



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DENOMINADO “SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA DIRECTA Y DIFERIDA AL CIUDADANO EN MATERIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN”

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO Y ALCANCE DEL SERVICIO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de la prestación del servicio de información y asistencia directa y diferida al ciudadano en materia de vivienda y rehabilitación.

El objeto del presente contrato es la prestación de un servicio de atención directa y diferida al ciudadano que facilite información y asistencia de apoyo informativo en procedimientos administrativos en materia de vivienda y rehabilitación.

El servicio se estructurará en dos bloques:

- Servicio de atención directa.
- Servicio de atención diferida.

1.1 - SERVICIO DE ATENCIÓN DIRECTA:

A través de este servicio se prestará información y asistencia directa al ciudadano que acuda a las diferentes sedes o localizaciones descritas en la cláusula tercera del presente pliego demandando información en materia de vivienda o rehabilitación.

Para ello, el personal dedicado a esta labor deberá atender y resolver de forma eficiente y ágil, todas aquellas consultas relacionadas con:

- Los Planes de Vivienda y Rehabilitación aplicables en cada momento en la Comunidad de Madrid. Cuestiones relativas a las ayudas que en materia de vivienda y rehabilitación habilite la Comunidad de Madrid y los procedimientos existentes para su solicitud y tramitación (no vinculadas en particular a la tramitación concreta de un expediente ya iniciado).
- Requisitos de acceso a las viviendas calificadas con protección pública por la Comunidad de Madrid.
- Cuestiones generales relativas al régimen jurídico de las viviendas con protección pública.
- Cuestiones generales sobre tramitación de procedimientos administrativos propios de viviendas protegidas (visado de contratos, calificación de viviendas, autorizaciones de venta, etc).
- Precios de viviendas protegidas.
- Sistemas y requisitos de acceso a viviendas de titularidad de la Agencia de Vivienda social de la Comunidad de Madrid. Procedimientos existentes para su solicitud y





tramitación (no vinculadas en particular a la tramitación concreta de un expediente ya iniciado).

- Cuestiones generales sobre el funcionamiento del Plan Alquila de la Comunidad de Madrid y el Consejo Arbitral para el Alquiler de la Comunidad de Madrid.
- Cuestiones sobre el trámite de depósito y devolución de fianzas de arrendamiento.
- Cuestiones generales en materia de compraventa de viviendas libres.
- Cuestiones generales en materia de arrendamiento de viviendas libres.
- Facilitar la presentación de quejas o sugerencias de los ciudadanos.

El personal que se dedique a atender las consultas anteriormente indicadas, se estructurará en dos niveles:

- Un primer nivel encargado de atender consultas sobre estas materias de naturaleza básica y general
- Un segundo nivel que se encargará de atender consultas de tipo jurídico especializado sobre estas materias.

Se ha estimado una demanda anual, tanto en información general como especializada y en el conjunto de las diferentes sedes: 110.000 atenciones. Este dato debe considerarse como indicativo del volumen de demanda debiendo atender la adjudicataria a la demanda real del servicio durante la duración del contrato.

1.2. – SERVICIO DE ATENCIÓN DIFERIDA

A través de este servicio se prestará información y asistencia de carácter diferido al ciudadano que demande por esta vía información en materia de vivienda o rehabilitación, o bien a aquel, que habiendo acudido personalmente a algunas de las localizaciones donde se presta de manera directa el servicio de atención, haya planteado una consulta que no hubiera podido ser contestada en ese momento directamente. Asimismo, a través de este servicio se podrá asesorar y facilitar información y asistencia diferida de carácter informativo sobre cuestiones especializadas de índole jurídica, en apoyo a la tramitación de expedientes concretos, en el curso de procedimientos administrativos de gestión masiva.

La información y asistencia diferida se realizará por correo electrónico, correo ordinario, tramitación telemática y online.

Para ello, el personal dedicado a esta labor deberá atender y resolver de forma eficiente y ágil, todas aquellas consultas relacionadas con:

- Los Planes de Vivienda y Rehabilitación aplicables en cada momento en la Comunidad de Madrid. Cuestiones relativas a las ayudas que en materia de vivienda y rehabilitación habilite la Comunidad de Madrid y los procedimientos existentes para su solicitud y tramitación. En relación con esta materia se podrá prestar asistencia diferida de carácter informativo de apoyo a la tramitación de expedientes concretos.





