línia inexistent, contestador, resposta presumpte operador negativa, telèfon ocupat); hora establiment comunicació. Arxiu de la gravació.

Reclamació d'incidents:

- Data i hora reclamació denunciant.
- Data i hora reclamació altre denunciant mateix incident: Dades d'altre o altres denunciants amb el mateix tractament que el denunciant inicial: Nom; cognoms; telèfon; adreça completa (Tipus Carrer, Nom Carrer, número 1, Lletra 1, Núm. 2, Lletra 2, Escala, Pis, Porta);
- La relació de comprovacions d'ofici sobre telèfons d'assistència HUT inclourà:
- Actuació efectuada per l'operador en l'avís HUT, Resultat comunicació: Data i hora inici trucades, número/s trucats, SI / NO establiment comunicació; número atès, motiu no atès (línia inexistent, contestador, resposta presumpte operador negativa, telèfon ocupat); hora establiment comunicació. Arxiu de la gravació.

Cinquè.- Tasques accessòries en períodes d'inactivitat per manca d'incidents.

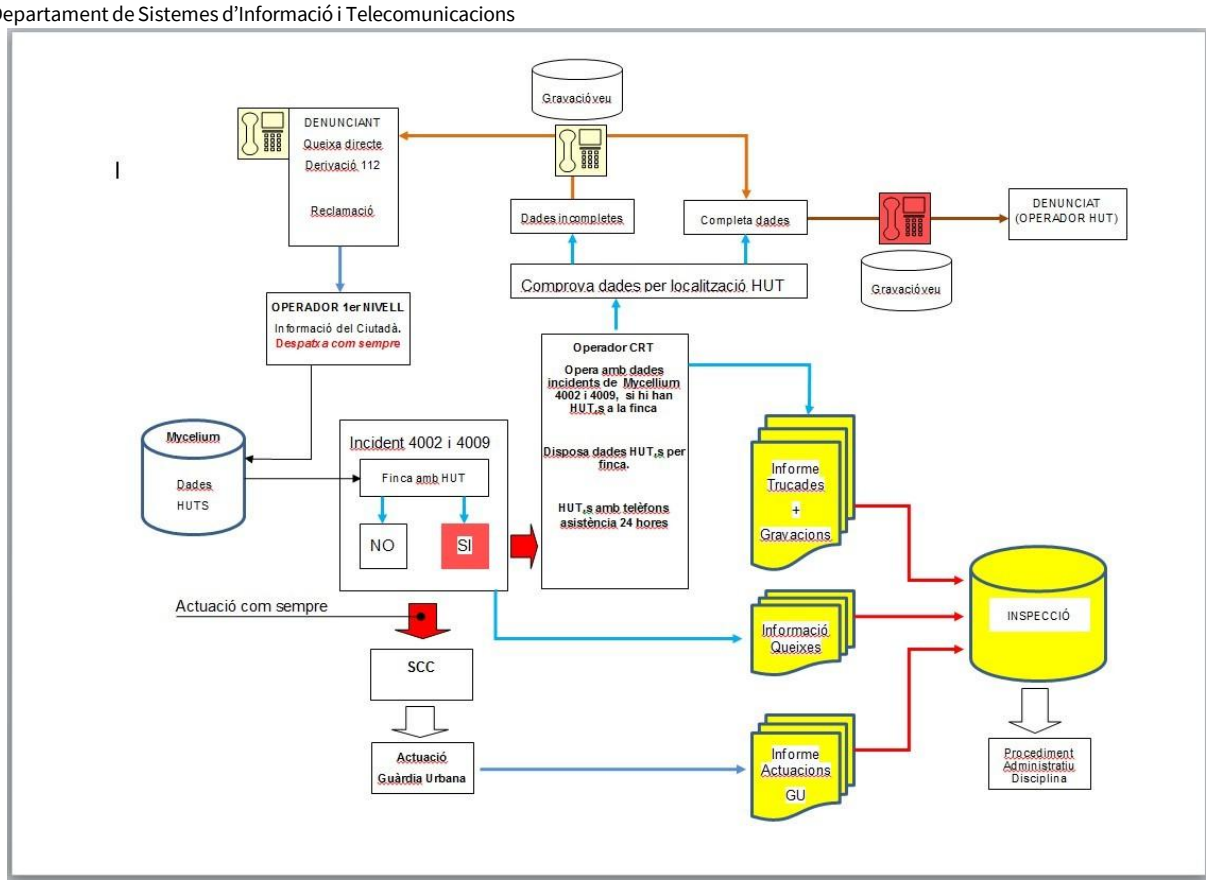
La Direcció de Serveis d'Inspecció de la Gerència d'Urbanisme , proporcionarà llistat de controls a efectuar sobre la resposta de telèfons d'assistència de HUT a fi de cobrir els períodes d'inactivitat de l'operador per manca d'incidències a tractar.

Els llistats contindran l'adreça completa, el/s número/s de telèfon associats al servei 24 hores del - l'operador de l'HUT i l'operativa serà la mateixa que la continguda en l'apartat TERCER lletra c) amb la única diferència respecte que la comunicació en cas de ser atesa haurà d'informar que *"es tracta d'una comprovació d'ofici per part de l'Ajuntament de Barcelona sobre el funcionament del telèfon d'assistència 24 hores"*.

O altres tasques de comprovació referents als HUT determinades i comunicades per la Direcció de Serveis d'Inspecció.

Les operacions d'aquest tipus seran incorporades en arxiu a part en els reports diaris de l'operació.

Esquema operatiu



Sisé.- Gestor de trucades integrat en CRM.

Durant l'execució del contracte, l'adjudicatari haurà de desenvolupar, aportar i implementar un software de gestió CRM amb possibilitat de fer les corresponents actuacions correctives, de millora i desenvolupaments evolutius orientats a l'optimització del servei, incloent iniciatives relacionades amb l'automatització de processos, la millora dels mecanismes d'intercanvi i tractament de la informació i l'evolució dels sistemes d'anàlisi i explotació de dades del servei.

