



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DENOMINADO “APOYO A LAS LABORES DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA OFICINA DE VIVIENDA” Expte. A/SER-002885/2016

CLÁUSULA PRIMERA.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

1. SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN:

A continuación se desglosan y describen los siguientes servicios de atención e información que conforman el objeto del presente contrato:

- Apoyo a las labores de información y atención al público de la oficina de vivienda
- Apoyo a las labores de gestión y mantenimiento de los contenidos en materia de vivienda y arquitectura en el Portal Vivienda de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org/vivienda) o web de la Comunidad de Madrid.
- Apoyo en la gestión de la lista única de solicitantes y en la gestión de la oferta de viviendas (VPPAOCJ).

1.1 - APOYO A LAS LABORES DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA OFICINA DE VIVIENDA:

1.1.1 Servicio de información presencial general

- a) Prestación de un servicio presencial de apoyo a las labores de información general en materia de vivienda.
- b) Prestación de un servicio de apoyo a la gestión del depósito de fianzas de arrendamiento.
- c) Facilitar la presentación de quejas o sugerencias de los ciudadanos que acudan a la Oficina de Vivienda.
- d) Colaborar en la difusión de información en materia de vivienda y servicios de la Oficina de Vivienda mediante prestación de información presencial en campañas y participación en eventos, con los efectivos integrantes del servicio ordinario.

Para el servicio de información general, el adjudicatario deberá realizar los siguientes servicios:





Comunidad de Madrid

- Atender y resolver de forma eficiente y ágil, todas aquellas consultas relacionadas con los procesos de compraventa y arrendamiento de vivienda, incluyendo aspectos generales sobre normativa de vivienda y urbanismo.
- Atender y resolver de forma eficiente y ágil, todas aquellas consultas relacionadas con los planes de vivienda aplicables en cada momento en la Comunidad de Madrid.
- Atender y resolver de forma eficiente y ágil, todas aquellas consultas generales sobre todo tipo de ayudas a la compra, rehabilitación, alquiler y promoción, relacionadas con viviendas en el ámbito de la Comunidad de Madrid (no vinculadas en particular a la tramitación concreta de un expediente ya iniciado).
- Atender y resolver de forma eficiente y ágil, todas las cuestiones generales planteadas sobre los procesos de tramitación de los expedientes de ayudas tanto para los relacionados con la compra, como con el alquiler de viviendas (no vinculadas en particular a la tramitación concreta de un expediente ya iniciado).
- Satisfacer de forma eficiente y ágil, todas aquellas dudas que el ciudadano pueda plantear sobre el Plan Alquiler de la Comunidad de Madrid.
- Responder de forma eficiente y ágil, todas las cuestiones planteadas por los ciudadanos sobre el acceso a las viviendas con protección pública, en particular las calificadas en régimen de arrendamiento con opción a compra para jóvenes (VPPAOCJ): características, destinatarios, condiciones de acceso, ayudas y obligaciones, y sobre la gestión de Lista Única de Solicitantes y los sorteos de esta tipología de vivienda: información específica sobre cada uno de ellos, bases, resultados, así como cualquier otra información relacionada.
- Responder de forma eficiente y ágil, todas las cuestiones planteadas por los ciudadanos sobre viviendas de Promoción Pública, adjudicaciones de viviendas promovidas por la Agencia de Vivienda Social, entrega de llaves y sobre los sorteos de las mismas: convocatorias, requisitos, resultados, así como cualquier otra información relacionada.
- Facilitar la presentación de quejas o sugerencias de los ciudadanos.
- Colaboración en la difusión de información en materia de vivienda y servicios de la Oficina de Vivienda mediante campañas y participación en eventos, con los efectivos integrantes del servicio ordinario.





Se ha estimado la siguiente demanda anual en el canal presencial, tanto en información general como especializada y en el conjunto de las diferentes sedes: 250.000 atenciones.

Este dato debe considerarse como indicativo del volumen de demanda debiendo atender la adjudicataria a la demanda real del servicio durante la duración del contrato.

1.1.2 Servicio de Información presencial especializada:

- a) Prestación de un servicio presencial de apoyo a las labores de información especializada en materia de vivienda, en los ámbitos jurídico, económico, administrativo, fiscal y social, con especial atención en este último caso a los ciudadanos afectados por un desahucio, con riesgo de exclusión social, a quienes se informará sobre soluciones y posibilidades de mediación en casos de conflictos hipotecarios.
- b) Facilitar la presentación de quejas o sugerencias de los ciudadanos.

Para el servicio de información especializada, el adjudicatario deberá realizar los siguientes servicios:

- Asesorar de forma personalizada, aquellas consultas de tipo jurídico, a todos aquellos ciudadanos que planteen sus dudas sobre Vivienda protegida y Vivienda Libre en la Comunidad de Madrid.
- Asesorar de forma personalizada, aquellas consultas de tipo, económico, a todos aquellos ciudadanos que planteen sus dudas sobre Vivienda protegida y Vivienda Libre en la Comunidad de Madrid.
- Asesorar de forma personalizada, aquellas consultas de tipo administrativo, a todos aquellos ciudadanos que planteen sus dudas sobre Vivienda protegida y Vivienda Libre en la Comunidad de Madrid.
- Asesorar de forma personalizada, aquellas consultas de tipo fiscal, a todos aquellos ciudadanos que planteen sus dudas sobre Vivienda protegida y Vivienda Libre en la Comunidad de Madrid.
- Asesorar de forma personalizada, aquellas consultas de tipo administrativo, a todos aquellos ciudadanos que planteen sus dudas sobre Vivienda protegida en la





Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid.

