

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

## ÍNDICE.

<b>Cláusula 1. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>3</b>
<b>Cláusula 2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....</b>	<b>3</b>
2.1. Servicio de Información y Atención.	
2.2. Servicios de Gestión.	
2.3. Grabación de información.	
<b>Cláusula 3. NIVELES DE SERVICIO.....</b>	<b>8</b>
3.1. Servicio de Atención Multicanal.	
3.2. Grabación de información.	
<b>Cláusula 4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>12</b>
4.1. Localización	
4.1.1. Servicio de Información y Atención.	
4.1.2. Grabación de información.	
4.2. Recursos Humanos.	
4.2.1. Perfiles de los puestos.	
4.2.2. Planificación de recursos humanos.	
4.2.2.a).Equipo de refuerzo.	
4.2.2.b).Selección de personal.	
4.2.2.c). Organización del servicio.	
4.2.3. Otras condiciones relativas al personal: condiciones laborales.	
4.2.4. Formación.	
<b>Cláusula 5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS.....</b>	<b>26</b>
<b>Cláusula 6 .ATENCIÓN ESPECIALIZADA. ....</b>	<b>30</b>
6.1. SUBPLATAFORMAS INTEGRADAS EN 012:	
6.1.1. Mujeres Víctimas de la Violencia de Género	
6.1.2. Telebiblioteca.	
6.2. ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN OTRAS MATERIAS:	
6.2.1. Educación	
6.2.2. Empleo.	
6.2.3. Consumo.	
6.2.4. Inmigración.	
6.2.5. Mayor.	
6.2.6. Administración Electrónica.	
6.3. SUBPLATAFORMAS EXTERNAS: Dependencia.	



<b>Cláusula 7. CONTROL DEL SERVICIO.....</b>	<b>31</b>
7.1. Por parte de la Comunidad de Madrid.	
7.2. Por parte del adjudicatario	
7.2.1. Interlocutor con la Comunidad de Madrid.	
7.2.2. Plan de Calidad del Servicio.	
<b>Cláusula 8. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN....</b>	<b>35</b>
<b>Cláusula 9. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>36</b>
9.1. Plan de transición del servicio	
9.2. Plan de devolución del servicio	
9.3. Requisitos mínimos	
<b>Cláusula 10. OTROS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>39</b>
<b>Anexo I. Memoria del servicio actual.</b>	
<b>Anexo II. Atención Especializada.</b>	
<b>Anexo III. Plan de Transición del Servicio.</b>	



## 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, Empleo, Consumo, Inmigración, Mayor, Mujeres Víctimas de Violencia de Género, Telebiblioteca, y Administración Electrónica. 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 Calidad de los Servicios 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.madrid.org](http://www.madrid.org), 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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](mailto: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.madrid.org](http://www.madrid.org), 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 Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. La respuesta será remitida al ciudadano por el 012 a través del buzón [atencionalciudadano@012.madrid.org](mailto: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 Calidad de los Servicios 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.madrid.org](http://www.madrid.org). 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.madrid.org](http://www.madrid.org), asegurando su óptima accesibilidad, de acuerdo con los criterios e instrucciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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.madrid.org](http://www.madrid.org)) 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.madrid.org](http://www.madrid.org), los agentes procederán de acuerdo con el protocolo que la Dirección General de Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios.



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 resultados 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 calidad de los Servicios y Atención Telefónica.

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.madrid.org](http://www.madrid.org). 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
<b>Llamadas entrantes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Cuota de abandono de llamadas igual o inferior a un 10% por tramos horarios.</li><li>* Recogida de los datos de la llamada:<ul style="list-style-type: none"><li>- Tema o motivo de la llamada, Consejería en la que se encuadra la consulta.</li><li>- Resolución dada a la llamada (contestación, derivación, envío de documentación...).</li></ul></li></ul>
<b>Horario de atención</b>	<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>
<b>Requisitos cualitativos</b>	<p>* 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.</p> <p>* 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.</p> <p>* Maximizar la confianza de los ciudadanos en el servicio prestado.</p>
<b>Número de Puestos</b>	<p>* 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.</p> <p>*De estos 123 puestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 7 de ellos se dedicaran exclusivamente a atención especializada en mujeres víctimas de la violencia de género.</li> <li>* 4 puestos a atención especializada en Telebiblioteca.</li> </ul> <p>*Los 112 puestos restantes se ocuparán por agentes que contaran 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 12 en Educación.</li> <li>- 4 en Empleo.</li> <li>- 5 en Consumo.</li> <li>- 4 en Inmigración.</li> <li>- 2 en personas mayores.</li> <li>- 5 en Administración Electrónica.</li> </ul> <p>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.</p> <p>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.</p>