En aquest àmbit, aquesta eina s'haurà d'implementar com a mínim en la gestió integral d'incidències i expedients associats als HUT (Habitatges d'Ús Turístic), facilitant el registre, seguiment i traçabilitat de les actuacions realitzades, així com la coordinació i escalat amb altres organismes competents, quan sigui necessari. Així mateix, es podran contemplar funcionalitats orientades a l'automatització de comunicacions, generació d'avisos, escalats operatius i emissió d'informes periòdics o automàtics a petició del personal de l'Ajuntament.

Aquestes actuacions hauran d'alinear-se amb els objectius de millora de l'eficiència operativa, optimització dels procediments de gestió, millora en la disponibilitat i qualitat de la informació i reforç dels mecanismes de seguiment i avaluació del servei, podent contemplar la incorporació de solucions tecnològiques o desenvolupaments específics que contribueixin a aquests objectius.

Mesures de seguretat i protecció de dades

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment estricte de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, especialment el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD), així com de les polítiques de seguretat de la informació de l'Ajuntament.

En aquest sentit, haurà d'implantar i mantenir, com a mínim, les següents mesures:

Seguretat de la infraestructura i allotjament de les dades:

Les dades es custodiaran a la base de dades corporativa allotjada en un centre de dades de nivell

Tier III, garantint alts estàndards de disponibilitat, redundància i seguretat física (control d'accessos, videovigilància, protecció antiincendis) i lògica.

Control d'accessos i autenticació:

- Accés restringit segons rols i perfils (principi de mínim privilegi).
- Sistemes d'autenticació robusta (preferentment multifactor).
- Registre i traçabilitat de tots els accessos i operacions (logs).

Xifrat i protecció de la informació:

- Xifrat de dades en repòs i en trànsit (protocols segurs).
- Protecció de comunicacions entre sistemes i integracions amb altres plataformes municipals.

Còpies de seguretat i continuïtat del servei:

- Realització de còpies de seguretat diàries.
- Garantia de disponibilitat de punts de restauració actualitzats.
- Definició i manteniment de plans de recuperació davant desastres (DRP) i continuïtat de negoci (BCP).
- Verificació periòdica de la restauració de backups.

Gestió d'incidents de seguretat:

- Procediments per a la detecció, notificació i resolució d'incidents.
- Comunicació immediata a l'Ajuntament en cas de bretxa de seguretat que afecti dades personals.

Auditories i compliment normatiu:

- Realització d'auditories periòdiques de seguretat i protecció de dades.
- Disponibilitat d'evidències de compliment i certificacions (si escau, ISO 27001 o equivalents).

Confidencialitat del personal:

- Compromisos de confidencialitat signats per tot el personal amb accés a dades.
- Formació obligatòria en seguretat de la informació i protecció de dades.

Minimització i retenció de dades:

- Tractament exclusiu de les dades necessàries per a la prestació del servei.
- Definició de polítiques de conservació i eliminació segura de la informació.

Tota la informació complementària vinculada als incidents d'HUT haurà de ser facilitada a l'Ajuntament amb la periodicitat que aquest determini.

4. Formació

L'empresa adjudicatària s'encarregarà d'impartir la formació del personal de servei, assumint els costos associats i garantint que es disposa del material necessari per dur a terme la formació.

4.1 Pla de formació

El primer mes posterior a l'inici del contracte, l'adjudicatari presentarà el Pla de Formació anual de tots els professionals assignats al servei. Els anys posteriors, si escau, el Pla de Formació s'haurà de

presentar i aprovar abans de finalitzar l'any en curs.

El Pla de Formació haurà de contemplar els següents factors:

- Identificació dels recursos disponibles.
- Formació inicial estructurada amb continguts i durada mínima
- Criteris de selecció dels participants (tant per servei GUB com per CGE)
- Sistema de detecció de dèficits de formació.
- Priorització d'àrees de millora.
- Establiment d'objectius concrets(generals i específics) per cada acció formativa.
- Disseny d'accions formatives d'acord als objectius establerts i coherent amb les necessitats detectades.
- Establiment del calendari d'execució.
- Elaboració del material i documentació necessaris per dur a terme el procés formatiu.
- Definició de la metodologia de l'acció formativa per fases (anàlis, desenvolupament i avaluació) i criteris d'avaluació i seguiment de la formació impartida.
- Detall de la metodologia formativa (tipus, modalitats, enfocament)
- Detall d'hores imputables a formació.

L'Ajuntament de Barcelona té la potestat de fer les propostes que consideri necessàries abans de validar el Pla de Formació presentat per l'adjudicatari.

Aquest Pla de Formació, es revisarà mensualment i s'actualitzarà en funció dels requeriments del servei i sempre amb la validació per part de l'Ajuntament. En aquesta revisió mensual es detallaran les accions formatives realitzades, el detall d'hores imputables a formació i la valoració de la seva l'eficàcia. Es revisarà el compliment del calendari previst i s'acordaran les accions a dur a terme.

Arrel aquestes revisions es desenvoluparan els punts:

- Introducció estratègica i justificació de la formació
- Anàlisi organitzatiu global (fortaleses, debilitats, etc.)
- Previsió de la incorporació de formacions no planificades durant l'any
- Relació amb la representació legal dels treballadors (RLT)

En el cas que els resultats obtinguts no compleixin amb els objectius de la formació, serà necessari prendre les accions per resoldre aquesta situació i de tot això, deixar-ne constància documental.

L'incompliment del Pla de formació pot suposar penalitzacions segons l'establert en aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar com a mínim de la següent informació per si fos requerida per l'Ajuntament:

- Llistat de persones assistents als cursos amb la seva signatura.
- Percentatge d'assistència en relació al les persones inscrites.
- Llistat de persones assistents que han superat l'avaluació de l'acció formativa.

El personal tècnic de GUB i SPCPEIS podrà participar i col·laborar en el desenvolupament de les formacions inicials i continuades, assumint la capacitat d'incorporar al pla de formació de l'empresa adjudicatària processos formatius externs, amb la participació activa de representants de cossos operatius i/o d'altres organismes vinculats a l'àmbit de les emergències o bé sol·licitar la participació dels/les gestors/es en formacions especialitzades que es puguin oferir des de

l'Administració.

