



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS: "SERVICIO INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID".

CLÁUSULAS

1. <u>GESTIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID: DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y REQUERIMIENTOS A LA ENTIDAD ADJUDICATARIA</u>	3
1.1. Información Telefónica en materia de dependencia y recursos disponibles: Contenido.	4
1.2. Recepción y gestión de llamadas de usuarios relativas a actuaciones de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. Contenido.....	7
1.3. Encuestas telefónicas de satisfacción.....	8
1.4. Horario de prestación del servicio de información telefónica en materia de dependencia.....	9
1.5. Protocolos de actuación	10
2. <u>MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES.</u>	10
2.1. Recursos humanos.....	10
2.2. Coordinador/a: 1 puesto.....	12
2.2.1. Perfil profesional Coordinador	12
2.2.2. Funciones.....	13
2.3. Agentes telefónicos: 9 puestos.	14
2.3.1. Perfil profesional Agentes Telefónicos	14
2.3.2. Funciones.....	14
2.4. Formación del personal.	15
2.5. Planificación de los recursos humanos para la prestación del servicio	15





2.6. Recursos materiales.....	16
3. <u>NIVELES DE SERVICIO: CALIDAD Y PARÁMETROS MÍNIMOS</u>	17
4. <u>OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO PRESTADOR DEL SERVICIO.</u>	18
5. <u>MEDIOS INFORMATICOS Y DE COMUNICACIÓN DE DATOS CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO.</u>	18
6. <u>SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO</u>	19





**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS:
"SERVICIO INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LAS
PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LA COMUNIDAD DE
MADRID.**

**1. GESTIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE LA
ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN
LA COMUNIDAD DE MADRID: DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y
REQUERIMIENTOS A LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

El Servicio Integral de Información sobre Dependencia en la Comunidad de Madrid consiste en proporcionar información, a diversos niveles, sobre las prestaciones y catálogo de servicios de atención del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, a cuyo fin, asumirá las siguientes funciones:

1. Información telefónica en materia de dependencia y prestaciones.
2. Recepción y gestión de llamadas de usuarios relativa a actuaciones de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia y concertación de cita previa para su atención presencial en las oficinas propias de aquélla.
3. Realización de encuestas telefónicas de satisfacción y control de calidad, relativa a actuaciones de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia con el contenido y condiciones que se indiquen por ésta.

Uno de los aspectos fundamentales que ha de tenerse en cuenta, respecto a la atención de las personas en situación de dependencia, es la información a las mismas, que constituye una obligación de la Administración y un derecho para dichas personas, tal como recoge expresamente la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, cuyo artículo 4.2.b) establece que las personas en situación de dependencia tienen derecho a recibir, en términos comprensibles y accesibles, información completa y continuada relacionada con su situación de dependencia.

Por estos servicios el adjudicatario del contrato no podrá cobrar cantidad alguna al usuario.

Así mismo, es necesario realizar encuestas de satisfacción de los usuarios, con el fin de testar la opinión de los mismos, detectar los posibles déficits del sistema, controlar la calidad del mismo, y en definitiva mejorar la atención que se presta a un colectivo tan sensible, como son los dependientes.





1.1. Información telefónica en materia de dependencia y recursos disponibles: Contenido.

El contenido mínimo a desarrollar por la empresa adjudicataria en materia de información telefónica, será el especificado en el presente pliego.

Este servicio atenderá las peticiones de información telefónica que planteen consultas sobre información general en cuanto al acceso al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y las prestaciones y servicios del sistema, así como consultas sobre el reconocimiento de la situación de dependencia, sobre el procedimiento a seguir para la elaboración del Programa Individual de Atención, acceso a los servicios y las prestaciones económicas, derivando u orientando en su caso, a los interesados hacia las instancias o recursos más apropiados para resolver los requerimientos de información.

La información telefónica versará sobre los siguientes puntos:

