

## **ANEXO XVII** **PLAN DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD**

El Plan de Relaciones con la Comunidad deberá tener como tema central la educación ciudadana y el mismo tendrá cuatro ejes: Educación ,Comunicación y Publicidad, Gestión de Reclamos, Solicituds y Consultas, Auditoria Social y Evaluación Social

El plan estará orientado al aseguramiento de la calidad de la prestación como base del mejoramiento continuo en la prestación del **SERVICIO PUBLICO**, objeto de esta Licitación. Además, el **CONCESIONARIO** asumirá un compromiso con el ciudadano a través de la carta de servicio, valorando la opinión del ciudadano mediante auditorias sociales y otros mecanismos de participación como los Veedores Vecinales y Comisiones Vecinales de Higiene Urbana definidos en el presente Anexo.

El plan de relaciones con la Comunidad será diseñado por las empresas prestataria/s del Servicio y la Municipalidad de Córdoba, que creara una Comisión a tal efecto conformada por las áreas de política Ambiental, Salud, Cultura, Educación y Desarrollo Social con vinculación a la gestión integral de RSU

El **CONCESIONARIO** deberá incluir el costo del plan de relaciones con la comunidad en los precios unitarios finales de los servicios ofertados, y deberá dejar expresamente indicada en la **OFERTA** la incidencia porcentual del plan en el precio total del servicio ofertado.

Los fondos destinados para el Plan de Relaciones con la Comunidad estarán conformados durante cada año del **CONTRATO**, por el 3% del monto de la propuesta adjudicada. Siendo utilizados para solventar la publicidad a través de medios masivos de comunicación , programas de comunicación directa y las actividades del Plan que permitan desarrollar adecuadamente los ejes propuestos.

### **EDUCACION, COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD**

Dado que la educación y comunicación revisten un rol fundamental para el éxito de una Gestión Integral de RSU, el **CONCESIONARIO** deberá realizar dentro del Período de Implementación, una encuesta que defina el Nivel de Comunicación, a fin de determinar por niveles socio-económicos los mecanismos de difusión más adecuados. Además, cumplirá con la definición del diagnóstico de situación que determine indicadores que actuarán de Base de Medición para las futuras encuestas de opinión.

El **CONCESIONARIO** deberá diseñar en conjunto con la Comisión creada a tal efecto por la Municipalidad de Córdoba el Plan de Educación, Comunicación y Publicidad ajustado a los resultados obtenidos al Nivel de Comunicación realizado durante la Etapa de Implementación y conforme a los porcentajes de inversión requeridos. Dentro de los primeros SESENTA DIAS(60) días contados a partir de la ADJUDICACION presentará para la aprobación de la Autoridad de Aplicación el plan el que deberá ser implementado efectivamente a partir de los TREINTA (30) días corridos contados antes de la fecha de efectiva prestación.

Los recursos invertidos en la publicidad masiva no podrán superar el 50 % del total de los fondos destinados al Plan de Relaciones con la Comunidad

En términos generales, el Plan incluirá:

- Difusión del servicio: divulgación de horarios, frecuencias y modalidades de cada servicio.
- Difusión de la normativa vigente: disposición transitoria de los residuos, horarios establecidos para el lavado y barrido de veredas, manutención del estado de higiene de la vía pública y de terrenos baldíos y otras normas.
- Difusión del Centro de Atención al Usuario: Canales y mecanismos de recepción y gestión de reclamos, información acerca de las modalidades para su expresión, etc.
- Planes específicos de educación y comunicación directa orientados a escuelas primarias y secundarias de la Ciudad, cuya aplicación deberá hacerse en coordinación con el área de Educación, ONG's, Centros de Participación Comunal y el conjunto de la sociedad civil. Los planes deberán incluir actividades de formación ambiental en el manejo de RSU, disposición inicial selectiva y reducción de Residuos en Origen con estrategias de difusión y formación adecuadas a cada nivel.
- Recomendaciones sobre prácticas adecuadas y consejos para el mejoramiento de la calidad urbana, que especialmente deberá incluir un minucioso programa a aplicar desde el primer día vinculado a la promoción de la importancia de la selección en origen y la disposición inicial selectiva, relacionándola a la revalorización de los residuos en concordancia a los criterios de gradualidad y modalidades previstas en las prestaciones.
- Apoyo a programas especiales de carácter comunitario que incluyan a organizaciones y grupos tanto de vecinos como de carreros y recolectores informales comprometidos con la problemática social-ambiental en la Gestión Integral de RSU.
- La difusión y el fortalecimiento de la actividad de los Centros Verdes, los eco-promotores y los eco-recuperadores.
- deberá incluir un Programa de Incentivo a actividades Culturales-Ambientales, tendiente a promocionar:
  - a) Emprendimientos de base cultural ambiental con proyección social y sin fines de lucro; b) Emprendimientos asociativos o de gestión asociada de base cultural ambiental, con carácter artístico en beneficio de la comunidad sin fines de lucro;
  - c) Proyectos de Producción de diseños, ediciones discográficos, editoriales, audiovisuales y periodísticos.

La Municipalidad de Córdoba suscribirá con una Universidad Nacional de reconocido prestigio un **CONVENIO** específico para la Auditoria Integral del plan que hubiere sido aprobado (incluyendo control de programación, pautas, certificados de medios, costos, entre otros aspectos relevantes). Para las actividades de comunicación directa deberá priorizarse la contratación de Organizaciones No Gubernamentales y Universidades Públicas para el desarrollo de las actividades del Plan.

#### **GESTIÓN DE RECLAMOS, SOLICITUDES Y CONSULTAS. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

El **CONCESIONARIO** será responsable de la atención y solución rápida, cortés y razonable de todos los reclamos, solicitudes y consultas de servicio por parte de los usuarios. A esos efectos deberán contar con un Centro de Atención al Usuario con la capacidad y tecnología adecuada para recibir reclamos, solicitudes de servicio, consultas y sugerencias de los mismos. Dicho Centro funcionará durante las 24 horas, los SIETE (7) días de la semana y los 365 días del año (incluso feriados).

El **CONCESIONARIO** deberá disponer los siguientes canales de comunicación, debidamente comunicados y publicitados, y cuyo mantenimiento estará a cargo de la empresa.

- Un centro de atención telefónica (call center) con por lo menos una línea con la característica 0-800 (servicio de llamadas gratuitas para quien la efectúe).
- Una dirección de correo electrónico
- Una página web con formulario de contacto
- Una casilla de correo postal y respuesta postal pagada por el destinatario

En cuanto al centro de atención telefónica al usuario, el mismo deberá cumplimentar las siguientes premisas:

- Fácil Acceso y alta disponibilidad: las 24 horas los 365 días del año desde cualquier lugar de la ciudad. Su utilización no debe implicar conocimiento técnico o teórico previo por parte del usuario.
- Alta calidad en el diálogo: el diálogo deberá conducir a la solución de la necesidad, asegurando rapidez, disponibilidad y precisión en la información suministrada.
- Sin costo para el ciudadano: el mismo no deberá agregar costos al ciudadano para su uso.
- Adecuado contenido tecnológico: Deberá estar sustentado por herramientas tecnológicas, que permitan lograr un máximo aprovechamiento de la información obtenida, dar un servicio de alta calidad y su auditoría on line. Entre otros aspectos, el vecino debe contar con la posibilidad de conocer el horario de paso de la unidad recolectora durante la prestación del **SERVICIO** para lo cual se deberá disponer de las herramientas que resultaren necesarias y pertinentes de manera tal que la información que se suministre esté vinculada con la información que brinda el sistema **GPS** exigido en **PLIEGO**.