<b>Accesibilidad</b>	Las características técnicas de la plataforma tecnológica aportada por el adjudicatario habrán de evitar la pérdida de llamadas por cortes producidos en la línea.
<b>Llamadas en espera</b>	<p>* 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 Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano en cada momento.</p> <p>* 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.</p> <p>* El número de llamadas en espera se limitará, para que el 99% de las llamadas de los ciudadanos no reciba tono de comunicando.</p> <p>* Se aportará información mensual por franja horaria de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño dinámico de cola de llamadas.</li> <li>• Número de llamadas rechazadas por saturación del servicio.</li> </ul>
<b>Derivación de llamadas</b>	<p>* 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.</p> <p>* Durante el tiempo que transcurra entre la transferencia de la llamada y la contestación se emitirá música o información pregrabada.</p> <p>* 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 Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.</p>
<b>Resolución de llamadas</b>	<p>La consulta del ciudadano se entenderá resuelta cuando:</p> <p>* El ciudadano haya obtenido la información solicitada.</p> <p>* El ciudadano haya realizado las gestiones que pretendía.</p>
<b>Respuesta a correos electrónicos</b>	<p>* Los correos electrónicos recibidos a través del buzón <a href="mailto:atencionalciudadano@012.madrid.org">atencionalciudadano@012.madrid.org</a> que requieran de una respuesta de información general se contestarán en el plazo máximo de un día hábil.</p> <p>* 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 Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.</p>



<b>Envío de documentos</b>	<p>* 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.</p> <p>* El agente comunicará al ciudadano el día previsto en el que se realizará el envío.</p>
<b>Envío de otros documentos electrónicos</b>	<p>* 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.</p> <p>* El agente deberá comunicar al ciudadano cuándo se realizará el envío.</p>
<b>Devolución de llamadas</b>	<p>* Las consultas que se tramiten por esta vía estarán resueltas en un plazo máximo de un día hábil.</p> <p>* 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.</p>
<b>Líneas telefónicas</b>	<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"> <li>- Llamadas entrantes.</li> <li>- Derivación de llamadas (cada llamada derivada ocupará dos enlaces).</li> <li>- Devolución de llamadas.</li> </ul>
<b>Sugerencias, quejas y agradecimientos</b>	<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>
<b>Envío de alertas</b>	<p>Se enviarán al ciudadano las alertas por correo electrónico o <i>sms</i>, 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 <a href="http://madrid.org">madrid.org</a>. La plataforma 012 deberá disponer de una capacidad mínima de envío de 10.000 alertas <i>sms</i> 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 Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, derivado de la necesidades urgentes de actualización o grabación de las fichas .
Requisitos cualitativos	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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 <a href="http://www.madrid.org">www.madrid.org</a> siguiendo las directrices que se determinen por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.</li><li>- La introducción y/o modificación de la información debe ser correcta y completa.</li><li>- La información se introducirá con un lenguaje claro y fácilmente inteligible.</li></ul>

## 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 este 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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.

El adjudicatario habrá de incorporar al servicio un número no inferior al 2 por 100 de trabajadores con discapacidad, por tener un grado de minusvalía igual o superior al 33 por 100, o adoptar las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad.

### **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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.
9. Coordinación con la Dirección General de Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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.madrid.org](http://www.madrid.org), 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:

- o Licenciatura en Psicología.
- o Experiencia mínima de 6 meses en información y atención al público.
- o 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:

o Licenciatura en Psicología.

o 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 Calidad de los Servicios 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:

- \* Titulación de Bachiller o equivalente.
- \* Conocimientos informáticos a nivel de usuario avanzado.
- \* 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.madrid.org](http://www.madrid.org) 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

En el caso de huelga legal, la entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Dirección General de Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 repasaran 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios 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, sobres 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 Calidad de los Servicios 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. Dentro de sat plan de contingencias debe incluirse 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 Calidad de los Servicios 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 II 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 II 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 II se detallan las características de este servicio.

#### **6.2.2 EMPLEO.**

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



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

#### **6.2.3. CONSUMO.**

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

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

#### **6.2.4. INMIGRACIÓN.**

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

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

#### **6.2.5. MAYOR.**

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

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

#### **6.2.6. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

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

En el Anexo II 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 II 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 Calidad de los Servicios 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 Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, informes diarios de la jornada anterior, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de teleoperadores por tramo horario.</li> <li>▪ Volumen de llamadas recibidas, atendidas, y rechazadas y el porcentaje de abandono.</li> <li>▪ Volumen de servicios prestados de segundo nivel.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resumen de incidencias (de información, gestión y grabación) ocurridas durante la jornada.</li> <li>▪ Tamaño dinámico de la cola de llamadas en espera por tramo horario.</li> <li>▪ 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).</li> </ul>
Semanal	Al final de cada semana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Volumen acumulado de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas en esa semana.</li> <li>▪ Volumen acumulado de servicios multicanal prestado.</li> <li>▪ Informe de grabación de información.</li> </ul>
Mensual	Durante la primera semana del mes siguiente al período al que se refiere el informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de peticiones de información atendidas.</li> <li>▪ Distribución de llamadas según las opciones de locución.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Distribución de llamadas y consultas por consejería/temática a la que pertenece la información solicitada.</li> <li>▪ Distribución de llamadas por perfil del cliente (hombre, mujer...).</li> <li>▪ Datos relativos a la resolución dada a las llamadas atendidas.</li> <li>▪ Información por franja horaria del tamaño dinámico de cola de llamadas y del número de llamadas rechazadas por saturación.</li> <li>▪ Número de consultas recibidas a través del buzón <a href="mailto:atencionalciudadano@012.madrid.org">atencionalciudadano@012.madrid.org</a>, forma y tiempo medio de resolución, temática y consultas más frecuentes.</li> <li>▪ Número de alertas registradas y enviadas, y tipificación de las convocatorias solicitadas.</li> <li>▪ Número de servicios prestados a través del servicio de chat 012, y contenido temático de los mismos.</li> <li>▪ Número de ofrecimientos y aceptaciones del servicio de envío de documentos.</li> <li>▪ Número de derivaciones a otros teléfonos ofrecidas y realizadas, y unidades de información telefónica a las que se derivan las llamadas.</li> <li>▪ Número de devoluciones de llamadas ofertadas y realizadas.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Número medio de consultas realizadas por llamada.</li> <li>▪ Número de Sugerencias, Quejas y agradecimientos recogidas.</li> <li>▪ Volumen de ocupación de los enlaces, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llamadas (tanto entrantes como salientes) rechazadas por no existir enlaces libres para cursarse, por franja horaria.</li> <li>- Cantidad de tráfico por enlace y por franja horaria.</li> </ul> </li> <li>▪ Datos de medición acumulados de los indicadores, y presentados en los correspondientes informes mensuales de servicio.</li> <li>▪ Informe de grabación de información.</li> <li>▪ Informes detallados homogéneos a nivel de ACD, IVR y</li> </ul>