- Requisitos de acceso a las viviendas calificadas con protección pública por la Comunidad de Madrid. En relación con esta materia se podrá prestar asistencia diferida de carácter informativo de apoyo a la tramitación de expedientes concretos.
- Cuestiones generales relativas al régimen jurídico de las viviendas con protección pública.
- Cuestiones generales sobre tramitación de procedimiento administrativos propios de viviendas protegidas (visado de contratos, calificación de viviendas, autorizaciones de venta, etc).
- Precios de viviendas protegidas.
- Sistemas y requisitos de acceso a viviendas de titularidad de la Agencia de Vivienda social de la Comunidad de Madrid. Procedimientos existentes para su solicitud y tramitación (no vinculadas en particular a la tramitación concreta de un expediente ya iniciado). En relación con esta materia se podrá prestar asistencia diferida de carácter informativo de apoyo a la tramitación de expedientes concretos.
- Apoyo en la información y tramitación online de procedimientos administrativos.
- Cuestiones generales sobre el funcionamiento del Plan Alquila de la Comunidad de Madrid y el Consejo Arbitral para el Alquiler de la Comunidad de Madrid.
- Cuestiones sobre el trámite de depósito y devolución de fianzas de arrendamiento.
- Cuestiones generales en materia de compraventa de viviendas libres.
- Cuestiones generales en materia de arrendamiento de viviendas libres.
- Facilitar la presentación de quejas o sugerencias de los ciudadanos y prestación de apoyo en su contestación.

En el marco de este servicio de atención diferida, el adjudicatario deberá prestar también los servicios necesarios de apoyo en las labores de tratamiento de datos de las solicitudes y consultas entrantes por este canal en sus correspondientes aplicativos de gestión.

El personal que se dedique a atender las consultas anteriormente indicadas, se estructurará en dos niveles:

- Un primer nivel encargado de atender consultas sobre estas materias de naturaleza básica y general
- Un segundo nivel que se encargará de atender consultas de tipo jurídico especializado sobre estas materias.

CLAUSULA SEGUNDA.: SOPORTE DOCUMENTAL DE LA OFICINA DE VIVIENDA

Para la correcta ejecución de la prestación del servicio objeto de contrato, el adjudicatario deberá realizar actuaciones de soporte documental, que servirán de apoyo transversal al conjunto del servicio.





El adjudicatario deberá suministrar al equipo encargado de prestar el servicio de información directa y diferida una información de base completa, actualizada y coherente para el correcto desempeño de sus funciones. Esta información se contendrá en manuales en función de las materias sobre las que versen y deberá ser actualizada durante toda la vigencia del contrato.

De los manuales y de cada actualización se entregará copia a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación para su supervisión.

Además el adjudicatario deberá elaborar informes de seguimiento del servicio con una periodicidad diaria, semanal, y mensual, en los que, con carácter de mínimo, deberá reflejar los datos e información tanto del periodo al que se refieran (diario, semanal ó mensual) como acumulados desde el inicio de la prestación de los servicios, indicando por franjas horarias las consultas recibidas, consultas atendidas y el porcentaje de abandono, así como las principales materias de consulta. Deberán figurar en los referidos informes los tiempos medios de espera y tiempos medios de operación.

CLÁUSULA TERCERA.- LUGAR DE PRESTACIÓN Y HORARIO

La prestación del servicio de atención directa se desarrollará en las siguientes sedes:

- Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid sita en Avda. Asturias nº 28 de Madrid
- Oficina de información de vivienda pública sita en C/ Braganza s/n de Madrid.

La prestación del servicio de atención diferida se desarrollará desde la sede sita en la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid sita en Avda. Asturias nº 28 de Madrid

El horario del servicio será:

- Atención directa:
 - De Lunes a Viernes de 9.00h a 17.00h, de manera ininterrumpida, en la sede de Avenida de Asturias 28
 - De Lunes a viernes de 9.00h a 14.00h, de manera ininterrumpida, en la sede de la C/ Braganza s/n.
- Atención Diferida:
 - De Lunes a Viernes de 9.00h a 17.00h, de manera ininterrumpida, en la sede de Avenida de Asturias 28





El adjudicatario se comprometerá a utilizar las instalaciones con la diligencia debida. Las instalaciones, el mobiliario y enseres puestos a su disposición para la prestación del servicio, deberán conservarse en perfecto estado.

Al comienzo de la ejecución del contrato se elaborará un inventario de bienes puestos a disposición del servicio por la Administración, debiendo el adjudicatario responsabilizarse de su buen uso y devolución en las mismas condiciones.