- Asesorar de forma especializada a los ciudadanos afectados por un desahucio, con riesgo de exclusión social sobre soluciones y posibilidades de mediación en casos de conflictos hipotecarios.
- Prestar un asesoramiento social personalizado sobre el acceso a Vivienda Pública en general y en casos de especial necesidad, sobre las solicitudes de vivienda pública y sobre ayudas, subvenciones y prestaciones.
- Facilitar la presentación de quejas o sugerencias de los ciudadanos.

1.2. - APOYO A LAS LABORES DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PORTAL DE VIVIENDA DE LA COMUNIDAD DE MADRID o CONTENIDOS EN MATERIA DE VIVIENDA Y ARQUITECTURA EN LA WEB DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- a) Elaboración, carga y actualización de contenidos en materia de vivienda y arquitectura del Portal de Vivienda de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org/vivienda) o web de la Comunidad de Madrid.
- b) Apoyo a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación en las labores de consultoría estratégica para nutrir el Portal de Vivienda, o web de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con los criterios de accesibilidad y usabilidad de www.madrid.org o los que les sustituyan.

El adjudicatario deberá proporcionar los siguientes servicios:

- Apoyo a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de consultoría estratégica sobre los contenidos en materia de vivienda y arquitectura del Portal de Vivienda de la Comunidad de Madrid o web de la Comunidad de Madrid.
- Elaboración y actualización de contenidos en materia de vivienda y arquitectura del Portal de Vivienda de la Comunidad de Madrid o web de la Comunidad de Madrid.
- Redacción, edición, validación, carga y publicación de contenidos en materia de vivienda y arquitectura del Portal de Vivienda de la Comunidad de Madrid o web de la Comunidad de Madrid.
- Diseño y edición de iconos, banners y demás imágenes en materia de vivienda y





Comunidad de Madrid

arquitectura del Portal de Vivienda de la Comunidad de Madrid o web de la Comunidad de Madrid.

- Diseño, control y actualización de las aplicaciones en materia de vivienda y arquitectura del Portal de Vivienda de la Comunidad de Madrid o web de la Comunidad de Madrid.
- Apoyo a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación para la elaboración y actualización de contenidos correspondientes a la sección institucional en www.madrid.org
- Apoyo en la gestión de procedimientos en materia de vivienda cuya difusión y tramitación pueda efectuarse de manera interactiva a través del Portal de Vivienda de la Comunidad de Madrid o web de la Comunidad de Madrid.
- Elaboración, mantenimiento y actualización de formularios interactivos en materia de vivienda en el Portal Vivienda o web de la Comunidad de Madrid.

1.3. - APOYO EN LA GESTIÓN DE LA LISTA ÚNICA DE SOLICITANTES Y EN LA GESTIÓN DE OFERTA DE VIVIENDAS (VPPAOCJ).

Servir de apoyo a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación en todos los procesos asociados a la gestión de la Lista Única de Solicitantes de Viviendas con Protección Pública para Arrendamiento con Opción de Compra, gestión derivada de los sorteos de viviendas (VPPAOCJ) y gestión de oferta de viviendas disponibles (VPPAOCJ) en el Portal Vivienda de la Comunidad de Madrid.

En base a esta premisa, el adjudicatario deberá proporcionar los siguientes servicios:

- Apoyo a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación en la gestión y actualización de la Lista Única de Solicitantes de Viviendas con Protección Pública para Arrendamiento con opción de compra para jóvenes.
- Apoyo a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación para la tramitación de las comunicaciones con los interesados derivadas de la gestión y actualización de la Lista Única de Solicitantes de Viviendas con Protección Pública para Arrendamiento con opción de compra para jóvenes.





Comunidad de Madrid

- Apoyo a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación en la tramitación de las comunicaciones con los interesados derivadas de la gestión de los sorteos de Viviendas con Protección Pública para Arrendamiento con opción de compra para jóvenes.
- Apoyo a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación en la gestión de la oferta de Viviendas con Protección Pública para Arrendamiento con opción de compra para jóvenes disponibles a través del Portal Vivienda de la Comunidad de Madrid.

En el marco de este servicio, el adjudicatario deberá prestar también los servicios necesarios de apoyo en las labores de tratamiento de datos de las solicitudes pertenecientes a procedimientos administrativos que se gestionen en la Oficina de Vivienda en sus correspondientes aplicativos de gestión, en particular a lo que se refiere a procedimientos asociados a la oferta de viviendas con protección pública en régimen de arrendamiento con opción a compra para jóvenes disponibles.

En consecuencia el adjudicatario, bajo la dirección directa del responsable del proyecto, deberá realizar las siguientes tareas:

- Gestión de los archivos de expedientes y custodia temporal en el archivo del adjudicatario.
- Recogida y custodia de las solicitudes en el archivo de la Oficina de Vivienda.
- Apoyo en la recepción de solicitudes y documentación que se aporta.
- Grabación de las solicitudes en las aplicaciones de gestión, y de las distintas fases de gestión del expediente: alta, revisión y archivo.
- Tareas de archivo de la documentación en expedientes.
- Sistematización y clasificación de los materiales elaborados.

2. ACTUACIONES DE SOPORTE HORIZONTAL AL APOYO A LAS LABORES DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA OFICINA DE VIVIENDA.