Asimismo se deberán cumplimentar las siguientes especificaciones técnicas:

- Línea 0800 con servicio de pre-atención suministrado directamente por el proveedor de telecomunicaciones, donde se establezcan en forma claramente diferenciada las opciones para realizar un reclamo (deberá incluir la posibilidad de calificar, reclamo de veedores vecinales), solicitud, y consulta o sugerencia.
- No menos de 10 líneas analógicas o digitales disponibles.
- Central telefónica con capacidad suficiente de internos y líneas externas, con disponibilidad de ACD, pre-atendedor y grabación digital.
- Sistema de monitoreo remoto de llamadas, donde personal de control de la Municipalidad pueda escuchar las llamadas recibidas por los representantes de atención con los usuarios.
- Disponibilidad de reportes estadísticos operativos provenientes directamente de la central telefónica, que permitan contar con la siguiente información: Tiempo de respuesta promedio, Tiempo de duración de la llamada, porcentaje de llamadas respondidas en un determinado período de tiempo, porcentaje de abandono de las llamadas, distribución de llamadas en rangos horarios, días, etc, números de representantes involucrados en la atención.
- Sistema informático de registro, tipificación, gestión y seguimiento de reclamos, solicitudes y consultas, que deberá tener una interfase accesible vía internet ("browseable") y que se pueda

acceder en tiempo real por la Municipalidad para consultar estadísticas y verificar información. Dicho sistema deberá operar sobre una base de datos donde se registren todos las interacciones con los usuarios, la que deberá individualizar por separado los reclamos, sugerencias, consultas y solicitudes, asentando para cada caso la fecha y el horario, datos del interesado, lugar correspondiente al hecho indicado por el interesado y tipo de observación. Una vez resuelta la gestión el sistema deberá registrar en la mencionada Base de Datos, donde conste el responsable de la solución y el tipo, fecha y horario de la misma. El sistema también deberá permitir programar y gestionar los servicios a demanda.

■ Disponibilidad puestos libres en el centro de atención para personal de control de la Municipalidad, que permitan realizar monitoreos, emisión de reportes, consulta a sistemas y otro tipo de auditorías.

El call center deberá contar con puestos y personal suficiente para asegurar un Nivel de Servicio del 90 % de llamadas atendidas antes de los 15 segundos y un porcentaje de llamadas abandonadas no superior al 5% promedio mensual.

La gestión de resolución del reclamo o servicio solicitado deberá estar cumplimentada dentro de las 24 hs. siguientes al horario de inicio del primer servicio posterior al llamado según el Plan de Trabajo, siempre que corresponda con el tipo de reclamo y solicitud.

La Municipalidad de Córdoba podrá realizar todas la acciones de control que crea necesarias, incluyendo entre éstas, solicitar informes al proveedor de telecomunicaciones del **CONCESIONARIO**, monitoreos de llamadas en tiempo real, escucha de grabaciones, realización de llamadas a clientes con reclamos a fin de verificar la información asentada en el sistema de la empresa, emisión de reportes desde el call center de la empresa, etc.

## **COMPROMISO SOCIAL**

El **CONCESIONARIO**, además de asumir los compromisos del **CONTRATO** que suscribe con la Municipalidad de Córdoba, deberá establecer un compromiso adicional con cada usuario del **SERVICIO** mediante una **CARTA DE SERVICIO**.

El Modelo de **CARTA DE SERVICIO** será presentado junto con la **OFERTA** en el **SOBRE N° 1**.

La **CARTA DE SERVICIO** deberá contar como mínimo con la siguiente información:

- Responsable operativo máximo del servicio. Nombre y apellido, cargo que desempeña, foto, dirección de su oficina, teléfono, e-mail, fax.
- Misión de la empresa
- Objetivos del servicio
- Prestaciones que componen el **SERVICIO ADJUDICADO**.
- Compromisos del **CONCESIONARIO**
  - De carácter individual con cada usuario.
  - De carácter colectivo con la ciudadanía, sector o grupo de usuarios.
  - De carácter socio ambiental mediante la aplicación de una política de gestión integral y activa en la reducción, disposición selectiva y recuperación de residuos.
- Indicadores de calidad del **SERVICIO**

- Estándares esperados.
- Información de contacto para atención al cliente por parte del **CONCESIONARIO**
- Información de contacto para solicitudes, reclamos y/o sugerencias, del **CONCESIONARIO**, de la **DHU** y otros organismos involucrados.
- Recordatorio de los DEBERES de los usuarios.