- a) Los procedimientos, requisitos y trámites a realizar para la valoración de las situaciones de dependencia, reconocimiento de la situación de dependencia, procedimiento para la elaboración del Programa Individual de Atención y acceso a las prestaciones y servicios.
- b) Los procedimientos para la revisión del grado de dependencia y la revisión del Programa Individual de Atención.
- c) Los requisitos y procedimientos que conllevan los expedientes de reconocimiento de la situación de dependencia, orientando en cada caso sobre los trámites administrativos a realizar.
- d) Los recursos, cartera de servicios y prestaciones sociales existentes en la Comunidad de Madrid para la promoción de la autonomía personal y la atención a la dependencia.
- e) Los derechos que la legislación vigente, tanto autonómica como estatal, reconoce a la población dependiente, y la forma de hacerlos efectivos.
- f) Los programas y prestaciones establecidos por las Administraciones públicas, en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, para la promoción de la autonomía y atención a la dependencia y su prevención, así como la forma de participar y beneficiarse de ellos.
- g) Información particular e individualizada sobre el estado de tramitación del expediente en el que se encuentra la solicitud de reconocimiento de dependencia.
- h) Información sobre procedimiento para la tramitación de quejas, reclamaciones y recursos en materia de dependencia.
- i) Cualquier otro aspecto relacionado con la atención a las personas en situación de dependencia.





Comunidad de Madrid

Este tipo de información se ofrecerá hasta el punto que lo permitan los contenidos disponibles en las bases informáticas de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

El servicio telefónico supone la atención a la demanda de información general y proporcionará respuestas inmediatas.

El servicio de información recogido en el presente pliego incluye el servicio de devolución de llamadas, conforme a las siguientes indicaciones:

- Servicio de devolución de llamadas. Incluye dos actuaciones:
 - a) Los agentes de la empresa adjudicataria ofrecerán al ciudadano que contacte con el servicio la posibilidad de devolverle la llamada en el plazo máximo de tres días hábiles, para proporcionarle la información que en el primer contacto no se encontraba disponible o no resultaba accesible.
 - b) Las consultas recogidas en el contestador automático serán objeto de devolución por los agentes telefónicos, en el plazo máximo de tres días hábiles, para proporcionarle la información solicitada.

El coste de estas llamadas será a cargo del adjudicatario, englobándose dentro del importe total del contrato.

En todos los casos, el agente deberá realizar un mínimo de cinco intentos para contactar con el solicitante de información, antes de desistir.

Se tendrán en cuenta para la llamada las preferencias horarias que haya podido indicar el usuario.

Por parte de la empresa adjudicataria se dejará constancia de los intentos realizados al objeto de facilitar la información al departamento correspondiente de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, por los medios que oportunamente se le indiquen.

Dadas las características del servicio a prestar, las de sus destinatarios, y los temas sobre los que pueden formularse las consultas y demanda de información, la prestación ha de ajustarse a las siguientes indicaciones:

- a) La información tendrá carácter personalizado e individualizado, adecuando la información y orientación a la formación, comprensión y necesidades del solicitante. No se atenderán solicitudes de información colectivas o agrupadas. Con el fin de acreditar la identidad y el interés legítimo del solicitante de la información, será necesario realizar con carácter previo tres preguntas aleatorias relativas al expediente en cuestión. A las consultas realizadas se les dará siempre un tratamiento confidencial.





Comunidad de Madrid

- b) La información que proporcionará el adjudicatario del servicio será clara, concreta, íntegra y adecuada a la petición del ciudadano, de tal manera que el solicitante pueda utilizar la información para satisfacer la necesidad planteada.
- c) La derivación de los usuarios del Servicio hacia otros organismos, instituciones o instancias, sólo se hará cuando las consultas u orientaciones sean tan complejas que no puedan satisfacerse debido a que el problema planteado exija un tratamiento o asesoramiento por personal especializado. Dicha derivación se hará a los servicios públicos competentes. En todo caso se facilitará la dirección exacta y el teléfono del organismo, institución al que se derive, horario de atención al público, medio de locomoción para desplazarse hasta ellos, documentación que, en su caso, deba prepararse, y cualquier otra información que contribuya a localizar con sencillez y precisión el recurso en cuestión.
- d) El servicio de información telefónica deberá disponer de un sistema de grabación de llamadas en el que se informe al usuario acerca de la grabación de su llamada, a fin de comprobar la calidad en la prestación del servicio. Inmediatamente después de señalar al interlocutor que la conversación va a ser grabada, se ha de proceder a informar respecto la política de protección de datos personales, con la siguiente lectura: *"La Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia tratará sus datos personales conforme el Reglamento Europeo y la Ley Orgánica de Protección de Datos, con la finalidad de gestionar las ayudas derivadas de la Ley de Promoción a la Autonomía y de Atención a la Dependencia. Puede ejercer sus derechos mediante solicitud presentada a través del registro presencial o telemático de la C. Madrid, puede consultar información adicional en www.comunidad.madrid/protecciondedatos"*

