

Este documento se ha obtenido directamente del
original que contenía la firma auténtica y, para evitar
el acceso a datos personales protegidos, se ha
ocultado el código que permitiría comprobar el original

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Índice

Cláusula 1. OBJETO DEL CONTRATO.....	2
Cláusula 2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.	2
2.1. Servicio de Información y Atención.	2
2.2 Servicios de Gestión	4
2.3. Grabación de información.	6
Cláusula 3. NIVELES DE SERVICIO.....	7
3.1. Servicio de Información y Atención Multicanal.	7
3.2. Grabación de información.	11
Cláusula 4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.	11
4.1. Localización.	11
4.2. Recursos Humanos.....	13
Cláusula 5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS.	23
Cláusula 6. ATENCIÓN ESPECIALIZADA.	26
6.1. Subplataformas integradas en 012: Mujeres víctimas de la violencia de género y Telebiblioteca.....	26
6.2. Atención especializada en otras materias: educación, empleo, consumo, inmigración, mayor y administración electrónica	27
6.3. Subplataformas externas: Dependencia	28
Cláusula 7. CONTROL DEL SERVICIO.	28
7.1. Por parte de la Comunidad de Madrid.....	28
7.2. Por parte del adjudicatario.	29
Cláusula 9. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.	32
9.1. Plan de Transición del servicio.....	32
9.2. Plan de Devolución del servicio.	34
9.3. Requisitos mínimos.	34
Cláusula 10. OTROS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.....	34
ANEXO I: MEMORIA DEL SERVICIO ACTUAL	36
ANEXO II. PLANTILLA ACTUAL DEL SERVICIO 012	42
ANEXO III ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	50

Cláusula 1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de la prestación del servicio de información y atención multicanal 012 de la Comunidad de Madrid.

El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de información y atención a los ciudadanos sobre los servicios prestados por la Administración Pública y sus entidades colaboradoras. Este servicio de información y atención se presta a través de los diferentes canales de atención (telefónico y telemático), incluyendo tanto los expresamente citados en el presente pliego como otros de naturaleza similar que puedan identificarse durante la ejecución del contrato.

Cláusula 2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.

Los servicios que prestará el adjudicatario son:

1. Servicio de Información y Atención General: servicio multicanal de atención al ciudadano a través del teléfono 012, correo electrónico y Chat en su nivel de información general.

2. Servicio de Información y Atención especializada: servicio multicanal de atención al ciudadano a través del teléfono 012, correo electrónico y Chat en su nivel de información especializada para las materias de Educación, Juventud, Familia, Empleo, Consumo, Vivienda, Inmigración, Mayor, Mujeres Víctimas de Violencia de Género, Telebiblioteca, Administración Electrónica, etc. Estas materias podrán ser ampliadas o reducidas en función de las necesidades detectadas por la Comunidad de Madrid durante la ejecución del contrato.

3. Servicios de gestión: devolución de llamadas, gestión de alertas, envío de documentos, recogida telefónica de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos, y la concertación de cita previa.

4. Grabación de Información: servicio de grabación y actualización de información en fichas web y/o en otros formatos similares, elaboración de impresos descargables a través de las aplicaciones informáticas de la Comunidad de Madrid, así como el conjunto de tareas asociadas a lo anterior y que serán concretadas en cada caso por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

2.1. Servicio de Información y Atención.

La provisión de información y la atención al ciudadano a través del teléfono, correo electrónico y Chat se ofrecerá en dos niveles diferentes, en función de la inmediatez de la respuesta:

A. Primer nivel de respuesta o atención general.

Incluirá todas las consultas que reciben una respuesta inmediata a la pregunta formulada, sobre la base de la información recogida en el portal www.comunidad.madrid, en los subportales propios de cada Consejería u Organismo de la Comunidad de Madrid o los portales oficiales de otras Administraciones Públicas o sus entidades colaboradoras que sea necesario consultar para proporcionar la información solicitada por el ciudadano.

Se incluyen en este apartado las consultas relativas a la situación general del expediente del ciudadano en aquellas materias que por necesidades de la Comunidad de Madrid, así se determinen

desde la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, y que se atenderán consultando las aplicaciones específicas de dichos expedientes, como la existente actualmente para la consulta de la situación del expediente de la solicitud del Título de Familias Numerosas.

B. Segundo nivel de respuesta o atención especializada.

Incluye aquellas consultas cuya respuesta exige una mayor profundización en la respuesta mediante la consulta de la información más específica recogida en los subportales propios de cada Consejería u Organismo de la Comunidad de Madrid, o los portales oficiales de otras Administraciones Públicas o sus entidades. También se incluyen en este apartado aquellas consultas cuya respuesta no se encuentra en los subportales o portales mencionados y requieren efectuar consultas complementarias a unidades administrativas competentes.

La información proporcionada en los dos niveles de información (general y especializada) señalados será, en todo caso, la contenida en cada momento en los citados portales y se transmitirá al ciudadano de manera clara, concreta, íntegra, adecuada a la petición del ciudadano. Ningún agente proporcionará información a los ciudadanos sin haber realizado la consulta en los correspondientes portales o subportales. La provisión de información en los dos niveles indicados, se complementará mediante el ofrecimiento de los servicios de gestión adecuados a la consulta planteada.

Los Agentes de primero y segundo nivel utilizarán un procedimiento específico sobre las normas de cortesía y atención de las llamadas, consensuado entre la empresa adjudicataria y la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

- **Elaboración y envío de respuestas a las consultas de información que presenten los ciudadanos a través del buzón atencionalciudadano@012.madrid.org.**

La empresa gestionará este buzón electrónico. El adjudicatario elaborará la respuesta a la consulta planteada buscando la información en los contenidos del portal www.comunidad.madrid, en los subportales propios de cada Consejería u Organismo de la Comunidad de Madrid o los portales oficiales de otras Administraciones Públicas, y remitirá la respuesta al ciudadano en un día hábil, desde que se formuló dicha consulta. Cuando la información solicitada no se encuentre en el Portal web la consulta será remitida, en el plazo de un día hábil, con carácter general, a la Subdirección General de Atención al Ciudadano, siguiendo las directrices que se determinen por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano. La respuesta será remitida al ciudadano por el 012 a través del buzón atencionalciudadano@012.madrid.org.

Desde la plataforma sólo se responderán los correos con demanda de información. Los correos con opiniones, incidencias, improperios u otros imprevistos se derivarán siempre a la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, de acuerdo con el protocolo marcado e informando al ciudadano.

- **Atención través del chat:**

Los agentes del 012 atenderán las peticiones de información que planteen los ciudadanos a través de este canal, así como ayuda en línea, para, en su caso, la localización de información en el portal www.comunidad.madrid. De este modo, se guiará al ciudadano en la búsqueda de contenidos, y se facilitará el acceso a la información a aquellos ciudadanos que presentan discapacidades auditivas o problemas de comunicación oral. También podrán atenderse las consultas o incidencias que los ciudadanos planteen en relación con la tramitación electrónica de procedimientos.

Este servicio se ofrecerá por el agente siempre que de la información solicitada se desprenda la oportunidad de dicho servicio, o bien podrá ser solicitado por el propio ciudadano.

Para poder prestar este servicio la empresa adjudicataria diseñará, desarrollará y se encargará del mantenimiento de una página 'web' para dar soporte al servicio de ayuda a la *navegación web*. El acceso a esta página web se realizará a través del Portal www.comunidad.madrid, asegurando su óptima accesibilidad, de acuerdo con los criterios e instrucciones de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

El chat debe estar dotado de las funcionalidades más avanzadas en el mercado, incluyendo, como mínimo, la posibilidad de adjuntar archivos, de visualizar el estado en línea "escribiendo" o en "línea" mientras se recopila la información para atender la consulta, de mantener varias conversaciones simultáneas, y mensajes automáticos para informar de las situaciones de todos los agentes ocupados, fuera de horario o la existencia de alguna contingencia en el servicio.

2.2 Servicios de Gestión.

2.2.1 Servicio de Alertas de la Comunidad de Madrid. Con este servicio se avisará al ciudadano, a través del correo electrónico y/o a través de SMS (mensaje a teléfono móvil), de las fechas significativas relacionadas con el desarrollo de las distintas convocatorias de ayudas, prestaciones, becas, contratos públicos, ofertas de empleo, oposiciones y demás procesos selectivos que aparezcan publicados en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y/o que estén recogidos en la correspondiente ficha del Sistema de Información.

Este servicio estará disponible, también, para el envío de información general sobre nuevos servicios o campañas en aquellas materias que afecten a un gran número de ciudadanos, y previamente determinadas por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

Para poder prestar este servicio la empresa adjudicataria aportará su propia herramienta de gestión de alertas.

Este servicio de alertas, sin coste alguno para el ciudadano, lo deberá ofrecer el agente 012 cada vez que reciba una consulta relacionada con alguna de las convocatorias indicadas, o bien podrá ser solicitado por el propio ciudadano. En todo caso, el agente deberá explicar de forma clara en qué consiste dicho servicio (gratuidad del servicio, duración de la suscripción a la alerta, forma de aviso, etc.) siguiendo las directrices establecidas por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

2.2.2 Servicio de envío de documentos. El ciudadano, además de obtener la información necesaria sobre un procedimiento o para la realización de un trámite, podrá solicitar al 012 el envío de los formularios, solicitudes o impresos relativos al mismo. El envío, sin coste alguno para el ciudadano, se hará preferentemente por correo electrónico, pudiendo realizarse a petición del ciudadano por correo ordinario. Este servicio deberá ser ofrecido por el agente en las consultas relativas a la tramitación de procedimientos en los que los ciudadanos participen. En el envío electrónico, además de impresos, se ofertará otro tipo de documentos como folletos informativos, publicaciones electrónicas o enlaces de interés. El envío postal se hará por correo ordinario con cargo a la Comunidad de Madrid, sin embargo, la manipulación de impresos (captura desde la página 'web', impresión de documentación, ensobrado u otros) será responsabilidad del adjudicatario.

2.2.3 Servicio de devolución de llamada: Mediante este servicio, los agentes ofrecerán al ciudadano la posibilidad de devolverle la llamada en el plazo máximo de un día hábil, para proporcionarle información que en el momento del primer contacto no se encontraba disponible. Asimismo, el servicio de devolución de llamadas se utilizará para la contestación de consultas recogidas en el contestador automático, fuera de horario, en el caso de caída del sistema, largas colas de espera o cualquier otra incidencia relacionada con la "atención inmediata", incluido cuando los agentes especializados del 012 a quien va dirigida la consulta no estén disponibles en el momento de la llamada. El coste de estas llamadas correrá por cuenta del adjudicatario, englobándose dentro del importe total del contrato.

También se incluyen en este servicio las llamadas necesarias que se requieran realizar a los ciudadanos, para informar de forma proactiva con motivo de alguna campaña promovida por la Administración, o para realizar alguna rectificación de la información proporcionada anteriormente por el 012. Para la realización de estas llamadas se deberá contar con la autorización de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, que acotará este servicio a aquellos ciudadanos que a los que considere más recomendable informarles por teléfono.

2.2.4. Derivación a otros teléfonos de información de la Comunidad de Madrid, o de otras Administraciones Públicas o sus entidades colaboradoras. Cuando el ciudadano requiera información (no disponible en el portal www.comunidad.madrid y quiera contactar por teléfono con una Unidad administrativa de atención telefónica o servicio de información especializada de la Comunidad de Madrid ya existente, los agentes del 012 ofrecerán la posibilidad de derivar automáticamente la llamada a esa Unidad. Los agentes no darán por realizada la derivación hasta asegurarse de que en esa Unidad la llamada es atendida.

Cuando el ciudadano solicite información sobre un número de teléfono que figura en las fichas de organización del portal www.comunidad.madrid, los agentes procederán de acuerdo con el protocolo que la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano establezca al efecto.

Así mismo, cuando el ciudadano demande información que sea competencia de una Administración Pública o sus entidades colaboradoras que no sea la Comunidad de Madrid, se derivará al ciudadano al teléfono de información competente en la materia, de acuerdo a las instrucciones de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

Las distintas unidades de atención telefónica, o Administraciones públicas hacia las que puedan derivarse, en su caso, las llamadas podrán variar o aumentar a lo largo del tiempo de duración del contrato, sin que ello modifique ni incremente el precio del mismo.

Asimismo, el adjudicatario será responsable de adaptar y/o ampliar, en su caso, sus plataformas 'hardware' y 'software', y recursos técnicos y humanos, principalmente será responsable del dimensionamiento de las líneas de voz de su plataforma para facilitar estas llamadas salientes y continuar recibiendo las entrantes para ofrecer esta prestación con los niveles de servicio definidos en la Cláusula 3 ("Niveles de servicio").

El coste de utilización de la infraestructura de telecomunicaciones para la derivación de las llamadas será repercutido al adjudicatario del servicio 012, englobándose dentro del importe total del contrato. El ciudadano asumirá el coste de establecimiento de la llamada, corriendo la empresa adjudicataria con los gastos o consumos adicionales que pudieran producirse de resultas de la derivación.

2.2.5 Servicio de conexiones directas de la plataforma 012 con otras plataformas telefónicas de la Comunidad de Madrid, será a requerimiento de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano. En estos casos, el adjudicatario del contrato deberá facilitar la conexión de la plataforma 012 con otras plataformas telefónicas existentes en la Comunidad de Madrid. Para ello deberá proveer a la plataforma 012 de las infraestructuras, elementos 'hardware' y 'software' necesarios para cubrir estas necesidades.

Con carácter general, para la conexión directa con terceras plataformas se requerirá por parte del prestador del servicio 012 la entrega del tráfico de voz de derivación encapsulado en IP, a fin de transportarlo por la red de datos de la Comunidad de Madrid. La titularidad y el mantenimiento de las referidas líneas de comunicación permanente que se establezcan entre la plataforma 012 y otras plataformas telefónicas serán asumidas por la Comunidad de Madrid y no se repercutirán al adjudicatario del contrato.

2.2.6 Servicio de recogida telefónica de sugerencias, quejas y agradecimientos. Los agentes del 012 ofrecerán a los ciudadanos la posibilidad de recoger por teléfono sus sugerencias o quejas relativas a los servicios que ofrece la Comunidad de Madrid directamente a través de la aplicación informática institucional establecida al efecto. Para ello, los agentes contarán con un perfil especial de acceso a esta aplicación.

2.2.7 Servicio de Cita previa. Los agentes 012 atenderán las peticiones de cita previa relacionadas en aquellas materias que, en función de las necesidades detectadas por la Comunidad de Madrid durante la ejecución del contrato, se determinen por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, añadiéndose a las actualmente en servicio relativas a la obtención de la Tarjeta Transporte Público, para información y asesoramiento sobre la inscripción en el Registro de Uniones de Hecho, para tramitar solicitud de Título de Familias Numerosas, y para los trámites relativos a la fianza de arrendamiento de vivienda.