En els cursos a impartir correspon a l'empresa adjudicatària la responsabilitat d'elaborar i mantenir actualitzat el material utilitzat per la formació, d'acord amb les novetats operatives i tecnològiques vigents. Les despeses derivades de l'elaboració, actualització i publicació dels manuals estaran inclosos en el preu de la licitació.

4.2 FORMACIÓ INICIAL

Tot el personal que s'incorpori al servei haurà de superar el procés de formació inicial, que mantindrà un caràcter selectiu, mitjançant l'avaluació individual dels assistents en col·laboració amb el personal de l'Ajuntament. El contingut mínim dels cursos haurà de ser consensuat i validat pel personal de l'Ajuntament de Barcelona i tindrà unes durades mínimes:

INICIAL	BÀSICA D'ACOLLIDA	(*)
DE SERVEI	TEORIA/PRÀCTICA SERVEI CGE	64h
	TEORIA/PRÀCTICA SERVEI GUB	40h
TECNOLOGICA		(*)
D'ALTRES		(*)

(*) El que consideri l'adjudicatari

L'objectiu d'aquesta formació serà que els nous treballadors adquireixin els coneixements i habilitats necessàries per desenvolupar correctament els corresponents serveis.

Per als operadors que atenguin trucades destinades a CGE, un cop finalitzada la formació es sotmetrà al treballador/a a una prova d'estrès a fi de garantir la seva capacitat davant el servei. Aquesta prova la farà i supervisarà el personal del CGE

L'empresa adjudicatària informarà a l'Ajuntament, amb una antelació mínima de 15 dies, cada cop que realitzi una nova edició d'una formació inicial, el lloc i les dates, el número d'alumnes i el personal docent previst.

4.3 FORMACIÓ CONTÍNUA

El Pla de formació contínua té com objectiu l'actualització i/o millora de la competència professional dels treballadors/es, relacionada amb el perfil competencial del seu lloc de treball. El mínim d'hores de formació contínua per treballador/a serà de 24 hores anuals i haurà de quedar contemplat al Pla de Formació. Es valorarà l'oferta d'hores de formació contínua addicional per sobre d'aquest mínim.

L'empresa adjudicatària, segons les directrius de l'Ajuntament, serà la responsable de planificar i impartir la formació continuada del servei a partir de la detecció de necessites formatives:

- Àrees de millora detectades pels coordinadors/es a través de consultes i dubtes referits pels gestors/es.
- Resultats obtinguts en l'avaluació de la qualitat del servei o seguiment de l'activitat diària.
- Notificacions d'incidències en la gestió (referides per l'Ajuntament, cossos operatius o particulars).

- Canvis o implantació de nous procediments o eines tecnològiques.

La formació contínua dels treballadors es distribuirà de forma proporcional al llarg de l'any i s'avaluarà trimestralment que s'hagi realitzat efectivament.

En el cas del personal destinat al CGE haurà de participar en les pràctiques contínues programades per SPCPEIS.

L'Ajuntament 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.

Les persones encarregades d'impartir les formacions seran els membres de l'àrea de formació i qualitat, que podran delegar les seves funcions en l'equip de comandament del servei. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que l'equip de formació tingui les competències, coneixements i materials necessaris per impartir les formacions.

L'Ajuntament impartirà els processos formatius que determini com a necessaris, l'abast dels quals inclourà tot el personal del servei.

5. Requeriments de qualitat

5.1 Pla de qualitat

El Pla de Qualitat és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels criteris de qualitat establerts, fomentar la innovació i la millora contínua del servei, així com per promoure la màxima participació de tots els implicats en la detecció de problemes, les oportunitats de millora i la cerca de solucions.

El Pla de Qualitat que ha d'incloure com a mínim els continguts següents:

- La definició dels objectius de qualitat, d'acord amb la missió, els valors i requeriments de la GUB i del SPCPEIS.
- Les actuacions associades als indicadors, així com l'estructura organitzativa i de funcionament necessària per a dur-lo a terme, incloent la planificació.
- La definició dels indicadors de qualitat del servei.
- Els mecanismes i sistemes d'avaluació de l'assoliment dels objectius.
- Seguiment i control de la qualitat, incloent:
    - El contingut i la periodicitat de les reunions de seguiment.
    - El contingut dels informes mensuals de qualitat
- El detall de les eines de control, els informes i la metodologia per garantir l'assegurament de la qualitat.
- El manteniment, control i difusió de la documentació del servei.

La planificació del Pla de Qualitat inclourà, com a mínim:

- Auditories off-line mensuals
- Informes de qualitat mensuals
- Reunions de seguiment mensual

Els informes de qualitat es lliuraran en format normalitzat i hauran d'incorporar la metodologia, els resultats, l'evolució, el detall dels indicadors i les accions de millora.

L'adjudicatari haurà de presentar el Pla de Qualitat durant el primer mes posterior a l'inici del contracte. El responsable del contracte per part de l'Administració podrà formular les propostes que consideri abans de validar-lo. Amb posterioritat, si escau, s'haurà de presentar una versió revisada del Pla de Qualitat abans de finalitzar l'any en curs. Es valorarà l'oferta de revisions addicionals del Pla de Qualitat durant de l'execució del contracte.

El Pla de Qualitat ha d'incloure els indicadors i els nivells mínims requerits, l'incompliment dels quals pot comportar penalitzacions segons el que estableix aquest plec.

Es tindrà en compte l'evolució dels formats d'informe, incorporant progressivament nous apartats en cas de que així es decideixi a les reunions de seguiment mensual

5.2 Indicadors de qualitat

Per tal de garantir la qualitat del servei es definiran un sèrie d'indicadors que permetin avaluar la realització del mateix, aquests són:

- Garantir la cobertura dels serveis telefònics amb un nivell objectiu 100%.
- Resoldre amb eficàcia les demandes ciutadanes relatives als serveis prestats.
- Transmetre al ciutadà/na el propòsit d'estar al seu servei.
- Consolidar la cultura de ciutadà-client en el seu tracte amb l'Ajuntament.
- Millorar la confiança dels ciutadans en el servei.
- Queixes dels ciutadans per l'atenció rebuda (valoració quantitat i contingut).

El sistema d'indicadors incorporarà valors objectius, llindars d'alerta i seguiment evolutiu mensual.