El adjudicatario deberá mantener la grabación de las llamadas recibidas y realizadas durante un periodo máximo de 30 días naturales para verificar la calidad del servicio.
- e) El adjudicatario del servicio deberá tener disponible y actualizar la información relacionada anteriormente.
- f) No se registrarán ni almacenarán, con carácter definitivo, ningún tipo de datos, aunque sí podrán conocerse en el momento de recibir la consulta para dar la información u orientaciones necesarias. Los datos registrados para devolución de llamada serán eliminados una vez concluida la gestión establecida en el presente pliego. Sí serán registradas las demandas de información y problemas planteados. La información así recogida tendrá únicamente un tratamiento estadístico y no aparecerá, en ningún caso, vinculada a datos que permitan identificar ni directa ni indirectamente a las personas.
- g) No se podrán suprimir ni modificar datos, ni tampoco difundirlos ni cederlos a terceros distintos del solicitante de la información debidamente acreditado.
- h) El servicio, recogerá las sugerencias, inquietudes y problemas planteados en el uso del mismo por las personas en situación de dependencia de la Comunidad de Madrid. El adjudicatario dejará constancia por escrito de las





mismas, al objeto de dar traslado a la unidad correspondiente de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.

El servicio de información telefónica se prestará a través de la plataforma 012 Teléfono de Información de la Comunidad de Madrid, en las condiciones generales en que dicha plataforma integra las distintas sub-plataformas de información especializada, estando suficientemente dimensionada para atender los niveles de servicio exigidos en el presente Pliego.

Para este servicio de conexiones directas con la plataforma 012, el adjudicatario deberá facilitar su conexión y cumplir y garantizar su integración con dicha plataforma según las especificaciones técnicas del prestador del servicio del 012 de la Comunidad de Madrid. Para ello deberá disponer de las infraestructuras, elementos "hardware" y "software" necesarios para cubrir estas necesidades.

El adjudicatario del contrato no podrá repercutir cantidad alguna al usuario del mismo.

El servicio estará a disposición de todos los usuarios residentes en la Comunidad de Madrid, y atenderá las consultas y peticiones de información realizadas telefónicamente por dichas personas. También atenderán consultas de los familiares o en su caso sus representantes legales, facilitándoles la información que en cada caso proceda.

1.2. Recepción y gestión de llamadas de usuarios relativa a actuaciones de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. Contenido.

El adjudicatario del servicio deberá atender aquellas llamadas de usuarios que precisen transmitir información a la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia en relación con la tramitación de las solicitudes de dependencia y con la información y gestión de actos de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, así como aquellas que soliciten una cita previa para ser atendidos de forma presencial en las propias oficinas de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. El servicio a prestar consistirá en las siguientes actuaciones:

- a) Recogida en los sistemas que determine la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de las peticiones o consultas recibidas.
- b) Solicitar al usuario los datos mínimos e imprescindibles para identificación de la consulta o petición.
- c) Remisión de las consultas y solicitudes en el formato y plazos que se establezca a la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. La recepción de las llamadas puede requerir su derivación a otras plataformas de la Dirección General o la elaboración de listados para su remisión a la misma.





- d) Remisión de la agenda elaborada al efecto con los datos de los solicitantes de cita previa distribuidos por día y hora.

1.3. Encuestas telefónicas de satisfacción

El servicio de encuestas telefónicas de satisfacción, incluye dos actuaciones:

- a) Realización de una estimación de 5.000 encuestas de satisfacción mensuales, distribuidas semanalmente, con una duración de la llamada, máxima de 3 minutos, que incluirá un pequeño test de respuestas rápidas relativas al servicio recibido, y cuyo contenido se indicará por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, en función de las necesidades de cada momento.
- b) Las encuestas serán realizadas por los agentes que se designen para ello, quien deberá realizar un mínimo de tres intentos para contactar con el usuario, en diferentes franjas horarias, antes de desistir. A estos efectos, solo se considerará realizada la encuesta, cuando se haya conseguido contactar y obtener las respuestas a la encuesta de forma completa.

El coste de estas llamadas será a cargo del adjudicatario, englobándose dentro del importe total del contrato.

Por parte de la empresa adjudicataria se dejará constancia de los intentos realizados al objeto de facilitar la información al departamento correspondiente de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, por los medios que oportunamente se le indiquen.