Para la correcta ejecución de la prestación del servicio objeto de contrato, el adjudicatario deberá disponer actuaciones de soporte documental, que servirá de apoyo transversal al





conjunto de perfiles encargados de los diferentes servicios (“información presencial”, “gestión del porta vivienda”, “apoyo a gestión de lista y oferta de viviendas”). Asimismo, deberá diseñar e implementar el Plan de Formación del personal.

2.1 SOPORTE DOCUMENTAL DE LA OFICINA DE VIVIENDA:

Deberá prestarse soporte documental a los perfiles horizontales del organigrama solicitados en el presente Pliego, así como al equipo que gestiona el Portal de Vivienda y el equipo de gestión de Lista y oferta de Viviendas, de manera que los mismos dispongan de una información de base completa, actualizada y coherente para el correcto desempeño de sus funciones.

El adjudicatario deberá proporcionar los siguientes servicios:

- Elaboración y actualización de la documentación en materia de vivienda necesaria para la correcta prestación de los diferentes servicios.
- Gestión (elaboración, diseño y actualización) de contenidos documentales en materia de vivienda, en cualquier soporte.
- Diseño y control de un sistema de Gestión del Conocimiento en la Oficina de Vivienda.
- Recopilación de datos cuantitativos y cualitativos en materia de vivienda y creación de indicadores que permitan el seguimiento de los servicios.
- Diseño y elaboración de informes de seguimiento del servicio.
- Creación de un Sistema de Difusión Selectiva de la Información.
- Elaboración de compendios de normativa en materia de vivienda.
- Recopilar la información recibida y emitida por los medios de comunicación sobre las actuaciones realizadas en materia de vivienda por la Comunidad de Madrid.
- Asistir a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación en la recopilación y preparación de datos para facilitar información de actualidad en materia de vivienda

2.2 FORMACIÓN Y CALIDAD





Comunidad de Madrid

El adjudicatario para garantizar la debida prestación del servicio deberá desarrollar e implementar de manera continua un plan de formación. Para ello, deberá:

- a) Diseñar un Plan de Formación Integral del personal necesario para la labor de los servicios descritos anteriormente en el presente Pliego.
- b) Diseñar un Plan de Formación continua y de Reciclaje.
- c) Diseñar un Plan de Calidad que permita el cumplimiento de los indicadores detallados en el presente Pliego así como la mejora de los mismos.
- d) Asegurar el cumplimiento de las condiciones de calidad establecidas en el presente Pliego, así como los niveles de servicios establecidos.
- e) Elaborar la documentación de formación necesaria.
- f) Elaborar informes, gráficos o cualquier otra tipología documental para garantizar los niveles de calidad establecidos.

Al comienzo de la ejecución del servicio el adjudicatario deberá facilitar a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación copia de la documentación de formación preparada, con objeto de su revisión. El Plan de Formación deberá ser presentado a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.

CLÁSULA SEGUNDA.- LUGAR DE PRESTACIÓN Y HORARIO

La prestación del servicio de apoyo a las labores de información presencial en la Oficina de Vivienda se realizará en las **instalaciones** de la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid sitas en la AVENIDA DE ASTURIAS 28-30 de MADRID y BRAGANZA S/N.

El resto de los servicios se desarrollarán en instalaciones de la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid, sita en la AVENIDA DE ASTURIAS, nº 28-30 en el municipio de Madrid.

No obstante durante la ejecución del contrato, dichas ubicaciones podrá variar de acuerdo a los criterios establecidos por los responsables de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, en función de las necesidades relativas a la población a





Comunidad de Madrid

atender, o como consecuencia de eventos o circunstancias excepcionales que se produzcan.

El **horario** del servicio de apoyo a las labores de información presencial y atención al público en la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid será, en la AVENIDA DE ASTURIAS 28-30 DE LUNES A VIERNES DE 9.00 HORAS A 17.00 HORAS de manera ininterrumpida y en la C/BRAGANZA S/N de de LUNES A VIERNES DE 9.00 HORAS A 14.00 HORAS de manera ininterrumpida.

El adjudicatario se comprometerá a utilizar las instalaciones con la diligencia debida. Las instalaciones, el mobiliario y enseres puestos a su disposición para la prestación del servicio, deberán conservarse en perfecto estado. Al comienzo de la ejecución del contrato se elaborará un inventario de bienes puestos a disposición del servicio por la Administración, debiendo el adjudicatario responsabilizarse de su buen uso y devolución en las mismas condiciones.

CLÁUSULA TERCERA.- EQUIPO DE TRABAJO

A continuación se hace relación del equipo de trabajo que el contratista deberá poner a disposición de la ejecución del servicio:

RESPONSABLE DEL PROYECTO

Con independencia del personal para la prestación de cada uno de los servicios específicos objeto del presente Pliego, existirá 1 RESPONSABLE DEL PROYECTO, que será el interlocutor con la Administración, con titulación universitaria superior, experiencia de más de 4 años en dirección de proyectos similares o experiencia de al menos 4 años en gestión de proyectos relacionados con la materia de vivienda que desempeñará las siguientes funciones:

- Actuar como interlocutor con los responsables del servicio de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación y mantener los niveles superiores de interlocución con los responsables de los tres servicios por parte de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación. Deberá estar, en todo momento, localizable por los responsables de





Comunidad de Madrid

la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.