CLÁUSULA CUARTA.- EQUIPO DE TRABAJO

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

1 Responsable del proyecto por parte de la empresa:

Será el interlocutor con la Administración y deberá contar con: titulación universitaria superior y experiencia de más de 3 años en gestión de proyectos similares. 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.

Desempeñará las siguientes funciones:

- Actuar como interlocutor con los responsables del servicio de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación. Deberá estar, en todo momento, localizable por los responsables de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación. Apoyará en la mejora del funcionamiento de los servicios, con objeto de asegurar el cumplimiento de los objetivos del mismo.
- Supervisar y coordinar la actividad y resultados del personal del adjudicatario que trabaja en el servicio.
- Coordinación con la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación para realización de las auditorías internas o externas que medirán los aspectos cualitativos del servicio
- Asegurar y supervisar el cumplimiento de procedimientos y protocolos establecidos.
- Asegurar y supervisar el cumplimiento de las condiciones acordadas de formación y calidad, en concreto de los niveles de servicio establecidos.
- Proporcionar a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación informes de gestión y seguimiento del servicio con una periodicidad semanal, así como cualquier otro informe relacionado con el servicio que se le requiera por la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.
- Identificar las incidencias de importancia que se produzcan en el funcionamiento de los servicios, y canalizarlas con objeto de darles una solución.
- Facturación del servicio.





1 Coordinador del servicio de atención directa:

Deberá contar con titulación universitaria superior, preferiblemente licenciatura o grado en derecho.

Será responsable del servicio de atención directa, y bajo la supervisión del responsable del proyecto desarrollará funciones consistentes en la coordinación de este servicio, detectando asimismo las necesidades y propuestas de mejora del área. Atenderá las aclaraciones o dudas que surjan de los miembros de su equipo. Velará por el correcto cumplimiento de las condiciones del contrato en este servicio. Distribuirá el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartirá a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado. Supervisará el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlará la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

16 Gestores de información y asistencia directa

De ellos, 13 gestores conformarán el equipo de información y asistencia general y 3 gestores -con licenciatura o grado en derecho- conformarán el equipo de información y asistencia especializada.

El primero de ellos se encargará de atender de manera ágil y eficiente todas aquellas consultas planteadas por los ciudadanos en un primer nivel por tratarse de consultas de naturaleza básica y general.

El segundo equipo se encargará de atender de manera ágil y eficiente en un segundo nivel las consultas de tipo jurídico especializado sobre las materias definidas en la cláusula primera de este pliego.

De los 13 gestores de información y asistencia general existirá al menos 1 que disponga de curso de Interpretación de Lengua de signos ó que esté en posesión del Título Superior en Interpretación de la Lengua de Signos ó experiencia profesional debidamente acreditada en interpretación de lengua de signos.

La distribución de los gestores de información general en las pausas o ausencias, deberá realizarse de tal forma que quede garantizada la correcta prestación del servicio de lunes a viernes de 9:00 horas a 17.00 horas.

Al menos 2 de ellos podrán prestar funciones de información y asistencia general en la sede de la calle Braganza s/n, de lunes a viernes de 9.00 horas a 14.00 horas.

1 Coordinador del servicio de atención diferida:





Deberá contar con titulación universitaria superior, preferiblemente licenciatura o grado en derecho.

Será responsable del servicio de atención diferida y bajo la supervisión del responsable del proyecto desarrollará funciones consistentes en la coordinación de este servicio, detectando asimismo las necesidades y propuestas de mejora del área. Atenderá las aclaraciones o dudas que surjan de los miembros de su equipo. Velará por el correcto cumplimiento de las condiciones del contrato en este servicio. Distribuirá el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartirá a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado. Supervisará el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlará la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

6 Gestores de información y asistencia diferida

De ellos, 3 gestores conformarán el equipo de información y asistencia general diferida y 3 gestores -con licenciatura o grado en derecho- conformarán el equipo de información y asistencia especializada diferida.