L'adjudicatari ha de complir mensualment allò que s'estipula als indicadors. En cas d'incompliment, haurà de presentar, en el termini de 2 dies hàbils, una proposta de mesures correctives per:

- Reforçar la formació.
- Modificar procediments.
- Reassignar personal.
- Incrementar la supervisió.
- Altres àmbits de la seva consideració

5.3 Indicadors d'anàlisi de la prestació i rendiment operatiu del servei

El Pla de qualitat haurà d'incorporar un sistema d'indicadors que permeti el seguiment continuat del servei. Mensualment, l'empresa adjudicatària recollirà en un informe per a cada servei (GUB i CGE) on presentaran els resultats d'aquests indicadors.
Amb aquest avaluació del servei es pretén mesurar de manera sistemàtica el funcionament i la qualitat dels mateix permetent:

- Avaluar el nivell d'activitat i demanda del servei
- Analitzar la capacitat de resposta i eficiència operativa
- Detectar punts de millora en la gestió de trucades i recursos
- Monitoritzar el compliment dels requisits de cobertura i servei
- Facilitar la presa de decisions basada en dades i l'evolució del servei en el temps

5.3.1 Indicadors per a la GUB

Es detalla a continuació el sistema d'indicadors següent:

- Nombre i percentatge de trucades ateses (112 i no urgents)

- Total de trucades sortints
- Volum de trucades per franja horària i per torn (trucades entrants i sortints)
- Nombre i percentatge de trucades no ateses.
- Trucades sortints per tipologia (GUB, OAD i altres destinataris).
- Temps mitjà d'atenció dels diferents segments de trucades
- Comparatives dels històrics mensuals, setmanals, diaris
- Indicadors específics per a serveis no urgents (HUT, guals, immobilitzacions, etc.).
- Indicadors de resolució de demandes sense necessitat de desplaçament de patrulles.

5.3.2 Indicadors per a la GUB (HUT)

Els indicadors permetran mesurar:

- El volum d'incidències associades als incidents HUT
- La seva distribució territorial
- L'efectivitat de la gestió (contacte i resolució amb responsables)

El sistema d'indicadors proposat:

- Nombre de trucades relacionades amb incidents HUT (total ciutat i zones específiques)
- Distribució de les trucades d'incidents HUT per districtes
- Resultat de les gestions/trucades a responsables d'HUT (seguiment de resolució o resposta)

Val a dir que respecte al sistema d'indicadors queden subjectes a possibles modificacions en funció de les necessitats de la pròpia GUB o de l'evolució del servei.

5.3.3 Indicadors per al CGE

Es detalla a continuació el sistema d'indicadors següent:

- Nombre i percentatge de trucades ateses (112 i altres)
- Volum de trucades per franja horària i per torn (trucades entrants i sortints)
- Temps mitjà d'atenció dels diferents segments de trucades
- Comparatives dels històrics mensuals, setmanals, diaris

Val a dir que al igual que en el cas de la GUB, respecte al sistema d'indicadors queden subjectes a possibles modificacions en funció de les necessitats del propi CGE o de l'evolució del servei.

Els indicadors hauran de disposar de valors objectiu, llindars d'alerta i mecanismes d'escalat en cas d'incompliment, aquest seran establerts per la GUB i pel CGE.

5.4 Indicadors d'avaluació de la qualitat operativa i de l'atenció

5.4.1 ndicadors per a la GUB

L'empresa adjudicatària haurà de fer auditories internes de qualitat, que es recolliran en informes, i seran presentades amb periodicitat mensual als responsables de la GUB, SPCPEIS i les molèsties relatives al HUT. Aquestes auditories es podran basar tant en escoltes off-line com on-line. Pel que fa a les escoltes de trucades, aquestes hauran de seran aleatòries i hauran de recollir una mostra mínima de l'1% de les trucades rebudes mensualment.
La mostra d'auditoria haurà de tenir en compte quantes escoltes per agent es faran i distingir entre agents experts i de nova incorporació, a fi de que l'anàlisi sigui més significatiu.
Els resultats es recolliran en eines de seguiment (matriu Excel) i es presentaran en informes mensuals amb:

- Resultats globals
- Detall per ítems
- Evolució

- Accions de millora

Aquestes auditories es faran per part dels responsables de l'empresa prestadora del servei als operadors i hauran de fer referència a:

- L'actitud
- La veu
- Seguiment de protocols de comunicació
- Seguiment de procediments operatius

L'Ajuntament de Barcelona podrà, sense previ avís, fer escoltes aleatòries, conjuntament o no amb el servei de qualitat intern de l'empresa adjudicatària, del servei prestat.

Per tal de comprovar l'adequació del servei prestat a les especificacions que es recullen en aquest plec de condicions, l'Ajuntament de Barcelona avaluarà de forma permanent la qualitat del servei d'acord amb la següent metodologia:

COMUNICACIÓ				
Codi	**Item**	**Indicador**	**Descripció**	**%**
A	**Actitud 5%**	**IQ1**	Direcció conversa i seguretat	2,5%
		IQ2	Amabilitat i empatia	2,5%
B	**Veu 5%**	**IQ3**	To de veu correcte	2,5%
		IQ4	Vocalització correcta	2,5%
C	**Protocols 5%**	**IQ5**	Idioma	2,5%
		IQ6	Salutació	2,5%
RESOLUCIÓ				
D	**Procediments 85%**	**IQ7**	Trucada al canal quan procedeix	10,0%
		IQ8	Desviament de trucades	10,0%
		IQ9	Agilitat	25,0%
		IQ10	Re-tipificació de incidències	25,0%
		IQ11	Fitxes de procediments	15,0%

Respecte a les diferents variables, detallem a continuació la seva descripció/definició:

Grup comunicació:

Actitud:

- IQ1. Dirigeix la conversa i mostra seguretat:
  - Positiu: l'operador és cordial però condueix la conversa en tot moment, es mostra segur.
  - Negatiu: l'operador deixa parlar al requeridor sense que aquest aporti la informació necessària, es mostra insegur.
- IQ2: Amabilitat i Empatia :
  - Positiu: l'operador es mostra afable amb l'usuari, utilitzant un to cordial. Entén les necessitats del requeridor. El tracta de vostè.
  - Negatiu: l'operador actua de forma mecànica, no el deixa parlar, entra en conflicte. El tuteja innecessàriament.