Dadas las características del servicio a prestar, las de sus destinatarios, y los temas sobre los que pueden formularse las encuestas, la prestación ha de ajustarse a las siguientes indicaciones:

- a) La información tendrá carácter personalizado e individualizado. A las encuestas realizadas se les dará siempre un tratamiento confidencial.
- b) El servicio de encuesta telefónica deberá disponer de un sistema de grabación de llamadas en el que se informe al usuario acerca de la grabación de su llamada, a fin de comprobar la calidad en la prestación del servicio. Inmediatamente después de señalar al interlocutor que la conversación va a ser grabada, se ha de proceder a informar respecto a la política de protección de datos personales, con la siguiente lectura: "*La Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia tratará sus datos personales conforme el Reglamento Europeo y la Ley Orgánica de Protección de Datos, con la finalidad de gestionar las ayudas derivadas de la Ley de Promoción a la Autonomía y de Atención a la Dependencia. Puede ejercer sus derechos mediante solicitud presentada a través del registro presencial o telemático de la C. Madrid, puede consultar información adicional en www.comunidad.madrid/protecciondedatos*". El adjudicatario





Comunidad de Madrid

deberá mantener la grabación de las llamadas realizadas durante un periodo máximo de 30 días naturales para verificar la calidad del servicio.

- c) La encuesta de satisfacción que se invitará a realizar a los interesados, deberá de realizarse mediante preguntas que no exijan aportar más datos personales de los usuarios.
- d) El adjudicatario del servicio deberá tener disponible y actualizar la información relacionada anteriormente.
- e) No se registrarán ni almacenarán, con carácter definitivo, ningún tipo de datos. Los datos registrados para la realización de la encuesta, serán eliminados una vez concluida la gestión establecida en el presente pliego. La información así recogida tendrá únicamente un tratamiento estadístico y no aparecerá, en ningún caso, vinculada a datos que permitan identificar ni directa ni indirectamente a las personas.

1.4. Horario de prestación del servicio de información telefónica en materia de dependencia.

El servicio debe contar con agentes suficientes y personal de apoyo para la coordinación y deberá ajustarse, como mínimo, para la recepción y emisión de llamadas, consultas y encuestas, dentro del siguiente horario:

- De lunes a viernes no festivos entre las 9.00 horas y las 17.00 horas.

Fuera de dicho horario, así como en sábados, domingos y festivos, funcionará un servicio de contestador automático, que recogerá las consultas realizadas. Los solicitantes de información serán atendidos, en este caso, mediante el servicio de devolución de llamada conforme a lo señalado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para la consideración de días festivos, en la información telefónica, el licitador deberá tener en cuenta tanto las fiestas nacionales como las autonómicas de la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria se obliga a atender como mínimo el 95% de las llamadas recibidas disponiendo para ello de los agentes telefónicos que se estimen necesarios por franjas horarias, de manera que quede garantizado durante todo el horario de prestación del servicio el citado porcentaje de atención.

Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia estima como media 16.500 llamadas mensuales.

A efectos indicativos y como estimación meramente orientativa, el volumen de llamadas mensuales por tramos horarios es el siguiente:





Comunidad de Madrid

Tramos horarios	Llamadas
09:00 - 11:00	6.200
11:00 - 13:00	6.300
13:00 - 15:00	3.900
15:00 - 17:00	1.600

Con independencia de la estimación media de llamadas totales y por tramos, la empresa adjudicataria deberá realizar el servicio completo de atención de llamadas entrantes y cumplir el mínimo del 95% de las llamadas entrantes fijado. El incumplimiento de este deber podrá ser motivo para el establecimiento de las penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.5. Protocolos de actuación.

La atención telefónica, la cita previa, la recepción y gestión de llamadas y las encuestas telefónicas de satisfacción llevadas a cabo, serán ejecutados, en todo caso, de conformidad con los protocolos de actuación establecidos por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, quien podrá modificarlos, en cualquier momento, de acuerdo con las necesidades y mejoras que pueda considerarse necesarias durante la vigencia del contrato.

2. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

El adjudicatario realizará la prestación del servicio con los medios materiales y personales propios necesarios para la ejecución de la totalidad del objeto del contrato.

Para la correcta ejecución del contrato, deberá contar con los siguientes medios personales y materiales:

2.1. Recursos humanos

El personal de la empresa estará sometido al poder de dirección y organización de la entidad adjudicataria (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo el ámbito y orden legalmente establecido. El adjudicatario será el único obligado y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria.

Asimismo la entidad aportará los medios materiales a los trabajadores para la realización del servicio, facilitando el acceso a la información y reglamentación necesaria para la correcta ejecución del contrato y del servicio objeto del mismo.





El personal que ocupe los puestos de trabajo del servicio objeto del contrato desempeñará los cometidos señalados en el presente pliego, bajo las órdenes que les impartan sus superiores, dado que la dependencia laboral de este personal es exclusiva del empleador o empresario adjudicatario.