- Desarrollar las pautas y directrices del servicio.
- Apoyo a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación en la mejora del funcionamiento de los servicios, con objeto de asegurar el cumplimiento de los objetivos del mismo. Establecer y supervisar los objetivos cuantitativos y cualitativos de los diferentes servicios.
- Supervisar la actividad y resultados del personal del adjudicatario que trabaja en la prestación de los servicios, coordinando las diferentes áreas funcionales del mismo. Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato, así como los niveles de servicio establecidos.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas de Formación y supervisar el correcto cumplimiento del Plan de formación previamente elaborado. Coordinar con los responsables de los servicios la detección de carencias, así como de nuevas necesidades de formación.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato desde el punto de vista de calidad, así como los niveles de servicio establecidos. Coordinación con los responsables de los servicios para el control de los acuerdos de nivel de servicio establecidos. Elaborar propuestas de mejora en los SLA acordados.
- Coordinar con la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación para el desarrollo de las auditorías internas o externas que medirán los aspectos cualitativos del servicio.
- Elaborar los informes de gestión y seguimiento mensuales y de cualquier otro informe relacionado con el servicio que se le requiera por la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.
- Identificar las incidencias de importancia que se produzcan en el funcionamiento de los servicios, y canalizarlas a la dirección del mismo, con objeto de darles una solución.
- Organizar el archivo de solicitudes existente. Gestionar las transferencias de la documentación (entradas y salidas de documentos de los archivos). Elaborar el cuadro de clasificación del archivo.



**EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL:****1. Servicio de atención presencial de información general**

1 RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE INFORMACIÓN GENERAL, con titulación universitaria de grado superior, curso en excelencia en la atención al público/ciudadano, con experiencia demostrable de al menos 4 años en asesoramiento en materia de vivienda posteriores a la obtención de su titulación universitaria. Funciones:

- Dirigir y coordinar el servicio atención presencial de información general.
- Asesorar y colaborar con el Responsable del Proyecto en asuntos relacionados con su área de influencia.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato.
- Coordinar con el Responsable del Proyecto para la detección de necesidades relacionadas con su área de influencia.
- Coordinar y supervisar a los agentes de atención presencial de información general.
- Elaborar propuestas de mejora en su área de influencia.

2 COORDINADORES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE INFORMACIÓN GENERAL, con titulación universitaria de grado medio, curso en excelencia en la atención al público/ciudadano, con experiencia demostrable de al menos 3 años en asesoramiento en materia de vivienda. Funciones:

- Colaborar con el Responsable del Servicio en asuntos relacionados con su área de influencia.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato.
- Coordinar y supervisar a los agentes de atención presencial de información general.
- Elaborar propuestas de mejora en su área de influencia.





20 AGENTES DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE INFORMACIÓN GENERAL, con formación mínima en Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o equivalente; con experiencia demostrable de al menos 1 año en asesoramiento en materia de vivienda ó con conocimientos acreditados mediante diploma o certificado expedido por empresas de formación que acredite al menos un curso en materia de gestión inmobiliaria.

Funciones:

- Informar de manera ágil y eficiente todas aquellas consultas de información general planteadas por los ciudadanos.
- Cotejar la documentación presentada en la Oficina de vivienda.

2 AGENTES DE ATENCIÓN PRESENCIAL - INTÉRPRETES DE LENGUA DE SIGNOS, con formación mínima de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o equivalente, con curso de Interpretación de Lengua de signos ó en posesión del Título Superior en Interpretación de la Lengua de Signos ó experiencia profesional debidamente acreditada en interpretación de lengua de signos; con experiencia demostrable de al menos 1 año en asesoramiento en materia de vivienda ó con conocimientos acreditados mediante diploma o certificado expedido por empresas de formación que acredite al menos un curso en materia de gestión inmobiliaria. Funciones:

- Informar de manera ágil y eficiente todas aquellas consultas de información general planteadas por los ciudadanos.
- Interpretar a la lengua de signos las demandas informativas de los ciudadanos que tienen discapacidad auditiva
- Cotejar la documentación presentada en la Oficina de vivienda.

La distribución de los agentes de información general, deberá realizarse de tal forma que quede garantizada la correcta prestación del servicio de 9:00 horas a 17.00 horas, de lunes a viernes. Al menos 2 de ellos prestarán funciones de información presencial en la sede de la calle Braganza s/n, de 9.00 horas a 14.00 horas.





2. Servicio de atención presencial de información especializada

1 RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADA, con titulación universitaria de licenciatura o grado en derecho, estudios de postgrado en Derecho Inmobiliario, curso en excelencia en la atención al público/ciudadano, y experiencia demostrable de al menos 4 años en asesoramiento en materia de vivienda posteriores a la obtención de su titulación universitaria. Funciones:

- Dirigir y coordinar el área atención presencial especializada.
- Asesorar y colaborar con el Responsable del Proyecto en asuntos relacionados con su área de influencia.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato.
- Coordinar con el Responsable del Proyecto para la detección de necesidades relacionadas con su área de influencia.
- Coordinar y supervisar a los agentes de atención especializada.
- Elaborar propuestas de mejora en su área de influencia.

8 AGENTES DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADA, con las siguientes especialidades:

- 2 Agentes de atención Jurídica, con titulación universitaria de Licenciatura o grado en Derecho, curso de práctica jurídica, con experiencia demostrable de al menos 3 años en asesoramiento en materia de vivienda posteriores a la obtención de su titulación universitaria.
- 2 Agentes de atención Económica, con titulación universitaria de Licenciatura o Grado en Derecho o Economía, curso en tributación y/o asesoría fiscal, con experiencia demostrable de al menos 3 años en asesoramiento en materia de vivienda posteriores a la obtención de su titulación universitaria.
- 2 Agentes de Atención Administrativa, con titulación universitaria de Licenciatura o Grado en Derecho, con experiencia demostrable de al menos 3





Comunidad de Madrid

años en asesoramiento en materia de vivienda posteriores a la obtención de su titulación universitaria.