Veu:

- IQ3: To de veu correcte:
  - Positiu: l'operador parla amb un volum adequat i regular
  - Negatiu: l'operador crida o parla molt baix i/o no se 'entén
- IQ4: Vocalització correcta:
  - Positiu: l'operador modula i realitza una entonació de la veu adaptada a la conversa, ritme adequat, facilitat de comunicació . Sensació de professionalitat
  - Negatiu: l'operador no vocalitza ni articula correctament, l'usuari no l'entén o te dificultats per fer-ho. Es menja paraules o be les uneix unes amb altres.

Protocols:

- IQ5: Idioma:
  - Positiu: l'operador es presenta en totes les trucades en català, canvia d'idioma amb facilitat i en tot moment en quant detecta que l'usuari utilitza el castellà o altre llengua com a vehicular.
  - Negatiu: cas contrari
- IQ6: Salutació:
  - Positiu: l'operador utilitza la salutació estandarditzada al servei, sense variacions
  - Negatiu: cas contrari

Grup resolució:

Procediments

- IQ7: Trucada al canal quan procedeix
  - Positiu: l'operador avisa al canal quan està definit al protocol
  - Negatiu: cas contrari
- IQ8: Desviament de trucades
  - Positiu: l'operador desvia les trucades als serveis corresponents, en trucades no urgent, que no comporten creació d'incident.
  - Negatiu: l'operador genera incidents per trucades que hauria d'haver derivat a serveis
- IQ9: Agilitat:
  - Positiu: l'operador resol les necessitats del ciutadà àgilment
  - Negatiu: l'operador allarga la conversa innecessàriament, no recull informació rellevant i fa preguntes inadequades que no aporten informació.
- IQ10: Tipificació de la incidència
  - Positiu: l'operador tipifica adequadament la demanda del ciutadà
  - Negatiu: cas contrari

- IQ11: Fitxes de procediment:
  - Positiu: l'operador segueix els protocols marcats a les fitxes de procediment.
  - Negatiu: cas contrari

En tots els casos es determinarà la mostra representativa per a la correcta avaluació del servei. Les trucades avaluades seran escoltades de forma off-line i aleatòriament a través dels gravadors de veu. Pel que fa a les trucades que no s'ajustin a les especificacions d'aquest plec de condicions, seran transcrites i incorporades als informes corresponents.

En qualsevol moment, i sense avís, el responsable municipal del contracte (degudament identificat) podrà personar-se en les instal·lacions on es presti el servei i requerir la informació que consideri convenient pel coneixement i avaluació del desenvolupament del servei.

El nombre d'operadors en servei haurà de garantir els estàndards de qualitat establerts. Però davant situacions previstes d'increment de la demanda, a requeriment de l'Ajuntament, l'empresa contractista incrementarà el personal en servei de forma que es mantingui els paràmetres de qualitat.

S'avaluarà separadament els 3 serveis: GUB, SPCPEIS i HUT enviant mensualment un informe als seus responsables. En cas de incompliments s'estableixen les penalitzacions que es determinen en el plec de clàusules administratives particulars.

5.4.2 Indicadors per a la GUB específics en materia HUT

En aquest apartat es detallen els indicadors de qualitat específics associats als incidents d'habitatges d'ús turístic (HUT), amb l'objectiu d'avaluar el nivell d'accessibilitat, la qualitat de l'atenció, l'eficiència en la gestió de les trucades i l'efectivitat en la resolució de les incidències, contribuint així a la millora contínua del servei.

Aquesta taula d'indicadors queda subjecte a possibles modificacions segons necessitats del servei

VARIABLES OBJECTIVES	FORMA MESURA	FREQÜÈNCIA	QUE MESUREM	NIVELL EXIGIT
Accessibilitat				
Trucades rebutjades per congestió	ACD/Ciut. anònim	semestral	Número (%)	100%
Procés de les trucades				
Les que entren al primer nivell: abandonen mentre escolten el missatge	ACD/Ciut. anònim	setmanal/semestral	Número (%)	<7%
Les pèrdues per talls	Ciut. anònim	semestral	Número (%)	CAP*
El temps				
D'espera per parlar amb l'operador	ACD/Ciut. anònim	setmanal/semestral	segons	<25"
D'espera per parlar amb el supervisor	ACD/Ciut. anònim	setmanal/semestral	segons	<10"

- **Aspectes Tècnics**

Nitidesa dels missatges	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	% missatges	98%
Nitidesa de la música	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%audicions	98%
Nitidesa de la veu	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%informadors	98%

- **Els Informadors Capacitats**

To de veu	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	% respostes	100%
Vocalització	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%respostes	100%
Veu agradable	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	mitjana	100%

- **Actituds**

Amabilitat	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	mitjana	100%
Interès i/o esforç per la resolució	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%demandes	100%

VARIABLES SUBJECTIVES	FORMA MESURA	FREQÜÈNCIA	QUE MESUREM	NIVELL EXIGIT

- **Professionalitat**

Idioma de presentació del servei	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%resp. català	100%
Tractament formal emprat	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%trac.adeqüat	100%
Adaptació a l'idioma del ciutadà/na	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%adap.idioma	100%
Adequació de la fórmula de presentació	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%pres.correctes	100%
Adequació de la fórmula de comiat	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%com.correctes	100%
Seguretat en la resposta	Ciut. anònim\Truc.	semestral	%resp.seguretat	100%

	escoltades			
Número de preguntes complementàries fetes	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	mitjana	=PTAC
Claredat en la resposta	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	mitjana	100%

- **La resposta**

Encert del contingut	Ciut. anòn\Truc. esc	semestral	%resp.correctes	100%
Rapidesa en la resposta	ACD/Ciut. anònim\Truc. escoltades	setmanal/semestral	minuts	=PTAC

5.4.3 Indicadors per al CGE

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme auditories internes de qualitat, que es recolliran en informes i es presentaran amb periodicitat mensual als responsables del CGE.
A diferència d'altres serveis, en el cas del CGE les auditories no es basaran en escoltes de trucades, sinó en l'avaluació directa dels operadors mitjançant fitxes estructurades específiques facilitades pel personall del CGE.