2.2.8 Sistema de encuesta de satisfacción. El adjudicatario vendrá obligado a definir, desarrollar e implantar un sistema que permita encuestar a los ciudadanos sobre su satisfacción con la atención recibida por parte de los agentes de atención telefónica, y/o demás canales de atención, de acuerdo con las instrucciones de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

El diseño del sistema contemplará los mecanismos de control necesarios para evitar que un mismo ciudadano exprese su opinión más de una vez durante la misma atención. Los datos se volcarán en el sistema, desde donde se podrá realizar su análisis.

2.3. Grabación de información.

El adjudicatario aportará la plataforma tecnológica (ordenadores e impresoras), y el personal necesario para la prestación del servicio de grabación y actualización de las fichas e impresos, incluido en www.comunidad.madrid. Para el desarrollo de este servicio, la Comunidad de Madrid proporcionará los permisos, licencias, y claves de acceso necesarios que permitan el manejo de las bases de datos y aplicaciones que componen el citado sistema (ver Anexo I).

Dadas las variaciones en el volumen de trabajo que se dan en este ámbito, la empresa adjudicataria habrá de prever posibles incrementos circunstanciales en la dotación de personal de grabación. Y en sentido contrario, para situaciones con volúmenes de trabajo reducidos, se podrá utilizar al personal de grabación como agentes del servicio 012.

Cláusula 3. NIVELES DE SERVICIO.

El adjudicatario deberá cumplir, para cada uno de los servicios que se contratan, y con carácter de mínimos, los niveles de atención definidos a continuación. Adoptando en cada momento las medidas de tipo técnico o de recursos humanos que permitan su cumplimiento.

3.1. Servicio de Información y Atención Multicanal.

Servicio	Nivel mínimo requerido
Llamadas entrantes	<ul style="list-style-type: none"> • Cuota de abandono de llamadas igual o inferior a un 10% por tramos horarios. • Recogida de los datos de la llamada: <ul style="list-style-type: none"> - Tema o motivo de la llamada, Consejería en la que se encuadra la consulta. - Resolución dada a la llamada (contestación, derivación, envío de documentación...).
Horario de atención	<p>De Lunes a Viernes no festivos, en horario continuo desde las 8:00 hasta las 22:00 horas.</p> <p>Sábados, Domingos y festivos en horario continuo de 10:00 a 22:00 horas.</p> <p>Fuera de este horario, funcionará un servicio de contestador automático, que recogerá las consultas realizadas. Los ciudadanos serán atendidos en este caso mediante el servicio de devolución de llamada en el plazo máximo de un día hábil.</p> <p>La plataforma atenderá también las llamadas realizadas desde fuera del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid (teléfono 91 580 42 60). El horario de atención de este servicio será el mismo que el definido con carácter general para el 012.</p>
Requisitos cualitativos	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los establecidos en el Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa de la Comunidad de Madrid. • Resolver con eficacia y seguridad las consultas que los ciudadanos tienen en relación con la Comunidad de Madrid, garantizando una atención personal, un trato amable y cortés, y utilizando un lenguaje claro y comprensible. • Maximizar la confianza de los ciudadanos en el servicio prestado.

Número de Puestos	<ul style="list-style-type: none">• Mínimo 123 puestos de agentes con el correspondiente dimensionado adecuado de agentes en función del volumen de llamadas recibidas por tramos horarios, días de la semana y meses, que permita cumplir con los niveles de servicio y atención establecidos en este pliego.• De estos 123 puestos:<ul style="list-style-type: none">• 7 de ellos se dedicaran exclusivamente a atención especializada en mujeres víctimas de la violencia de género.• 4 puestos a atención especializada en Telebiblioteca.• Los 112 puestos restantes se ocuparán por agentes que contarán con la formación necesaria para atender consultas de información general, y de ellos se exigirá, además, formación especializada en cada una de las competencias y materias de acuerdo a lo abajo descrito:<ul style="list-style-type: none">- 12 en Educación.- 4 en Empleo.- 5 en Consumo.- 4 en Inmigración.- 2 en personas mayores.- 5 en Administración Electrónica.• En los puestos referidos se incluyen los coordinadores y responsables de servicio que defina el licitador de conformidad con lo previsto en la cláusula 4 de este pliego.• Igualmente, la empresa adjudicataria tendrá formado a agentes telefónicos en las tareas de grabación descritas anteriormente, para atender puntas de demanda que no puedan atenderse con el personal mínimo establecido.
Accesibilidad	Las características técnicas de la plataforma tecnológica aportada por el adjudicatario habrán de evitar la pérdida de llamadas por cortes producidos en la línea.

Llamadas en espera	<ul style="list-style-type: none"> • Si el tiempo de búsqueda de información por parte del operador es superior a 15 segundos, se dará paso a música o a información general pregrabada, de acuerdo con las instrucciones de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano en cada momento. • En ningún caso el tiempo de espera del ciudadano será superior a los 30 segundos, momento en el que el operador estará obligado a retomar la conversación con aquél. • El número de llamadas en espera se limitará, para que el 99% de las llamadas de los ciudadanos no reciba tono de comunicando. • Se aportará información mensual por franja horaria de: <ul style="list-style-type: none"> - Tamaño dinámico de cola de llamadas. - Número de llamadas rechazadas por saturación del servicio.
Derivación de llamadas	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de derivación de llamada, los agentes del 012 solicitarán el consentimiento del ciudadano, y cuando contesten en el número de destino, se derivará la llamada. • Durante el tiempo que transcurra entre la transferencia de la llamada y la contestación se emitirá música o información pregrabada. • Cuando transcurran 15 segundos sin que el teléfono al que se está derivando la llamada conteste, se retomará el contacto con el ciudadano y se le ofrecerá hacer un segundo intento; en caso de que en este segundo intento no se consiga tampoco derivar la llamada, o de que el ciudadano no quisiera seguir intentando la derivación, se le proporcionará el número para que pueda llamar directamente de acuerdo con el protocolo que establezca la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.
Resolución de llamadas	<p>La consulta del ciudadano se entenderá resuelta cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ciudadano haya obtenido la información solicitada. • El ciudadano haya realizado las gestiones que pretendía.
Respuesta correos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> • Los correos electrónicos recibidos a través del buzón atencionalciudadano@012.madrid.org que requieran de una respuesta de información general se contestarán en el plazo máximo de un día hábil. • Los demás correos se derivarán, en el plazo de un día hábil, a la Subdirección General de Atención al Ciudadano o, bien, a la subplataforma correspondiente, o a la dirección de correo electrónico de la Unidad Administrativa especializada en la materia (consumo, educación, etc.) siguiendo las directrices que se determinen por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

Envío de documentos	<ul style="list-style-type: none"> El envío de impresos o formularios se realizará con una periodicidad diaria, preferentemente por correo electrónico, y si esto no fuera posible por correo postal, y en el día hábil inmediatamente posterior al de la petición del ciudadano, excepto cuando exista algún plazo que justifique un envío en menos tiempo. El agente comunicará al ciudadano el día previsto en el que se realizará el envío.
Envío de otros documentos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> El envío de otro tipo de documentos electrónicos (folletos informativos, publicaciones electrónicas, enlaces, etc.), se realizará con carácter inmediato y, en todo caso, durante el día hábil siguiente a la petición del ciudadano. El agente deberá comunicar al ciudadano cuándo se realizará el envío.
Devolución de llamadas	<ul style="list-style-type: none"> Las consultas que se tramiten por esta vía estarán resueltas en un plazo máximo de un día hábil. El agente deberá hacer un mínimo de tres intentos, en horas diferentes dentro del horario de atención del 012, para contactar con el ciudadano, antes de desistir. Se tendrán en cuenta las preferencias horarias del ciudadano. Se dejará constancia escrita de los intentos realizados.
Líneas telefónicas	<p>El número de líneas telefónicas deberá ser, como mínimo, la suma de los enlaces necesarios para cubrir los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Llamadas entrantes. Derivación de llamadas (cada llamada derivada ocupará dos enlaces). Devolución de llamadas.
Sugerencias, quejas y agradecimientos	<p>Los agentes ofrecerán a los usuarios del servicio 012 la posibilidad de recoger sus sugerencias, quejas y agradecimientos relativos a los servicios que ofrece la Comunidad de Madrid. Para tal fin, los agentes utilizarán la aplicación informática específica de la Comunidad de Madrid. Los agentes deberán cumplimentar adecuadamente, de manera detallada y sin ambigüedades, todos los campos necesarios para hacer posible su tramitación.</p>
Envío de alertas	<p>Se enviarán al ciudadano las alertas por correo electrónico o SMS, en el plazo máximo de un día hábil, a partir de la fecha de publicación de la información solicitada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y/o en la correspondiente ficha de la web madrid.org. La plataforma 012 deberá disponer de una capacidad mínima de envío de 10.000 alertas SMS al día.</p>

3.2. Grabación de información.

Servicio	Nivel mínimo requerido
Puestos a cubrir	4 puestos de grabadores. Uno de los puestos referidos realizará las funciones de coordinador de grabación.
Horario	De lunes a viernes no festivos en horario continuado de 9:00 a 18:00, incluido el mes de agosto, debiendo ampliarse con carácter temporal, a petición de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, derivado de la necesidades urgentes de actualización o grabación de las fichas .
Requisitos cualitativos	<ul style="list-style-type: none">- Diariamente se realizará la introducción y/o modificación en la ficha correspondiente de la información requerida. Grabación y modificación de documentos, impresos o contenidos para su publicación en el portal www.comunidad.madrid siguiendo las directrices que se determinen por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.- La introducción y/o modificación de la información debe ser correcta y completa.- La información se introducirá con un lenguaje claro y fácilmente inteligible.

Cláusula 4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

4.1. Localización.

Dependiendo del tipo de servicio que prestará el adjudicatario y el canal utilizado para su desarrollo, los lugares desde los que se ofrecerán los mismos serán los siguientes:

4.1.1. Servicio de Información y Atención.

El contact center deberá estar ubicado en locales propio y/o alquilado del adjudicatario, debiendo tener en cuenta que, en caso de posible prórroga del contrato, el servicio se prestará en el mismo espacio físico aportado inicialmente.

La sala donde el adjudicatario ubique a los agentes del servicio 012, no podrá ser compartido con los agentes de la empresa adjudicataria dedicados a otros servicios distintos del previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, realizando una distribución de espacios entre los agentes encargados de la prestación de los diferentes servicios incluidos en el contrato 012, que satisfaga las necesidades de compartimentación y confidencialidad. Debe igualmente estar preparada para asumir un aumento significativo de las consultas por los diferentes canales, tanto de forma permanente

debido a un aumento de la demanda de los servicios, como durante unos periodos limitados, causados por campañas puntuales.

La superficie, en metros cuadrados disponibles por teleoperador, ha de ser suficiente, adecuada y con las condiciones de privacidad convenientes que garanticen la prestación de un servicio de calidad a los ciudadanos (individualidad, confidencialidad y anonimato).

Para garantizar la confidencialidad y especialidad de la atención prestada en materia de mujeres víctimas de la violencia de género se deberá garantizar un espacio diferenciado y separado del resto de agentes, debiendo en todo caso estar situado en el mismo espacio físico que el resto de agentes.

Todas las personas que, por cuenta del adjudicatario, atiendan directamente a los ciudadanos en el teléfono deberán identificarse con su nombre y primer apellido al inicio de la conversación y en cualquier momento que su interlocutor lo requiera. Así mismo, el Director del Servicio y los coordinadores deberán estar identificados con su función en los casos en que así se requiera desde la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

El adjudicatario deberá aportar todo el mobiliario necesario para la puesta en marcha y correcto funcionamiento del servicio. El coste de la dotación necesaria del local, así como de las instalaciones técnicas y físicas necesarias para la prestación del servicio, correrán a cargo del adjudicatario. El adjudicatario será responsable de los servicios básicos de las instalaciones tales como la limpieza, luz, agua, calefacción y seguridad. Correrá por cuenta del adjudicatario la adquisición e instalación de los consumibles necesarios para el desarrollo de las funciones y la gestión diaria del servicio del 012. Así mismo el adjudicatario aportará la cartelería interior que identifique claramente el servicio 012, y sus diferentes servicios, que será previamente validado por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

El local deberá cumplir con todas las condiciones y requisitos que la normativa estatal, autonómica o local exija, obligándose asimismo el adjudicatario a solicitar todas las autorizaciones pertinentes para el ejercicio de las actividades propias de la explotación de un servicio de atención telefónica, estando a su cargo el pago de las licencias y tasas que sean necesarias.

4.1.2. Grabación de información.

El personal destinado a la grabación y actualización de información prestará sus servicios en los puestos de trabajo dispuestos a tal efecto por la empresa adjudicataria, en una zona aislada y separada del resto de la plataforma de Atención Telefónica para garantizar la prestación de un servicio de calidad.

No obstante, la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano podrá solicitar a la empresa adjudicataria que, de modo temporal y por circunstancias excepcionales debidamente motivadas, como volumen de datos a grabar, o cambios en el protocolo de grabación, el citado personal preste los servicios de grabación en instalaciones propias de la Comunidad de Madrid para asegurar la adecuada prestación del servicio. En este caso, el personal de la empresa adjudicataria que se desplace deberá estar identificado en todo momento con distintivo que le identifique como personal de la empresa.

El Director del servicio por parte de la empresa adjudicataria se desplazará con este personal a las dependencias de la Comunidad de Madrid para dictar las oportunas instrucciones a dicho personal, siendo por cuenta de la empresa adjudicataria los gastos transporte, alojamiento y manutención del personal de la misma que deba acudir a estas reuniones. Esta circunstancia en ningún caso provocará que se considere personal de la Comunidad de Madrid.

4.2. Recursos Humanos.

Todo el personal del 012, mínimo 127, descritos en la cláusula 3, incluidos los del servicio de información y atención, y los del servicio de grabación, no simultaneará su actividad dentro del mismo horario con otros servicios o campañas de la empresa adjudicataria ajena al servicio 012 de la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria deberá asegurar en todo momento la idoneidad del personal que presta el servicio. En este sentido, deberá adoptar en todo momento las medidas oportunas que aseguren la calidad de la prestación que dependa de las capacidades y actitudes del personal tanto durante el periodo de integración como en momento posterior.

Las clasificaciones requeridas del personal que prestará los servicios estarán de acuerdo con las recogidas en el Convenio Colectivo estatal vigente del sector de Contact Center y la legislación laboral aplicable. El adjudicatario deberá facilitar a cada uno de sus agentes y otro personal que intervenga directamente en la atención al ciudadano, mediante una tarjeta inteligente u otro mecanismo, un certificado electrónico individual admitido por la Comunidad de Madrid con la finalidad de permitir su acceso a los sistemas de información relacionados con el servicio que lo requieran. En todo caso, el mecanismo utilizado debe identificarle como personal externo a la Comunidad de Madrid.