El equipo de información y asistencia general diferida se encargará de

- atender a través de las diversas vías que se habiliten en su modalidad diferida (correo electrónico, correo ordinario, vía telemática, online, etc) de manera ágil y eficiente todas aquellas consultas planteadas por los ciudadanos por dichas vías
- atender a través de las diversas vías que se habiliten en su modalidad diferida (correo electrónico, correo ordinario, vía telemática, online, etc) de manera ágil y eficiente a aquellos ciudadanos que habiendo acudido personalmente a algunas de las localizaciones donde se presta de manera directa el servicio de atención, haya planteado una consulta que no hubiera podido ser contestada en ese momento directamente.
- facilitarán información y asistencia diferida de carácter informativo en apoyo a la tramitación de expedientes concretos o en el curso de procedimientos administrativos de gestión masiva.
- grabar en su caso en los aplicativos de gestión los datos relativos a las solicitudes recibidas y asistencias realizadas.

El equipo de información y asistencia especializada diferida se encargará de:

- atender a través de las diversas vías que se habiliten en su modalidad diferida (correo electrónico, correo ordinario, vía telemática, online, etc) de manera ágil y eficiente las consultas especializadas de tipo jurídico sobre las materias definidas en la cláusula primera de este pliego.





- asesorar y facilitar información y asistencia diferida de carácter informativo sobre cuestiones especializadas de índole jurídica, en apoyo a la tramitación de expedientes concretos o en el curso de procedimientos administrativos de gestión masiva.

De los 13 gestores de información y asistencia general existirá al menos 1 que disponga de curso de Interpretación de Lengua de signos, o que esté en posesión del Título Superior en Interpretación de la Lengua de Signos, o que cuente con experiencia profesional debidamente acreditada en interpretación de lengua de signos.

La distribución de los gestores de información general en las pausas o ausencias, deberá realizarse de tal forma que quede garantizada la correcta prestación del servicio de lunes a viernes de 9:00 horas a 17.00 horas. Al menos 2 de ellos podrán prestar funciones de información y asistencia general en la sede de la calle Braganza s/n, de lunes a viernes de 9.00 horas a 14.00 horas.

EQUIPO DE TRABAJO		
RESPONSABLE DEL PROYECTO	1	TITULADO SUPERIOR
COORDINADOR ATENCIÓN DIRECTA	1	TITULADO SUPERIOR
GESTORES DE ATENCION DIRECTA GENERAL	13	N/A 1 CON LENGUA DE SIGNOS
GESTORES ATENCION DIRECTA ESPECIALIZADA	3	LICENCIADOS O GRADO EN DERECHO
COORDINADOR ATENCIÓN DIFERIDA	1	TITULADO SUPERIOR
GESTORES DE ATENCIÓN DIFERIDA GENERAL	3	N/A
GESTORES DE ATENCIÓN DIFERIDA ESPECIALIZADA	3	LICENCIADOS O GRADO EN DERECHO

CLAUSULA QUINTA.- CONDICIONES DEL TRABAJO

La Comunidad de Madrid facilitará al personal encargado de las tareas de atención directa y diferida el acceso a las aplicaciones de gestión o consulta que para el desempeño de las funciones sean necesarias. Los equipos serán aportados por la Comunidad de Madrid.

El personal que preste el servicio de información y atención, dependerá, 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 personal de la empresa adjudicataria no tendrá relación laboral alguna con la Comunidad de Madrid, habida cuenta de que la tarea es excepcional y no se prestará bajo la dirección y organización de la misma, ni las condiciones de trabajo que puedan tener los empleados de la Comunidad de Madrid.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular asumirá la negociación y pago de salarios, al concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de bajas o ausencias, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

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

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

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

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



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

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

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

Para asegurar el adecuado funcionamiento y desarrollo del proyecto, el adjudicatario, en el plazo de cinco días una vez firmado el contrato presentará, la estructura organizativa que integrará el equipo de trabajo propuesto para la prestación de los servicios y en la que se incluirán los roles de sus integrantes, así como las funciones y actividades que realizarán en el desempeño de su trabajo diario.

CLÁUSULA SEXTA.- SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

6.1.- Selección del personal:

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

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

Asimismo, el adjudicatario informará, mediante informes mensuales, de las modificaciones y sustituciones que en su caso se hayan producido en la plantilla. El adjudicatario deberá garantizar, en todo momento, la atención al ciudadano y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

6.2: Formación del personal:

El adjudicatario para garantizar la debida prestación del servicio deberá desarrollar e implementar un plan de formación que garantice tanto la correcta puesta en funcionamiento del servicio (formación inicial) como su desarrollo continuo (formación continua y de reciclaje).