A més, el sistema d'avaluació haurà de complir els criteris següents:

- Es realitzarà un mínim d'1 avaluació per operador cada dos mesos.
- La selecció de les avaluacions serà mixta, combinant criteris aleatoris amb criteris dirigits (basats en incidències o situacions crítiques).
- Es realitzarà sobre un mínim del 10% de la plantilla activa mensualment.

Aquestes avaluacions es realitzaran utilitzant dues tipologies de fitxa:

Definició de personal veterà:

- Es considerarà personal veterà aquell que disposi de més de 8 mesos d'experiència efectiva al CGE.

- Fitxa d'avaluació per a personal amb experiència (veterà), orientada a :
  - Mesurar l'excel·lència operativa.
  - La gestió de situacions crítiques
  - El mentoratge.
  - La competència tecnològica
  - La prevenció de riscos laborals i la cultura de qualitat
- Fitxa d'avaluació per a personal de nou ingrés, orientada a:
  - Coneixement operatiu i dels protocols
  - Coneixement de l'ús d'eines i tecnologia
  - La gestió de l'estrès.
  - La comunicació
  - El treball en equip.
  - Els aspectes de PRL.

Aquestes fitxes d'avaluació queden subjectes a possibles modificacions segons l'evolució del servei.

La mostra d'auditoria haurà de garantir una representació adequada dels operadors, tenint en compte:

- El nombre d'avaluacions per operador.
- La diferenciació entre personal veterà i de nova incorporació, amb l'objectiu que l'anàlisi sigui significativa i ajustada al nivell d'experiència.

Els resultats es recolliran en eines de seguiment (matriu Excel o equivalent) i es presentaran en informes **mensuals** que inclouran, com a mínim:

- Resultats globals
- Detall per àmbits/ítems d'avaluació
- Evolució temporal dels resultats
- Identificació de punts forts i àrees de millora
- Proposta d'accions de millora

Aquestes auditories es duran a terme per part dels responsables de l'empresa prestadora del servei i hauran de permetre fer un seguiment continu de la qualitat operativa, la capacitació del personal i l'adequació als estàndards de servei del CGE.

5.5 Indicadors d'avaluació de la cobertura del servei

5.5.1 Paràmetres d'avaluació de gestió a GUB

Nivell de cobertura: 98%. S'ha de garantir la cobertura de les posicions del personal resident a la OAD, coordinador/a i un gestor/a (més reforços programats), les 24 hores del dia, 365 dies any, s'ha de garantir la disponibilitat del servei

5.5.2 Paràmetres d'avaluació de gestió de les centraletes

Nivell de cobertura: 96%. S'ha de garantir la cobertura de les posicions del personal, en aquest cas 1 gestor dies feiners entre les 08:00 h i les 20:00 h, s'ha de garantir la disponibilitat del servei

5.5.3 Paràmetres d'avaluació de gestió al CGE

Nivell de cobertura: 99,9%. S'ha de garantir la cobertura de les posicions del personal resident al CGE, coordinador/a i dos gestors/es (més reforços programats), les 24 hores del dia, 365 dies any, s'ha de garantir la disponibilitat del servei
Nivell de rotació: màxim 10%. Els torns de treball del personal resident estaran formats per personal fixe. Es permet un màxim d'un 10% de jornades en què, sense causa justificada, algun dels components del torn no es correspon amb el seu grup de treball habitual.

6. Compromisos d'adaptabilitat

Atesa la singularitat del servei, en funció de les circumstàncies i de les innovacions tecnològiques, es podrien introduir petits canvis en els protocols d'actuació establert pels serveis d'emergències de la Guàrdia Urbana de Barcelona i per l'SPCPEIS que podrien afectar a procediments, programes informàtics, maquinari, etc., que no constituirien una modificació de contracte.

Al Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) del contracte es preveuen els supòsits en que procediria tramitar una modificació del contracte.

6.1 Serveis de consultoria, anàlisi i desenvolupament del servei i evolutius del CRM

Durant l'execució del contracte, l'adjudicatari haurà d'aportar els recursos, coneixements i capacitats necessàries per impulsar la millora contínua del servei, tant des d'una perspectiva tecnològica com

operativa.

L'adjudicatari col·laborarà activament amb els responsables municipals en l'anàlisi periòdica del funcionament del servei, la identificació de necessitats operatives, la detecció d'ineficiències, incidències recurrents o oportunitats de millora, així com en la definició i implantació de les accions correctores o evolutives que es considerin adients.

Aquesta col·laboració inclourà la revisió, actualització, adequació i documentació dels procediments operatius existents, així com la proposta, definició i implantació de nous procediments, protocols de treball, circuits operatius i metodologies de gestió que contribueixin a millorar la qualitat, l'eficiència, la capacitat de resposta i l'adaptabilitat del servei.

L'adjudicatari haurà de facilitar eines i mecanismes d'anàlisi que permetin l'explotació de les dades operatives, la definició d'indicadors, l'elaboració d'informes de seguiment, la detecció de tendències i la formulació de propostes de millora basades en evidències.

Les mesures de millora podran contemplar tant actuacions de caràcter tecnològic (manteniment evolutiu del CRM o introducció d'altres eines) com actuacions de caràcter organitzatiu i operatiu, incloent, entre d'altres, l'optimització de procediments, la redefinició de circuits de treball, la millora dels fluxos d'informació, l'automatització de tasques, la implantació de noves funcionalitats, la revisió de protocols d'actuació o qualsevol altra iniciativa orientada a incrementar l'eficàcia i l'eficiència del servei.

7. Seguiment, control i coordinació del servei

7.1 Seguiment i control

Immediatament després de la formalització del contracte s'ha de constituir la taula de posada en marxa del projecte i de seguiment, control i coordinació, que estarà composada per:

- El responsable de l'empresa adjudicatària
- El responsable del contracte
- Un representant de Guàrdia Urbana
- Un representant de SPCPEIS

Aquesta taula es reunirà de manera periòdica amb la freqüència que s'estableixi per mutu acord. Inicialment serà mensual. S'aixecarà acta d'aquestes reunions per a deixar constància de la seva realització.

