



Dirección General  
del Servicio Público de Empleo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD



Exp.: A/SER-028947/2020

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

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO TITULADO “GESTIÓN DE FLUJOS DE ACCESO, INFORMACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE EL USO DE LA TECNOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES”.**

### **1. OBJETO**

El objeto del presente contrato consiste en la prestación del servicio de gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites en las Oficinas de Empleo que conforman la Red de la Comunidad de Madrid. A tal efecto, las personas que presten este servicio (que será una por cada Oficina de Empleo, dos en el caso de Villaverde y Collado Villalba ya que se encuentran en dos ubicaciones distintas el personal de prestaciones y el de la Comunidad de Madrid y una más para el punto de empleo de Rivas, en total 45 personas) deberán conocer los servicios prestados en las mismas, y cuáles de ellos corresponden ser prestados por el personal al servicio de la Comunidad de Madrid, o por el Servicio Público de Empleo Estatal, con el fin de dirigir correctamente los flujos de usuarios que acuden diariamente a estas, además de controlar los aforos y facilitar el aprendizaje de las vías no presenciales para la gestión de sus intereses, facilitando la agilidad de los trámites y reduciendo las esperas presenciales.

Con este servicio, se pretende agilizar y facilitar a los usuarios de las Oficinas de Empleo la realización de los trámites que pretenden gestionar, preferiblemente de forma no presencial, evitando esperas innecesarias, así como mejorando la eficacia del servicio público prestado. Así mismo, se mejorará la comprensión del funcionamiento de las Oficinas de Empleo al existir, en un mismo espacio, personal de dos Administraciones distintas, con métodos de trabajo distintos, así como competencias diferentes pero que se dirigen a un mismo usuario complementándose entre sí.

## **2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS Y EQUIPAMIENTOS**

### **a. Requisitos de las personas que presten el servicio de gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites:**

El fin perseguido es conseguir que los usuarios tengan un nivel alto de satisfacción en cuanto a la realización de trámites y gestiones administrativas, teniendo en cuenta la calidad de la información y trato, así como atender e informar a los usuarios de los servicios que se prestan y la forma de utilizarlos.

Para ello se dotará la Red de Oficinas de Empleo de 45 personas, en las ubicaciones de las distintas oficinas de empleo que conforman la Red de la Comunidad de Madrid, conforme a lo relacionado en el ANEXO I, al final del presente pliego.

Las personas que presten el presente servicio en las oficinas de empleo, tendrán una formación mínima de bachiller, Formación Profesional de Grado Medio, o equivalente, debidamente acreditado mediante la aportación de la respectiva titulación, que será preceptiva para todo el personal que preste el presente servicio.

Además deberán contar con acreditación contrastada en el manejo de aplicaciones informáticas del entorno office y entorno web, que se acreditarán mediante la presentación de certificados de formación en ofimática y entorno web de al menos 60 horas, o bien mediante la aportación de experiencia profesional manejando dichas herramientas de al menos 6 meses a jornada completa que acreditará aportando certificado de funciones de la/s empresa/s y certificado de vida laboral.

#### **a.1.- Funciones:**

- Gestión de los flujos de entrada a las Oficinas de Empleo, según el aforo máximo de cada una de ellas.
- Información sobre los trámites que se realizan en las Oficinas de Empleo por cada una de las dos Administraciones.
- Información y soporte para que los usuarios puedan realizar sus gestiones de forma ágil y cómoda.

- Prestar apoyo y formación para que los usuarios puedan realizar sus gestiones de forma telemática, evitando la acumulación de usuarios en las Oficinas de Empleo.
- Evitar demoras y esperas innecesarias, así como la acumulación de personas en las salas de espera.