El Modelo de **CARTA DE SERVICIO** propuesta estará sujeta a aprobación de la **DHU** a los TREINTA (30) de iniciarse la prestación efectiva del **SERVICIO**.

Una vez aprobada, deberá ser impresa y distribuida en todos los domicilios que conforma la trama donde se presta el **SERVICIO** en un plazo no mayor a los SESENTA (60) días de la comunicación efectiva de aprobación por parte de la **DHU**.

Esta distribución se repetirá anualmente.

Además, deberá publicarse en forma permanente en la página WEB de la **CONCESIONARIA**, y tramitarse su publicación permanente en la página oficial de la Municipalidad de Córdoba.

El incumplimiento por parte del **CONCESIONARIO** de alguno de los compromisos adicionales asumidos acarreará al menos la obligación del **CONCESIONARIO** de remitir al damnificado una explicación escrita de los motivos del incumplimiento.

En cualquier caso, los gastos administrativos, de envío, etc. que esta actividad de comunicación implique correrá por cuenta del **CONCESIONARIO** y bajo ninguna circunstancia podrá ser trasladado al/los usuarios o la Municipalidad de Córdoba.

Si el **CONCESIONARIO** no procediere de esta manera y el incumplimiento fuere detectado por cualquier otra forma tal como reclamo o denuncia del/los usuarios a la Municipalidad de Córdoba u otros organismos, auditorias, etc., el **CONCESIONARIO** será multado según la escala establecida en el Capítulo V del **PLIEGO**.

La MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA arbitrará los medios para que el equivalente económico del producido por las multas de esta naturaleza se reintegre al/los damnificados con el objeto de crear una conciencia en el usuario de la relación directa entre incumplimiento y sanción, no solo en el usuario sino también en el prestador.

## **AUDITORÍA SOCIAL y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

### **1. COMISIÓNES ESPECÍFICAS**

La Municipalidad de Córdoba establecerá un mecanismo de Auditoría Social del Servicio Público de Higiene Urbana, generándose una Comisión Específica conformada por representantes de los CPC correspondientes a cada una de las zonas de prestación, vecinos, ONG's, Cooperativas, asociaciones intermedias, entre otros.

Dicha comisión se reunirá mensualmente y en cada reunión de la misma, será obligatoria la concurrencia del responsable de Control y Aseguramiento de la Calidad, el Jefe de Operaciones y el responsable del Plan de Relaciones con la Comunidad del **CONCESIONARIO**, el director de la **DHU** y/o el responsable del organismo o institución a cargo de la inspección del servicio si la

Municipalidad subcontratará esta prestación.

A los efectos de garantizar mayores niveles de participación, organización y coordinación, el funcionamiento de las Comisiones específicas podrá adecuarse a los sistemas ya previstos en el ámbito municipal, para lo cual se solicitará la intervención de la Secretaría de Participación Ciudadana.

El **CONCESIONARIO** por su parte, entregará a la Comisión toda la información en forma autorizada referente al **SERVICIO** de la **ZONA** (rutas, días, horarios, responsables y toda otra información pertinente). Asimismo, deberá entregar a la misma, la información relativa a la base de datos de reclamos, solicitudes y/o consultas y sugerencias en la **ZONA**, informes de gestión, y otros, y un detalle de las campañas de difusión realizadas.

En función a la información analizada, a los relevamientos propios practicados, denuncias o sugerencias recibidas por parte de los particulares, etc. la Comisión deberá abordar los problemas vinculados a la higiene urbana y proponer alternativas de solución, notificando a la Municipalidad de Córdoba en caso de detectarse y demostrarse que los problemas están vinculados a irregularidades en la prestación del **S.P.H.U.**

## 2. PROGRAMA DE VEEDORES VECINALES

Se implementará un **Programa de Veedores Vecinales** para el seguimiento por parte de los vecinos del cumplimiento por parte del **CONCESIONARIO** de los servicios comprometidos, entendiendo que la participación es el motor del desarrollo de políticas de gestión pública.