Los medios humanos que sea preciso contratar para la ejecución del objeto del presente contrato serán por cuenta del contratista, siendo de su exclusiva responsabilidad el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, sin que en ningún caso exista vinculación alguna de este personal con la Comunidad de Madrid.

En ningún caso ni circunstancia la existencia de este contrato supone relación laboral alguna entre el adjudicatario o su personal y la Comunidad de Madrid. Dicho personal dependerá, exclusivamente, del adjudicatario sin que la Comunidad de Madrid asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto. En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión de la prestación del servicio, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad, sin que esta alcance en modo alguno a la Comunidad de Madrid.

Sin perjuicio de la dotación de personal que la empresa estime necesario para la correcta ejecución del trabajo la empresa dispondrá del equipo mínimo estable fijado en el presente pliego durante toda la duración del contrato y que deberá responder al perfil que así mismo se indica, siendo responsable el contratista de impartir la formación a dicho personal, que sera coordinada por la Direccion General de Atencion al Mayor y la Dependencia.

Dada la naturaleza del contrato, la empresa adjudicataria garantizará siempre el objeto del contrato frente a cualquier incidencia relacionada con el personal, incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

El personal puesto a disposición de la prestación del servicio objeto de este pliego, no simultaneará su actividad dentro del mismo horario con otros servicios o actuaciones de la empresa adjudicataria. El adjudicatario se compromete a retirar, temporal o definitivamente, aquellos trabajadores que no sean idóneos o aquellos cuya evaluación desfavorable suponga un riesgo de deterioro de calidad del servicio.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a que todo el personal que destine al servicio, suscriba un deber de confidencialidad expreso respecto a la información sensible y los datos personales a los que tengan acceso necesariamente para la ejecución del presente contrato.

El adjudicatario deberá aportar la relación completa del personal destinado a la prestación del servicio junto con la titulación requerida en cada caso, así como los "currículum vitae" que acrediten la experiencia solicitada para el desarrollo del objeto del contrato.

En el caso de huelga legal la empresa adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Dirección General sobre la incidencia de la misma





en la prestación del servicio, asegurando en todo caso los servicios mínimos que sean necesarios.

Los recursos humanos que deberán ser puestos a disposición son los siguientes:

- 1 coordinador del servicio, a jornada completa, que realice todas las labores de interlocución entre la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia y la empresa adjudicataria del servicio, siendo responsable de la gestión administrativa y de la supervisión de los agentes.
- 9 agentes de información, con perfil suficiente para llevar a cabo, conforme a la distribución y circunstancias del servicio, el objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, de forma que quede garantizada en todo momento la información al usuario con el nivel de atención exigido y la realización de encuestas de satisfacción.

2.2. Coordinador/a: 1 puesto

El Coordinador designado por la empresa será el interlocutor con la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, de quien recibirá las indicaciones necesarias para la ejecución del servicio.

Será el encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento del servicio, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar la prestación del servicio conforme a lo establecido en el presente pliego.

El puesto de coordinador deberá cumplir la totalidad de la jornada laboral conforme a la regulación de su Convenio Colectivo.

El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, a través del citado Coordinador, sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

El coordinador/a hará entrega de los informes previstos en el presente Pliego sobre la prestación del servicio efectuado, incluyendo los parámetros señalados por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia y todos aquellos que se consideren necesarios para un adecuado seguimiento y control de la prestación del servicio.

2.2.1. Perfil profesional Coordinador

El perfil del Coordinador debe responder a un gestor de proyecto, con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales de la empresa adjudicataria.

- Titulación universitaria mínima de grado medio (diplomado) o equivalente.





Comunidad de Madrid

- Dedicación exclusiva al proyecto.
- Sentido de responsabilidad y confidencialidad del puesto.
- Haber desempeñado, al menos durante un año, la actividad de Coordinación de equipos de Teleoperación.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de organización.
- Disponibilidad para la localización fuera de las horas de trabajo.