4.2.1. **Perfiles de los puestos.**

A continuación se describen los perfiles y funciones de cada uno de los puestos propuestos:

***Director del servicio 012.**

Es el responsable de éste ante la Comunidad de Madrid. Su perfil será el de un gestor de proyectos con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales de la empresa, en jornada completa de 39 horas semanales.

Requisitos:

Titulación:

- Titulado Universitario mínimo de grado medio (Diplomado o equivalente).

Experiencia demostrable:

- Experiencia de más de 4 años en dirección de proyectos similares.
- Experiencia en la operativa y procedimientos de la Administración Pública.
- Capacidad de liderazgo, organización, comunicación y trabajo en equipo.
- Perfecto conocimiento del idioma español
- Manejo de herramientas informáticas, a nivel avanzado.
- Dedicación exclusiva al proyecto.

Funciones:

1. Responsable del funcionamiento del servicio 012 en la empresa e interlocutor con el Responsable del Proyecto.
2. Consecución de los objetivos definidos y en los plazos previstos.
3. Gestión y comunicación de incidencias y/o cambios que puedan surgir en la dinámica de la gestión del personal de forma continua.
4. Facturación del servicio y responsable/coordinador de las previsiones de carga de trabajo mensual.
5. Responsable de la observancia de los procedimientos/protocolos establecidos.
6. Responsable de las licencias y de las gestiones de mantenimiento de los servicios técnicos que se recogen en el pliego.
7. Elaboración de propuestas de mejora del servicio del 012. Deberá asesorar y colaborar con los responsables de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano en la mejora del funcionamiento de los servicios, con objeto de asegurar el cumplimiento de los objetivos del mismo.
8. Elaboración/supervisión de 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 Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.
9. Coordinación con la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano para realización de las auditorías internas o externas que medirán los aspectos cualitativos del servicio.
10. Colaboración y participación con el Responsable de Formación y Calidad en el diseño de cursos de formación, presentando propuestas de sus contenidos y una memoria y evaluación de los mismos.
11. Elaborar informes sobre las circunstancias de hecho relativas a las sugerencias y reclamaciones formuladas por los ciudadanos en relación con servicios prestados por el adjudicatario.

El Director del Servicio 012 deberá estar, en todo momento, localizable por los responsables de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano. Debiendo comunicar, a efectos informativos, al responsable del contrato designado por parte de la Comunidad de Madrid las ausencias.

*** Supervisor de formación:**

Se requieren 1 técnico de Formación con categoría de Titulado Medio, en jornada completa de 39 horas semanales.

Requisitos:

Titulación:

- Titulado Universitario mínimo de grado medio (Diplomado o equivalente).

Experiencia demostrable:

1. Experiencia de al menos 3 años en formación y calidad.
2. Manejo de herramientas informáticas.
3. Perfecto conocimiento del idioma español.
4. Dedicación exclusiva al proyecto.

Funciones:

1. Desempeño de labores de apoyo al Director del Servicio 012 en el ejercicio de sus funciones.
2. Sustitución del Director del Servicio 012 en casos de ausencia, vacante o enfermedad.

3. Planificación de auditorías internas.
4. Elaboración de Informes de resultado.
5. Coordinación y planificación de las actuaciones relativas a la calidad del servicio, gestión de recursos humanos y formación.

Desde el punto de vista de Formación:

- Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato desde el punto de vista de formación.
- Elaborar un plan de formación inicial y permanente del personal que trabaje para la prestación de los servicios.
- 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.
- Coordinar y supervisar a los técnicos de formación.
- Elaborar propuestas de mejora en los planes de formación.

*** Coordinador**

Es el responsable de la gestión administrativa, y de la supervisión de las funciones de los agentes del 012.

Requisitos:

Titulación:

Titulación de Bachiller o equivalente, en jornada completa de 39 horas semanales.

Experiencia demostrable:

- Experiencia demostrable de al menos 3 años en puestos de similares características.
- Experiencia y conocimientos ofimáticos a nivel avanzado.
- Experiencia en la utilización de bases de datos para la prestación de servicios de información a terceros.
- Capacidad de comunicación.
- Aptitud para la solución de problemas.
- Capacidad para la coordinación de equipos.
- Dedicación exclusiva al proyecto.

Funciones:

1. Tendrán las mismas funciones que los agentes de Atención Telefónica.
2. Conocimiento del manejo de aplicaciones especiales, programación de la unidad de voz, escucha de agentes, grabación de anuncios o locuciones del 012, estadísticas de plataforma, intervenciones básicas del ACD, manejo y envío de correos electrónicos a dependencias de la Comunidad de Madrid.
3. Comunicación con el Director del Servicio 012, avisando de averías, colaborando en la difusión de comunicaciones y gestionando los asuntos urgentes de forma conjunta.
4. Velar continuamente por el cumplimiento de las cargas de trabajo demandadas al servicio 012 por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, por tramos horarios, buscando las sustituciones oportunas cuando las cargas de horario estén sujetas a actuaciones de variabilidad de cara a un cumplimiento de las previsiones.

5. Coordinación de consultas para la retroalimentación de la base de datos con el fin de mantener actualizada la información.
6. Supervisión de las contestaciones a las consultas realizadas por los ciudadanos a través del correo electrónico. Corrección de errores en la información. Revisión del formato del correo.
7. Detección de necesidades de formación y de protocolos de actuación, comunicándoselo al Responsable de Formación.
8. Asistencia a la formación.
9. Monitorización de las consultas y apoyo a los agentes en la resolución de consultas, y en caso de llamada conflictiva, sustituirán al agente, dominando las técnicas de asertividad y de control emocional.
10. Elaboración de informes de seguimiento (de agentes y de los servicios prestados).
11. Comunicar a la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano la detección de anomalías, contradicciones o novedades de información.
12. Formular periódicamente propuestas relativas a la introducción de mejoras en la calidad de los servicios, la eficacia en la prestación y la implantación de nuevos servicios.

*** Agentes de atención telefónica.**

El perfil requerido para la prestación del servicio de atención telefónica tendrá las siguientes características:

Titulación:

- Formación mínima de Bachiller o equivalente

Experiencia demostrable:

- Experiencia demostrable de al menos 1 año en puesto de similares características.
- Experiencia y conocimientos ofimáticos a nivel avanzado.
- Experiencia en la utilización de bases de datos para la prestación de servicios de información a terceros. En este sentido, aportarán destreza en la acotación de la información utilizando búsquedas complejas.
- Facilidad de expresión y capacidad de síntesis para la recogida de información, así como capacidad de resolución, rapidez en la solución de problemas, y tomas de decisiones.
- Perfecto conocimiento del idioma español.
- Formación específica en información y atención al público.
- En el caso de los agentes formados para atención especializada en materia de inmigración, se exigirá conocimiento y experiencia en atención de llamadas en los idiomas inglés, francés y rumano.

El servicio de atención telefónica de la Comunidad de Madrid deberá estar compuesto por personas respetuosas, tolerantes, empáticas, pacientes y con capacidad suficiente para escuchar, comunicarse y mantener siempre la “sonrisa telefónica” y garantizar la objetividad en la respuesta.

Funciones:

1. Atender al ciudadano usando adecuadamente los sistemas telefónicos e informáticos del teléfono 012, del portal www.comunidad.madrid, y los portales oficiales de otras Administraciones Públicas o sus entidades colaboradoras que sea necesario consultar para proporcionar la información solicitada por el ciudadano.

2. 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 y asistiendo a la formación necesaria.
3. Consultar a los coordinadores en caso de duda, información conflictiva o peticiones de urgencia.
4. Ofrecer al ciudadano los servicios multicanal cuando sea oportuno.
5. Avisar al coordinador y cederle la llamada cuando el grado de conflicto emocional con el ciudadano sea alto.
6. Transferir las llamadas a los agentes con idiomas de la plataforma cuando así se requiera.
7. Asistir a la formación cuando así se requiera.
8. Cualquier otra función de naturaleza análoga siempre que sea necesaria para el buen funcionamiento del mismo.

***Agentes de atención telefónica especializados en las materias señaladas en las cláusulas anteriores.**

Tendrán el mismo perfil y las mismas funciones descritas anteriormente para los agentes de atención telefónica, pero además de la información general proporcionarán información especializada y/o particular en las materias indicadas en las cláusulas anteriores para lo que deberán poseer formación específica en esas materias.

***Agentes de atención a las mujeres víctimas de la violencia de género.**

El perfil:

- Licenciatura en Psicología.
- Experiencia mínima de 6 meses en información y atención al público.
- Formación o experiencia específica en materia de Violencia de Género.

Funciones:

1. Atender las llamadas de mujeres víctimas de la violencia de género que sean derivadas del 016, o se reciban directamente en el 012, usando adecuadamente los sistemas telefónicos e informáticos del teléfono 012.
2. Uso adecuado de la información que se maneja en el servicio, guardando la confidencialidad necesaria.
3. Consultar a los coordinadores en caso de duda, o información conflictiva.
4. Derivación de la llamada al 112 en caso de emergencia.
5. Avisar al coordinador y cederle la llamada cuando el grado de conflicto emocional con el ciudadano sea alto.
6. Asistir a la formación cuando así se requiera.
7. Cualquier otra función de naturaleza análoga siempre que sea necesaria para el buen funcionamiento del mismo.

***Coordinador/a de la subplataforma de Mujeres Víctimas de la Violencia de Género.**

El perfil:

- Licenciatura en Psicología.
- Formación o experiencia específica en materia de Violencia de Género

Funciones:

1. Tendrán las mismas funciones que los agentes de Atención Telefónica.

2. Conocimiento del manejo de aplicaciones especiales, programación de la unidad de voz, grabación de anuncios o locuciones del 012, estadísticas de plataforma, intervenciones básicas del ACD, manejo y envío de buzones a dependencias de la Comunidad de Madrid.
3. Comunicación con el Director del Servicio 012, avisando de averías, colaborando en la difusión de comunicaciones y gestionando los asuntos urgentes de forma conjunta.
4. Velar continuamente por el cumplimiento de las cargas de trabajo demandadas al servicio 012 por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, por tramos horarios, buscando las sustituciones oportunas cuando las cargas de horario estén sujetas a actuaciones de variabilidad de cara a un cumplimiento de las previsiones.
5. Supervisión de las contestaciones a las consultas realizadas por los ciudadanos a través del correo electrónico
6. Detección de necesidades de formación y de protocolos de actuación, comunicándoselo al Responsable de Formación.
7. Asistencia a la formación.
8. Apoyo a los agentes en la resolución de consultas, y en caso de llamada conflictiva, sustituir al agente, dominando las técnicas de asertividad y de control emocional.
9. Elaboración de informes de seguimiento (de agentes y de los servicios prestados).

***Agentes de atención para la e-administración.**

Perfil:

- o Título oficial de Técnico especialista informático, FP II o equivalente
- o Experiencia de al menos 6 meses con éxito en las funciones descritas, preferentemente en el sector. o Experiencia en ingeniería de hardware y software. o Experiencia en base de datos. o Experiencia en redes de voz y datos. o Experiencia en telefonía y centralitas. o Experiencia en sistemas de información y aplicativos de programas de la Administración. o Conocimiento de la estructura y organización de la Administración Autonómica, Local y Estatal, de Madrid.
- o Disponibilidad para trabajar a turnos y dedicación exclusiva.

Funciones:

1. Registrar todas las incidencias/peticiones de mejoras al sistema realizadas por los usuarios.
2. Resolver en primer nivel las consultas o problemas cuya solución sea posible por vía telefónica, chat o correo electrónico.
3. Conseguir del usuario, cuando sea preciso, toda la información necesaria para la resolución en segundo nivel.
4. Identificar los recursos necesarios para la asignación de incidencias al segundo nivel.
5. Realizar el seguimiento de los problemas hasta su resolución.
6. Comunicar a los usuarios el estado de las incidencias registradas.
7. Proponer soluciones para que sean validadas por el Responsable del Área u Operador Avanzado.
8. Cerrar las incidencias en la herramienta de Gestión de Incidencias, una vez comprobada su resolución con el usuario final.

*** Personal de grabación.**

El perfil del personal dedicado a la grabación de contenidos reunirá como mínimo las siguientes características:

- o Titulación de Bachiller o equivalente.
- o Conocimientos informáticos a nivel de usuario avanzado.
- o Experiencia en la grabación de datos y el tratamiento de imágenes para la inclusión en bases de datos como ficheros asociados.

- Experiencia en el manejo de gestores de contenidos y elaboración de documentos PDF y otros similares.
- Experiencia en navegación por Internet.

Funciones:

1. Grabación y actualización de información en fichas web y/o en otros formatos similares del portal www.comunidad.madrid a través de las aplicaciones informáticas de la Comunidad de Madrid.
2. Elaboración de impresos descargables a través de las aplicaciones informáticas de la Comunidad de Madrid.
3. Cualquier otra función de naturaleza análoga siempre que sea necesaria para el buen funcionamiento del mismo.

4.2.2. Planificación de recursos humanos:

Para el adecuado desarrollo del servicio objeto del presente Pliego, el adjudicatario, como responsable de su gestión, utilizará el personal que sea preciso, desde el inicio del contrato, en función de la carga de trabajo existente en cada momento, al objeto de cumplir con los niveles de atención y los parámetros de calidad que se establezcan por los responsables de la Dirección General Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

La empresa adjudicataria deberá tener previsto la asunción de un incremento de personal, tanto de forma permanente como durante periodos limitados, que por necesidades del servicio sea preciso para ocupar simultáneamente los puestos que sean necesarios hasta el máximo de los 123 puestos de información y atención existentes, de modo que permita atender las consultas cumpliendo el nivel de atención exigido.

La empresa adjudicataria será la que organice y planifique el servicio, sin perjuicio de que se determine un mínimo de dimensionamiento del servicio por parte de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

En particular, la distribución simultánea de los agentes de información y atención deberá realizarse de tal forma que un mínimo de 56 de ellos presten el servicio en turno de mañana en la franja comprendida entre a las (de 10:30 horas a 14:30 horas) y 25 de ellos en turno de tarde (de 14:30 horas a 20:00 horas).

En la Subplataforma de atención a Mujeres Víctimas de la Violencia de Género, el licitador deberá presupuestar la organización del servicio, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y librajes, establece la normativa laboral aplicable, para que de forma permanente y a lo largo de todo el horario continuado de atención telefónica, tanto de lunes a viernes como sábados, domingos y festivos, esté siempre atendido por, al menos, 2 Agentes Psicólogos/as.

4.2.2.a).Equipo de refuerzo.

