

ENCÀRREC DE GESTIÓ ENTRE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, MITJANÇANT EL DEPARTAMENT DE LA PRESIDÈNCIA, I EL CONSORCI D'EDUCACIÓ DE BARCELONA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA TELEFÒNICA DEL 012 DE LES CONSULTES DE L'ÀMBIT DE LES SEVES COMPETÈNCIES

INTERVENEN

D'una banda, el senyor Joaquim Nin Borreda, secretari general de la Presidència de la Generalitat de Catalunya, amb NIF S0811001G, en ús de les facultats previstes al punt 1.6 de la Resolució PRE/74/2013, de 21 de gener, de delegació de competències de la persona titular del Departament de la Presidència a favor de les persones titulars de la Secretaria General, de la Direcció de Serveis del Departament i de les delegacions territorials del Govern (DOGC núm. 6303, de 29.1.2013).

I de l'altra, la senyora Mercè Massa Rincon, gerent del Consorci d'Educació de Barcelona, amb NIF Q0801205F, i domicili a Barcelona, plaça Urquinaona 6, nomenada per l'Acord del Consell de Direcció del Consorci d'Educació de Barcelona, de 29 d'octubre de 2015, (DOGC núm. 6989), i en ús de les facultats previstes en el decret 84/2002 de 5 de febrer.

Es reconeixen plenament i mútua capacitat legal per obligar-se, i en especial per aquest acte en el qual

MANIFESTEN

1. Que el Consorci d'Educació de Barcelona té les competències en matèria de gestió educativa a la ciutat de Barcelona i que, d'acord amb elles, promou el servei d'atenció a la comunitat educativa.
2. Que la Direcció General d'Atenció Ciutadana del Departament de la Presidència, d'acord amb l'article 13.1 del Decret 28/2016, de 19 de gener, de reestructuració del Departament de la Presidència, té les competències relatives a la coordinació dels serveis corporatius d'informació i d'atenció ciutadana per a tots els canals, entre els quals, el servei d'atenció telefònica 012.
3. Que l'Acord de Govern de data 16 d'abril de 2013 acorda centralitzar i concentrar el servei telefònic d'atenció ciutadana i la informació corporativa de la Generalitat de Catalunya en el servei 012.
4. Que el mateix Acord estableix que el finançament de les campanyes d'informació sectorials o la informació telefònica de serveis d'especialitat ha d'anar amb càrrec al departament, organisme o entitat pública promotora, mitjançant la signatura d'un encàrrec de gestió, d'acord amb el present model normalitzat.

5. Que l'article 10 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, modificat per la Llei 10/2011, de 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa regula la realització d'encàrrecs de gestió amb altres òrgans, organismes o entitats públiques de la mateixa administració o d'una altra de diferent.

Per tot l'anterior, les parts formalitzen aquest encàrrec amb subjecció a les següents

CLÀUSULES

Primera.- Objecte

L'objecte d'aquest encàrrec a l'Administració de la Generalitat, mitjançant el Departament de la Presidència, per part del Consorci d'Educació de Barcelona és la prestació de serveis d'atenció ciutadana telefònica i de missatgeria instantània, per atendre les consultes de l'àmbit de les seves competències.

Dintre de les competències en ensenyament, es diferencien les que són comunes al Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, exemptes d'obligacions econòmiques, ja que s'inclouen en la prestació del servei generalista que du a terme la DGAC, de les que són exclusives de la gestió del Consorci d'Educació de Barcelona, susceptibles de tenir cost econòmic per a l'organisme que encarrega el servei per ser informació sectorial o de serveis d'especialitat, tal com es determina a l'Acord de Govern de 16 d'abril de 2013.

Segona.- Obligacions de les parts

A.- Per part del Consorci d'Educació de Barcelona

- Facilitar els continguts i l'accés que els operadors necessiten per poder dur a terme amb total efectivitat el tràmit de donar cita prèvia.
- Fer la formació i donar el suport de continguts als operadors.
- Assumir el finançament del cost de l'encàrrec de gestió en els termes que preveu la clàusula tercera.

B.- Per part de la Direcció General d'Atenció Ciutadana del Departament de la Presidència

- Executar aquest encàrrec de gestió, integrant l'atenció telefònica i la missatgeria instantània, pel que fa a l'objecte de l'encàrrec dintre de la plataforma del 012. Els operadors prestaran els seus serveis d'acord amb els criteris generals de servei de la plataforma del 012, de dilluns a divendres de 8:00 a 22:00 hores.
- Aportar la metodologia, els coneixements i el suport necessari per tal de fer més eficient el servei.
- Retre comptes de l'avaluació d'aquest encàrrec de gestió, en els termes que preveu la clàusula cinquena.
- Facilitar al Consorci d'Educació de Barcelona les dades estadístiques necessàries per al correcte desenvolupament del servei.

Qualsevol modificació dels continguts de l'encàrrec de gestió requereix l'acceptació prèvia de la Direcció General d'Atenció Ciutadana.

Tercera.- Obligacions econòmiques

Atès que no hi ha dades històriques del servei sobre les competències exclusives de la gestió del Consorci d'Educació de Barcelona que permetin fer un càlcul del seu cost, i que la previsió és de poca activitat, l'atenció del primer semestre de 2017 s'assumirà dintre del pressupost global del 012 que gestiona la DGAC.