- 2 Agentes de Atención Social, con titulación universitaria de Licenciatura o Grado en Psicología y/o Sociología con experiencia demostrable de al menos 3 años en asesoramiento en materia de vivienda posteriores a la obtención de su titulación universitaria.

Funciones:

- Asesorar de forma ágil y eficiente todas aquellas consultas planteadas por los ciudadanos relacionadas con el ámbito de su especialidad.

La distribución de los agentes de información especializada, deberá realizarse de tal forma que quede garantizada la correcta prestación del servicio de 9:00 horas a 17.00 horas, de lunes a viernes.

EQUIPO DE PORTAL WEB:

1 RESPONSABLE DEL SERVICIO DE GESTIÓN DEL PORTAL WEB VIVIENDA, con titulación universitaria superior, conocimientos acreditados en diseño Web y con experiencia demostrable de al menos 4 años en gestión de contenidos web posteriores a la obtención de su titulación universitaria. Funciones:

- Dirigir y coordinar el servicio de gestión del Portal de Vivienda.
- Asesorar y colaborar con el Responsable del Proyecto en asuntos relacionados con su área de influencia.
- Elaborar propuestas de contenidos.
- Redacción de propuestas de noticias o contenidos destacados.
- Coordinar la elaboración de informes de seguimiento.
- Coordinar con los responsables del resto de servicios para la detección de necesidades.
- Coordinar y supervisar a los técnicos del servicio.





- Elaborar propuestas de mejora en su área de influencia.

4 TÉCNICOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DEL PORTAL WEB VIVIENDA, con titulación universitaria de grado superior y con experiencia demostrable de al menos 3 años en puestos de similares características. Funciones:

- Colaborar con el responsable del Portal Web Vivienda en la elaboración de propuestas de contenidos.
- Elaborar contenidos.
- Diseñar y elaborar imágenes.
- Elaborar cualquier tipo de contenido resultado de las necesidades de cualquier área y/o del Responsable del Portal Web Vivienda.
- Elaborar y presentar información de seguimiento al Responsable del Portal Web Vivienda.
- Elaborar informes estadísticos de acceso al Portal Web Vivienda.

EQUIPO DE APOYO A LA GESTIÓN DE LISTA Y DE OFERTA DE VIVIENDAS

1 RESPONSABLE DEL SERVICIO DE APOYO A LA GESTIÓN DE LISTA Y OFERTA DE VIVIENDAS, con titulación universitaria superior y con experiencia demostrable de al menos 4 años en puestos de similares características posteriores a la obtención de su titulación universitaria. Funciones:

- Supervisar el servicio de Gestión de Lista y Oferta de viviendas.
- Asesorar y colaborar con el Responsable del Proyecto en asuntos relacionados con su área de influencia.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato, desde el punto de vista del servicio de la gestión de la Lista Única y de la oferta de VPPAOCJ, así como de la tramitación de las comunicaciones con los interesados derivadas de la gestión de los sorteos de Viviendas con Protección Pública para Arrendamiento con opción de compra para jóvenes.
- Coordinación de labores de elaboración y revisión de listados de viviendas





VPPAOCJ disponibles para su publicación y oferta a través del Portal Vivienda.

- Coordinación de labores de revisión de solicitudes de viviendas disponibles publicadas a través del Portal Vivienda.
- Coordinar con los responsables del resto de servicios para la detección de necesidades.
- Apoyar en la coordinación operativa de sorteos de viviendas.
- Asegurar cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de los gestores en el tratamiento de la información.
- Elaborar propuestas de mejora en su área de influencia.

4 GESTORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LISTA Y OFERTA DE VIVIENDAS con experiencia demostrable de al menos 3 años en puestos de similares características.

Funciones:

- Apoyar al responsable del Servicio de Gestión de Lista y Oferta de Viviendas..
- Apoyo en la carga de expedientes en las aplicaciones.
- Generación de la lista provisional de demandantes de Vivienda con Protección Pública para Arrendamiento con Opción de Compra para Jóvenes (VPPA OC-J) el primer día laborable de cada mes.
- Generación de la lista definitiva de demandantes de Vivienda con Protección Pública para Arrendamiento con Opción de Compra para Jóvenes (VPPA OC-J)
- Asistencia en la tramitación de incidencias, bajas y anulaciones de la Lista Única de Solicitantes.
- Revisión, Actualización y Modificación de la Lista por detección de errores en los datos grabados.
- Asistencia en la tramitación de renunciaciones de solicitantes de vivienda.
- Apoyo a las labores de elaboración y revisión de listados de viviendas VPPAOCJ disponibles para su publicación y oferta a través del Portal Vivienda.
- Apoyo a las labores de revisión de solicitudes de viviendas disponibles publicadas a través del Portal Vivienda.





Comunidad de Madrid

- Asistencia en la gestión de las comunicaciones con el ciudadano a través de cualquier canal.
- Elaborar información de seguimiento del servicio de Gestión de Lista y Oferta de Viviendas.
- Cumplir las condiciones acordadas en el contrato, desde el punto de vista de la Gestión de Lista, Sorteos y Oferta de Viviendas.
- Uso adecuado de la información que se maneja en el servicio, guardando la confidencialidad necesaria cuando la naturaleza de los datos manejados así lo requiera.