La participación de los vecinos en su carácter de Veedor Vecinal (V.V.) se implementará a título voluntario y no oneroso mediante la constitución de un Registro de Veedores Vecinales que se abrirá en la **DHU** y CPCs, con el único requisito de acreditar fehacientemente residencia en el barrio en forma continua durante los últimos dos años.

Este programa facilitará que desde su propio domicilio o desde lugares muy próximos al mismo, mediante la complementación de planillas de fácil interpretación se pueda recabar por parte de la Autoridad de Aplicación un importante flujo de información relevante para el control del servicio, así como la realización procesos correctivos por parte de los **CONCESIONARIOS**.

Los costos emergentes de la implementación de este Programa, así como la provisión de elementos para su ejecución (implementación del registro, credenciales, confección y distribución de planillas, recolección y procesamiento, etc.) correrán por exclusiva cuenta del **CONCESIONARIO**.

En primera instancia y sin perjuicio de sumar otro servicio al sistema de control a través de los V.V., se implementará el mismo para el control del Barrido Manual y la Recolección Domiciliaria.

Constatados los incumplimientos detectados a través del Programa de V.V., se procederá a aplicar las multas correspondientes, según las tipificaciones y el procedimiento establecido en el Capítulo 5 del presente **PLIEGO**.

La ejecución de este PROGRAMA se llevará a cabo en forma gradual, implementándolo inicialmente en dos seccionales (correspondientes a dos CPCs diferentes, uno por cada Zona de servicio) y con un grupo de barrios a definir.

Las principales características generales para la implementación son las siguientes:

- a) En base al plan de Trabajo de cada Zona de prestación, se seleccionará un número de rutas o

cuadros de barrido manual y/o recolección domiciliara que atravesen los barrios seleccionados.

- b) Según la cantidad y ubicación de V.V. inscriptos para esos barrios, se establecerán puntos de control dentro de los mismos, tratando de establecer como mínimo un punto para cada cuadro , en el caso del Barrido Manual y tres puntos en cada ruta de recolección, a los que denominaremos Puntos Fijos de Control (PFC).
- c) Establecido cada PFC, se suministrará al V.V. una planilla de control para cada servicio (las que serán oportunamente definidas por la **DHU**), en las que se han incorporado las características y parámetros del servicio a controlar, dejando casilleros en blanco para ser llenados por el V.V. asociado a ese PFC.
- d) Previamente a la recepción de la planilla de control, las que se completarán por triplicado (original para el procesamiento por parte del **CONCESIONARIO**, duplicado a ser entregado a la **DHU** y triplicado que quedará en poder del V.V.) los V.V. recibirán una capacitación, brindada por personal de la **DHU**, en la que se les explicará las características del servicio a controlar y especialmente qué parámetros considerará para la evaluación del mismo.
- e) Semanalmente cada **CONCESIONARIO** recolectará las planillas en cada barrio correspondiente a su zona de servicio, para su posterior procesamiento y entrega de resultados en papel y soporte digital a la **DHU** dentro de las 72 hs. corridas desde su recolección. En este procesamiento se elaborarán los correspondientes reportes generales y particulares para cada servicio en forma individual y de planillas resumen, de acuerdo a lo que requiera oportunamente la **DHU**.
- f) Sin Prestación mínimo aceptable , tal como esta definido en el Anexo XII del presente pliego, sin perjuicio de la presentación de las planillas , cada incumplimiento podrá ser comunicado al Call Center , con los mismos parámetros relevados , para que se incorpore , en caso de corresponder al cálculo de los Valores Límites diarios y mensuales establecidos para el Indice de Prestacion

## **EVALUACIÓN SOCIAL**

El **CONCESIONARIO** deberá suscribir con una Universidad Nacional de reconocido prestigio convenio a fin de ejecutar TRES (3) Encuestas de Satisfacción del Usuario por cada año de **CONTRATO**, respecto al servicio de Higiene Urbana. Dichas encuestas serán a su exclusivo costo.