		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"> <li>▪ Volumen acumulado de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas en ese periodo.</li> <li>▪ Volumen acumulado de servicios multicanal prestado.</li> <li>▪ Valoración global cualitativa de los resultados, presentando propuestas de mejora para el incremento de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.</li> </ul>

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 8. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

El adjudicatario acepta expresamente que todos los documentos y resultados de los trabajos realizados (incluyendo datos, análisis, encuestas, estadísticas) y su propiedad intelectual son propiedad exclusiva de la Comunidad de Madrid, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

Los datos a los que acceden los agentes para prestar el servicio de atención telefónica y grabación, así como los aplicativos que gestionan dichos datos son y serán propiedad de la Comunidad de Madrid.

La empresa contratada deberá renunciar a cualquier derecho sobre estos conceptos y, únicamente, podrá hacer uso de los mismos como referencia a futuros trabajos cuando cuente con la autorización expresa de la Comunidad de Madrid.

En consideración al tipo de información procesada, el adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva de todos aquellos datos y



documentos que maneja. A éstos tendrán acceso, exclusivamente, aquellas personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a este contrato.

Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información, estando registrada y sometida a la salvaguarda que establece la legislación vigente. El adjudicatario quedará en concreto obligado al cumplimiento de todo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y normativa de desarrollo vigente en la materia. El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento de la Comunidad de Madrid, inmediatamente después de ser detectado, cualquier sospecha de errores o incidencias que pudieran producirse en el sistema de seguridad de la información.

La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados o subcontratistas se pudiera incurrir.

Por último, por parte del adjudicatario se considerará la posibilidad de presentar una memoria descriptiva de las medidas que se adoptarán para el aseguramiento de la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

## **Cláusula 9. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.**

### **9.1. Plan de Transición del servicio.**

El adjudicatario deberá aportar, en el plazo 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, serán valoradas en el momento de evaluar las ofertas presentadas.

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 Calidad de los Servicios 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.

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

Para más información y posible orientación ver el Anexo III, de este Pliego, el cual no tendrá valor contractual.

## **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 Calidad de los Servicios 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

Fdo.: M. <sup>a</sup> Belén Fernández-Salineró García



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259078160540423744370**

## **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. Participación en Campañas de Información.**

012 es el servicio de referencia para la información en numerosas Campañas de Información y de promoción de servicios de la Comunidad de Madrid, entre las que se pueden destacar:

#### **Transportes**

- o Implantación de la nueva Tarjeta Transporte Público.
- o Campaña Ventex20.

#### **Vivienda**

- o Subvenciones al alquiler de vivienda.

#### **Empleo.**

o Ayudas a trabajadores que se constituyan por cuenta propia o contraten a trabajadores desempleados.

#### **Sanidad.**

- o Campaña de Donación de Sangre
- o Campaña de Vacunación contra la Gripe

#### **Educación.**

- o Admisión de Alumnos.
- o Convocatorias de becas y ayudas (cheques guarderías, becas formación profesional...).