En finalitzar el primer quadrimestre, les parts, d'acord amb la clàusula cinquena d'aquest encàrrec, n'avaluaran els resultats i l'evolució del servei i faran el càlcul corresponent al segon semestre de l'any, que donarà lloc a un nou encàrrec amb cost econòmic.

Quarta.- Comissió de Seguiment

Es crea una Comissió de Seguiment paritària amb representats dels dos organismes signants. Aquesta Comissió té caràcter tècnic i vetlla pel seguiment i avaluació de l'execució d'aquest encàrrec, així com per la resolució de les qüestions tècniques que s'hi puguin plantejar.

La Comissió es reunirà sempre que una part ho sol·liciti, a la seu de la Direcció General d'Atenció Ciutadana. Si s'escau, un/a funcionari/ària d'aquesta unitat n'aixecarà acta.

Integren aquesta Comissió de Seguiment:

Per part de la Direcció General d'Atenció Ciutadana del Departament de la Presidència:

- La persona titular de la Subdirecció General d'Atenció Ciutadana
- La persona titular de l'Àrea d'Atenció Telefònica. Responsable del 012

Per part del Consorci d'Educació de Barcelona:

- La persona titular de la Direcció d'Atenció a la Comunitat Educativa
- La persona titular de la Unitat d'Informació i Tràmits a la Comunitat Educativa

Les parts poden convidar a les reunions de la Comissió de Seguiment personal tècnic de les seves respectives unitats, d'acord amb els temes que s'hi hagin de tractar.

Cinquena.- Avaluació

Per a l'avaluació de l'execució de l'encàrrec, la Direcció General d'Atenció Ciutadana elaborarà i lliurarà al Consorci d'Educació de Barcelona els informes mensuals de seguiment, que inclouran el detall dels indicadors de resultat i dels estàndards del servei.

Aquests informes recolliran, com a mínim, les dades següents:

- Nombre de cites donades i distribució horària i diària
- Temps mitjà d'operació (TMO)
- Nombre d'incidències i tipologies
- Estadístiques

- Qualsevol altra informació que es consideri adient o útil per a la millora o la modificació del servei a prestar

Sisena.- Confidencialitat i protecció de dades

Ambdues parts es comprometen a seguir els seus respectius protocols de protecció de dades i a aplicar-los al servei d'atenció telefònica objecte d'encàrrec. En tot cas, la plataforma telefònica preservarà la confidencialitat de la informació proporcionada per la ciutadania i vetllarà per la custòdia i tractament dels fitxers de veu i dades que puguin generar-se d'aquest servei.

L'eventual tramesa de fitxers entre ambdues parts s'ajustarà en tot cas als protocols esmentats i al que preveu la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), especialment en el seu article 21, pel que fa a la comunicació de dades entre les Administracions Públiques; així com també s'ajustarà al Reglament que la desenvolupa, aprovat pel Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre.

Setena.- Vigència

Per a la realització de l'objecte del present encàrrec s'estableix un termini de vigència des del dia de la darrera signatura electrònica fins al 30 de juny de 2017.

Vuitena.- Resolució anticipada

Les causes de resolució anticipada d'aquest encàrrec són:

- a) El mutu acord de les parts, manifestat per escrit.
- b) La voluntat de qualsevol de les parts formalitzada amb un preavís de dos mesos.
- c) L'incompliment de qualsevol de les obligacions establertes d'una de les parts signants de l'encàrrec.
- d) La impossibilitat sobrevinguda, legal o material, de poder dur a terme l'objecte de l'encàrrec.
- e) Per qualsevol altra causa que prevegi la normativa vigent d'aplicació.

L'extinció de l'encàrrec requerirà la prèvia liquidació i, si escau, l'abonament o restitució de les quantitats resultants, d'acord amb el procediment que s'estableixi en l'addenda de resolució de l'encàrrec.

Novena.- Jurisdicció competent

Les possibles discrepàncies en la interpretació i els dubtes derivats sobre el compliment de l'encàrrec seran resolts de mutu acord sota els criteris de bona fe i de col·laboració mútua, en el marc de la Comissió de Seguiment prevista a la clàusula quarta.

Qualsevol qüestió litigiosa que sorgeixi de la interpretació o execució d'aquest encàrrec serà del coneixement i competència dels òrgans de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Desena.- Naturalesa i règim jurídic

Aquest encàrrec de gestió té naturalesa administrativa i queda exclosa l'aplicació del Text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, del 14 de novembre.

Aquest encàrrec de gestió es regeix per les seves clàusules, per la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, per la normativa sectorial corresponent, així com per les normes generals de dret administratiu, els principis de bona administració i l'ordenament jurídic en general.

Onzena.- Publicació

En compliment del que preveu l'article 10.3 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, el Departament de la Presidència publicarà íntegrament aquest encàrrec en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, atorgant-li així eficàcia. Així mateix i en compliment del que preveu l'article 14 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Departament de la Presidència realitzarà tots els tràmits necessaris per tal de publicar aquest encàrrec de gestió al Portal de la Transparència de la Generalitat.

I, en prova de conformitat amb el contingut d'aquest encàrrec, es signa a un sol efecte a Barcelona.

Per delegació (Resolució PRE/74/2013, de 21 de gener, DOGC núm. 6303, de 29.1.2013)

Secretari general del Departament de la Presidència

Gerent del Consorci d'Educació de Barcelona,