2.2.2. Funciones

El proceso de coordinación de equipo, abarca las siguientes tareas:

- Responsable del funcionamiento del servicio e interlocutor con la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia
- Consecución de los objetivos definidos en el presente pliego y los que pueda establecer la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia
- Responsable de la observancia de los procedimientos y protocolos establecidos.
- Asegurar y controlar de forma directa la operación de la gestión de llamadas. Supervisión de las respuestas facilitadas por los agentes telefónicos para controlar la calidad y corrección del servicio, así como de las encuestas de satisfacción realizadas.
- La elaboración de los informes de seguimiento, con indicación de las gestiones desarrolladas, relación de llamadas, porcentaje de contacto efectivo, incidencias detectadas, etc.
- La elaboración de informes estadísticos en relación a las encuestas telefónicas realizadas, utilizando todos los parámetros de análisis, que se requieran.
- Controlar el correcto funcionamiento de los equipos de agentes telefónicos, comunicando de forma inmediata a los responsables de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de las anomalías observadas que puedan afectar al mismo, contradicciones o novedades de información.
- La resolución de dudas en operación.
- La detección, análisis y propuestas de corrección de las deficiencias en la explotación operativa.
- La propuesta de planes de mejora del servicio.
- Las propias de los operadores de información cuando la carga de trabajo lo requiera.





Comunidad de Madrid

- En general, aquellas otras que, estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia

El Coordinador en todo caso, velará por el cumplimiento del servicio, conforme a lo determinado en el presente pliego de prescripciones técnicas, y los protocolos que puedan ser definidos por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia

2.3. Agentes telefónicos: 9 puestos

Los agentes telefónicos desarrollarán el servicio en sus diferentes ámbitos, definidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas bajo la dirección y supervisión del coordinador y bajo la exclusiva responsabilidad del adjudicatario del servicio.

2.3.1. Perfil profesional Agentes Telefónicos.

Los agentes encargados de llevar a cabo el servicio deberán responder al siguiente perfil mínimo:

- Título de Bachiller Superior o equivalente.
- Haber desempeñado con anterioridad la función de teleoperador en servicios de similar naturaleza, mínimo un año, especialmente la participación en campañas para información telefónica en materia de servicios sociales.
- Formación específica en información y atención al público.
- Conocimientos y experiencia de programas informáticos, en especial en Windows, las aplicaciones en paquete integrado Microsoft Office.
- Buena dicción en idioma español y fluidez verbal.
- Facilidad de comprensión.
- Agilidad mental y control emocional.
- Sentido de la responsabilidad y la confidencialidad del puesto.

2.3.2. Funciones

- Atender a los usuarios del servicio, usando adecuadamente la información que se maneja en el servicio y guardando la confidencialidad necesaria.
- Atender, en su caso, la cita previa.
- Realizar las encuestas telefónicas de satisfacción.
- Avisar al coordinador cuando el grado de conflicto con el usuario sea alto.
- Asistir a la formación cuando le sea requerida.





Comunidad de Madrid

- Cualquier otra función de naturaleza análoga siempre que sea necesaria para el buen funcionamiento del servicio.

2.4. Formación del personal

La empresa adjudicataria, a propuesta de la Dirección General de Atención al Mayor y la Dependencia y bajo su coordinación, se hará cargo de la formación del personal previa al inicio del servicio y siempre que fuera necesario para completar y mejorar la calidad de la información.

En todo caso deberá haber recibido formación en materias que se citan a continuación:

- Gestión de llamadas en emisión. El trato al ciudadano.
- Conocimiento y estructura de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de la Comunidad de Madrid.
- Conocimiento en la normativa estatal y autonómica en materia de Dependencia.
- Conocimiento de la normativa europea, estatal y autonómica de protección de datos de carácter personal.
- Utilización de aplicaciones propias de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia cuando para la prestación del servicio sea necesario.

La empresa adjudicataria se hará responsable de proporcionar una formación continuada mediante cursillos, charlas, documentación, etc., de forma que todo el personal destinado a la ejecución del contrato disponga de información actualizada sobre normativa, procedimientos y gestión de las llamadas.

2.5. Planificación de los recursos humanos para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria dispondrá de personal suficiente seleccionado y formado para su puesta en funcionamiento en caso de sustitución de bajas diarias, permisos, vacaciones, necesidades de aumento del servicio o cualquier otra circunstancia, de forma que quede garantizados los niveles del servicio exigidos en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria deberá seleccionar al personal responsable de la ejecución conforme a los perfiles indicados en el presente Pliego, que podrá ser requerido en cualquier momento para su constancia por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia

La Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia podrá, sin necesidad de aviso previo, personarse en la sede de prestación del servicio al objeto de recabar del coordinador y de los agentes telefónicos cuanta





información se estime pertinente para la verificación del correcto funcionamiento del servicio.

Corresponde al adjudicatario establecer las medidas necesarias de cuadrante de turnos y jornadas para la prestación del servicio conforme a los parámetros del presente pliego.