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal de refuerzo seleccionado y formado para actuar en caso de sustitución de bajas diarias, vacaciones, permisos o requerimientos de puntas de la demanda. Los costes de sustitución de personal serán a cargo de la empresa adjudicataria.

En caso de sustitución por vacaciones, permisos y demás situaciones que requieran autorización previa por parte de la empresa para su disfrute, la sustitución, del personal deberá realizarse desde el mismo día en que se produce la situación que da lugar a la sustitución.

4.2.2.b).Selección de personal.

La empresa adjudicataria será responsable de la selección de personal según los perfiles indicados en estos pliegos.

La Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, será informada de la marcha de todo proceso selectivo constatando, al final del mismo, el cumplimiento de los requisitos exigidos al personal seleccionado según el presente pliego. Asimismo, el adjudicatario informará, mediante los oportunos informes mensuales, de las modificaciones (rotación, altas y bajas) y sustituciones de plantilla.

El adjudicatario deberá garantizar, en todo momento, la atención al ciudadano y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, mediante el dimensionamiento del servicio, y teniendo prevista la sustitución inmediata en los casos de ausencia, baja, vacante, enfermedad, etc.

Los responsables de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, sin necesidad de previo aviso, podrán personarse en la plataforma dónde se preste el servicio y recabar del Director del Servicio 012 o del Adjunto al Director, de los coordinadores y de los agentes cuanta información estimen pertinente.

4.2.2.c). Organización del servicio.

El adjudicatario, en los tres primeros días desde la formalización del contrato, presentará la estructura organizativa que integrará el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio, en la que se incluirán los roles de sus integrantes, así como las funciones y actividades que realizarán en el desempeño diario de los servicios.

En este sentido el adjudicatario deberá incluir, al menos:

- * Segmentos o grupos en que se divide el equipo de trabajo junto a las funciones y actividades de cada uno de ellos.
- * Composición de los segmentos, número de personas mínimas que lo formarían y responsabilidades de cada uno de los grupos.
- * Perfiles técnicos de los integrantes de cada uno de ellos.

Cualquier cambio de la estructura de personal directivo así como de coordinadores de las distintas áreas, se realizará previa comunicación a la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

En el caso de huelga legal, la entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano sobre la incidencia de la misma en el servicio, y de las medidas adoptadas para el menor impacto en el mismo. Una vez terminada la jornada y/o jornadas de huelga, se enviará un informe completo del desarrollo, y seguimiento de la huelga así como del impacto en el servicio de atención e información al ciudadano.

La empresa adjudicataria informará al ciudadano de la existencia de la huelga y su incidencia en el servicio prestado, mediante locución en el caso del teléfono 012, y mensaje en el caso del chat, y correo electrónico. La información se proporcionará desde el comienzo de la huelga.

En todo caso, el contenido de la locución y del mensaje será previamente validado por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

4.2.3. Otras condiciones relativas al personal: condiciones laborales.

Las condiciones laborales se ajustarán a lo establecido en el Convenio Colectivo estatal vigente del sector de Contact Center y en toda la legislación laboral aplicable, incluyendo los aspectos relativos a la asunción de personal. En todo caso:

- El personal que preste el servicio de información y atención, así como el personal de grabación dependerán, en materia laboral, exclusivamente del adjudicatario, que deberá cumplir con las obligaciones vigentes tanto laborales como de seguridad social y salud laboral. En ningún caso la Comunidad de Madrid asumirá responsabilidad alguna respecto al personal del adjudicatario. El personal de la empresa adjudicataria del presente contrato en ningún caso se considerará personal de la Comunidad de Madrid y 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.
- El adjudicatario no podrá repercutir en el importe del contrato 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 si lo ha sido de pactos o acuerdos de cualquier razón.
- El personal deberá ser contratado aplicando el artículo 18 del Convenio Colectivo de Contact Center.

4.2.4. Formación.

El adjudicatario deberá disponer de una sala de formación con las condiciones y con la infraestructura que se indican en este apartado. Dicho entorno de formación deberá estar acondicionado y disponible para poder cumplir con los requisitos de formación.

La sala de formación tendrá una dimensión que permita como mínimo la formación simultánea de 20 puestos con su correspondiente mesa y ordenador personal, los cuales estarán conectados a las aplicaciones de la Comunidad de Madrid.

Se deberá disponer como mínimo de:

- Herramientas y equipos de proyección para la formación multimedia.
- Material audiovisual: transparencias, diapositivas.
- Texto de material de consulta.
- Dispositivos y/o material para la evaluación de la acción formativa.

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato diseñará un **Plan de Formación Integral** del personal necesario para la realización de los servicios objeto de contrato.

El citado Plan deberá obtener la aprobación por parte de los responsables de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, y será considerado como punto de partida para la elaboración del plan definitivo de formación.

Este programa deberá incluir como mínimo el siguiente contenido:

- * Objetivo general del Plan de Formación.
- * Segmentos o grupos a los que va dirigido el Plan y objetivos concretos que se establecen para cada uno de ellos.

- * Metodología que se utilizará para las distintas acciones formativas y personal que impartirá estas acciones. En este sentido, el formador o formadores que impartirán las acciones de formación, deberán acreditar experiencia y amplios conocimientos para el desempeño de esta actividad.
- * Relación de las acciones concretas de formación (tanto iniciales como posteriores), detallando tanto los objetivos de la misma como las partes y contenidos que la componen, documentación que se entregará a los asistentes, calendario previsto de impartición y duración de las acciones, que se clasificarán en acciones de formación inicial, continua y de reciclaje.
- * Lugar de realización de las acciones de formación.

Cualquier acción formativa, incluida la inicial, debe llevarse a cabo por la empresa adjudicataria, pudiendo participar el personal de la Comunidad de Madrid que se designe por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, en los casos en que así se considere oportuno.

Lo expuesto en el presente Pliego son los mínimos que se deben garantizar, siendo la empresa adjudicataria la encargada de aumentar las horas de formación cuando sea necesario.

Este Plan de Formación deberá incluir, al menos:

Formación inicial.

100 horas de formación inicial por persona, que se determinará por materias en el plan de formación, y va dirigida al personal de nueva incorporación, que no podrá prestar el servicio hasta que haya recibido la misma.

El curso de Formación inicial se estructurará en las siguientes fases:

***Fase I:** Organización y competencias de la Comunidad de Madrid. Normativa referida a la Atención al ciudadano. Protección de datos de carácter personal. Directrices a seguir en la atención por los diferentes canales, que se definirán con el adjudicatario.

***Fase II:** Adquisición de conocimientos específicos propios del puesto de trabajo. Para cada uno de los perfiles definidos se impartirán acciones de formación específicas.

***Fase III:** Perfeccionamiento en servicios de atención al ciudadano, mantenimiento de bases de datos y formación en trámites especializados, en aquellos casos en los que se aplique.

El adjudicatario deberá proveer los medios extraordinarios que sean necesarios para mantener los niveles de servicio requeridos en este pliego, cuando el personal habitual asista a las acciones formativas.

Los asistentes a los cursos de formación evaluarán su grado de satisfacción con los mismos a través de un cuestionario que el adjudicatario diseñará a tal efecto.

Formación continua.

Estará dirigida a todo el personal de la plataforma y su objetivo es la asimilación de nuevos conocimientos, procedimientos y análisis de la problemática de las llamadas en el servicio 012 o de nuevos servicios o campañas, mejoras y modificaciones de los actuales servicios, así como el desarrollo de técnicas de mejora de llamadas y servicios concretos.

Se estima que deberá proporcionarse una formación mínima continua de 20 horas al año por cada Agente y Coordinador.

Formación para el reciclaje

La formación para el reciclaje tiene como objetivo la mejora de las habilidades necesarias para el desempeño del puesto, así como acciones formativas de refuerzo en los distintos ámbitos, y que previamente han sido evaluadas.

Se estima que deberá proporcionarse una formación mínima de reciclaje de al menos 10 horas al año por cada Agente y Coordinador.

Formación de actualización nuevos contenidos.

El Plan de Formación deberá contemplar un método de actualización y revisión de contenidos, para aquellas personas que han estado ausentes por motivo de vacaciones, permisos, licencias, enfermedad o cualesquiera otras circunstancias. De ningún modo estos agentes/coordinadores/supervisores podrán atender llamadas hasta tanto, no hayan recibido la formación necesaria durante el tiempo que se precise y que le permita prestar de nuevo un servicio con los niveles de calidad establecidos.

Formación y revisión de la información diaria.

Diariamente se repasarán las novedades, publicaciones en BOCM, destacados, campañas, revisión de incidencias día anterior, dudas, etc. que permitan disponer del conocimiento actualizado, pormenorizado y completo de la información.

La asistencia del personal a la formación en ningún modo debe repercutir en el dimensionamiento de los puestos de atención necesarios para alcanzar los niveles de calidad establecidos. Será por cuenta de la empresa adjudicataria los gastos transporte, alojamiento y manutención.

Los asistentes a los cursos de formación evaluarán su grado de satisfacción con los mismos a través de un cuestionario que el adjudicatario diseñará a tal efecto.

Los responsables designados por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano podrán asistir a las acciones formativas para supervisar el nivel de los contenidos y metodología empleada.

Mensualmente, la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano realizará, en locales de la Comunidad de Madrid, ubicados en el municipio de Madrid, sesiones de formación relativas a nuevos servicios o campañas, o a mejoras y modificaciones de los actuales servicios. En estas sesiones deberán estar presentes, al menos, el Director del Servicio, y los Coordinadores, así como otro personal que la empresa adjudicataria considere conveniente.

Igualmente, la empresa adjudicataria, en el plan de formación tendrá en cuenta, la asistencia de los agentes a jornadas, actos, y similares, que la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano considere de interés para ampliar la formación de estos y para la mejora del servicio, siendo, también en este caso por cuenta de la empresa adjudicataria los gastos transporte, alojamiento y manutención.

Cláusula 5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS.

Las infraestructuras y la plataforma tecnológica necesarias para la prestación del servicio así como su mantenimiento serán responsabilidad de la empresa adjudicataria. Esto incluye, tanto los

inmuebles donde se presta el servicio, como el mobiliario, medios informáticos (hardware y software), elementos de comunicaciones y cualquier otro elemento que pudiera ser necesario para la prestación adecuada del servicio.

El adjudicatario deberá aportar una plataforma tecnológica adecuada para dar respuesta a los servicios recogidos en la Cláusula 2, teniendo en cuenta como mínimo, el volumen de llamadas especificado en el Anexo I y con los niveles mínimos requeridos en la Cláusula 3 de este Pliego. Dicha plataforma habrá de incluir, con carácter mínimo, los siguientes componentes:

El modelo tecnológico del 012 responde a un Centro de Atención de llamadas (Contact Center) que tiene integrada la telefonía y la informática en el PC del agente del servicio 012 a través de un servidor de integración (CTI).

La telefonía accede desde el 012 red inteligente, se distribuye a través del distribuidor de llamadas ACD y se integra en el servidor de integración de telefonía e informática (CTI). El Distribuidor automático de llamadas ACD tecnología IP y un sistema de respuesta vocal interactiva (IVR) deberán realizar funcionalidades de operadora automática, con diálogos flexibles y permitir un enrutamiento inteligente de llamadas y transferencia para derivarlo al agente más adecuado, en base no sólo a datos operacionales sino también en base a la razón de la llamada o necesidades de priorización de las mismas, con acceso previo del agente a los datos de la llamada; las funciones de codificación del tipo de llamadas para la explotación posterior de información, acceso a base de datos de encuestas de calidad; distribución automática de llamadas y creación de colas, y que permita que se encamine las llamadas directamente a teleoperadores específicos y a otros teléfonos; mensajes de espera para llamadas en cola; música en espera; encuestas al finalizar la llamada, posibilidad de control ACD desde puestos de supervisión; grabación de mensajes, buzones de voz, registro de tráfico y tarificación.

El IVR dispondrá de un menú mínimo de tres opciones, debiendo poder ampliarse, a requerimiento de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano. El desarrollo de estas funcionalidades correrá a cargo del adjudicatario. Así mismo la plataforma deberá realizar tareas de tipificación compleja por llamada en función de las necesidades definidas por cada uno de los dos niveles de atención (general y especializada) detallados en la cláusula 2.

Así mismo, se facilitará por la empresa adjudicataria a los responsables designados por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano un mecanismo que le permita realizar escuchas remotas on-line de las conversaciones entre ciudadanos y agentes

Primarios en número suficiente, al menos cinco, con 30 canales cada uno, para asegurar la adecuada gestión del tráfico de llamadas y prestación del servicio. El adjudicatario deberá presentar en su oferta el número total de 150 canales. La propuesta realizada deberá ser concordante con la dimensión del número de agentes propuestos por el adjudicatario y datos de evolución del tráfico de llamadas.

Línea de comunicaciones IP y un 'router' con las dependencias de la Comunidad de Madrid para el acceso a las bases de datos correspondientes, con un ancho de banda que permita las prestaciones equivalentes a las de un segmento Ethernet de 100 Mbps. Las líneas de comunicación de datos entre las instalaciones de la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid deberán ser contratadas por la empresa adjudicataria. Deberá tener contratadas

dos líneas de datos con una capacidad mínima de 2 Mbps síncronas cada una, y cada línea deberá estar redireccionada a diferentes centrales.

Estaciones de trabajo tipo PC con todos los elementos necesarios para el buen funcionamiento del servicio (Disco duro de al menos 250 Gb de capacidad de almacenamiento, memoria 4 GB de RAM). En todo caso el adjudicatario debe asegurar la suficiencia de recursos del puesto de trabajo a lo largo de la vida del contrato en términos de que todas las aplicaciones pertinentes puedan ejecutarse sin ningún contratiempo. Asimismo la plataforma deberá contar con al menos dos impresoras, una de ellas en color, un escáner y un fax.

Los coordinadores y el personal de grabación deberán contar con una cuenta de correo con capacidad suficiente para enviar y recibir correos con archivos de hasta 1 GB de capacidad por cada correo. Deben disponer de lectores de CD/DVD, Internet Explorer v11, Adobe Acrobat Writer, Software Antivirus y Cortafuegos.

Componentes de monitoreo, supervisión (escucha de llamadas), seguimiento de información, ayuda interactiva, y otros similares.

Con carácter general, la plataforma ofertada debe ser capaz de ofrecer los siguientes servicios:

- Servicio de información, sobre los servicios prestados por la Administración Pública o sus entidades colaboradoras.
- Servicio de tramitación y campañas.
- Servicio de transferencia de llamadas.
- Servicios automatizados del 012.
- Llamadas salientes a los ciudadanos.
- Envío de SMS a los ciudadanos.
- Integración multicanal.
- Servicio de chat.