### 3. Estadísticas del servicio.

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

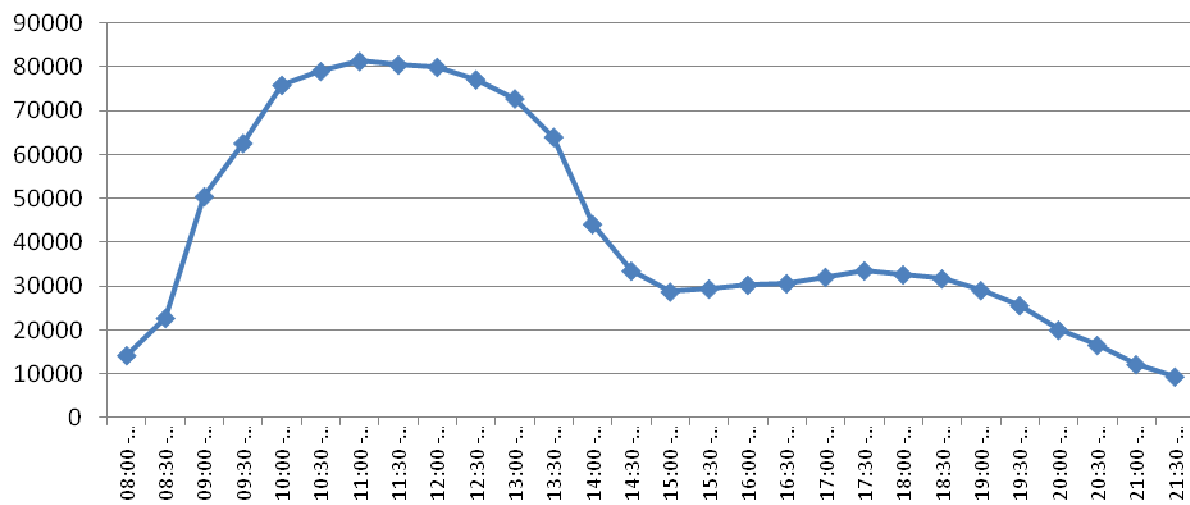
#### AÑO 2014

012 CM		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL SERVICIOS PRESTADOS (LLAMADAS 012+OPCIONES IVR+RESTO DE SERVICIOS)		156.636	138.736	151.293	197.611	227.847	303.055	317.495	228.419	413.054	282.410	205.623	210.623	2.832.802
012 – LLAMADAS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
LLAMADAS RECIBIDAS 012+IVR		137.530	116.838	126.742	141.280	173.354	208.146	235.891	194.370	347.397	230.147	166.335	166.600	2.244.630
012		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Llamadas recibidas 012		84.871	74.048	81.794	92.630	109.349	128.877	113.207	79.419	153.360	115.009	86.096	88.112	1.206.772
Llamadas atendidas		80.854	69.098	73.937	82.917	85.955	81.669	93.683	70.234	101.152	100.891	77.444	78.774	996.608
Llamadas abandonadas		4.017	4.950	7.857	9.713	23.394	47.208	19.524	9.185	52.208	14.118	8.652	9.338	210.021
Información General		65.689	56.195	60.907	71.538	76.701	73.360	82.554	60.187	88.616	87.507	66.878	68.889	859.021
Suplataformas internas:		7.914	7.224	7.551	6.952	5.368	5.110	6.907	5.089	7.776	7.609	6.116	5.497	79.133
Consumo		1.539	1.389	1.315	1.200	948	793	1.112	860	916	1.226	1.179	1.097	13.524
Inmigración		802	712	718	553	494	385	554	403	533	660	510	395	6.724
Telebiblioteca		352	314	316	489	324	311	285	225	275	352	293	291	3.827
Educación		1.769	1.554	1.745	2.229	1.480	1.643	2.035	1.145	3.304	1.873	1.292	971	21.000
Empleo		2.445	2.498	2.535	1.697	1.389	1.233	2.169	1.610	1.750	2.566	1.897	1.629	23.433
RUHE		0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5	7
Mayor		282	247	272	253	185	160	223	190	276	325	281	306	3.023
MUJER (012+016+112)		725	510	649	531	548	585	529	656	722	606	664	803	7.938
MUJER 012		204	141	147	123	100	81	104	132	100	101	131	114	1.478
MUJER 016		521	367	500	407	443	484	414	514	609	495	530	678	5.962
MUJER 112		0	2	2	1	5	20	11	10	13	10	3	11	88
Subplataformas externas:		7.251	5.679	5.479	4.427	3.886	3.199	4.222	4.958	4.760	5.775	4.450	4.388	58.474
Vivienda		2.931	2.479	2.224	1.639	1.318	1.067	1.451	1.584	1.621	1.536	1.352	1.506	20.708
112		88	76	95	50	45	47	65	87	54	78	73	92	850
Sanidad		3.095	2.396	2.461	2.164	1.961	1.634	2.134	2.347	2.090	3.212	2.150	1.924	27.568
Dependencia		1.137	728	699	574	562	451	572	940	995	949	875	866	9.348
012 – OPCIONES IVR		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL		34.061	27.286	26.083	25.871	28.865	30.586	64.111	70.445	113.403	64.943	47.782	47.646	581.082
Opción 0 – Certificado energético		2.130	1.901	1.630	1.500	1.770	2.175	2.315	0	0	0	0	0	13.421
Opción 0 – Familia Numerosa		0	0	0	0	0	0	0	3.570	8.301	6.714	4.594	4.379	27.558
Opción 1 – vivienda		18.817	17.512	15.933	14.451	14.341	15.688	14.546	10.775	19.029	17.581	14.460	18.098	191.231
Opción 2 – dependencia		15.244	9.774	9.939	9.407	10.280	10.469	10.548	10.153	16.210	15.035	13.097	12.686	142.842
Opción 3 – sanidad		6.772	5.836	6.158	5.934	7.268	7.661	7.312	5.272	8.620	8.653	6.109	5.642	81.237
Opción 4 – Transporte		0	0	1.576	10.272	17.742	31.992	77.890	75.857	143.338	78.556	47.503	45.021	529.747
Fin IVR		0	0	211	727	1.913	2.015	37.978	48.704	75.899	31.592	19.849	16.455	235.343
Fin Agente		0	0	1.365	9.545	15.829	29.977	39.912	27.153	67.439	46.964	27.654	28.566	294.404
Opción 5 - Educación					13.957	19.398	27.444	11.519	6.440	25.970	8.279	4.521	3.940	121.468
Fin IVR					1.286	2.331	2.414	1.039	813	2.265	735	376	407	11.666
Fin Agente					12.671	17.067	25.030	10.480	5.627	23.705	7.544	4.145	3.533	109.802
OTROS CONCEPTOS DE IVR		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL		18.598	15.504	18.865	22.779	35.140	48.683	58.573	44.506	80.634	50.195	32.457	30.842	456.776
NO PROGRESAN		13.205	10.869	13.433	17.345	27.855	40.183	50.849	38.167	68.608	42.480	26.316	24.948	374.258
FUERA DE HORARIO 012		3.550	3.015	3.685	3.711	4.504	5.526	5.475	4.744	6.546	5.439	4.625	4.513	55.333
ABANDONADAS ANTES DE 10 SEGUNDOS		1.843	1.620	1.747	1.723	2.781	2.974	2.249	1.595	5.480	2.276	1.516	1.381	27.185
RECHAZADAS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
012-RESTO DE SERVICIOS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL SERVICIOS PRESTADOS		19.106	21.898	24.551	56.331	54.493	94.909	81.604	34.049	65.657	52.263	39.288	44.023	588.172
Alertas enviadas		4.038	8.646	11.629	40.595	36.808	71.826	63.970	23.593	41.854	28.150	23.519	31.803	386.431
Documentos enviados		665	759	731	883	645	842	876	491	740	866	522	577	8.597
Correos gestionados		3.690	3.588	3.575	4.176	4.378	6.721	5.042	2.667	6.528	6.615	3.418	2.878	53.276
Chat gestionados		8.147	6.156	6.206	8.139	9.958	12.585	8.712	4.834	12.672	12.033	8.558	6.440	104.440
Correos subplataformas internas		896	851	637	701	577	681	732	494	738	1.397	849	450	9.003
Chat subplataformas internas		126	136	117	196	245	239	255	209	333	234	235	175	2.500
Retrolamadas		705	972	901	834	1.137	977	1.083	919	1.645	2.014	1.219	914	13.320
Buzón de voz		589	434	476	550	651	936	772	719	984	818	920	674	8.523
Quejas y sugerencias		250	356	279	257	94	102	162	123	163	136	48	112	2.082