2.6. Recursos materiales

El servicio objeto del presente pliego de prescripciones técnicas, será prestado en las dependencias y locales propios de la empresa adjudicataria del contrato.

La superficie disponible y la destinada para los agentes, debe ser suficiente, adecuada y con las condiciones de privacidad necesarias para garantizar una prestación de calidad del servicio.

El espacio que para la prestación del servicio aporte el adjudicatario deberá ser dedicado exclusivamente para la prestación del servicio recogido en el presente pliego de prescripciones técnicas, sin que pueda dedicarse a la prestación de otro servicio distinto.

El adjudicatario deberá disponer de 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 de todo tipo correrá a cargo del adjudicatario.

El local deberá cumplir con todas las condiciones y requisitos que la normativa estatal, autonómica o local exija, obligándose el adjudicatario a solicitar todas las autorizaciones pertinentes para el ejercicio de las actividades propias del presente servicio, siendo a su cargo el pago de cualquier licencia y tasa que sea necesaria.

Correrá a cargo del adjudicatario todo el material informático, de comunicaciones y auxiliar para la correcta prestación del servicio, incluido el suministro de cascos de telefonía, material auxiliar y ropa de trabajo que deba usar el personal a su cargo encargado de realizarlas.

La empresa adjudicataria asumirá el costo derivado de las instalaciones, adaptación, mantenimiento, por cualquier concepto de los recogidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, sin que en ningún caso pueda repercutir coste alguno para la ejecución del contrato.

El adjudicatario dispondrá de los equipos informáticos y de telefonía suficientes para desarrollar de forma adecuada y con total garantía las prestaciones del servicio.

Dispondrá, además, de un fax, un número de teléfono fijo y móvil del Coordinador y dirección de correo electrónico que facilite la comunicación con la Administración a través de Internet.





3. NIVELES DE SERVICIO: CALIDAD Y PARÁMETROS MÍNIMOS

El contacto con los solicitantes y beneficiarios deberá respetar en todo momento lo establecido en los protocolos elaborados por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia

Para controlar los niveles de calidad en las llamadas, la empresa adjudicataria deberá posibilitar la audición en remoto de las locuciones de todos los puestos de los teleoperadores durante la ejecución del servicio. Si como consecuencia de estas audiciones, la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia detectara unos niveles de calidad no satisfactorios, solicitará por escrito la subsanación inmediata del problema detectado, debiendo ser atendida esta petición de forma instantánea por parte de la empresa adjudicataria.

Asimismo, la empresa adjudicataria habrá de desempeñar el servicio objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas cuidando de que los parámetros denominados "Nivel de Atención" y "Tiempo Medio de Espera" se desempeñen siempre por encima de los porcentajes mínimos que, como acuerdos específicos de niveles prestación del servicio, se especifican en el siguiente cuadro:

SERVICIO ATENCIÓN DEPENDENCIA		NIVELES MINIMOS	
NIVEL DE ATENCIÓN	Cociente entre los ciudadanos atendidos y los que han contactado con el Servicio de Atención a la Dependencia del 012.	95%	
TIEMPO MEDIO DE ESPERA (TME)	Tiempo promedio de lo que se tarda en atender una llamada entrante en el Servicio de Atención a la Dependencia. Se establece un TME máximo de 20 segundos, para el 85% de las llamadas aceptadas, y de 30 segundos para el resto, en todos los tramos horarios	20 seg.	85% llamadas
		30 seg.	Resto

Cualquier error en las tareas encomendadas al contratista deberá ser asumido por éste, una vez sea puesto de manifiesto por el responsable del contrato, sin que ello pudiera suponer ningún coste adicional para la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia





4..OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO PRESTADOR DEL SERVICIO