#### **a.2.- Conocimientos, destrezas y habilidades requeridas:**

- Conocimientos sobre la estructura organizativa en la Administración Pública, y sus funciones.
- Personas orientadas a la atención al público, procurará la satisfacción de las expectativas de los usuarios en lo que se refiere a la realización de gestiones con los organismos de la administración pública.
- Capacidad de comunicación y escucha, capacidad para comprender al ciudadano y para comunicarse eficaz y positivamente.
- Disposición para las relaciones sociales.
- Empatía, capacidad para ponerse en el lugar de los demás.
- Capacidad para mantener las emociones y comportamiento bajo control, evitando conflictos.
- Manejo de los equipos informáticos, gestión de trámites por vías telemáticas, manejo de tabletas digitales para búsqueda de información.

#### **a.3.- Uniformidad:**

- Chaqueta tipo Blazer, de color a determinar por la Administración contratante.
- Pantalón, en tono negro o azul marino.
- Camisa blanca.
- Identificador personal en la solapa de la chaqueta.

#### **a.4.- Jornada:**

- El servicio será prestado de lunes a viernes en horario de 8:30 a 14:30, salvo los días en que las oficinas de empleo no presten servicios por ser declarados festivos, dependiendo del municipio en el que se encuentren situadas.

#### **a.5.- Formación inicial:**

- Formación sobre la Prevención de Riesgos Laborales en su puesto de trabajo (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales).
- Formación general sobre métodos de comunicación y atención al usuario.
- Formación específica sobre las competencias de las Administraciones Estatales y de la Comunidad de Madrid en las Oficinas de Empleo, Cartera de Servicios y trámites que pueden realizar los trabajadores, tanto ocupados como desempleados. Los contenidos de esta formación será facilitado por la Dirección General del Servicio Público de Empleo en colaboración con el Servicio Público de Empleo Estatal.
- Formación sobre protección de datos de carácter personal.
- Formación sobre medidas de prevención de la COVID-19 en el puesto de trabajo.
- La formación será impartida en las instalaciones de la adjudicataria, y constará de 5 sesiones de 5 horas/diarias, totalizando 25 horas de formación, impartidas durante la primera semana de ejecución del contrato. Durante la primera semana de formación obligatoria, no se prestarán los servicios en las oficinas de empleo.

#### **a.6.- Sustitución del personal.**

- El personal que preste servicios en las Oficinas de Empleo deberá sustituirse en un período de 24 horas ante cualquier imprevisto que pudiera surgir durante el desarrollo del contrato.
- Las ausencias previamente planificadas, tales como vacaciones o ausencias previamente notificadas por asuntos particulares, deberán ser sustituidas en cualquier caso, sin dilación alguna y durante el tiempo que dure la ausencia del personal que preste el servicio.

#### **b.- Dotaciones materiales:**

- Todas la personas deberán disponer de un smartphone, a través del cual podrán ser contactados en caso de necesidad, y servirá de herramienta para gestionar el control de presencia a través del sistema de fichaje y geolocalización establecido al efecto por la entidad adjudicataria.
- Todas las personas deberán disponer de una tablet con datos suficientes para poder hacer consultas en la web, ante dudas que pudieran surgir derivadas de su atención a los ciudadanos.



- Cada persona dispondrá de un pequeño mostrador portable y una banqueta, en el que se dispondrá un distintivo indicativo del tipo de personal de que se trata.

### **c. Otro personal**

La adjudicataria deberá poner a disposición del presente contrato los siguientes medios personales:

- Supervisor: al menos contará con un supervisor por cada 10 personas que presten servicios en oficinas de empleo, o múltiplo, con experiencia previa en servicios similares, requiriéndose un mínimo de 5 supervisores para este contrato. Se encargará de dirigir el equipo de las personas asignadas, encargarse de sus sustituciones en caso necesario y solucionar cualquier incidencia que pueda producirse durante el desarrollo del contrato. Deberá recibir la formación inicial prevista, y estar disponible para realizar sustituciones en casos de urgencia, además de contar con el resto de requisitos a cumplir por el personal que preste servicios en las oficinas de empleo.
- Un Coordinador: persona con experiencia previa en servicios similares, con titulación superior, encargada de coordinar todo el contrato y ser el interlocutor permanente con la persona designada por la Dirección General del Servicio Público de Empleo para el seguimiento del contrato.
- Deberá disponer del personal necesario, con formación adecuada para realizar las sustituciones en caso de ser necesarias.