De manera especial, la plataforma aportada deberá proveer información sobre la actividad del contact center en tiempo real, fácilmente accesible, fácil de exportar, completa y fiable. Los informes suministrados tendrán que ofrecer informes detallados homogéneos a nivel de ACD, IVR y canales de comunicaciones (Voz, correo electrónico, Chat, alertas...). Asimismo deberá ser de fácil acceso, generación y parametrización de *reports* mediante un cliente de *reports* integrados en un navegador web. Para lo cual se debe contar con unas herramientas avanzadas de *reporting*, *business intelligence* u otras herramientas con funcionalidades similares con las que se puedan realizar análisis de tendencias y patrones de llamadas, generación de reportes estándar y personalizados. Se requiere un sistema de *reporting* avanzado y configurable. Se tiene que poder extraer *reports* que reflejen la actividad del servicio tanto a nivel de llamadas como de cada una de las gestiones realizadas a los ciudadanos por los diferentes canales (voz, correo electrónico, web, fax y otros). La aplicación tiene que tener la posibilidad de crear un cuadro de mandos, integrando datos de las diferentes tecnologías (ACD, CTI e IVR). En el caso de que la Comunidad de Madrid, decidiera utilizar alguna de sus herramientas de cuadro de mando, el adjudicatario deberá integrarse con ella mediante la incorporación de los datos requeridos que de manera orientativa y no exhaustiva son: código postal, sexo, Consejería de la que se solicita información, materia objeto de la información, municipio desde el que se solicita la información y todos los demás datos que, a lo largo de la ejecución del contrato, se indiquen desde la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

Además el adjudicatario deberá proporcionar una potente herramienta de seguimiento y análisis de los indicadores clave de gestión del 012, de tal forma que la herramienta de cuadro de mando permita representar los indicadores de negocio, además de mediante la tradicional generación de informes exportables (*reporting, charting, etc.*), de forma territorializada, mediante intuitivos mapas. Que posibilite además, la combinación de información territorial estructural con indicadores propios de gestión, de forma conjunta y con gran sencillez, permitiendo operar con ellos, combinar, filtrar, comparar, etc. Debe ser un servicio de acceso web y con un interfaz de fácil uso.

Plan de actualización de equipos informáticos. La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo del mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma tecnológica que haya ofrecido. En este aspecto, se exigirá que la empresa adjudicataria cuente con flexibilidad para acometer las actualizaciones necesarias en materia de sistemas operativos, aplicaciones ofimáticas, licencias de uso y otros elementos utilizados para la atención al ciudadano, para lo cual deberán contar con un plan de actualizaciones de equipos informáticos. La empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento técnico de los equipos informáticos – hardware y software – utilizados por sus agentes.

En el momento de inicio del contrato la antigüedad máxima de los equipos no podrá ser superior a 2 años.

El Plan de Contingencias (alimentación ininterrumpida, sistemas de '*backup*', u otros) para evitar interrupciones del servicio de atención tanto por teléfono, como por correo electrónico y chat, causadas por caídas del servicio telefónico u otras circunstancias ajenas al servicio. El plan de contingencias incluirá un Sistema de Alimentación Interrumpida que mantenga conectados el 100% de los dispositivos. Igualmente dispondrá de una ACD de emergencia con un mínimo de 60 canales. También el adjudicatario deberá aportar un servicio de mantenimiento de la plataforma 7x24.

La plataforma permitirá la automatización de tareas tales como:

- Envío de SMS a ciudadanos adscritos a diversas alertas del 012 de Atención al ciudadano.
- El adjudicatario deberá proporcionar una herramienta de gestión de alertas a través de la cual se realice el envío masivo de correo y SMS. El adjudicatario debe cubrir el coste del envío de SMS. El volumen medio mensual de SMS enviados se cifra en 10.000 SMS.

Deberá disponerse también de un teléfono gratuito (900), que se ofrecerá como medio de atención al ciudadanos en aquellos casos que determine la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, por exigencias derivadas de la normativa, o bien de nuevos servicios, o campañas que exijan esta forma de atención. El precio de las llamadas a este número será asumido por la empresa adjudicataria.

Cláusula 6. ATENCIÓN ESPECIALIZADA.

6.1. Subplataformas integradas en 012: Mujeres víctimas de la violencia de género y Telebiblioteca.

6.1.1. MUJERES VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

La información y atención especializada en materia de Mujeres Víctimas de la Violencia de Género, se prestará desde el servicio 012. Con el fin de prestar la atención especializada se contará con una subplataforma dotada, como mínimo de:

- * 1 puesto de coordinador, responsable de la subplataforma.
- * 6 puestos de agente especializados con titulación superior en Psicología.

En el Anexo III se detallan las características de este servicio

6.1.2. TELEBIBLIOTECA.

La atención general y especializada en materia de Telebiblioteca se prestará desde el servicio 012. Con el fin de prestar la atención especializada se contará con una subplataforma dotada, como mínimo de:

- * 1 puesto de coordinador, responsable de la subplataforma. * 3 puestos de agente especializado.

En el Anexo III se detallan las características de este servicio.

6.2. Atención especializada en otras materias: educación, empleo, consumo, inmigración, mayor y administración electrónica

La atención general y especializada en materias que se indican a continuación, se prestará desde el servicio general 012. Para la prestación de información especializada el adjudicatario deberá tener formado en las materias que se indican a continuación, el número de persona señalado para cada una de ellas:

6.2.1. EDUCACIÓN.

- * 1 puesto de coordinador.
- * 11 puestos de agente especializado.

En el Anexo III se detallan las características de este servicio.

6.2.2 EMPLEO.

- * 1 puesto de coordinador.
- * 3 puestos de agente especializado.

En el Anexo III se detallan las características de este servicio.

6.2.3. CONSUMO.

- * 1 puesto de coordinador.
- * 4 puestos de agente especializado.

En el Anexo III se detallan las características de este servicio.

6.2.4. INMIGRACIÓN.

- * 1 puesto de coordinador.

- * 3 puestos de agente especializado.

En el Anexo III se detallan las características de este servicio.

6.2.5. MAYOR.

- * 1 puesto de coordinador.
- * 1 puestos de agente especializado.

En el Anexo III se detallan las características de este servicio.

6.2.6. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

- * 1 puesto de coordinador.
- * 4 puestos de agente especializado.

En el Anexo III se detallan las características de este servicio.

6.3. Subplataformas externas: Dependencia

La plataforma 012 se integrará tecnológicamente con otras plataformas de información especializada ya existente en la Comunidad de Madrid, como es Dependencia, realizando derivaciones de llamadas y garantizando la calidad del servicio en los términos recogidos en el Pliego. De modo que una llamada recibida en el 012 que requiera contacto directo con este servicio de información específico de la Comunidad de Madrid, se derivará a la plataforma correspondiente. Los costes de tal derivación correrán por cuenta del adjudicatario del 012, al igual que el dimensionamiento de las líneas de voz de su plataforma para facilitar estas llamadas salientes y continuar recibiendo las entrantes.

En el Anexo III se detallan las características de este servicio.

Cláusula 7. CONTROL DEL SERVICIO.

7.1. Por parte de la Comunidad de Madrid.

La Comunidad de Madrid nombrará a las personas responsables del contrato, que estarán encargadas del seguimiento de los servicios de información y atención al ciudadano por los diferentes canales de acceso al 012 y de grabación de información. Los responsables tendrán acceso a las instalaciones del servicio 012, en cualquier momento y sin previo aviso. Los responsables actuarán como interlocutor del proveedor y llevarán a cabo, entre otras las siguientes actividades:

- Revisión de las acciones formativas realizadas por el adjudicatario y comprobación del grado de formación adquirido, tal y como se requiere en la cláusula relativa al Plan de Formación.
- Recepción y revisión de los informes periódicos sobre el servicio que elaborará el adjudicatario, de acuerdo con los requisitos establecidos en el siguiente apartado de esta cláusula (7.2.2.), relativo al control del servicio por parte del adjudicatario.
- Traslado al adjudicatario de las directrices concretas de prestación del servicio, dentro de los términos previstos en el presente pliego.

Adicionalmente, la Comunidad de Madrid podrá realizar o encargar a un tercero la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios del servicio telefónico 012, con arreglo a criterios estadísticos u otros establecidos por la propia Dirección General de la Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, para lo cual el adjudicatario estará obligado a proporcionar la información necesaria para la realización de dichas encuestas.

Asimismo, se podrá contratar anualmente la auditoría del servicio prestado en el marco de este contrato con una entidad independiente, elegida de común acuerdo por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano y la empresa adjudicataria, cuyos resultados presentará directamente a la Comunidad de Madrid. El adjudicatario deberá colaborar en la realización de dicha auditoría, proporcionando la información necesaria de acuerdo con los procedimientos de auditoría generalmente aceptados. Los gastos de contratación de la citada auditoría correrán por cuenta del adjudicatario, hasta el límite de coste establecido para la contratación menor en la normativa reguladora de la contratación pública.

7.2. Por parte del adjudicatario.

7.2.1. Interlocutor con la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario deberá designar a un responsable que:

- Actuará como interlocutor único y directo con la Comunidad de Madrid. - Asegurará la calidad del servicio prestado.

De la misma manera, designará a los coordinadores de los diversos servicios prestados que:

- Coordinarán al personal a su cargo y serán los únicos interlocutores operativos con los trabajadores proporcionados por la empresa adjudicataria.
- Atenderán las aclaraciones o dudas que surjan de éstos, así como las llamadas o consultas que ofrezcan especial dificultad.
- Supervisarán las llamadas telefónicas durante el horario de servicio, así como las actividades del personal de grabación.
- Serán los responsables de la impartición de las acciones formativas, tanto las iniciales como las continuas.
- Controlarán la calidad del servicio prestado.

El adjudicatario asegurará la existencia del personal técnico que pueda hacer frente a cualquier contingencia de tipo tecnológico que pueda poner en peligro la prestación del servicio y solucionarla lo más rápido posible.

7.2.2. Plan de Calidad del Servicio.

El servicio 012 requiere de la elaboración permanente de informes que aporten datos, bien para ayudar en la toma de decisiones, bien para determinar la calidad del servicio prestado, en todos y cada uno de los ámbitos de los servicios objeto de esta licitación.

El adjudicatario elaborará un Plan de Calidad del Servicio, que incluirá los procedimientos de monitorización y seguimiento del servicio para cada uno de los canales empleados, al que debe

permitir el acceso permanente al interlocutor de la Comunidad de Madrid en tiempo real, fácilmente accesible, fácil de exportar y fiable. En la oferta se debe especificar información detallada de este sistema.

Además, durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá proceder a la realización de informes bajo demanda del interlocutor de la Comunidad de Madrid. Los informes que, con carácter mínimo, deberá presentar el adjudicatario del servicio son los que se recogen en el siguiente cuadro.

Dichos informes presentarán los datos e información tanto del periodo al que se refieran, como acumulados desde el inicio de la prestación de los servicios. Asimismo, todos los informes presentarán un apartado con información de tipo cualitativo, de manera que el análisis de los datos relativos a la prestación del servicio 012 se traduzca en gestión del conocimiento.

Periodicidad	Remisión a Comunidad de Madrid	Contenidos
Diaria	Al inicio de cada jornada	<p>El adjudicatario enviará por correo electrónico a la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, informes diarios de la jornada anterior, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de teleoperadores por tramo horario. Volumen de llamadas recibidas, atendidas, y rechazadas y el porcentaje de abandono. Volumen de servicios prestados de segundo nivel. Resumen de incidencias (de información, gestión y grabación) ocurridas durante la jornada. Tamaño dinámico de la cola de llamadas en espera por tramo horario. Asimismo, el adjudicatario enviará al comienzo de la jornada un SMS al personal designado al efecto por la Comunidad de Madrid, con información sintética de los niveles de servicio del día anterior (llamadas recibidas, atendidas, nivel de servicio, nivel de atención y TMO).
Semanal	Al final de cada semana	<ul style="list-style-type: none"> Volumen acumulado de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas en esa semana. Volumen acumulado de servicios multicanal prestado. Informe de grabación de información.

Mensual	Durante la primera semana del mes siguiente al período al que se refiere el informe	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de peticiones de información atendidas. ▪ Distribución de llamadas según las opciones de locución. ▪ Distribución de llamadas por Subplataformas. Informes detallados que recojan los datos de cada una de las Subplataformas del 012, de conformidad con el Protocolo establecido al efecto. ▪ Listado de consultas más frecuentes. Este listado deberá indicar en términos numéricos la frecuencia de la pregunta, así como la Consejería, y la materia a la que se refiere la pregunta. ▪ Distribución de llamadas y consultas por consejería/temática a la que pertenece la información solicitada. ▪ Distribución de llamadas por perfil del cliente (hombre, mujer...). ▪ Datos relativos a la resolución dada a las llamadas atendidas. ▪ Información por franja horaria del tamaño dinámico de cola de llamadas y del número de llamadas rechazadas por saturación. ▪ Número de consultas recibidas a través del buzón atencionalciudadano@012.madrid.org, forma y tiempo medio de resolución, temática y consultas más frecuentes. ▪ Número de alertas registradas y enviadas, y tipificación de las convocatorias solicitadas. ▪ Número de servicios prestados a través del servicio de chat 012, y contenido temático de los mismos. ▪ Número de ofrecimientos y aceptaciones del servicio de envío de documentos. ▪ Número de derivaciones a otros teléfonos ofrecidas y realizadas, y unidades de información telefónica a las que se derivan las llamadas. ▪ Número de devoluciones de llamadas ofertadas y realizadas. ▪ Actuaciones de formación realizadas: Número de asistentes, nombre de la acción formativa y contenido, lugar de realización, nombre y apellidos del formador, firma de los asistentes, resultado/evaluación de la formación. ▪ Número medio de consultas realizadas por llamada. ▪ Número de Sugerencias, Quejas y agradecimientos recogidas. ▪ Volumen de ocupación de los enlaces, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas (tanto entrantes como salientes) rechazadas por no existir enlaces libres para cursarse, por franja horaria. - Cantidad de tráfico por enlace y por franja horaria. ▪ Datos de medición acumulados de los indicadores, y presentados en los correspondientes informes mensuales de servicio.
---------	---	--

		<ul style="list-style-type: none">▪ Informe de grabación de información.▪ Informes detallados homogéneos a nivel de ACD, IVR y canales de comunicaciones (Voz, correo electrónico, Chat, alertas...). Los informes presentarán las características descritas en la cláusula 5.
Semestral y Anual	Durante la primera quincena del mes siguiente al periodo analizado	<ul style="list-style-type: none">▪ Volumen acumulado de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas en ese periodo.▪ Volumen acumulado de servicios multicanal prestado.▪ Valoración global cualitativa de los resultados, presentando propuestas de mejora para el incremento de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

La calidad del servicio se medirá, también, a través de las encuestas de satisfacción mencionadas en la cláusula 2, cuyo coste correrá a cargo de la empresa adjudicataria. La encuesta de calidad se llevará a cabo sobre un determinado porcentaje de ciudadanos de toda la Comunidad de Madrid, elegidos aleatoriamente de las llamadas realizadas al 012 y cuyos criterios de selección de la muestra serán determinados por el interlocutor de la Comunidad de Madrid. La estructura y contenido de la encuesta deberá ser aprobada por el interlocutor de la Comunidad de Madrid, que podrá cambiar el enfoque de las cuestiones a fin de simplificar el proceso y adaptarse a las circunstancias de cada momento.