- Asumir todas las órdenes e instrucciones que la Comunidad de Madrid emita, relacionadas con la gestión del servicio.
- Garantizar que el personal a su cargo trata con el debido respeto a los usuarios afectados por la gestión del servicio.
- Elaborar y remitir los informes y memorias con la periodicidad establecida en el presente pliego y sobre la ejecución de los servicios, con los requerimientos, incidencias surgidas y las especificaciones contenidas en el presente pliego. Los informes y memoria incluirá, con el fin de propiciar la mejora continua en la calidad de la prestación del servicio, información acerca de las preguntas más frecuentes realizadas por los usuarios. En este sentido, la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia informará, a la empresa adjudicataria, sobre la tipología de preguntas frecuentes en las que deberá encuadrar, como tipología de variables de frecuencia, cada una de las consultas que reciba del público, a fin de poder elaborar un estudio estadístico sobre el número y tipología de las consultas efectuadas y de las encuestas realizadas.
- Deberá asumir los mecanismos técnicos indicados por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia para que toda la información pueda incorporarse, bien directamente o a través de ficheros de intercambio, a la aplicación SIDEMA de la Comunidad de Madrid conforme las indicaciones de la Dirección General.
- La empresa adjudicataria deberá ajustarse en todo momento a los protocolos de seguridad establecidos por la Comunidad de Madrid para el acceso y consulta a las aplicaciones institucionales, conforme a la Disposición Adicional Primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, cumplirán con los niveles de seguridad correspondientes del Esquema Nacional de Seguridad.
- Asistir a las reuniones informativas que por parte de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia puedan impartirse para el correcto uso de las aplicaciones informáticas o de aquellas cuestiones que puedan ser de relevancia para la ejecución del servicio.

5.. MEDIOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIONES DE DATOS CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO.

El adjudicatario deberá disponer de una plataforma tecnológica adecuada para dar respuesta a los servicios recogidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. La plataforma propuesta debe estar dedicada específicamente a la prestación del servicio objeto de este pliego.





Para la prestación del servicio telefónico, el adjudicatario deberá disponer de un modelo tecnológico de centro de atención de llamadas (Call Center o Contact Center) integrado de telefonía y de informática en el PC. Las estaciones de trabajo tipo PC, de los agentes, dispondrán de todos los elementos necesarios para el buen funcionamiento del servicio. El modelo tecnológico del adjudicatario habrá de posibilitar la adecuada conexión e integración de su plataforma con la plataforma del prestador del servicio 012 de la Comunidad de Madrid. El Call Center o Contact Center deberá aportar soluciones de respuesta vocal interactiva (IVR) con funcionalidades de operadora automática, enrutamiento y transferencia, distribución automática de llamadas y creación de colas; mensajes de espera para llamadas en cola; música en espera; posibilidad de control ACD desde puestos de supervisión; grabación de mensajes, buzones de voz, registro de tráfico y tarificación.

Asimismo, el adjudicatario habrá de dotar a su sistema tecnológico de acceso a red telefónica concurrente para asegurar la adecuada gestión del tráfico de llamadas y prestación del servicio.

6..SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

Se llevarán a cabo contactos periódicos, con una frecuencia mínima mensual, entre la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia y el Coordinador que la empresa adjudicataria asigne al servicio, en los que se establecerán las líneas de actuación del servicio y se supervisará el permanente cumplimiento de lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para el control de la actividad el adjudicatario entregará los informes que se establecen a continuación que tienen el carácter de mínimos. Los informes presentarán los datos e información tanto del periodo al que se refiera como el acumulado desde el inicio del servicio.

- Informe diario: Entrega al día siguiente de la jornada objeto de informe.
 - Resumen de incidencias ocurridas durante la jornada, con especificación de los datos que sean requeridos por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia

- Semanal: Entrega el lunes de la semana siguiente al que se refiera el informe.
 - Volumen de llamadas recibidas, atendidas y rechazadas y porcentaje de abandono.
 - Principales motivos de las consultas.
 - Resumen de incidencias ocurridas durante la semana.

- Mensual. El informe se entregará durante la primera semana del mes siguiente al periodo al que se refiera el informe.





Comunidad de Madrid

- Volumen de llamadas recibidas, atendidas y rechazadas y porcentaje de abandono.
 - Volumen de llamadas por franjas horarias.
 - Listado de las principales motivos de las consultas.
 - Número de devolución de llamadas ofertadas, motivos de ofertar la llamada y resultado de las mismas.
 - Días, horario y número de llamadas recibidas en el contestador automático, horario de recepción, llamadas devueltas por consulta dejada en contestador.
 - Encuestas telefónicas de satisfacción realizadas por agente, análisis de datos, explotación de resultados y estadísticas.
- Semestral y Anual: Transcurrido el periodo desde la formalización del contrato, se entregará un informe con el volumen acumulado de llamadas recibidas, atendidas, consultas, etc. El informe incluirá una valoración sobre los resultados obtenidos y propuestas para mejora del servicio y de la calidad del mismo. Encuestas de satisfacción realizadas por agente, análisis de datos, explotación de resultados y estadísticas.

Otros informes:

- Número de llamadas atendidas y derivadas en materia de actuaciones de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia
 - Madrid, a fecha de firma
- LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA
 -
 -
 -
 -
- Fdo.: Begoña Cortés Ruiz.