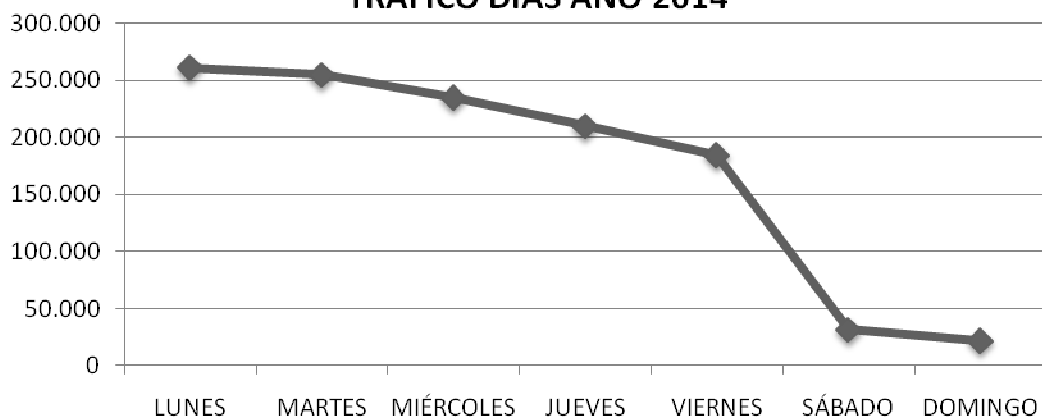
La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259078160540423744370**