El objetivo principal será evaluar el grado de satisfacción del servicio que presta la empresa en la **ZONA** que le corresponde. La evaluación deberá ajustarse estrictamente a los aspectos técnicos indicados por el **CONTRATO**.

Los aspectos técnicos del estudio serán, en principio los siguientes, pudiendo ser modificados a propuesta de la Universidad participante y previo acuerdo con la **DHU**:

Tipo de Estudio: encuesta por muestreo. Instrumento de recolección: cuestionario estructurado de 20 a 30 preguntas. Tipo de abordaje: domiciliario. Diseño muestral: probabilístico, según sexo y edad. Tamaño de la muestra: 380 a 400 casos efectivos, con un error de + / - 3 % (95 % de confiabilidad). Universo de la muestra: población con domicilio real dentro del territorio afectado al servicio de higiene del **CONCESIONARIO**, de ambos sexos, de 18 a 70 años de edad y de todo nivel socioeconómico.

Las variables e indicadores a tener en cuenta en la formulación del cuestionario serán las siguientes:

Sexo. Edad. Nivel de educación alcanzado. Grado de conocimiento respecto de los servicios o prestaciones a cargo de la **CONCESIONARIO** (horarios, rutas de barrido, retiro de objetos voluminosos y otros). Grado de conocimiento de la normativa vigente: Deposición de residuos domiciliarios y de limpieza de jardines, horarios establecidos para el lavado y barrido de veredas (domiciliarias o comerciales), manutención del estado de higiene de la vía pública y de terrenos baldíos, horarios y días pautados para la recolección y otras normas que se considerasen sustantivas.

Grado de conocimiento de las modalidades de gestión de reclamos y/o sugerencias implementadas por el **CONCESIONARIO**. Grado de conocimiento respecto de nuevas modalidades en la gestión de Residuos Sólidos Urbanos, a saber: Separación de residuos por el generador; recolección diferenciada; reutilización y reciclado de materiales; disminución de generación de RSU. Grado de satisfacción con el servicio de higiene: barrido manual y recolección domiciliaria y todos los otros servicios contemplados en este **PLIEGO**; resolución de reclamos y solicitud de servicio.

De las conclusiones surgidas de estos indicadores, se confeccionará un índice que pautará el seguimiento de la gestión y evaluación de la eficacia de la campaña de Higiene Urbana; mientras que los indicadores “Grado de satisfacción con el servicio de higiene urbana” y “Grado de conocimiento de las modalidades de gestión de reclamos y/o sugerencias” serán específicamente útiles para la estimación del servicio brindado por el **CONCESIONARIO** propiamente dicho.

Si la evaluación arrojase resultados negativos, la Municipalidad de Córdoba deberá –según el caso-, ordenar al **CONCESIONARIO** calcular un incremento de hasta el 20 % del Plan de Comunicación y Publicidad presupuestado para el próximo cuatrimestre. Este incremento cuatrimestral persistirá en tanto no se revierta el resultado negativo recabado, mediante ulteriores encuestas de satisfacción social del Servicio Público de Higiene Urbana. Vencido el período anual se sumarán los montos que hubieren surgido de la penalización aplicada según los porcentajes indicados por la Municipalidad en cada cuatrimestre correspondiente al año inmediato anterior sobre los montos adjudicados o redeterminados que se hubieren reconocido, debiendo el **CONCESIONARIO** asumir este total a su exclusivo costo y cargo y sumarlo al total previsto para el Plan de Comunicación correspondiente al año que se inicia, sin que ello implique ningún costo para la Municipalidad.

Los resultados de la mencionada encuesta serán de libre acceso para la población y podrán ser publicados por la empresa previa autorización de la Municipalidad.