4 GRABADORES

- Grabación organizada y estructurada de solicitudes en los sistemas informáticos.
- Apoyo en la carga de expedientes en las aplicaciones.

EQUIPO DE SOPORTE DOCUMENTAL

1 RESPONSABLE DE DOCUMENTACIÓN, con titulación de Licenciatura o Grado en Documentación, con experiencia demostrable de al menos 4 años en puestos de similares características posteriores a la obtención de su titulación universitaria que desempeñará las siguientes funciones:

- Asesorar y colaborar con el Responsable del Proyecto en asuntos relacionados con su área de influencia.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato, desde el punto de vista de la gestión de la documentación.
- Elaborar propuestas de materiales documentales.
- Coordinar con los responsables del resto de servicios la detección de necesidades informativas y documentales.
- Coordinar y supervisar a los documentalistas.
- Elaborar propuestas de mejora en su área de influencia.
- Elaborar informes de seguimiento.





4 TÉCNICOS DE DOCUMENTACIÓN, con titulación universitaria superior, con experiencia demostrable de al menos 3 años en puestos de similares características en materia de vivienda, que desempeñará las siguientes funciones:

- Apoyar al Responsable de Documentación.
- Colaborar con el Responsable de Documentación en la elaboración de propuestas de materiales documentales.
- Elaborar materiales informativos y documentales.
- Catalogar y clasificar de documentación.
- Elaborar cualquier tipo de documento resultado de las necesidades de cualquier área y/o del Responsable de Documentación.
- Elaborar y presentar información de seguimiento al Responsable de Documentación.
- Realizar directorios de recursos de Internet, crear aplicaciones amigables, además de mantener su desarrollo para ampliar sus posibilidades.
- Búsqueda y creación de estándares para la relación e intercambios informativos para hacer a la información accesible y manejable.
- Diseño y mantenimiento de ficheros y bases de datos necesarios para las funciones del servicio de documentación.
- Evaluar los recursos informativos, bases de datos y demás fuentes de información electrónica en Internet.

CLAUSULA CUARTA.- CONDICIONES DEL TRABAJO

El adjudicatario deberá proporcionar a su personal identificación que permita comprobar que se trata de personal ajeno a la Administración y propio de la empresa, circunstancia ésta última que deberá cumplirse en otros aspectos como correo electrónico, listines telefónicos, etc.

Asimismo, será de cuenta del adjudicatario aportar todos aquellos medios materiales y técnicos, incluyendo los materiales consumibles que garanticen la correcta ejecución del





Comunidad de Madrid

contenido de los trabajos, asumiendo el riesgo de cualquier emergencia y el derivado de los desperfectos que cause su personal.

La empresa adjudicataria deberá contar con una plataforma de comunicaciones multicanal con capacidad para generar informes estadísticos.

La empresa adjudicataria dispondrá un (1) vehículo de incidencias, para facilitar el transporte de documentación y personal, entre las distintas sedes de prestación y la sede central de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid, para garantizar una máxima eficiencia en la prestación de la actividad.

La vinculación contractual del personal será exclusivamente con la empresa adjudicataria, la cual acreditará que el personal está contratado de acuerdo con las obligaciones que establece la legislación vigente. Por tanto, serán por cuenta de la empresa adjudicataria todas las obligaciones derivadas de dicha relación contractual laboral sin que la Comunidad de Madrid asuma ninguna responsabilidad respecto del personal contratado por el adjudicatario. El personal de la empresa adjudicataria no tendrá relación laboral alguna con la Comunidad de Madrid, habida cuenta de que la tarea es excepcional y no se prestará bajo la dirección y organización de la misma, ni las condiciones de trabajo que puedan tener los empleados de la Comunidad de Madrid.

Por parte de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación se adoptarán las medidas precisas en la ejecución del contrato de referencia, que impidan considerar la existencia de una relación de carácter estatutario o contractual, distinto al ordenamiento administrativo, que vincule a la Administración con el personal que realiza el trabajo o presta el servicio, para evitar que resulte vulnerado la normativa que regula el acceso al empleo público de la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario no podrá trasladar, en ningún caso, a la Comunidad de Madrid el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones del citado personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, como de pactos o acuerdos de cualquier tipo, de modo que pudieran repercutir en un incremento en el precio de adjudicación.





Comunidad de Madrid

El adjudicatario será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., de tal manera que el servicio quede cubierto en las condiciones establecidas en el presente Pliego de condiciones técnicas.

Si las relaciones jurídico-laborales de los trabajadores y empresa se vieran alteradas por causas que no supusieran incumplimiento de las obligaciones de la Comunidad de Madrid que se prescriben en el Pliego de condiciones, no podrá exigirse la Comunidad de Madrid responsabilidad de ningún tipo.

El adjudicatario deberá sustituir, temporal o definitivamente, aquellos trabajadores que no sean idóneos o aquellos cuya evaluación desfavorable de forma continua suponga un riesgo de deterioro de calidad del servicio.

Aunque el personal de la empresa adjudicataria del presente contrato preste servicios en instalaciones propias de la Comunidad de Madrid, en ningún caso se considerará personal de la misma. A efectos de su distinción, el adjudicatario deberá facilitar una tarjeta que identifique a su portador como personal de la empresa adjudicataria. Estas tarjetas sólo tendrán validez a efectos de identificación dentro de la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid. Por este motivo, a la extinción del presente contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid.