De acuerdo con la evolución del servicio, y necesidades detectadas por las personas responsables de seguimiento y ejecución del contrato designadas por la Comunidad de Madrid, se celebrarán reuniones de seguimiento a las que deberán acudir el Director del Servicio, en todo caso, y los Coordinadores cuando se considere necesario por parte de la Comunidad de Madrid.

Con carácter previo a las reuniones, la empresa adjudicataria remitirá, por correo electrónico, un informe con la información solicitada a tratar en cada una de las reuniones, siendo por cuenta de la empresa adjudicataria los gastos transporte, alojamiento y manutención del personal de la misma que deba acudir a estas reuniones.

Cláusula 9. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.

9.1. Plan de Transición del servicio.

El adjudicatario deberá aportar, en el plazo máximo de 5 días desde la formalización del contrato, un Plan de Transición que garantice el completo traspaso del servicio del adjudicatario actual al que resulte nuevo adjudicatario, sin que afecte al servicio que se está prestando en la actualidad. Todos los costes de transición deberán ser asumidos por el nuevo adjudicatario. Dicho plan deberá elaborarse minimizando los posibles impactos en la calidad del servicio prestado en la actualidad.

El plan contendrá de manera detallada todas las fases de implantación, incluyendo los principales hitos y las interacciones con la actual empresa adjudicataria. Asimismo, se deberán indicar, con tiempo suficiente, las acciones que la Comunidad de Madrid deba llevar a cabo para que se tomen las medidas oportunas por parte del mismo a fin de minimizar los efectos de la transición. Tanto el

nivel de detalle incluido en el plan de transición, como la viabilidad y eficacia de las medidas que en él se propongan.

Las líneas básicas del Plan de Transición son las siguientes:

- Aportación, acondicionamiento y habilitación del espacio físico y de la plataforma técnica, así como configuración de todo el hardware y software necesario para la prestación del servicio.
- Selección y formación del personal, incluyendo las negociaciones y condiciones laborales de conformidad con el artículo 18 del Convenio del sector de Contact Center.
- Para gestionar todo el proceso de transición se creará una Comisión de Coordinación con la siguiente composición:
 - Responsables designados por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.
 - Responsables designados por la Agencia Informática de la Comunidad de Madrid.
 - Un representante del actual contratista.
 - Un representante del nuevo contratista.

Para que el Plan de Transición se desarrolle asegurando la completa y exitosa transición del servicio 012 del adjudicatario actual al que resulte nuevo adjudicatario, se determinan las siguientes tareas necesarias para realizar dicha transición:

1. Habilitar instalaciones físicas para la nueva plataforma. Acondicionamiento del espacio donde el nuevo proveedor prestará el servicio de atención telefónica. Esta tarea deberá incluir el acondicionamiento y habilitación de la sala de formación y el centro de procesamiento de datos (CPD).
2. Solicitar, con antelación suficiente, altas nuevas para la infraestructura soporte (primarios y líneas de datos) para la nueva locación del contact center.
3. Configurar la plataforma tecnológica y contact center. Se debe realizar la configuración necesaria en la plataforma de contact center del adjudicatario para operar con los números de cabecera de Comunidad de Madrid. La configuración realizada debe realizarse para las llamadas entrantes y salientes generadas desde la plataforma.
4. Realizar pruebas de enrutamiento y tráfico. Se deben realizar pruebas para verificar que la plataforma tecnológica provista funciona correctamente, en especial validar que los desvíos y enrutamientos funcionan con normalidad.
5. Configurar y poner en marcha el entorno de formación: impartir formación a agentes y coordinadores. El nuevo adjudicatario deberá formar a los nuevos agentes y coordinadores del servicio 012, esta formación incluirá uso de aplicativos así como guías y protocolos de actuación para proveer el servicio.
6. Pedir redirección del número corto 012 a los Primarios. Solicitar a la Operadora de Telecomunicaciones que redirija el tráfico entrante por el número 012 a la cabecera de los nuevos primarios (91.....).

El tiempo total estimado para la transferencia del servicio del 012 Comunidad de Madrid es de 1 mes desde la formalización del contrato, que podrá ser ampliado por la Comunidad de Madrid en función de sus necesidades, en un plazo no superior a 15 días.

La ejecución del Plan de Transición definido podrá ser modificada por los responsables de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano en el caso de que se produzcan circunstancias sobrevenidas.

9.2. Plan de Devolución del servicio.

El adjudicatario deberá también elaborar un plan de devolución del servicio para el momento en que finalice el contrato y se contrate la continuación a otro contratista.

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

9.3. Requisitos mínimos.

Los Planes de Transición y Devolución del servicio deben dar respuesta a las siguientes cuestiones:

- Definición de la duración de los planes de transición y devolución ofertados y planificación de su ejecución.
- Cuantificación de recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios prestados.
- Métodos previstos para hacer la transferencia de conocimiento (workshops, conferencias, cursos, etc.).
- Plan-calendario de las condiciones del plan de traspaso del servicio.
- Requerimientos que se deberían exigir al nuevo adjudicatario para completar la correcta transferencia de conocimientos y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios.
- Documentación técnica que se entregará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.

Cláusula 10. OTROS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Todos los servicios de atención al ciudadano que son objeto de contratación en el marco de este concurso se atenderán a la legislación vigente de la Comunidad de Madrid, y, en especial al Decreto 21/2002, de 24 de enero, que regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid, y al Decreto 85/2002, de 23 de mayo, que regula los Sistemas de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos y aprueba los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa de la Comunidad de Madrid.

En caso de infracciones y/o incumplimiento de las condiciones establecidas en el presente pliego así como en el de cláusulas administrativas particulares, o las que se incluyan en el contrato a establecer con el adjudicatario, la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano trasladará al responsable de la empresa prestadora de los servicios contratados un Acta de Incidencias que, en cualquier caso, deberá ser recibida y firmada por el mismo.

LA DIRECTORA GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Firmado digitalmente por: RUBIÑOS GIL MARÍA
Fecha: 2021.03.10 14:19

ANEXO I: MEMORIA DEL SERVICIO ACTUAL

1. Organización actual del servicio.

- Atención teléfono, correo electrónico y Chat.

Todos los puestos de información y atención se encuentran en la plataforma de la empresa que en la actualidad presta este servicio.

El horario general del servicio 012 es de lunes a viernes no festivos, de 08:00 a 22:00 horas, y los sábados, domingos y festivos de 10:00 a 22:00 horas. Fuera de este horario, funciona el contestador automático, que recoge las consultas realizadas.

- Personal de grabación.

El personal de grabación se encuentra en las dependencias del adjudicatario. Presta sus servicios de 9:00 a 18:00 horas. Uno de los agentes ejerce igualmente las funciones de coordinador de grabación.

2. Estadísticas del servicio.

Se adjuntan a continuación las siguientes estadísticas de evolución de servicios, cuyos datos no tienen carácter vinculante, sólo orientativo:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

AÑO 2019

012 CM		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL SERVICIOS PRESTADOS (LLAMADAS 012+OPCIONES CONTESTADOR (IVR)+RESTO DE SERVICIOS)		289.596	358.925	440.521	359.611	517.462	433.822	291.078	177.791	356.032	471.543	338.708	292.876	4.327.965
012 –LLAMADAS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
LLAMADAS RECIBIDAS 012+ (IVR)+016MUJER+112MUJE	CONTESTADOR	155.688	138.991	159.902	155.599	217.357	183.060	163.938	108.914	196.373	183.171	146.854	126.015	1.935.862
Llamadas recibidas 012		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Llamadas atendidas		88.209	81.305	93.870	92.411	114.156	107.475	95.315	67.905	100.222	106.978	89.630	76.626	1.114.102
Llamadas abandonadas		8.727	6.661	8.616	8.733	20.845	12.608	9.677	3.127	20.217	13.373	6.631	5.609	124.824
Información General		76.382	70.317	80.439	79.315	101.902	93.201	82.174	59.353	88.431	93.375	77.086	67.208	969.183
Subplataformas internas:		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	Consumo	691	714	801	665	556	584	691	649	516	708	734	599	7.908
	Immigración	271	224	292	232	214	251	305	341	311	361	462	430	3.694
	Telebiblioteca	184	147	177	151	156	143	148	121	134	200	176	152	1.889
	Educación	1.829	1.506	2.728	2.108	2.816	3.714	2.572	1.059	2.180	1.731	1.685	1.250	25.178
	Empleo	2.622	2.864	3.144	2.789	2.451	2.892	3.282	1.984	2.699	3.151	2.934	2.173	32.985
	Mayor	152	132	184	134	94	143	206	168	165	217	135	127	1.857
	MUJER (012+016+112)	467	465	488	436	431	486	479	468	464	535	540	435	5.694
	MUJER 012	67	40	38	44	48	52	69	55	55	63	60	71	662
	MUJER 016	392	418	445	384	378	426	406	403	400	468	467	359	4.946
	MUJER 112	8	7	5	8	5	8	4	10	9	4	13	5	86
Subplataformas externas:		6.011	5.361	6.067	6.973	5.919	6.495	5.868	4.175	5.731	7.172	6.358	4.616	70.746

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

	112		73	42	35	36	25	35	31	45	36	39	58	36	491
	Sanidad		4.199	3.739	4.051	4.265	3.415	3.628	3.564	2.358	3.144	3.712	3.374	2.518	41.967
	Dependencia		1.739	1.580	1.981	2.672	2.479	2.832	2.273	1.772	2.551	3.421	2.926	2.062	28.288

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID.- AÑO 2019														
012 CM	012 CM	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
LLAMADAS	TOTAL RECIBIDAS	155.688	138.991	159.902	155.599	217.357	183.060	163.938	108.914	196.373	183.171	146.854	126.015	1.935.862
	ALERTAS ENVIADAS	105.870	193.377	245.197	174.820	254.283	217.533	97.588	53.534	130.652	258.661	167.501	149.427	2.048.443
	CHAT	16.573	15.351	22.642	18.077	27.624	19.145	17.917	8.210	14.915	17.273	14.191	10.152	202.070
	CORREO	7.298	7.375	8.238	7.093	9.572	8.406	7.403	4.421	8.466	8.038	7.548	4.965	88.823
OTROS SERVICIOS	RETROLLAMADAS	2.263	1.871	2.021	1.867	4.421	2.707	2.070	1.088	3.396	2.559	1.363	1.193	26.819
	BUZÓN DE VOZ	531	440	570	586	1.045	799	699	566	1.181	653	382	501	7.953
	SUQE	233	203	202	191	220	260	270	197	235	289	180	185	2.665
	DOCUMENTOS ENVIADOS	1.140	1.317	1.749	1.378	2.940	1.912	1.193	861	814	899	689	438	15.330
	TOTAL OTROS SERVICIOS	133.908	219.934	280.619	204.012	300.105	250.762	127.140	68.877	159.659	288.372	191.854	166.861	2.392.103
TOTAL SERVICIOS	TOTAL	289.596	358.925	440.521	359.611	517.462	433.822	291.078	177.791	356.032	471.543	338.708	292.876	4.327.965

3. Herramientas de información y aplicaciones.

Las herramientas que deberán utilizar tanto los agentes de información como el personal de grabación para el apoyo de su desempeño diario serán las siguientes:

4.1. Portal www.comunidad.madrid.

La información que la Comunidad de Madrid provee a los ciudadanos se obtiene a través de los contenidos incluidos en el portal www.comunidad.madrid, que constituyen la parte esencial del denominado sistema de Información al Ciudadano y en los subportales propios de cada Consejería u Organismo de la Comunidad de Madrid.

A la Intranet de la Comunidad de Madrid se accede utilizando el explorador de Internet proporcionado por Microsoft Explorer, si bien se entra a través de una URL específica.

El Portal www.comunidad.madrid cuenta con un buscador basado en tecnología 'Google' y un buscador avanzado, que posibilita la localización de información específica.

En fichas creadas al efecto se podrán consultar no sólo los documentos con la información general, sino también los modelos de impresos, de tasas, listados, pliegos de condiciones y otra documentación asociada.

4.2. Gestor de contenidos Web de la Comunidad de Madrid.

Se trata de un gestor de contenidos, con el que se incorpora la información al Portal www.comunidad.madrid. Se usa para dar de alta nueva información, modificar contenidos 'web', borrar documentos, clasificarlos y publicarlos en la red.

También se utiliza para asociar los modelos de impresos, pliegos de condiciones y demás contenidos que completen la información de cada documento, así como para realizar el mantenimiento de catálogos. El acceso al gestor de contenidos se realiza a través de un entorno.

4.3. Sistema de Información de Transporte.

A través del sistema o sistemas determinados por el Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid se realizan las búsquedas necesarias para informar sobre los transportes públicos de la Comunidad de Madrid. Se puede informar acerca de cómo llegar a un punto partiendo de otro, proporcionando información completa (horarios, tarifas, recorrido, empresas suministradoras del servicio) sobre las posibilidades de transporte público que se pueden utilizar (Metro de Madrid, autobuses urbanos e interurbanos o Cercanías de RENFE), en todo el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.

4.4. Aplicación de sugerencias, quejas y agradecimientos.

Esta aplicación es un gestor de expedientes a través del cual se tramitan las sugerencias, quejas y agradecimientos formuladas por los ciudadanos sobre los servicios prestados por la Comunidad de Madrid.

Es una herramienta elaborada de acuerdo al Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid.

4.4. Aplicación de cita previa.

Para la prestación del servicio de cita previa se utilizarán las aplicaciones propias de la Comunidad de Madrid, con facilidad de acceso y adaptadas a las necesidades del servicio 012 para garantizar la máxima calidad y agilidad en el servicio.

4.5. Aplicación consulta de expedientes.

Para la prestación del servicio de información sobre la situación del expediente relativo a la obtención del Título de Familias Numerosas se utilizará la aplicación propia de la Comunidad de Madrid, adaptadas a las necesidades del servicio 012 para garantizar la máxima calidad y agilidad en el servicio.

4.6. Herramientas propias del paquete Microsoft Office.

El paquete de herramientas suministrado por el fabricante de software Microsoft es el homologado por la Comunidad de Madrid. En este sentido, las aplicaciones están desarrolladas bajo el entorno *Windows*, por lo que se requiere de los trabajadores que dispongan de los siguientes conocimientos previos acerca de su uso:

Navegación entre unidades de red. Administración de carpetas de información en cuanto a uso y manejo de las mismas (gestión de archivos copiándolos y moviéndolos, transferencia de información de una aplicación a otra, cambio de nombre de archivos).