### TRÁFICO FRANJAS HORARIAS AÑO 2014



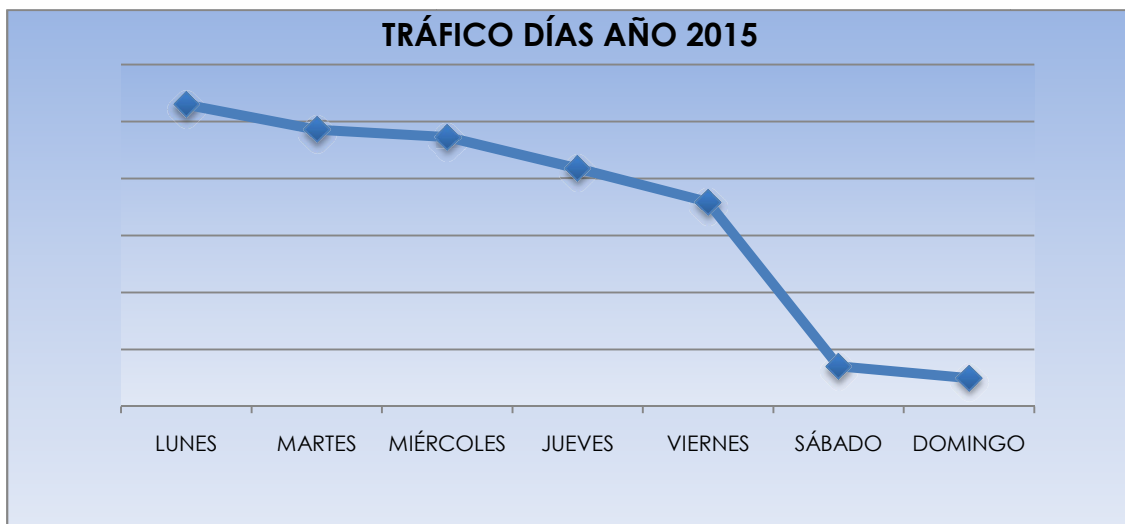
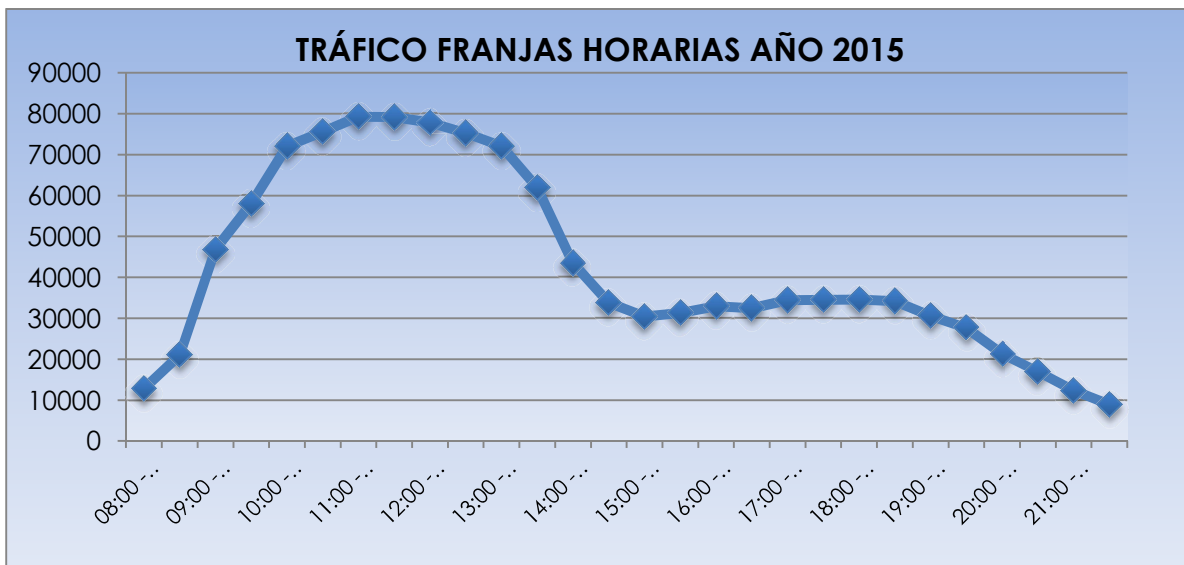
### TRÁFICO DÍAS AÑO 2014