Para asegurar el adecuado funcionamiento y desarrollo del proyecto, el adjudicatario, una vez firmado el contrato, presentará además de la documentación que acredite la disposición de los medios humanos a que se comprometió en la licitación, una estructura organizativa que integrará el equipo de trabajo propuesto para la prestación de los servicios y en la que se incluirán los roles de sus integrantes, así como las funciones y actividades que realizarán en el desempeño de su trabajo diario.

CLÁUSULA QUINTA.- SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

La empresa adjudicataria es la responsable de la selección de personal según los perfiles que se indican en el presente Pliego.





Comunidad de Madrid

La Dirección General de Vivienda y Rehabilitación será informada de la marcha del proceso selectivo constatando al final del mismo el cumplimiento de los requisitos exigidos al personal seleccionado según el presente Pliego de prescripciones técnicas.

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato diseñará un Plan de Formación Integral del personal necesario para la realización de los servicios de apoyo a las labores información presencial y atención al público en la Oficina de Vivienda.

El citado Plan deberá obtener la aprobación por parte de los responsables de de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, y será considerado como punto de partida para la elaboración del plan definitivo de formación.

El plan de formación debe incluir, además, como mínimo el siguiente contenido:

- Objetivo general del plan de formación.
- Grupos a los que va dirigido el plan y los objetivos concretos que se establecen para cada uno de ellos.
- Metodología que se utilizará en las distintas acciones formativas y personal que impartirá estas acciones.
- Relación de las acciones concretas del plan de formación, detallando tanto objetivos de la misma, como partes y contenidos que la componen y duración de las mismas.
- Horas de formación que se determinará por materias en el plan de formación y que estará dirigida al personal de nueva incorporación, que no podrá prestar el servicio hasta que haya recibido dicha formación. Esta formación como mínimo deberá incluirá:
 - Competencias y organización de la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid y de la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras.
 - Información general en materia de vivienda.
 - Actuaciones de la Comunidad de Madrid en materia de política de vivienda protegida, en especial las que se desarrollen dentro de los marcos normativos de los Planes de Vivienda.





Comunidad de Madrid

- Sistemas de información de la Comunidad de Madrid a utilizar durante la prestación del servicio (Sistema de Atención al Ciudadano, Sistema de Gestión de Solicitudes del Plan Joven, etc.)
- Sistema de Quejas y Sugerencias de la Comunidad de Madrid
- Normativa vigente que regula el servicio.
- Prevención de Riesgos Laborales
- Normativa sobre Protección de Datos.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Horas de formación continua por persona, dirigida a todo el personal del adjudicatario y su objetivo es la asimilación de nuevos conocimientos y procedimientos así como de mejoras o modificaciones de los vigentes.
- Horas de formación de reciclaje por persona, con el objetivo de mejorar las habilidades necesarias para el desempeño del puesto y que previamente hayan sido evaluadas, mediante actuaciones en materia de calidad del servicio.

Cualquier acción formativa, incluida la inicial, se desarrollará, en la forma que provea, por la empresa adjudicataria.

CLÁUSULA SEXTA .- CALIDAD

El adjudicatario se compromete a prestar el servicio conforme a los criterios de calidad aprobados por la Administración de la Comunidad de Madrid.

Además, las consultas atendidas en la Oficina de Vivienda deberán resolverse con eficacia, seguridad, garantizando una atención personal, un trato amable, empático y cortés, y utilizando un lenguaje claro y comprensible.





6.1 INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Los acuerdos de nivel de servicio se definen en función de una serie de indicadores con sus correspondientes objetivos de nivel de servicio. Estos indicadores se calcularán desde el primer día en que el nuevo adjudicatario asuma el 100% de los servicios a prestar.

Para la valoración de la calidad del **servicio presencial** se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Nivel de atención: Para la Oficina de Vivienda se establece un valor mínimo del 99%.
- Tiempo máximo de espera: Para Información General y Especializada, se establece un valor máximo de 30:00 minutos, para el 99% de las consultas atendidas.
- Tiempo medio de espera: Para Información General y Especializada se establece un valor medio de 16:00 minutos.
- Recogida de datos de la atención: Se deberá tipificar el 100% de las consultas recibidas en la aplicación CRM, facilitada por la Comunidad de Madrid y la resolución de la misma.

Los siguientes indicadores cualitativos recogerán la calificación global otorgada por los ciudadanos en las encuestas de calidad que se realicen, mostrando su percepción en relación con diversos atributos o factores: trato recibido, tiempo de espera, conocimiento de la materia gestionada, etc. Los resultados se medirán en una escala del 0 al 10, en la cual "0" indica una valoración muy mala y "10" una valoración excelente.

- Porcentaje de ciudadanos satisfechos: Se establece un valor mínimo del 80%.
- Valoración global del servicio: Se establece un valor mínimo de 7.