En cas d'incidència, o si es creu necessari, s'afegiran a la taula les següents persones:

- Un representant de l'IMBIT
- Un representant de Telecomunicacions de l'Ajuntament de Barcelona
- Un representant de la Gerència de Seguretat, Prevenció i Convivència.

El contractista presentarà la memòria tècnica amb la descripció de tots els sistemes tecnològics demanats i els plans de contingència i sistemes alternatius en el termini de 10 dies des de la formalització del contracte.

En cas de desacord en la facturació o en els resultats de qualitat es donaran per definitives les dades obtingudes en els sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona.

7.2 Obligacions del contractista

Per tal d'aconseguir la correcta execució del contracte, a part de les que figuren al Plec de Clàusules Administratives Particulars, es descriuen les següents obligacions de l'empresa adjudicatària:

1) Dirigir i gestionar el servei objecte del contracte
2) El contractista exercirà de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció empresarial en aspectes tals com permisos, llicències, vacances, substitucions de treballadors en casos d'absència o baixa, obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclús l'abonament de cotitzacions i pagament de prestacions quan procedeixi, control de presència i horaris, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals i de coordinació de l'activitat preventiva, l'exercici de la potestat disciplinaria, així com quants drets i obligacions es derivis de la relació contractual entre empleat i empleador.
3) El contractista garantirà que en tot moment el personal present en la sala, disposarà de contracte en vigor, encara que estiguin en període de formació.
4) Tot el personal de l'empresa adjudicatària destinat a la SGO-SCC realitzarà els cursets de coordinació d'activitats empresarials (CAE) durant la vigència del present contracte. La formació anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
5) Garantir l'adequada formació de les persones treballadores i el compliment de les disposicions d'aquest plec i dels protocols de desenvolupament.
6) Vetllar per la correcta utilització i manteniment dels sistemes de comunicació (informàtics, telefònics, etc.)
7) Mantenir una comunicació fluïda amb el responsable del contracte, i en cas que no estigui disponible, amb els caps dels serveis d'emergències de la Guàrdia Urbana i de l'SPCPEIS.
8) Adaptar les eines tecnològiques a les millores que introdueixi el mercat.
9) L'adjudicatari vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions que han de desenvolupar respecte de l'activitat delimitada en aquest PPT.
10) En relació a la prevenció i seguretat en el treball, serà de l'exclusiva competència i risc de l'adjudicatari tot allò referent a accidents de treball, normes de seguretat en el treball, de previsió i seguretat social, i de quantes disposicions siguin d'aplicació als treballs objecte d'aquest contracte.
11) En les relacions davant de tercers, l'adjudicatari i el seu personal hauran de fer constar expressament que es tracta d'una empresa contractada per l'Ajuntament.
12) L'empresa adjudicatària haurà de subministrar el material de profilaxi (guants, mascaretes, gel hidroalcohòlic, etc.) adequat al personal destinat a aquest contracte segons les indicacions de les autoritats sanitàries en cada moment.

8. Canvis d'empresa entre contractes de prestació del servei. pla de transició

En el cas de que l'empresa adjudicatària del present contracte sigui diferent de la que actualment presta el servei en el moment de la licitació, el procés de substitució s'haurà de desenvolupar conforme al règim legal aplicable, incloent la subrogació del personal afectat.

Amb l'objectiu de permetre una correcta elaboració de les ofertes, s'adjunta com a Annex del Plec de Prescripcions tècnics la informació relativa a les condicions dels contractes de treball afectats per la subrogació, de manera anonimitzada.

Tenint en compte el caràcter essencial del servei, l'adjudicatari haurà de planificar el procés d'assumpció mitjançant un Pla de transició que garanteixi una posada en marxa sense incidències. Aquest pla haurà d'incloure, com a mínim:

- La definició de les actuacions i mesures necessàries per a la posada en funcionament del servei.
- La designació dels responsables encarregats de l'execució del procés.
- La programació temporal detallada de totes les fases, calendaritzades en el temps, des de la formalització contractual fins a l'inici de la prestació efectiva.

A més, les empreses licitadores hauran de presentar, en el termini de 10 dies des de la formalització, una proposta preliminar d'aquest pla, amb la finalitat d'assegurar un traspàs. El pla haurà de ser revisat i aprovat pels responsables del contracte. Aquesta exigència no serà aplicable a l'empresa que actualment presta el servei si es produeix una continuïtat contractual.

Finalment, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir el compromís exprés de facilitar el traspàs del servei en el moment de la seva finalització, garantint que la nova empresa disposi de la informació i dels recursos necessaris per assegurar una transició ordenada i sense afectacions en la prestació del servei a la ciutadania.

9. PLANS DE CONTINGÈNCIA

Abans de la posada en marxa del servei, s'elaboraran plans de contingència per a casos de caigudes dels sistemes tecnològics de telecomunicacions, tant informàtics com telefònics, els quals contemplaran la possibilitat de mobilitzar les persones i els equips que siguin necessaris de les dependències de la SGO-SCC/CGE a les sales redundants de l'Ajuntament.

En tot cas es faran desconnexions periòdiques en el temps per tal de comprovar que els sistemes de comunicacions i informàtics alternatius resten en condicions òptimes de funcionament. S'establirà a principis d'any el calendari de desconnexions previst i s'hauran de portar a terme en tots els torns de treball (matí, tarda, nit) i tots els dies de la setmana, festius inclosos. Aquestes proves de desconnexió tindran una periodicitat a convenir entre totes les parts i es faran per un temps màxim de 10 minuts. Al llarg de les mateixes se simularà la caiguda de les comunicacions de la SGO-SCC i s'atendran les trucades a les sales redundants de l'Ajuntament.

9.1 ACTUACIÓ DAVANT D'UNA EMERGÈNCIA EXCEPCIONAL I SOSTINGUDA EN EL TEMPS

Davant d'una emergència de durada sostinguda per motius que perduren durant un període de temps llarg com poden ser les causades per fenòmens meteorològics o naturals, s'elaborarà un protocol on s'establiran les pautes de com identificar aquestes situacions extraordinàries i de com i en quins períodes de temps s'introduiran les mesures previstes.