La formación básica durante el plazo de dos años de ejecución del contrato será de 30 horas, si bien si el adjudicatario hubiera presentado compromiso de horas de formación en la fase de licitación del contrato, se encontrará vinculado a éste como mínimo, pudiendo presentar y ejecutar otro que sólo suponga su mejora.

El plan de formación deberá incluir la metodología a emplear para facilitar la formación a todo el equipo personal adscrito al servicio y versar como mínimo de las siguientes materias:

- Normativa de vivienda protegida. Régimen de protección, precios, condiciones y duración de la protección.
- Planes y programas de actuación y subvención en materia de vivienda y rehabilitación en la Comunidad de Madrid.
- Procedimiento administrativo y organización administrativa de la Comunidad de Madrid.
- Normativa reguladora, conceptos y cuestiones generales en materia de arrendamientos urbanos.
- Conceptos y cuestiones generales en materia de compraventa de viviendas.
- Atención al ciudadano.

En el plazo de quince días desde el comienzo de la ejecución del servicio el adjudicatario deberá facilitar a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación el Plan de Formación junto con copia de la documentación de formación inicial preparada, con objeto de su revisión. El Plan de Formación deberá incluir un calendario orientativo con los cursos de formación previstos. Finalizado cada curso el adjudicatario presentará la documentación acreditativa correspondiente. Su incumplimiento será objeto de penalidades.

Cualquier acción formativa, incluida la inicial, se desarrollará en la forma que provea, por la empresa adjudicataria y fuera del horario de prestación del servicio de atención al público o excepcionalmente y previa comunicación y aprobación por la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación dentro de este horario pero garantizando los niveles de atención en el servicio.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- CALIDAD

El adjudicatario se compromete a prestar el servicio conforme a los criterios de calidad señalados en el presente pliego.

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

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





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

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

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

- Nivel de atención: Para la Oficina de Vivienda se establece un valor mínimo del 99%.
- Tiempo máximo de espera: Para Información diferida general y especializada, se establece un valor máximo de 5 días (salida de contestación), para el 99% de las consultas atendidas.
- Tiempo medio de espera: Para Información diferida general y especializada se establece un valor medio de 2 días (salida de contestación).
- Recogida de datos de la atención: Se deberá tipificar el 100% de las consultas recibidas en la aplicación CRM, facilitada por la Comunidad de Madrid, y la resolución de la misma.

La Dirección General de Vivienda y Rehabilitación con la finalidad de controlar y comprobar el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio recogidos en el presente pliego podrá llevar a cabo acciones de evaluación periódica mediante encuestas y auditorías externas.

A través de las encuestas se medirá la calificación global otorgada por los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio, mostrando su percepción en relación con diversos atributos o factores: trato recibido, tiempo de espera, conocimiento de la materia gestionada, utilidad del servicio, etc. Los resultados se medirán en una escala del 0 al 10, en la cual "0" indica una valoración muy mala y "10" una valoración excelente.

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

Conforme a lo previsto anteriormente, el adjudicatario elaborará un Plan de Calidad de los servicios descritos en el presente Pliego en el que incluirá los procedimientos de seguimiento así como cualquier otra medida dirigida a garantizar la calidad del servicio:





sistemas de gestión de la calidad a implantar, certificaciones, protocolarización de procedimientos, etc.

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

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

CLAÚSULA OCTAVA.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

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

A la finalización del servicio la empresa saliente deberá entregar a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación compendio de informes y documentación relevante generada en el tiempo de prestación, en formato papel y electrónico. Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.

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

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





Las gestiones oportunas para la devolución y transición del servicio deberán efectuarse garantizando la continuidad en términos de normalidad del servicio, con la colaboración del nuevo contratista, del actual contratista, de responsables de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid y de responsables de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, de manera que quede garantizada la prestación del servicio en condiciones de normalidad por el nuevo adjudicatario desde la fecha de inicio de la ejecución de los trabajos. El adjudicatario deberá garantizar la transferencia del conocimiento adquirido como consecuencia de la realización del presente contrato.

Asimismo, para el caso de extinción del servicio el traspaso a la Administración de toda la documentación en papel y electrónica por parte del último adjudicatario se deberá realizar de tal manera que permita su efectiva disposición y uso inmediato por la Administración de la Comunidad de Madrid. El traspaso deberá completarse en el plazo máximo de 15 días a contar desde la fecha en que se produzca la extinción.

EL DIRECTOR GENERAL DE VIVIENDA
Y REHABILITACIÓN

Fdo.: José María García Gómez