Para la valoración de la calidad del **Servicio de Portal de Vivienda de la Comunidad de Madrid** se tendrá en cuenta el siguiente indicador cuantitativo respecto al tiempo que se tarda desde que se conoce la información hasta que se elabora o gestiona la misma:





Indicadores Cuantitativos	Criticidad	Objetivo	Aplicación
Porcentaje de contenidos elaborados en plazo	Alta	100%	Semanal
Porcentaje contenidos actualizados en plazo	Alta	100%	Semanal

Indicadores Cualitativos	Criticidad	Objetivo	Aplicación
Respuestas de las consultas Web antes de 72 horas	Alta	100%	Semanal

Para el **servicio de documentación** se establecen los siguientes indicadores cualitativos que se basan en la revisión de la documentación generada por dicho departamento en relación con el desempeño de su labor en cuanto a claridad y concisión de la documentación, redacción, síntesis, etc. Cada parámetro será evaluado de 1 a 5 siendo "1" la valoración muy mala y "5" excelente.

Indicadores Cualitativos	Criticidad	Objetivo	Aplicación
Adaptación del contenido de la documentación a la finalidad del documento	Alta	>4	Semanal
Formato	Alta	5	Semanal

Para la valoración de la calidad del **servicio de Gestión de Lista y Oferta de Viviendas** se tendrán en cuenta los siguientes indicadores cuantitativos:





Indicadores Cuantitativos	Criticidad	Objetivo	Aplicación
Porcentaje de comunicaciones de la condición de beneficiario y reserva de sorteos del Plan de Vivienda Joven tramitadas antes de 10 días.	Alta	100%	Semanal
Porcentaje de renunciaciones tramitadas en menos de 5 días.	Alta	100%	Semanal

6.2 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Conforme a lo previsto anteriormente, el adjudicatario elaborará un Plan de Calidad de los servicios descritos en el presente Pliego en el que se recoja todo lo dispuesto en los apartados correspondientes a la presente cláusula y en el que incluirá los procedimientos de seguimiento así como cualquier otra medida dirigida a garantizar la calidad del servicio: sistemas de gestión de la calidad a implantar, certificaciones, protocolización de procedimientos, etc.

Asimismo, este plan deberá prever los mecanismos, indicadores y sistemas necesarios para proporcionar información estadística y cualitativa acerca del servicio prestado, con el fin de que los responsables de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, puedan realizar la evaluación y el seguimiento del servicio prestado por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá remitir al responsable de la dirección de los trabajos informes diarios, semanales y mensuales en los que, con carácter de mínimo, deberá reflejar los datos e información tanto del periodo al que se refieran (diario, semanal ó mensual) como acumulados desde el inicio de la prestación de los servicios, indicando por franjas horarias las consultas recibidas, consultas atendidas y el porcentaje de abandono, así como las principales materias de consulta. Deberán figurar en los referidos informes los tiempos medios de espera y tiempos medios de operación.





CLAÚSULA SÉPTIMA.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN

7.1 METODOLOGÍA DE SERVICIO

Una vez adjudicado el servicio, la Comunidad de Madrid se compromete a facilitar al adjudicatario el acceso a los contenidos de la página Web de la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras y a las aplicaciones necesarias para informar, así como a ponerle en contacto con el personal técnico y funcional responsable, para permitir la obtención de la información necesaria para la puesta en marcha del servicio.

El mantenimiento operativo de la Oficina de Vivienda y la implantación de los nuevos servicios se realizarán de acuerdo con la metodología acordada conforme al presente Pliego. Durante el desarrollo de los trabajos se establecerán controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos siempre en el marco del Plan de Calidad previamente propuesto y acordado.

7.2 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La documentación generada durante la ejecución del contrato será generada en español y entregada en papel y formato electrónico. El adjudicatario deberá suministrar a la Comunidad de Madrid las nuevas versiones de la documentación que se vayan elaborando.

También se entregarán los documentos sobre los que se haya basado el desarrollo en idéntico soporte.

El tipo de informes operativos de servicio se adecuará a los que actualmente realiza la Oficina de Vivienda y a los que la dirección del contrato por parte de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación entregue, como aplicación de su cuadro de mando.





En el supuesto de cambio de empresa, la empresa saliente deberá entregar a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación compendio de informes y documentación relevante generada en los últimos 12 meses de prestación, en formato papel y electrónico.

CLÁUSULA OCTAVA.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario o autor material de los trabajos.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato resultante de la adjudicación del presente concurso, corresponden únicamente a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.

Con carácter previo a la finalización de la ejecución del contrato el adjudicatario procederá a preparar el adecuado y ordenado traspaso físico y volcado informático a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid de toda la documentación en papel y electrónica relacionada con el contenido del presente Proyecto de modo que permita su efectiva disposición y uso inmediato y de tal modo que se garantice la necesaria confidencialidad y protección de datos, sin que afecte al servicio que se encuentre prestando en la actualidad.

Las gestiones oportunas para la devolución y transición del servicio deberán efectuarse – garantizando la continuidad en términos de normalidad del servicio- con la colaboración del nuevo contratista, del actual contratista, de responsables de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid y de responsables de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, de manera que quede garantizada la prestación del servicio en condiciones de normalidad por el nuevo adjudicatario desde la fecha de inicio de la ejecución de los trabajos.



**Comunidad de Madrid**

El adjudicatario deberá garantizar la transferencia del conocimiento adquirido como consecuencia de la realización del presente contrato.

Asimismo, para el caso de extinción del servicio el traspaso a la Administración de toda la documentación en papel y electrónica por parte del último adjudicatario se deberá realizar de tal manera que permita su efectiva disposición y uso inmediato por la Administración de la Comunidad de Madrid. El traspaso deberá completarse en el plazo máximo de un mes a contar desde la fecha en que se produzca la extinción.

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE ADJUDICACIONES
Y APOYO AL CIUDADANO

Fdo.: M^a Ángeles Martín Tormo