Miquel Corral Pozo
Cap de Departament de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions
Direcció de Serveis de Gestió Econòmica i Control de Recursos
Gerència d' Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència

ANNEX I – ESTADISTIQUES DE TRUCADES I TEMPS MIG D'OPERACIÓ (TMO)

Les dades que s'exposen a continuació són a títol informatiu i no suposen cap indicació de servei contractual.

ESTADÍSTIQUES CENTRALETES ADMINISTRATIVES I ALTRES 93 291 50 92 I 93 291 53 53

	De juny 2025 a maig 2026
Trucades ateses durant l'any	42.156
Mitja de trucades mensuals	3.513
Temps mig d'operació	69s

ESTADÍSTIQUES TRUCADES DESTINADES A GUB

A continuació es descriuen les dades de trucades ateses destinades a GUB entre juny de 2025 i maig de 2026

Trucades procedents del 112: 88.932, amb un promig de 7.411 trucades/mes i amb un TMO de 59s. Trucades ateses no procedents 112 (inclou centraletes): 42.156 , amb un promig de 3.513 trucades/mes i amb un TMO de 69s.

ESTADÍSTIQUES TRUCADES DESTINADES Al CGE

A continuació es descriuen les dades de trucades ateses destinades al CGE entre juny de 2025 i maig de 2026

D'un total de 166.9 trucades anuals, amb un promig de 13.916 trucades/mensuals, sent 21.179 trucades provinents del 112 i 145.8117 trucades d'altres orígens.

ESTADÍSTIQUES TRUCADES RELATIVES ALS HUT

A continuació es descriuen les dades de trucades relacionades amb els HUT entre juny de 2025 i maig de 2026.

2023 - 1.562 gestions, amb un mitja de 130 gestions/mes, el 81,08% son en horari nocturn

ANNEX II – FITXES AVALUACIÓ OPERADORS CGE

Barcelona
Seguretat, Prevenció i Convivència
Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament
Centre de Gestió d'Emergències

1) Llista de control — Personal de nou ingrés (amb puntuació per ítem)

Basada en ISO 11064 (ergonomia, interfície humana-màquina, entorn) i UNE-EN IEC 62954 (fiabilitat operativa, redundància i gestió d'emergències).

A. Coneixement operatiu i protocols

- Aplicació correcta de protocols d'activació/despatx (1–5): ___
- Prioritització adequada d'emergències (1–5): ___
- Ús correcte de la fraseologia oficial (1–5): ___
- Maneig d'informació crítica (FIC, cartografia...) (1–5): ___
- Compliment de temps objectiu i traçabilitat (1–5): ___

B. Eines i tecnologia

- Domini del "dispacher"/"Matriu"(1–5): ___
- Gestió de telefonia 112/"Telèfons" i ràdio X10 (1–5): ___
- Detecció/comunicació d'incidències tècniques (1–5): ___
- Ordre digital i de lloc de treball (1–5): ___

C. Gestió d'estrès i ergonomia

- Concentració en càrrega alta (1–5): ___
- Tècniques de gestió d'estrès (1–5): ___
- Regulació emocional en trucades crítiques (1–5): ___
- Acceptació i integració de feedback (1–5): ___

D. Comunicació

- Informació clara i precisa (1–5): ___
- Preguntes clau eficients (1–5): ___
- To professional i empàtic (1–5): ___
- Transmissió correcta a comandaments i dotacions (1–5): ___

E. Treball en equip

- Coordinació amb altres operadors (1–5): ___
- Relleus i consignes correctes (1–5): ___
- Comunicació d'incidències internes (1–5): ___
- Participació en simulacres i formació (1–5): ___

F. PRL (ergonomia + riscos psicosocials)

- Coneixement dels procediments d'emergència interna (1–5): ___
- Postura, pantalles i equip segons ergonomia ISO (1–5): ___
- Espai de treball segur/ordenat (1–5): ___
- Reporta riscos o millores (1–5): ___

Valoració global: ___ / 5
Observacions i millores: _____
Avaluador/a: _____ **Data:** _____

ÚS EXCLUSIU SPCPEIS-CGE

2) Llista de control — Personal amb experiència (amb puntuació per ítem)

Basada en ISO 11064 (avaluació de sales de control, Part 7) i UNE-EN IEC 62954 (continuïtat operativa i capacitat de resposta).

A. Excel·lència operativa

- Baixa taxa d'errors i bons temps de resposta (1–5): ___
- Resolució autònoma d'incidents complexos (1–5): ___
- Optimització de recursos en incidents múltiples (1–5): ___
- Proposta de millores operatives/protocols (1–5): ___

B. Gestió de situacions crítiques

- Anàlisi ràpida i precisa d'escenaris (1–5): ___
- Rendiment estable en alta càrrega cognitiva (1–5): ___
- Control emocional en incidents greus (1–5): ___
- Suport emocional/operatiu a companys (1–5): ___

C. Mentoratge i coordinació

- Formació i suport a personal nou (1–5): ___
- Aportació de bones pràctiques (1–5): ___
- Comunicació proactiva amb comandaments (1–5): ___
- Relleus eficients i documentats (1–5): ___

D. Competència tecnològica

- Domini avançat "dispacher" i radio-comunicacions (1–5): ___
- Resposta ràpida davant fallades tècniques (1–5): ___
- Participació en proves de sistemes/actualitzacions (1–5): ___

E. PRL i fiabilitat operativa

- Aplicació rigorosa de mesures ergonòmiques (1–5): ___
- Detecció/comunicació de riscos emergents (1–5): ___
- Espai de treball segur i ordenat (1–5): ___
- Participació activa en formació PRL (1–5): ___

F. Cultura de qualitat

- Registre i transmissió de lliçons apreses (1–5): ___
- Rol de referent en simulacres (1–5): ___
- Contribució al manteniment dels estàndards ISO/UNE (1–5): ___

Valoració global: ___ / 5
Observacions i millores: _____
Avaluador/a: _____ **Data:** _____

Ús exclusiu SPCPEIS-CGE