## **3. ACTIVIDADES A REALIZAR POR LA ADJUDICATARIA**

La entidad adjudicataria deberá prestar los siguientes servicios:

- Seleccionar y formar a las personas que presten el servicio en las oficinas de empleo, así como el resto de personal necesario para el correcto desarrollo del contrato.
- Facilitar los medios materiales necesarios para el desarrollo del contrato, y sustituirlo en caso de deterioro, extravío o cualquier otra circunstancia que impida su correcta utilización.
- Facilitar trimestralmente a la Dirección General del Servicio Público de Empleo los datos sobre el grado de satisfacción de los usuarios de las oficinas de empleo, poniendo a disposición de los mismos una breve encuesta, de cumplimentación voluntaria y anónima. Esta encuesta, deberá ser autorizada, previa su puesta a disposición de los usuarios, por la Dirección General del Servicio Público de Empleo.

- La adjudicataria, deberá realizar un control de presencia, del personal que presta sus servicios en las Oficinas de Empleo, en el horario establecido para el presente contrato de servicios.
- Sustituir a las personas que prestan los servicios en caso de ausencia, vacante o similar.
- Deberá aportar un listado de las personas que prestarán servicios en cada una de las Oficinas de Empleo, detallando nombre, apellidos y documento de identidad en vigor (NIF o NIE). Este listado deberá aportarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la firma del contrato, durante el tiempo de formación, y siempre antes del inicio de la prestación de servicios en las oficinas de empleo. En caso de sustitución de alguna de las personas del listado, deberá aportarse uno nuevo actualizado, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la nueva incorporación.
- Deberá aportar junto con el listado anterior, el ANEXO II que encontrarán al final del presente pliego, debidamente cumplimentado y firmado por cada una de las personas que prestarán servicios en las oficinas de empleo. Igualmente en caso de sustitución, deberá aportarse junto con el anterior listado actualizado, un ANEXO II firmado por la/s persona/s de nueva incorporación. Los plazos de presentación de los ANEXOS II serán los mismos que los señalados en el apartado anterior. De esta manera, se autoriza a la Administración contratante, a consultar los datos personales de los participantes en el presente contrato para comprobar los requisitos que fueron valorados para adjudicar el mismo (especificados en la propuesta de contratación de la presente licitación), y en caso de no cumplirse alguno de ellos se instará a la beneficiaria para que subsane este hecho en un plazo no superior a 5 días hábiles.

#### **4. OTRAS OBLIGACIONES**

La entidad adjudicataria será la responsable de cumplir con toda la normativa vigente relativa al Estatuto de los Trabajadores, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales, y cualquier otra que le sea de aplicación.

El personal adscrito al contrato mantendrá relación laboral directa y exclusivamente con la empresa adjudicataria cuyos responsables dirigirán, organizarán, controlarán y darán las instrucciones necesarias para el desarrollo de los trabajos contratados.

#### **5. DURACIÓN DEL CONTRATO**

El plazo de duración del contrato será de 1 año, pudiendo ser prorrogado por dos años más.

## **6. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS**

El Subdirector General de Oficinas de Empleo y Servicio al Empleador, como responsable del contrato, ejercerá las funciones de coordinación e interlocución con la entidad que resulte adjudicataria del contrato.

## **7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Los datos de carácter personal manejados para la realización de los trabajos objeto del contrato, serán propiedad de la Dirección General del Servicio Público de Empleo, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato.

Asimismo, todo el personal que intervenga en los trabajos guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato. Estarán sujetos, a lo dispuesto en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales.