Archivo de documentos. Más concretamente, y para cada una de las herramientas de Microsoft Office que serán utilizadas:

Outlook web Access (Microsoft Exchange). Mediante este programa se gestionarán las peticiones de información que se realicen al buzón electrónico atencionalciudadano@012.madrid.org y, en su caso, la recepción de sugerencias y quejas y de preguntas de respuesta diferida para su derivación al correspondiente buzón. Para ello, los empleados de la plataforma del 012 deberán utilizar un explorador 'web' para tener acceso a su buzón de correo de Microsoft Exchange desde cualquier equipo que tenga una conexión a Internet. Para ello dispondrán de los conocimientos suficientes para manejar con soltura las funcionalidades proporcionadas por el correo electrónico, contestando en su caso los mensajes recibidos y gestionando tanto los buzones de entrada como los de salida.

Internet Explorer. Para la búsqueda de información de fichas, el operador tiene que navegar a través de la red, tanto en Intranet como Internet, a través del portal www.comunidad.madrid. El conocimiento de la operativa de ese navegador es necesario para, entre otras acciones, retroceder y avanzar páginas 'web', imprimir documentos visualizados, realizar desplazamientos por el documento, usar de barras de herramientas. *Microsoft Excel.* La realización de los informes estadísticos de servicios prestados podrá realizarse utilizando esta herramienta, por lo que la persona responsable de la realización de los mismos deberá aportar experiencia en diseño de tablas, utilización de las fórmulas de matemáticas y estadística de la herramienta, vinculación entre varias hojas o realización de gráficos, entre otras habilidades.

Microsoft Word. Aquí se incluyen la elaboración de informes o textos a incluir por los grabadores en el Sistema de Información al Ciudadano, entre otros.

Adobe Acrobat. Este programa es utilizado tanto para informar como para asociar archivos a las bases de datos. Por lo tanto, los perfiles que realicen estas actividades necesitarán saber utilizarlo tanto en modo lectura como para modificar hojas y formatos en este sistema de archivos.

4.6. Otros medios.

La Comunidad de Madrid y el adjudicatario podrán incorporar, durante la ejecución del contrato, otras aplicaciones que resulten necesarias para la adecuada prestación del servicio.



ANEXO II. PLANTILLA ACTUAL DEL SERVICIO 012

Datos a 18 de febrero de 2021

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

ANTIGÜEDAD	FIN CONTRATO	DESGLOSE GÉNERO	CATEGORÍA PROFESIONAL	NIVEL CONVENIO	SALARIO ANUAL	COSTE TOTAL ANUAL SS	PLUS COMPLEMENTARIO (12 pagas)	H SEM.	SUMA DE PLUS DE IDIOMA
20/07/2015		femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	0		35,0025	
07/03/2006		masculino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	0		39	
01/10/2003		femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	4570,25744		39	
01/10/2008		femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	4101,806052		35,0025	
20/11/2013		femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	4101,806052		35,0025	
25/01/2016		masculino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	4570,25744		39	
25/04/2016		masculino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	0		30,00075	
21/07/2019		femenino	Titulado Grado Superior	4	18.298,49	5965,306827		30,498	
03/09/2012		masculino	Supervisor/a 1ª	6	17.585,68	0		39	
12/02/2020		masculino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	0		35,0025	
14/03/2016		masculino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	0		39	
27/12/2014		femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	0		39	
20/11/2013		femenino	Coordinador	8	13.904,95	4366,155237		33,99825	
08/04/2020	18/12/2021	femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	0		24,999	
05/01/2021		femenino	Teleoperador Mensual	11	13.916,98	0		39	
12/01/2017		masculino	Gestor Telefónico	9	15.392,44	4833,22616		39	
15/03/2010		femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	2929,535019		24,999	
20/11/2013		femenino	Gestor Telefónico	9	11.840,63	3717,959224		30,00075	
20/11/2013		masculino	Teleoperador Especialista	10	14.180,17	0		37,99575	
20/11/2013		masculino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	4570,25744		39	
21/06/2019	20/06/2021	femenino	Teleoperador Mensual	11	8.920,78	0		24,999	
19/10/2020		masculino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	4258,562972		35,0025	
06/11/2020		femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	0		30,00075	
21/09/2005		femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	4101,806052		35,0025	
20/11/2013		femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	2929,535019		24,999	
15/06/2015	08/07/2021	femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	0		35,0025	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

14/02/2021	14/03/2021	femenino	Título Grado Superior	4	7.201,23	2347,599969			12,00225	
09/01/2014		femenino	Título Grado Superior	4	17.397,60	5462,847216	401,64		28,9965	
27/02/2014		femenino	Teleoperador Especialista	10	10.261,25	0			27,495	
29/08/2020		femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	2929,535019			24,999	
20/11/2013		femenino	Coordinador	8	14.315,68	4495,123975			35,0025	
20/11/2013		femenino	Gestor Telefónico	9	13.814,71	4337,820479			35,0025	
15/10/2007		femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	0			35,0025	
11/02/1998		femenino	Gestor Telefónico	9	15.392,44	0			39	
01/05/2020		masculino	Gestor Telefónico	9	13.814,71	4503,597057			35,0025	
05/12/2019		femenino	Título Grado Superior	4	18.298,49	5965,306827			30,498	
20/11/2013		femenino	Gestor Telefónico	9	13.814,71	4337,820479			35,0025	778,9
05/02/2019	04/02/2022	femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	0			24,999	
20/11/2013		femenino	Teleoperador Especialista	10	12.688,29	3984,121923			33,99825	
20/11/2013		femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536			30,00075	
01/05/2007		femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	4570,25744			39	
01/08/2020		masculino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	0			39	
03/02/2020		femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	3041,491771			24,999	
12/09/2019		femenino	Teleoperador Especialista	10	7.463,06	0			19,99725	
07/03/2020		femenino	Teleoperador Especialista	10	7.463,06	0			19,99725	
10/10/2001		masculino	Gestor Telefónico	9	15.392,44	0			39	
19/09/2007		femenino	Teleoperador Especialista	10	14.183,81	4453,715875			38	
20/11/2013		femenino	Coordinador	8	15.950,62	5008,49468			39	
20/11/2013		femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536			30,00075	
20/11/2013		femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536			30,00075	
19/06/2020		femenino	Teleoperador Especialista	10	14.183,81	0			38	
16/01/2016		femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	0			24,999	
12/07/2014		femenino	Gestor Telefónico	9	15.392,44	0			39	
19/01/2007		femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	0			24,999	
22/09/2016		masculino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	0			24,999	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

01/11/1997		masculino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	0			39	
25/04/2016		masculino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	0			30,00075	
02/06/2015		femenino	Teleoperador Especialista	10	7.463,06	2343,399502			19,99725	
05/01/2021	04/01/2022	femenino	Teleoperador Mensual	11	8.920,78	0			24,999	
25/11/2020	24/11/2021	femenino	Teleoperador Mensual	11	8.920,78	0			24,999	
02/09/2013		masculino	Teleoperador Especialista	10	13.994,59	0			37,4985	
02/09/2008		femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	4101,806052			35,0025	
20/11/2013		femenino	Coordinador	8	15.950,62	5008,49468			39	
20/11/2013		femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536			30,00075	
02/07/2019	01/07/2021	femenino	Teleoperador Mensual	11	8.920,78	0			24,999	
20/11/2013		masculino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536			30,00075	
20/11/2013		femenino	Teleoperador Especialista	10	7.463,06	2343,399502			19,99725	
13/11/2012		masculino	Teleoperador Especialista	10	14.180,17	0			37,99575	
05/02/2020	04/02/2022	masculino	Teleoperador Mensual	11	8.921,14	0			25	
18/04/2016		femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	0			30,00075	
20/11/2013		femenino	Teleoperador Especialista	10	7.463,06	0			19,99725	
20/11/2013		masculino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536			30,00075	
01/09/2011		femenino	Gestor Telefónico	9	15.392,44	4833,22616			39	
02/07/2019	01/07/2021	femenino	Teleoperador Mensual	11	8.920,78	0			24,999	
01/07/2008		femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	4101,806052			35,0025	
25/04/2018		femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	0			35,0025	
20/11/2013		masculino	Gestor Telefónico	9	13.814,71	4337,820479			35,0025	
08/02/2021		femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	0			39	
29/11/2009		femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	2929,535019			24,999	
15/12/2011		femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536			30,00075	
18/11/2020		femenino	Gestor Telefónico	9	13.418,36	4213,364905			33,99825	251,84
10/12/1998		femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536			30,00075	
22/08/2020		femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	4101,806052			35,0025	
20/11/2013		femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	4570,25744			39	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

07/02/2000	femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	4570,25744		39	
20/11/2013	femenino	Coordinador	8	15.950,62	5008,49468		39	
20/11/2013	femenino	Titulado Grado Superior	4	18.298,49	5745,724981		30,498	
01/06/2019	femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	3041,491771		24,999	
05/01/2021	femenino	Teleoperador Mensual	11	8.920,78	0		24,999	
03/12/2020	femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	3041,491771		24,999	
20/11/2013	femenino	Gestor Telefónico	9	11.840,63	3717,959224		30,00075	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536		30,00075	
19/06/2020	femenino	Teleoperador Mensual	11	8.920,78	0		24,999	
20/11/2013	femenino	Coordinador	8	15.543,88	4880,778066		38	
20/11/2013	masculino	Responsable de Servicios	5	20.616,26	6473,50564		39	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536		30,00075	
04/12/2020	masculino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	4258,562972		35,0025	
20/11/2013	femenino	Gestor Telefónico	9	13.814,71	4337,820479		35,0025	
20/11/2013	femenino	Titulado Grado Superior	4	18.602,68	5841,242148		31	
01/08/2019	masculino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3650,027371		30,00075	
16/09/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	0		24,999	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	18,19	5,7128218		0,04875	
25/04/2016	femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	0		30,00075	
17/11/2014	masculino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	0		35,0025	
20/11/2013	femenino	Titulado Grado Superior	4	19.199,37	6028,602745		31,9995	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	4101,806052		35,0025	138,19
07/12/2019	femenino	Titulado Grado Superior	4	7.195,38	2259,348378		11,9925	
20/11/2013	femenino	Gestor Telefónico	9	11.840,63	0		30,00075	
11/05/2017	masculino	Teleoperador Especialista	10	14.183,81	0		38	
08/01/2020	femenino	Titulado Grado Superior	4	18.298,49	5965,306827		30,498	
01/11/2012	femenino	Gestor Telefónico	9	13.814,71	4337,820479		35,0025	
20/11/2013	masculino	Gestor Telefónico	9	13.814,71	4337,820479		35,0025	
01/10/2016	femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	0		39	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

25/04/2016	masculino	Coordinador	8	15.950,62	5008,49468		39	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	4101,806052		35,0025	
01/07/2005	masculino	Gestor Telefónico	9	13.814,71	4337,820479		35,0025	
04/03/1996	femenino	Supervisor/a 1ª	6	17.585,68	5521,90352		39	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	4570,25744		39	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	4570,25744		39	
20/11/2013	masculino	Gestor Telefónico	9	11.840,63	3717,959224		30,00075	
23/08/2010	femenino	Gestor Telefónico	9	9.866,55	3098,097969		24,999	
20/11/2013	femenino	Titulado Grado Superior	4	19.199,37	6028,602745		31,9995	
05/01/2021	femenino	Teleoperador Mensual	11	8.920,78	0		24,999	
20/11/2013	femenino	Gestor Telefónico	9	13.814,71	4337,820479		35,0025	
02/10/2018	femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	0		24,999	
29/01/2019	femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	0		24,999	
24/11/2020	femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3650,027371		30,00075	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	0		39	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	4570,25744		39	
25/04/2016	femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	0		39	
20/11/2013	femenino	Coordinador	8	13.904,95	4366,155237		33,99825	
20/11/2013	femenino	Titulado Grado Superior	4	18.298,49	5745,724981		30,498	
16/01/2018	masculino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	0		30,00075	
09/12/2006	femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	2929,535019		24,999	
25/11/2020	femenino	Teleoperador Mensual	11	8.920,78	0		24,999	
24/04/2019	femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	0		35,0025	
02/07/2019	femenino	Teleoperador Mensual	11	8.920,78	0		24,999	
18/11/2009	masculino	Teleoperador Especialista	10	12.688,29	3984,121923		33,99825	
28/08/2018	femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	0		24,999	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	7.463,06	0		19,99725	
03/11/2020	femenino	Coordinador	8	15.950,62	5199,90212		39	
20/11/2013	masculino	Teleoperador Especialista	10	7.463,06	0		19,99725	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

15/04/2009	femenino	Gestor Telefónico	9	13.814,71	4337,820479		35,0025	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536		30,00075	
20/11/2013	femenino	Coordinador	8	13.904,95	4366,155237		33,99825	
20/11/2013	femenino	Gestor Telefónico	9	13.814,71	4337,820479		35,0025	542,14
08/12/2020	femenino	Titulado Grado Superior	4	18.298,49	5965,306827		30,498	
20/11/2013	femenino	Coordinador	8	15.950,62	5008,49468		39	
30/12/2019	masculino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3650,027371		30,00075	
02/07/2019	femenino	Teleoperador Mensual	11	8.920,78	0		24,999	
14/07/2016	femenino	Teleoperador Especialista	10	7.463,06	0		19,99725	
17/04/2014	femenino	Teleoperador Especialista	10	12.688,29	3984,121923		33,99825	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536		30,00075	
19/06/2020	masculino	Teleoperador Mensual	11	8.920,78	0		24,999	
19/11/2018	femenino	Teleoperador Mensual	11	12.490,49	0		35,0025	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536		30,00075	
02/10/2018	masculino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	0		24,999	
13/01/2021	femenino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	3041,491771		24,999	
20/11/2013	masculino	Gestor Telefónico	9	15.392,44	4833,22616		39	
20/11/2013	femenino	Coordinador	8	15.950,62	5008,49468		39	
11/01/2017	femenino	Teleoperador Especialista	10	14.183,81	0		38	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	7.463,06	2343,399502		19,99725	
16/01/2017	masculino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	0		30,00075	
14/10/2014	femenino	Gestor Telefónico	9	11.840,63	0		30,00075	
21/12/2019	femenino	Teleoperador Especialista	10	13.063,08	4101,806052		35,0025	
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536		30,00075	613,97
20/11/2013	femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536		30,00075	
15/12/2011	femenino	Teleoperador Especialista	10	11.196,40	3515,670536		30,00075	
06/07/2020	masculino	Teleoperador Especialista	10	9.329,73	0		24,999	
08/01/2002	femenino	Teleoperador Especialista	10	14.554,96	4570,25744		39	

ANEXO III ATENCIÓN ESPECIALIZADA

1. SUBPLATAFORMAS INTEGRADAS EN 012: MUJERES VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO y TELEBIBLIOTECA.

1.1 ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN MATERIA DE MUJERES VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

La atención general y especializada en materia de mujeres víctimas la violencia de género, se prestará desde el servicio 012. La atención especializada se prestará a través de una subplataforma, de conformidad con lo dispuesto en el Protocolo de actuación establecido al efecto por la Comunidad de Madrid que contará como mínimo de:

- * 1 puesto de coordinador, responsable de la subplataforma.
- * 6 puesto de agentes especializados, con titulación superior en Psicología.

Se trata de un servicio de información y atención telefónica especializado para mujeres víctimas de violencia de género de la Comunidad de Madrid y a profesionales que trabajan en la atención integral a mujeres víctimas de violencia de género (en el área psicosocial, sanitaria, de inmigración, educación, de seguridad, jurídica y judicial, entre otras). El alcance del servicio es el siguiente:

- a) Atención e información: Incluiría todas las llamadas que no se encuentran en una situación de emergencia, prestando información sobre los diferentes recursos disponibles para la atención a mujeres víctimas de violencia de género.
- b) Desvío al teléfono 112: En caso de situación urgente o crítica se hará un desvío automático al teléfono de emergencia 112.
- c) Derivaciones a otros recursos sanitarios, policiales, psicosociales, laborales entre otros de ámbito local y regional.

El horario de atención de la subplataforma de mujeres víctimas la violencia de género será de lunes a viernes no festivos, en horario continuo desde las 8:00 hasta las 22:00 horas. Y sábados, domingos, y festivos de 10:00 hasta las 22.00 horas.

El licitador deberá presupuestar la organización del servicio, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y librajés, establece la normativa laboral aplicable, para que de forma permanente y a lo largo de todo el horario continuado de atención telefónica, tanto de lunes a viernes como sábados, domingos y festivos, esté siempre atendido por, al menos, 2 Agentes Psicólogos/as.

1.2. ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN MATERIA DE BIBLIOTECAS.

La atención del Servicio de Telebiblioteca de la Comunidad de Madrid, así como la información general sobre otros servicios de la Subdirección General de del Libro se prestará desde el servicio 012, de conformidad con lo dispuesto en el Protocolo de actuación establecido al efecto por la

Comunidad de Madrid. Se contará con una subplataforma de atención especializada dotada, como mínimo de:

- * 1 puesto de coordinador, responsable de la subplataforma.
- * 3 puestos de agentes especializados (Diplomados en Biblioteconomía o similar).

El horario de atención de la subplataforma será de lunes a viernes no festivos, en horario continuo desde las 8:00 hasta las 22:00 horas. Y sábados, domingos, y festivos de 10:00 hasta las 22:00 horas.

El Servicio de Telebiblioteca de la Comunidad de Madrid está destinado principalmente a personas mayores de 70 años o con una discapacidad física igual o superior al 33% a las que se facilita el préstamo domiciliario de los fondos propios de Telebiblioteca o de las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid. Además proporcionará información general sobre otros servicios de la Subdirección General del Libro.

Las prestaciones del 012 respecto al Servicio de Telebiblioteca serán:

1. Gestión telemática del Servicio de Telebiblioteca: información sobre el Servicio, realización de carnés de usuarios, registro de peticiones de préstamos, devoluciones o renovaciones de los documentos. Es decir todo aquello que se detalla en el Protocolo de Actuación del Servicio.
2. Información sobre el Servicio de Préstamo Colectivo: préstamo de lotes cerrados de libros a entidades, asociaciones o colectivos que lo soliciten.
3. Proporcionar a cualquier usuario que lo solicite, información general sobre los fondos bibliográficos y su disponibilidad, las Bibliotecas Públicas y el resto de los servicios pertenecientes a la Subdirección General del Libro.

2. ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN OTRAS MATERIAS: EDUCACIÓN, EMPLEO, CONSUMO, INMIGRACIÓN, MAYOR, Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

La atención general y especializada en las materias que se indican a continuación, se prestará desde el Servicio General 012, de conformidad con lo dispuesto en el Protocolo de actuación establecido al efecto por la Comunidad de Madrid, y en los términos que se describen abajo.

2.1. EDUCACIÓN.

La atención especializada se prestará en horario de atención que coincide con el del 012 Servicio General (lunes a viernes no festivos, en horario continuo desde las 8:00 hasta las 22:00 horas. Y sábados, domingos, y festivos de 10:00 hasta las 22:00 horas).

Este servicio especializado permite a los madrileños disponer de toda la información relativa al sistema educativo en los distintos tramos de la enseñanza, centros docentes (localización, enseñanzas y características), legislación y normativa escolar, plazos y procesos de reserva de

admisión y matriculación y los relacionados con las becas y ayudas (de infantil, de libros, de comedor, al estudio y a la investigación).

El servicio 012 de Información general actuará como primer nivel para aquellas consultas relacionadas con esta materia. Si el agente del 012 dispone de la información necesaria para satisfacer la demanda del ciudadano responderá dicha consulta, si por el contrario ésta requiere un nivel especializado, a través de transferencia interna el agente 012 transferirá la llamada a los agentes especializados en esta materia.

El nivel 2 (agentes especializados), en base a las herramientas disponibles (fichas de servicios y trámites de educación actualizadas, subportales específicos de la Consejería de Educación....), resolverá la consulta del ciudadano.

Los agentes del 012 sólo remitirán al nivel 3 (personal de la Comunidad de Madrid), las consultas cuya respuesta no se encuentre en la web de la Comunidad de Madrid, o se trate de una consulta de tipo particular. Remitiendo la consulta a las direcciones de correo electrónicos indicados por la Subdirección General de Atención al Ciudadano. Una vez obtenida respuesta, será el 012 el encargado de remitir la contestación al ciudadano.

2.2. EMPLEO.

La atención especializada se prestará en horario de atención que coincide con el del 012 Servicio General (lunes a viernes no festivos, en horario continuo desde las 8:00 hasta las 22:00 horas. Y sábados, domingos, y festivos de 10:00 hasta las 22.00 horas).

Ámbitos de información.

La empresa adjudicataria prestará un servicio de atención general y especializada utilizando además de la información contenida en el portal www.comunidad.madrid, la demás información contenida en los portales específicos en esta materia. Se hace necesaria una mayor especialización en la información en los siguientes campos:

- Información sobre cursos de formación profesional para el empleo dirigido tanto a trabajadores ocupados como desempleados de la Comunidad de Madrid.
- Información sobre ofertas de empleo.
- Gestión de cita previa para los servicios de orientación laboral, de intermediación y de consultas sobre otras cuestiones relacionadas con el empleo y la ocupación.
- Gestión de citas para los diferentes servicios ofrecidos a los emprendedores: pago único, ayudas a autónomos, asesoramiento para la creación de empresas, etc.
- Información e inscripción a las diferentes acciones formativas y otro tipo de servicios para emprendedores a través del Portal del Emprendedor.
- Asesoramiento en la navegación en el portal de empleo y en el Portal de Emprendedores.
- Información puntual sobre citaciones a procesos de selección.
- Asesoramiento en los servicios telemáticos de empleo dirigidos a los trabajadores, tales como renovación de la demanda de empleo y emisión de informes personalizados.

Las fuentes de información principales serán, además del portal de la Comunidad de Madrid (www.comunidad.madrid), el portal de Empleo y el Portal del Emprendedor, así como en los posibles



sistemas telemáticos que se puedan desarrollar a través de estos u otros portales relacionados con los servicios de empleo que se ofrezcan a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

Las consultas en esta materia serán atendidas en un primer nivel por los agentes de información general y si la consulta requiere un nivel especializado, se transferirá la llamada a los agentes especializados en esta materia.

Los agentes del 012 sólo remitirán al nivel 3 (personal de la Comunidad de Madrid), las consultas cuya respuesta no se encuentre en los portales, o se trate de una consulta de tipo particular. Remitiendo la consulta a las direcciones de correo electrónicos indicados por la Subdirección General de Atención al Ciudadano. Un vez obtenida respuesta, y con carácter general, será el 012 el encargado de remitir la contestación al ciudadano.

Remisión de informes.

La adjudicataria elaborará periódicamente los siguientes informes:

- *Informes estadísticos y técnicos de las demandas de información. *Informes coyunturales.

2.3. CONSUMO.

La atención especializada se prestará en horario de atención que coincide con el del 012 Servicio General (lunes a viernes no festivos, en horario continuo desde las 8:00 hasta las 22:00 horas. Y sábados, domingos, y festivos de 10:00 hasta las 22.00 horas).

Consultas relacionadas con materias de consumo.

La atención de las consultas relacionadas con materias de consumo se realizará siguiendo la siguiente estructura de niveles de respuesta:

- * **Nivel 1:** Información general: Se trata de la información de carácter no especializado, relativa a temas generales y que aparece en www.comunidad.madrid o en el portal de consumidor www.consumadrid.es.
- * **Nivel 2:** Información Especializada: se trata de consultas específicas de complejidad baja o media en las que se solicite información sobre aspectos específicos en materia consumo. En caso de que los operadores no puedan dar respuesta a alguna consulta, le darán traslado al coordinador para que prepare la respuesta.

Los agentes del 012 sólo remitirán al nivel 3 (personal de la Comunidad de Madrid), las consultas cuya respuesta no se encuentre en los portales, o se trate de una consulta de tipo particular. Remitiendo la consulta a las direcciones de correo electrónicos indicados por la Subdirección General de Atención al Ciudadano. Una vez obtenida respuesta, será el 012 el encargado de remitir la contestación al ciudadano.

Remisión de informes.

La adjudicataria elaborará periódicamente los siguientes informes:

- *Informes de seguimiento de la actividad.
- *Informes de seguimiento de la calidad de la prestación del servicio.
- *Informes estadísticos y técnicos de las demandas de información.
- *Informes sobre evolución y tendencias de los sectores de consumo. *Informes coyunturales.

2.4. INMIGRACIÓN.

La atención especializada se prestará en horario de atención que coincide con el del 012 Servicio General (lunes a viernes no festivos, en horario continuo desde las 8:00 hasta las 22:00 horas. Y sábados, domingos, y festivos de 10:00 hasta las 22.00 horas).

Este servicio va dirigido a la población en general y muy especialmente a la población inmigrante.

Se atienden consultas en idiomas distintos del español, concretamente francés, inglés y rumano, a fin de abarcar un amplio espectro de público que atienda a la procedencia mayoritaria de la población inmigrante en la Comunidad de Madrid.

El servicio 012 cuenta con expertos que responden tanto a las consultas más frecuentes de los inmigrantes como las relativas a visados, prórrogas de estancia, residencia temporal o régimen general, así como otras relativas al arraigo, la reagrupación familiar, la residencia permanente y las infracciones y sanciones.

Se informa distinguiendo dos niveles fundamentales de información:

- * Información general, que aparece recogida en el Portal “Inmigramadrid”.
- * Información especializada, que requiere una mayor profundización en la respuesta o la realización de consultas complementarias, y que se suministra por los especialistas.

Los agentes del 012 sólo remitirán al nivel 3 (personal de la Comunidad de Madrid), las consultas cuya respuesta no se encuentre en los portales, o se trate de una consulta de tipo particular. Remitiendo la consulta a las direcciones de correo electrónicos indicados por la Subdirección General de Atención al Ciudadano. Una vez obtenida respuesta, será el 012 el encargado de remitir la contestación al ciudadano.

2.5. MAYORES.

La atención especializada se prestará en horario de lunes a viernes no festivos desde las 9:00 hasta las 15:00 horas.

El Servicio de información y atención especializada para Personas Mayores consiste en orientar y asesorar a las personas mayor sobre:

- a) los recursos sociales, servicios, programas, actividades y prestaciones existentes destinados a este colectivo, así como de los requisitos y procedimientos para poder acceder a los mismos.

b) Los eventos, actos, actividades culturales, de convivencia y de ocio destinados a Personas Mayores que se produzcan en el territorio de la Comunidad de Madrid, así como aquellos otros que se consideren de interés para las personas mayores en general.

Las consultas en esta materia serán atendidas en un primer nivel por los agentes de información general y si la consulta requiere un nivel especializado, se transferirá la llamada a los agentes especializados en esta materia.

Los agentes del 012 sólo remitirán al nivel 3 (personal de la Comunidad de Madrid), las consultas cuya respuesta no se encuentre en los portales, o se trate de una consulta de tipo particular. Remitiendo la consulta a las direcciones de correo electrónicos indicados por la Subdirección General de Atención al Ciudadano. Un vez obtenida respuesta, y con carácter general, será el 012 el encargado de remitir la contestación al ciudadano.

2.6.6 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

La información y atención especializada en materia de Administración Electrónica se prestará en horario de atención que coincide con el del 012 Servicio General (lunes a viernes no festivos, en horario continuo desde las 8:00 hasta las 22:00 horas. Y sábados, domingos, y festivos de 10:00 hasta las 22.00 horas).

Este servicio atenderá las consultas e incidencias que el ciudadano plantee en relación con la tramitación electrónica de expedientes.

La atención de las consultas e incidencias se realizará por cualquiera de los canales de atención de los que dispone 012, en función de las necesidades que se deriven para atender la consulta o incidencia con la mayor calidad y agilidad, y asegurar la más rápida resolución.

3. ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN MATERIA DEPENDENCIA.

En el caso recogido en este epígrafe se da una integración tecnológica de la plataforma del 012 y la plataforma de información especializada en materia de Atención a la Dependencia, que posee una realidad diferenciada.

La atención general y especializada en la materia citada se proporcionarán a través del servicio 012, que presta directamente la atención de primer nivel y, para el segundo nivel o nivel especializado deriva las llamadas a la correspondientes plataformas autónoma, de conformidad con lo dispuesto en el Protocolo de derivación de llamadas establecido al efecto por la Comunidad de Madrid.

No se recogen datos sobre los recursos destinados a este servicio de segundo nivel, dada su autonomía e irrelevancia a efectos de este contrato. Salvo el dato relativo a las consultas de información general atendidas, y al número de llamadas derivadas desde 012 a dicha subplataforma, bien directamente de agente o porque el ciudadano marque la opción correspondiente de la IVR.

Cuando los agentes detecten la existencia de un gran volumen de consultas realizadas de manera repetitiva en un breve intervalo de tiempo, respecto a cualquiera de las materias objeto de información o bien incidencias en el funcionamiento de las aplicaciones de la Comunidad de Madrid utilizadas en el desarrollo de los servicios que presta el 012, lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, de acuerdo con los protocolos establecidos.