AÑO 2015														
012 CM		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL SERVICIOS PRESTADOS (LLAMADAS 012+OPCIONES IVR+RESTO DE SERVICIOS)		227.848	268.454	359.665	344.533	277.378	264.681	236.549	224.424	399.827	317.481	232.705	253.905	3.407.450
012 –LLAMADAS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
LLAMADAS RECIBIDAS 012+IVR		178.909	198.998	238.778	161.774	157.745	155.254	139.173	142.635	315.009	263.599	171.986	147.318	2.271.178
012		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Llamadas recibidas 012		104.573	105.740	112.479	92.609	90.789	88.511	78.786	70.047	152.141	149.432	105.063	83.786	1.233.956
Llamadas atendidas		86.206	85.031	97.214	80.824	75.211	79.354	72.743	63.925	106.958	127.898	98.098	80.341	1.053.803
Llamadas abandonadas		18.367	20.709	15.265	11.785	15.578	9.157	6.043	6.122	45.183	21.534	6.965	3.445	180.153
Información General		74.132	69.469	83.791	70.937	66.038	69.848	63.322	54.088	96.662	116.426	88.815	71.463	924.991
Suplataformas internas:		5.912	6.757	7.612	6.030	5.790	5.487	5.628	4.716	5.896	6.543	5.009	3.986	69.366
	Consumo	1.147	1.084	1.053	1.047	975	969	1.205	1.059	933	1.208	950	718	12.348
	Inmigración	496	512	522	543	484	420	484	380	363	420	421	335	5.380
	Telebiblioteca	368	311	270	282	249	275	231	194	236	260	237	229	3.142
	Educación	1.616	2.332	3.150	1.928	2.214	1.931	1.618	1.281	2.619	1.946	1.385	959	22.979
	Empleo	1.883	2.126	2.158	1.864	1.567	1.503	1.644	1.434	1.446	2.290	1.685	1.453	21.053
	RUHE	6	0	3	0	0	0	0	0	0	1	2	0	12
	Mayor	316	322	355	296	220	283	339	292	250	349	249	197	3.468
	MUJER (012+016+112)	621	549	595	627	757	654	598	557	682	846	803	782	8.071
	MUJER 012	80	70	101	70	81	106	107	76	49	69	80	95	984
	MUJER 016	536	466	480	548	669	537	487	472	625	769	711	682	6.982
	MUJER 112	5	13	14	9	7	11	4	9	8	8	12	5	105
Subplataformas externas:		6.162	8.805	5.811	3.857	3.383	4.019	3.793	5.121	4.400	4.929	4.274	4.892	59.446
	Vivienda	2.091	4.260	2.964	1.000	740	855	878	2.690	1.225	1.347	926	1.049	20.025
	112	64	66	40	41	61	37	60	55	27	62	43	98	654
	Sanidad	2.987	3.123	2.404	2.340	2.267	2.598	2.345	1.829	1.672	2.615	2.714	2.462	29.356
	Dependencia	1.020	1.356	403	476	315	529	510	547	1.476	905	591	1.283	9.411
012 – OPCIONES IVR 2015		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Opción 1 – vivienda		22.629	43.458	82.353	30.110	26.210	24.466	21.385	36.754	35.917	25.136	17.625	14.529	380.572
Opción 2 – dependencia		17.609	17.931	22.619	20.964	18.979	23.093	21.261	15.208	50.716	38.678	25.937	29.121	302.116
Opción 3 – sanidad		8.437	7.460	9.146	8.120	8.964	10.032	8.089	5.726	13.759	12.260	9.497	7.434	108.924
Opción 4 – Transporte		30.002	26.055	19.700	16.759	15.028	17.299	15.884	18.473	86.193	74.833	33.358	19.117	372.701
	Fin IVR	3.262	2.475	2.407	2.238	2.804	3.090	3.727	4.114	7.741	20.717	13.605	9.715	75.895
	Fin Agente	26.740	23.580	17.293	14.521	12.224	14.209	12.157	14.359	78.452	54.116	19.753	9.402	296.806
Opción 5 - Educación		3.566	0	14.948	16.520	17.139	11.046	9.530	6.621	26.125	8.939	4.548	4.082	123.064
	Fin IVR	235	0	611	1.771	3.058	539	645	492	3.729	462	211	220	11.973
	Fin Agente	3.331	0	14.337	14.749	14.081	10.507	8.885	6.129	22.396	8.477	4.337	3.862	111.091
OTROS CONCEPTOS DE IVR		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
		30.601	29.394	18.309	14.082	15.905	15.555	13.369	16.020	64.765	29.174	9.545	10.167	266.886
NO PROGRESAN		24.565	23.969	12.629	9.222	10.212	9.626	7.504	10.880	55.312	19.261	2.796	4.033	190.009
FUERA DE HORARIO 012		4.161	3.621	4.453	3.692	4.668	5.093	5.196	4.456	6.155	7.140	5.309	5.130	59.074
ABANDONADAS ANTES DE 10 SEGUNDOS		1.875	1.804	1.227	1.168	1.025	836	669	684	3.298	2.773	1.440	1.004	17.803
RECHAZADAS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
012-RESTO DE SERVICIOS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL SERVICIOS PRESTADOS		48.939	69.456	120.887	182.759	119.633	109.427	97.376	81.789	84.818	53.882	60.719	106.587	1.136.272
Alertas enviadas		32.098	48.240	89.205	163.514	100.104	91.248	73.414	68.150	58.549	34.752	46.251	95.264	900.789
Documentos enviados		630	923	1.164	643	621	1.021	653	857	1.092	825	667	523	9.619
Correos gestionados		3.618	4.476	5.167	3.532	3.552	3.267	11.426	2.225	5.318	4.067	2.984	2.205	51.837
Chat gestionados		9.138	12.070	21.307	11.821	12.179	10.976	9.123	8.653	14.992	10.892	7.656	6.012	134.819
Correos subplataformas internas		658	735	729	694	775	668	497	389	747	689	587	504	7.672
Chat subplataformas internas		236	254	303	298	360	289	264	236	548	259	169	188	3.404
Retrollamadas		1.462	1.687	1.698	1.291	838	876	868	516	2.320	888	1.109	1.021	14.574
Buzón de voz		745	676	901	703	944	819	805	634	893	921	921	640	9.602
Quejas y sugerencias		354	395	413	263	260	263	326	129	359	589	375	230	3.956



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259078160540423744370**



		AÑO 2016						
012 CM		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>TOTAL SERVICIOS PRESTADOS (LLAMADAS 012+OPCIONES CONTESTADOR (IVR)+RESTO DE SERVICIOS)</b>		<b>258.241</b>	<b>239.668</b>	<b>291.713</b>	<b>296.055</b>	<b>403.919</b>	<b>411.685</b>	<b>1.901.281</b>
012 –LLAMADAS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
LLAMADAS RECIBIDAS 012+ CONTESTADOR (IVR)+016MUJER+112MUJER		193.671	161.790	162.698	203.747	232.093	239.298	1.193.297
012		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>Llamadas recibidas 012</b>		<b>97.353</b>	<b>94.635</b>	<b>91.948</b>	<b>105.139</b>	<b>139.461</b>	<b>129.946</b>	<b>658.482</b>
Llamadas atendidas		87.402	86.531	84.613	98.126	124.439	119.024	600.135
Llamadas abandonadas		9.951	8.104	7.335	7.013	15.022	10.922	58.347
<b>Información General</b>		<b>72.414</b>	<b>72.280</b>	<b>71.809</b>	<b>82.048</b>	<b>110.160</b>	<b>105.111</b>	<b>513.822</b>
<b>Suplataformas internas:</b>		<b>5.954</b>	<b>6.324</b>	<b>5.678</b>	<b>6.809</b>	<b>7.637</b>	<b>7.202</b>	<b>39.604</b>
	Consumo	900	1.091	1.046	1.190	999	949	6.175
	Inmigración	402	436	430	442	351	327	2.388
	Telebiblioteca	260	211	233	268	252	221	1.445
	Educación	2.348	1.768	1.944	2.725	4.018	3.415	16.218
	Empleo	1.672	1.801	1.611	1.761	1.664	1.969	10.478
	Mayor	299	347	344	332	265	258	1.845
	MUJER (012+016+112)	716	670	608	674	702	700	4.070
	MUJER 012	73	88	70	91	88	63	473
	MUJER 016	638	577	531	576	606	630	3.558
	MUJER 112	5	5	7	7	8	7	39
<b>Subplataformas externas:</b>		<b>9.034</b>	<b>7.927</b>	<b>7.126</b>	<b>9.269</b>	<b>6.642</b>	<b>6.711</b>	<b>46.709</b>
	Vivienda	2.159	2.599	2.278	1.908			8.944
	112	96	75	74	85	68	88	486
	Sanidad	3.337	3.545	2.807	3.507	3.506	3.631	20.333
	Dependencia	3.442	1.708	1.967	3.769	3.068	2.992	16.946
012 – OPCIONES CONTESTADOR (IVR)		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>TOTAL</b>		<b>76.641</b>	<b>42.208</b>	<b>46.174</b>	<b>72.143</b>	<b>60.777</b>	<b>75.907</b>	<b>373.850</b>
Opción 0 – Familia Numerosa		3.513	3.511	3.433	3.889	4.233	4.497	23.076
Opción 1 – vivienda		16.248	17.614	16.031	17.557	24.692	15.422	107.564
	Fin Agente012		4.684	3.270	6.519	23.287	14.165	51.925
	Fin Vivienda		10.926	10.311	8.597	0	0	29.834
	Fin (IVR)		2.004	2.450	2.441	1.405	1.257	9.557
Opción 2 – dependencia		51.121	26.912	30.989	58.094	53.673	68.870	289.659
Opción 3 – sanidad		8.399	8.491	7.422	7.298	8.133	7.719	47.462
Opción 4 – Transporte		20.564	17.848	16.587	15.301	16.138	16.173	102.611
	Fin Contestador	8.904	2.089	2.139	2.194	2.625	1.901	19.852
	Fin Agente	11.660	15.759	14.448	13.107	13.513	14.272	82.759
Opción 5 - Educación		10.789	8.313	9.906	15.274	25.622	27.955	97.859
	Fin Contestador	368	277	285	817	3.074	3.879	8.700
	Fin Agente	10.421	8.036	9.621	14.457	22.548	24.076	89.159
OTROS CONCEPTOS DE IVR		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
		<b>19.034</b>	<b>24.947</b>	<b>24.576</b>	<b>26.465</b>	<b>31.855</b>	<b>33.445</b>	<b>160.322</b>
NO PROGRESAN		12.012	19.452	19.129	20.441	23.342	25.443	119.819
FUERA DE HORARIO 012		4.892	3.731	3.859	4.186	5.434	5.619	27.721
ABANDONADAS ANTES DE 10 SEGUNDOS		2.130	1.764	1.588	1.838	3.079	2.383	12.782
RECHAZADAS		0	0	0	0	0	0	0
012-RESTO DE SERVICIOS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>TOTAL SERVICIOS PRESTADOS</b>		<b>64.570</b>	<b>77.878</b>	<b>129.015</b>	<b>92.308</b>	<b>171.826</b>	<b>172.387</b>	<b>707.984</b>
Alertas enviadas		50.044	61.024	112.875	72.104	138.153	146.572	580.772
Documentos enviados		734	998	902	900	1.839	1.394	6.767
Total correos gestionados		3.522	4.163	3.958	4.243	4.952	3.876	24.714
	Correso IG	3.046	3.309	3.166	3.445	4.136	3.260	20.362
	Correos subplataformas	476	854	792	798	816	616	4.352
Total chat gestionados		8.552	10.081	9.731	13.150	24.075	18.161	83.750
	Chats IG	8.307	9.879	9.598	13.010	23.987	17.975	82.756
	Chats subplataformas	245	202	133	140	88	186	994
Retrollamadas		956	1.001	838	833	1.528	1.374	6.530
Buzón de voz		482	313	423	658	868	545	3.289
Quejas y sugerencias		280	298	288	420	411	465	2.162



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259078160540423744370**

## **4. 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.madrid.org](http://www.madrid.org).**

La información que la Comunidad de Madrid provee a los ciudadanos se obtiene a través de los contenidos incluidos en el portal [www.madrid.org](http://www.madrid.org), 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.madrid.org](http://www.madrid.org) 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. Programa Content server.**

Se trata de un gestor de contenidos, con el que se incorpora la información al Portal [www.madrid.org](http://www.madrid.org). 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](mailto: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.madrid.org](http://www.madrid.org). 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.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259078160540423744370**

## **ANEXO II** **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 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.

#### **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.madrid.org](http://www.madrid.org), 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.madrid.org](http://www.madrid.org)), 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. Una 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 de seguimiento de la actividad.
- \* 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.madrid.org](http://www.madrid.org) o en el portal de consumidor [www.consumadrid.es](http://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 Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, de acuerdo con los protocolos establecidos.



### **Anexo III**

## **PLAN DE TRANSICIÓN DEL SERVICIO**

A continuación se detalla de forma orientativa y sin ninguna vinculación contractual, información relativa al Plan de Transición de los servicios de atención telefónica 012.

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 redireccione 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 autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259078160540423744370**