EL DIRECTOR GENERAL  
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Firmado digitalmente por: NIÑO PEREZ IGNACIO  
Fecha: 2020 09 11 15:06

## ANEXO I

OFICINA	DIRECCIÓN
Águeda Díez	Pza. Águeda Díez, 4 28019
Alcalá de Henares I	Av. de Guadalajara, 2 28805
Alcalá de Henares II	Pza. de Navarra, s/n 28804
Alcobendas	c/ Valportillo Primera, 22 28108
Alcorcón I	c/ Cáceres, 20 28921
Alcorcón II	c/ Porto Lagos, nº13 28924
Aluche	c/ Illescas, 189-191, 28047
Aranjuez	Pº Ignacio Ibarrola, 6, entrada por c/ Libertad, nº 2 28300
Arganda del Rey	Av. Valdearganda, 6 28500
Argüelles	c/ Evaristo San Miguel, nº 8 28008
Atocha	Av. Méndez Álvaro, 7 28045
Azca	Pza. Pablo Ruiz Picasso, s/n. 28020 Edif. Serantes
Barrio de la Concepción	c/ Virgen del Puig, 5 28027
Barrio del Pilar	Camino de Ganapanes, nº 33, 28035
Ciudad Lineal	c/ Miguel Yuste, 21. 28037
Collado Villalba (CM)	c/ Piedrahita, 42 28400
Collado Villalba (SEPE)	Av. Juan Carlos I, 35 28400
Colmenar viejo	Av. Padre Claret, 17 28770
Coslada	c/ Mar Mediterráneo, esquina c/ Puerto de Cádiz, s/n. 28821
Fuenlabrada	Av. del Vivero esquina calle de los Claveles 28942
Getafe I	c/ Carabanchel, 15 28902
Getafe II	Av. Arcas del Agua, 2 28905
Goya	c/ O'Donnell, 12. 28009
Leganés I	c/ Jesús Miguel Haddad Blanco 18 28914
Leganés II	c/ Rey Pastor, 48 28914
Legazpi	Pº de las Acacias, 23 28005
Majadahonda	Ronda del Carralero, 21 28220
Moratalaz	c/ Hacienda de Pavones, s/n. 28030
Móstoles I (Pintor Velázquez)	c/ Pintor Velázquez 57, 28935
Móstoles II	c/ Daoiz, 17 28931
Nueva Numancia	c/ Francisco Iglesias, 9-11. 28038
Parla	c/ Carolina Coronado, 8 28982
Pinto	Callejón de San Pedro, nº6 - 28320
Prosperidad	c/ Canillas, 104. 28002



OFICINA	DIRECCIÓN
Puerta del Ángel	Glorieta del Puente de Segovia, nº3. 28011
San Isidro	c/ Tejares, 2-4. 28019
San Sebastián de los Reyes.	c/ Isla de Hierro, nº 7 28703
Sanchinarro	Av. del Ingeniero Emilio Herrera, 23-27. 28050.
Torrejón de Ardoz	c/ Juan XXIII, 6,8 y 10 , 28850
Usera	C/ Antonio López, 101, 28026
Valdemoro	c/ Paseo de la Estación 17. 28343
Vallecas. Santa Eugenia	Av. Santa Eugenia, 14 28031
Villaverde (CM)	c/ Salsipuedes, 7 28021
Villaverde (SEPE)	Av. Real de Pinto, 36 28021
Punto de Empleo de Rivas	c/Marie Curie 7, edificio Beta, local 7. 28521

## ANEXO II

### AUTORIZACIÓN DE CONSULTA DE DATOS PERSONALES

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_ CON NIF \_\_\_\_\_, AUTORIZO A LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE EMPLEO Y SERVICIO AL EMPLEADOR PARA QUE CONSULTE MIS DATOS PERSONALES, EN AQUELLOS ASPECTOS NECESARIOS PARA PODER REALIZAR LAS OPORTUNAS COMPROBACIONES RELACIONADAS CON EL CONTRATO DE SERVICIO DE GESTIÓN DE FLUJOS DE ACCESO, INFORMACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE EL USO DE LA TECNOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES.

FECHA Y FIRMA: