



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

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

### **INDICE DE CONTENIDO**

CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO .....	4
CLÁUSULA 2.- SERVICIOS AL CIUDADANO .....	4
2.1 Servicio de Información: .....	5
2.2 Servicio de Avisos y Alertas .....	6
2.3 Servicio de Envío de Documentos .....	6
2.4 Servicio de Recogida de Quejas, Sugerencias y Agradecimientos .....	6
2.5 Servicio de Solicitud de Cita Previa .....	7
2.6 Servicio de Información y Orientación a la Tramitación Electrónica .....	7
2.7 Servicio de Atención a la Violencia de Género (012 Mujer) .....	8
2.8 Servicio de Acompañamiento Telefónico (012 Contigo) .....	9
2.9 Servicio de Información y Atención a Municipios .....	9
2.10 Cuenta Digital 012 .....	10
2.11 Servicio de Atención en Otros Idiomas .....	11
2.12 Servicio de Atención Adaptada a Personas con Discapacidad .....	11
CLÁUSULA 3.- SERVICIOS INTERNOS .....	11
3.1 Base de Conocimiento Interna .....	11
3.2 Servicio de Verificación de la Identidad del Ciudadano .....	12
3.3 Servicio de Tipificación de Interacciones .....	12
3.4 Servicio de Estimación de la Demanda de Consultas .....	13
3.5 Servicio de Monitorización y Análisis de Llamadas .....	14
3.6 Servicio de Evaluación de la Calidad de la Atención .....	14
3.7 Servicio de Grabación y Actualización de Información .....	15

CLÁUSULA 4.- PLAN DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO .....	15
4.1    Localización y Características .....	16
4.2    Oficina Móvil.....	17
4.3    Equipamiento de los Puestos de Trabajo .....	18
4.4    Teletrabajo .....	18
4.5    Horario de Atención .....	19
4.6    Acceso y Difusión.....	19
4.7    Seguimiento.....	20
CLÁUSULA 5.- RECURSOS HUMANOS.....	21
5.1    Convenio Aplicable y Vinculación Contractual .....	21
5.2    Selección de Personal .....	22
5.3    Equipo de Refuerzo .....	24
CLÁUSULA 6.- TECNOLOGÍA .....	26
6.1    Descripción de la Solución Tecnológica.....	26
6.2    Requerimientos Generales.....	27
6.3    Automatizaciones .....	28
6.4    Integraciones .....	29
6.5    Datos e Informes .....	30
6.6    Seguridad.....	30
6.7    Comunicaciones de Voz.....	31
CLÁUSULA 7.- PLANES ADICIONALES .....	32
7.1    Plan de Contingencia .....	32
7.2    Plan de Transferencia del Servicio.....	33
7.3    Plan de Devolución del Servicio.....	34
7.4    Plan de Mantenimiento y Evolución del Servicio .....	35

7.5	Plan de Calidad .....	38
7.6	Plan de Formación .....	38
CLÁUSULA 8.- ESTUDIOS Y CONSULTORÍAS .....		40
8.1	Consultoría de Procesos de Atención al Ciudadano .....	41
8.2	Análisis de las Preferencias de Accesibilidad de los Ciudadanos .....	42
8.3	Creatividad y Diseño de la Marca 012 .....	43
CLÁUSULA 9.-FACTURACIÓN .....		44
CLÁUSULA 10.-PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....		47
ANEXO I.-PERFILES Y FUNCIONES.....		48
ANEXO II.-ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....		54
ANEXO III.-VOLUMETRÍAS ESTIMADAS .....		64

## **CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la prestación del servicio integral de información y atención al ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid (en adelante, Servicio 012), con una visión 360º del ciudadano, a través de los distintos canales de atención citados en el presente pliego, así como por cualesquiera otros que pudieran identificarse durante la ejecución del contrato.

El servicio 012 estará soportado por una plataforma tecnológica omniscanal y escalable, que permita ofrecer servicios de atención personalizados de máxima calidad, así como responder con agilidad y eficacia a las variaciones de la demanda. La plataforma habrá de garantizar un nivel de disponibilidad total, además de incorporar, de forma progresiva, sistemas automatizados de atención, con el objetivo de satisfacer, al menos, un 30% del volumen de consultas al final del periodo de ejecución.

Para tal fin, la empresa adjudicataria del contrato (en adelante, el contratista/el adjudicatario) pondrá a disposición de la Comunidad de Madrid la debida dotación de recursos humanos y técnicos, garantizando el cumplimiento de todas las cláusulas incluidas en este pliego, durante el plazo de ejecución del contrato y eventuales prórrogas, con atención a las instrucciones y protocolos de actuación que se dispongan por parte de la Dirección General Responsable de Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid (en adelante, DGRAC).

## **CLÁUSULA 2.- SERVICIOS AL CIUDADANO**

Con carácter general, todos los servicios aquí recogidos se prestarán indistintamente por todos los canales habilitados y sin coste adicional alguno para el ciudadano. La información existente en los diferentes canales deberá ser homogénea, asegurando una integración efectiva de los mismos pudiendo combinar varios de ellos para la gestión y resolución de una misma consulta.

Como elemento central del proceso de atención, la plataforma tecnológica incorporará un **CRM** ("*Customer Relationship Management*" o Gestión de la Relación con el Cliente), que consolide toda la información del sistema, habilitando desde la consola de agente una vista 360 del ciudadano en una interface única, informando sobre el punto concreto del proceso de atención en el que se encuentra y prestando asistencia a las acciones a ejecutar. La consola de atención del CRM deberá



integrar, al menos, los siguientes **canales requeridos**: Teléfono/voz, SMS, *webchat*, correo electrónico, *WhatsApp*, redes sociales y video atención. La DGRAC se reserva el derecho a solicitar al contratista la incorporación de canales adicionales durante el periodo de ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria habrá de cumplir, sin excepción, con la totalidad de los acuerdos de nivel de servicio recogidos en el Anexo II del presente contrato, asumiendo, en caso de incumplimiento, la aplicación de las correspondientes penalizaciones en la factura del mes de referencia.

Se tendrá en cuenta toda la legislación de aplicación en cuanto a la relación de la Comunidad de Madrid con los ciudadanos y sus procedimientos administrativos. Así mismo, al inicio del periodo de ejecución del contrato, la DGRAC comunicará a la empresa adjudicataria los protocolos y condiciones particulares de aplicación a cada servicio, así como las automatizaciones requeridas, sin menoscabo de que estas puedan sufrir modificaciones durante el periodo de ejecución.

## **2.1 Servicio de Información:**

- Servicio de **información general** sobre todos los ámbitos competenciales y de actuación de la Comunidad de Madrid que no requieran de identificación previa del ciudadano.
- Servicio de **información personalizada** sobre la relación de trámites y materias, a determinar por la DGRAC, que requieran de identificación previa del ciudadano.
- Se incorporará una solución de “cola de espera” cuando la solicitud no pueda ser atendida inmediatamente, así mismo, se ofrecerá información en tiempo real al ciudadano sobre las colas y tiempos de espera estimados.
- Automatización de los servicios de información general que determine la DGRAC, en base a la información estructurada disponible en los diferentes portales y sistemas de la Comunidad de Madrid. De este modo, el ciudadano podrá acceder de forma autónoma a una serie de servicios de información general, incluso fuera del horario de atención con agente.
- Automatización de los servicios de información personalizada que determine la DGRAC, en base a la información estructurada, de carácter particular, disponible en los diferentes sistemas de la Comunidad de Madrid. De este modo, previa verificación de su identidad, el ciudadano podrá acceder de forma autónoma a una serie de servicios de información personalizada, incluso fuera del horario de atención con agente.

- El servicio incluirá la derivación de llamadas, de forma automatizada o a través de agente, desde la plataforma 012 a otras plataformas telefónicas o unidades administrativas a determinar por la DGRAC.

## **2.2 Servicio de Avisos y Alertas**

- Servicio de envío de avisos y alertas con información general o información personalizada sobre la relación de materias y trámites a determinar por la DGRAC. El servicio incluirá, al menos, el envío de SMS masivos e individuales, correos electrónicos y notificaciones *push*.
- Su activación requerirá de un proceso de solicitud o consentimiento previo por parte del ciudadano, así como de una verificación previa de su identidad.
- Se integrará con el sistema de alertas de Comunidad de Madrid complementando los servicios actualmente disponibles.

## **2.3 Servicio de Envío de Documentos**

- Servicio de envío de documentos de carácter general -formularios, solicitudes, impresos, etc.- sobre todos los ámbitos competenciales y de actuación de la Comunidad de Madrid que no requieran de identificación previa del ciudadano.
- Servicio de envío de documentos de carácter personal sobre la relación de materias y trámites a determinar por la DGRAC, que requieran de identificación previa del ciudadano.
- Excepcionalmente y solo para ciudadanos que acrediten no disponer de medios alternativos, se prestará el servicio de envío por correo postal. Los costes de envío correrán a cargo de la Comunidad, y los costes de manipulación, impresión, ensobrado u otros, correrán a cargo de la empresa adjudicataria.
- Para aquellos canales que lo permitan, se habilitarán sistemas automatizados de envío de documentación que no requieran de la participación de un agente. De este modo, el ciudadano podrá acceder de forma autónoma a una serie de documentos, incluso fuera del horario de atención con agente.

## **2.4 Servicio de Recogida de Quejas, Sugerencias y Agradecimientos**

- Servicio de recepción y redirección de quejas, sugerencias y agradecimientos presentadas por los ciudadanos, en relación con el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración Autonómica.
- Para todos los canales que lo permitan, se habilitarán sistemas automatizados de recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos, que no requieran de la participación de un agente. Por ejemplo, sistemas innovadores de conversión de voz a texto (*speech to text*), que permitan completar el trámite de forma autónoma desde el canal telefónico, garantizando la literalidad en su formulación.
- La presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos requiere de la verificación previa de la identidad del ciudadano, independientemente del canal empleado para su tramitación.
- Informatización del trámite de atención de las quejas, sugerencias y agradecimientos presentados, de forma que quede completamente integrado en la plataforma

## **2.5 Servicio de Solicitud de Cita Previa**

- Servicio de solicitud de cita previa, con posibilidad de reservar día y hora en las oficinas y centros públicos que ofrecen atención y asistencia a los distintos trámites y servicios de la Comunidad de Madrid.
- La solicitud de cita previa requiere de verificación previa de la identidad del ciudadano, independientemente del canal empleado para su tramitación.
- Para todos los canales que lo permitan, se habilitarán sistemas automatizados solicitud de cita previa que no requieran de la participación de un agente. De este modo, el ciudadano podrá acceder de forma autónoma al servicio de solicitud de cita previa, incluso fuera del horario de atención con agente.
- De cara a una correcta prestación del servicio, este habrá de integrarse con las distintas aplicaciones y sistemas de la Comunidad de Madrid, que establezca la DGRAC.

## **2.6 Servicio de Información y Orientación a la Tramitación Electrónica**

- Servicio de información y orientación al ciudadano en materia de tramitación electrónica y navegación por la web institucional de la Comunidad de Madrid.
- Se habilitarán sistemas de *screen sharing*, *cobrowsing* y vídeollamada para la prestación del servicio.

- El servicio se prestará preferentemente desde un canal *webchat* integrado y adaptado a la experiencia de usuario del portal corporativo de la Comunidad de Madrid.
- Clasificación y automatización de repuestas para los casos de uso más habituales, y transferencia ágil de las consultas no automatizables al personal de atención especializado.
- Integración con el sistema de *ticketing* de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, Madrid Digital), para el escalado de incidencias técnicas al CAU de la Comunidad de Madrid.
- La plataforma tecnológica tendrá capacidad para identificar las propiedades del navegador del ciudadano y sus dispositivos de audio/video, sin requerir permisos. De igual modo, será capaz de detectar la página en la que se encuentra el ciudadano, así como su ubicación geográfica.

## **2.7 Servicio de Atención a la Violencia de Género (012 Mujer)**

- Servicio 24 horas de Información y asesoramiento a víctimas de violencia de género, familiares y allegados a las mismas, así como a profesionales que trabajan en la atención integral a estas mujeres en el ámbito psicosocial, sanitario, de inmigración, educación, de seguridad, jurídica y judicial, entre otras), acerca de los recursos y programas articulados por las Administraciones Públicas para su seguridad y asistencia social, jurídica, sanitaria, psicológica o de cualquier otra índole.
- Servicio de derivación directa al teléfono de emergencia 112 en caso de situación urgente o crítica que así lo requiera, así como a otros recursos sanitarios, policiales, psicosociales o laborales, entre otros, de ámbito local, regional o estatal, cuando así se determine o sea fruto de la colaboración entre las distintas Administraciones Públicas u otras entidades destinadas al mismo fin.
- Atención de consultas en apoyo al Área 012 General, en concreto a colectivos vulnerables que requieran de un acompañamiento psicológico. En todo caso, se priorizará la atención de las consultas de violencia de género.
- Por sus particulares características, el personal adscrito al servicio 012 Mujer (coordinadora y agentes) podrán prestar apoyo al resto de servicios, pero en ningún caso el personal adscrito a otros servicios podrá atender consultas del servicio 012 Mujer.
- A los efectos indicados respecto del servicio prestado en el Área 012 Mujer, se seguirán los protocolos de actuación que sean establecidos por la DGRAC, ya sea directamente, o bien deriven de convenios o instrumentos similares de colaboración y cooperación con otras Administraciones Públicas, Organismos, Entes o Entidades cuyo ámbito de actividad resulte

coincidente con los señalados y tengan por finalidad la protección y salvaguarda de los derechos de estos colectivos especialmente sensibles o vulnerables.

## **2.8 Servicio de Acompañamiento Telefónico (012 Contigo)**

- Servicio de asistencia y acompañamiento telefónico para personas en situación de soledad o desamparo, donde se les preste apoyo psicológico y se les facilite información acerca de los distintos recursos y programas públicos a su disposición.
- Servicio de derivación directa al teléfono de emergencia 112 en caso de situación urgente o crítica que así lo requiera, así como a otros recursos sanitarios, policiales, psicosociales o laborales, entre otros, de ámbito local, regional o estatal, cuando así se determine o sea fruto de la colaboración entre las distintas Administraciones Públicas u otras entidades destinadas al mismo fin.
- Atención de consultas en apoyo al Área 012 General, en concreto a colectivos vulnerables que requieran de un acompañamiento psicológico. En todo caso, se priorizará la atención de las consultas específicas.
- El servicio de acompañamiento telefónico podrá contar la participación de distintos agentes sociales, en función de los acuerdos de colaboración y convenios que pueda suscribir en este ámbito la Comunidad de Madrid con diferentes Universidades, Asociaciones u Organizaciones sin ánimo de Lucro, entre otros. Debiendo la empresa contratista colaborar, coordinar o asistir a dichos agentes sociales, en los términos que determine la DGRAC.
- A los efectos indicados respecto del servicio de acompañamiento telefónico (012 Contigo), se seguirán los protocolos de actuación que sean establecidos por la DGRAC.

## **2.9 Servicio de Información y Atención a Municipios**

- Servicio de Información especializada para empleados públicos y responsables de los ayuntamientos de la región (Creación del **Punto Informa\_Aytos@012**): línea preferente de información rápida sobre cuestiones de la Comunidad de Madrid que sean de interés para sus vecinos: ámbito competencial, programas de ayudas y formativos, localización de contactos, etc.
- Para aquellos Ayuntamientos que lo soliciten, por la no disposición de servicio o para completar el servicio que prestan a sus ciudadanos, el servicio 012 incorporará servicios de información de su municipio y de los trámites de su Ayuntamiento.

- De cara a facilitar información precisa y personalizada a sus ciudadanos, este servicio podrá integrarse, si así lo determina la DGRAC, con los distintos sistemas y bases de datos propiedad de los municipios adscritos.
- Servicio “**Oficina Móvil**” de atención presencial, mediante agentes de 012, en un máximo de 40 municipios de la Comunidad de Madrid, a determinar por la DGRAC, que harán de municipios cabecera, o puntos de encuentro, en relación a otros limítrofes, o colindantes, pertenecientes a zonas más despobladas, rurales o alejadas de núcleos urbanos.

Se ofrecerán servicios de información general sobre los procedimientos y servicios de la Comunidad de Madrid, facilitando a los ciudadanos los impresos que han de presentar y orientándoles sobre su cumplimentación, así como practicando los registros de sus solicitudes, escritos y comunicaciones a través de la aplicación de registro autonómica:

- Registro de entrada de documentos.
- Validación de certificados electrónicos.
- Certificado COVID.
- Orientación y ayuda en la cumplimentación de solicitudes e impresos.
- Recogida de sugerencias, quejas y agradecimientos.
- Servicio de información, orientación y asesoramiento al ciudadano.
- Ayuda en la realización de trámites con la Comunidad de Madrid.
- Otros servicios adicionales que puedan prestarse en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.

## 2.10 Cuenta Digital 012

- Puesta en marcha de una **App móvil** multidispositivo, que previa identificación del ciudadano, le permita el acceso a la consulta y gestión de todos los servicios que centraliza el 012.
- Desde la App móvil 012 un ciudadano podrá gestionar de forma autónoma la administración de sus datos personales, solicitar la baja o el alta en el servicio de avisos y alertas, seleccionar sus canales de atención preferentes y materias de interés, acceder a información completa sobre su historial de consultas particulares y solicitudes de cita previa, etc.
- Servicio de consulta y seguimiento de las quejas, sugerencias y agradecimientos presentadas, con información del estado de tramitación y acceso directo a las respuestas.



- Servicio de acceso a información y documentación personalizada, solicitada al 012, sobre la relación de materias y trámites que determine la DGRAC.

### **2.11 Servicio de Atención en Otros Idiomas**

- Durante todo el horario de atención por agente, el servicio 012 deberá contar con personal que hable inglés, francés y rumano, sin perjuicio de que pudiera solicitarse la incorporación de personal con capacidad de atender consultas en idiomas adicionales, en caso de identificar tal necesidad durante el periodo de ejecución del contrato.
- Asimismo, el contratista integrará en los distintos canales del Servicio 012 sistemas automatizados de atención, al menos en inglés y francés.

### **2.12 Servicio de Atención Adaptada a Personas con Discapacidad**

- El contratista se compromete a garantizar el correcto acceso al servicio de personas con discapacidad y de otros colectivos especialmente sensibles o vulnerables (personas mayores, inmigrantes, población con escasos recursos económicos, etc.), para lo cual deberá presentar una relación de medidas, protocolos y sistemas adaptados a sus particulares necesidades.
- En la medida de lo posible, la atención adaptada a personas con discapacidad se prestará por todos los canales y para todos los servicios al ciudadano contemplados en el Pliego.
- En especial, se incorporará un servicio de atención especializada para personas con discapacidad auditiva, con registro telefónico previo y concertación de cita previa.

## **CLÁUSULA 3.- SERVICIOS INTERNOS**

### **3.1 Base de Conocimiento Interna**

- Desarrollo de una base de conocimiento interna (**Punto Inform@012**), con funcionalidades habilitadas para que el personal designado por los responsables de los distintos trámites y materias competencia de la Comunidad de Madrid, pueda incorporar información relevante sobre su ámbito competencial y, de forma organizada y estructurada, esta información se encuentre a disposición del personal del servicio 012 de cara a una adecuada prestación del servicio.
- Integración nativa de la Base de Conocimiento con el CRM

- Integración de la Base de Conocimiento con los sistemas de información y Bases de Datos internas de la Comunidad de Madrid, que determine la DGRAC, de cara a consolidar en un único punto toda la información dispersa, relativa al ciudadano, que obra en poder de la Comunidad de Madrid.

### **3.2 Servicio de Verificación de la Identidad del Ciudadano**

- El contratista deberá habilitar mecanismos fiables de verificación de la identidad del ciudadano, adaptados a cada canal, primando aquellos basados en sistemas biométricos que ofrezcan una mejor experiencia de usuario.
- En particular, para el canal telefónico, se habilitará un sistema de Identificación basado en la huella de voz, así como un procedimiento sencillo y fiable de enrolamiento en el servicio para aquellos ciudadanos que así lo soliciten.
- El almacenamiento y custodia de las huellas de voz correrá a cargo del contratista, debiendo garantizar el cumplimiento de los más altos estándares, protocolos y normativas de seguridad de aplicación.

### **3.3 Servicio de Tipificación de Interacciones**

- Cualquier consulta, servicio o actuación que se preste o realice, ya sea de entrada o de salida, hacia el ciudadano o con carácter interno dentro de la propia gestión de la Comunidad de Madrid, y con independencia del canal utilizado, habrá de tipificarse obligatoriamente.
- El sistema de tipificación tendrá capacidad para integrar el árbol tipológico definido por la DGRAC con, al menos, tres niveles de detalle, sin perjuicio de disponer de un mayor número si así se precisase durante la ejecución del contrato.
- Habilitación de una aplicación (**maestro de eventos**) para la administración de los valores y jerarquías de tipificación, así como funcionalidades de parametrización por tipo de canal, tipo de servicio, *skills* necesarias para la resolución de la consulta, etc.
- El sistema tiene que permitir más de una tipificación por contacto y la re-tipificación en caso de que la transferencia de uno a otro agente así pudiera requerirlo.
- La tipificación ha de realizarse de forma ágil por el agente. Por su parte, los sistemas automatizados de que disponga el Servicio deben disponer de las funcionalidades precisas para



efectuar la correspondiente tipificación de forma automática mediante sistemas de clasificación basados en aprendizaje automático.

### **3.4 Servicio de Estimación de la Demanda de Consultas**

- El presente contrato se estructura en torno al dimensionamiento flexible del personal en función del volumen de consultas previsto, para lo cual, es requisito imprescindible el disponer de una herramienta precisa de predicción de cargas que permita adecuar los recursos a la demanda. El contratista habrá de desarrollar, por tanto, una aplicación orientada a la ordenación en el calendario de las estimaciones del volumen de consultas para cada uno de los trámites y servicios atendidos por el 012.
- La aplicación deberá permitir el perfilado de permisos de acceso para el personal designado por las distintas consejerías, de cara a la incorporación al sistema de toda la información relevante de cada trámite: (fechas clave, ventanas de solicitud, hitos principales, listados, colectivos objetivo, número potencial de consultas y beneficiarios, etc.), que junto con los datos históricos del servicio sirva para el cálculo de la estimación.
- Incluirá la funcionalidad, no solo de ordenar en el calendario las estimaciones de demanda, sino de segmentarla y caracterizarla en base a determinados aspectos, de cara, entre otras cuestiones, a la selección, formación y asignación de agentes en función de las habilidades requeridas en cada momento.
- Se podrán definir alertas que anticipen cuando las cargas estimadas sobrepasan las capacidades del equipo asignado, permitiendo a los responsables de la DGRAC monitorizar la adecuación de recursos y cargas en todo momento.
- Se implementará un sistema de validación y calibrado continuo de estimaciones basado, entre otras cosas, en el análisis automatizado de la serie temporal de desviaciones entre las estimaciones iniciales y los datos de demanda reales obtenidos una vez finalizado el trámite. Los sistemas de estimación y calibrado propuestos, deberán ser revisados y validados por la DGRAC.
- Las estimaciones de demanda de consultas son un requisito crítico, en la medida en que los acuerdos de nivel de servicio, definidos en el Anexo II, incluyen penalizaciones basadas en el incumplimiento de determinados porcentajes sobre el volumen de demanda estimada, de tal modo que se exige al contratista dimensionar adecuadamente el personal y los sistemas de atención para satisfacer dicha demanda.

### **3.5 Servicio de Monitorización y Análisis de Llamadas**

- Servicio de grabación de todas las llamadas que se reciban, y de explotación de la información que contengan las mismas. Incluirá un sistema de identificación de las grabaciones que permita su búsqueda, escucha y descarga, garantizando en todo momento el cumplimiento de los más altos estándares, protocolos y normativas de seguridad y custodia. Solo tendrán acceso a las grabaciones las personas autorizadas por la DGRAC.
- Disponibilidad de una herramienta altamente parametrizable de monitorización de calidad del agente, con funcionalidades avanzadas de evaluación del desempeño, tales como: diseño flexible de informes y formularios, menús de búsqueda, indicadores en formato gráfico.
- Se implantará un entorno de análisis semántico (*Speech Analytics*) con capacidad para analizar cualquier tipo de llamada y realizar transcripciones completas combinando técnicas de reconocimiento fonético y de lenguaje natural.
- Análisis de tendencias y evolución de los términos aparecidos en las llamadas que permitirán identificar problemáticas o cambios en el comportamiento de los ciudadanos
- Identificación automática de los temas principales que aparezcan en el conjunto de llamadas transcritas, aplicando técnicas de Inteligencia Semántica que agrupen términos en función del contexto y de su significado dentro de este, siendo capaz de diferenciar entre agente y ciudadano.

### **3.6 Servicio de Evaluación de la Calidad de la Atención**

- La empresa adjudicataria habilitará un sistema automatizado y continuo de medición del grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio de atención recibido por cualquiera de los canales 012.
- El sistema estará basado en la realización de encuestas (inmediatas y automatizadas) para todos los canales de atención y servicios prestados. Las preguntas que se formulen a los ciudadanos a estos efectos, podrán responder, entre otros, a un formato de preguntas abiertas, de selección múltiple o con niveles de satisfacción, según se determine en cada caso por la DGRAC.
- El sistema habrá de permitir, igualmente, la realización de encuestas a través de dispositivos móviles con las características descritas, e incluirá los mecanismos de control necesarios para evitar que un mismo ciudadano exprese su opinión más de una vez durante la misma atención.
- Con la información obtenida de las encuestas realizadas, se efectuará su análisis y propuestas de mejora en los términos que se indiquen en el protocolo de actuación que señale la DGRAC.

Sin perjuicio del sistema de encuestas de satisfacción que presente el contratista, la DGRAC podrá realizar, o encargar a un tercero, cuantas encuestas adicionales considere pertinentes, estando el contratista obligado a colaborar proporcionando la información necesaria para el desarrollo de los trabajos.

### **3.7 Servicio de Grabación y Actualización de Información**

- Servicio de grabación y actualización de información de fichas web o de otros contenidos web a través del gestor de contenidos Web de la Comunidad de Madrid, así como cualesquiera tareas asociadas a lo anterior, a decisión de la DGRAC, que puedan surgir durante la ejecución del contrato.
- La Comunidad de Madrid proporcionará los permisos de acceso al gestor de contenidos web.
- La DGRAC podrá solicitar al contratista que, de modo temporal y por circunstancias excepcionales debidamente motivadas, que este servicio se preste en instalaciones propias de la Comunidad de Madrid.

## **CLÁUSULA 4.- PLAN DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

Las ofertas presentadas deberán incluir como parte de sus propuestas un **Plan de Gestión y Organización de Servicio** que incluya, al menos los siguientes puntos:

- Características y disposición de los puestos físicos de trabajo
- Gestión y organización de los servicios requeridos en los capítulos 2 y 3
- Perfiles profesionales con descripción de funciones
- Equipamiento de los puestos de trabajo y adaptación de los mismos para personas con discapacidad
- Organización de teletrabajo
- Medidas de contingencia ante aumentos inesperado de la demanda

Una vez adjudicado el contrato, el Plan de Gestión y Organización del servicio será actualizado de forma semestral por parte de la empresa contratista, siendo requerida una primera versión ajustada a los requerimientos de la DGRAC, con carácter previo a la formalización del contrato.

#### **4.1 Localización y Características**

El personal adscrito al Servicio 012, deberá estar ubicado en un local propio y/o alquilado del contratista dentro de la Comunidad de Madrid y a no más de 60 minutos en transporte público de la sede de la DGRAC, en una zona bien comunicada y de fácil acceso desde los principales medios de transporte público.

El contratista no podrá variar su ubicación sin el consentimiento expreso de la DGRAC. La prestación del servicio desde un lugar diferente sin dicho consentimiento podrá ocasionar la resolución del contrato, sin perjuicio de la posibilidad de que el plan de contingencia contemple la atención coyuntural del servicio desde otras ubicaciones por circunstancias extraordinarias previamente validadas por la DGRAC.

El local habrá de cumplir con todas las condiciones y requisitos que la normativa estatal, autonómica o local exija, incluidas las relativas a las condiciones de seguridad e higiene, accesibilidad universal y supresión de barreras arquitectónicas. Correrá a cargo de la empresa adjudicataria la solicitud de las autorizaciones pertinentes para el ejercicio de las actividades propias de la explotación de un servicio de atención ciudadana, incluyendo el pago de las licencias y tasas correspondientes.

Igualmente, el contratista 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 contratista. Este será responsable de los servicios básicos de las instalaciones tales como la limpieza, luz, agua, calefacción y seguridad. Correrá igualmente por cuenta del contratista, la adquisición e instalación de los consumibles necesarios para el desarrollo de las funciones y la gestión diaria del Servicio 012.

El contratista deberá hacerse cargo a lo largo de la ejecución del contrato de la renovación de las instalaciones, infraestructuras, equipamientos, sistemas, mobiliario y materiales, bien por el fin de ciclo de vida de los mismos; porque llegaran a estar fuera de soporte del fabricante, o para mejorar sus prestaciones, seguridad y fiabilidad.

El espacio habilitado por el contratista deberá disponer de una capacidad mínima de 100 puestos de trabajo, y estar dedicado exclusivamente a la prestación del Servicio 012, sin que pueda utilizarse, ni siquiera parcialmente, para la prestación de otro servicio distinto del previsto en este pliego.

La distribución de espacios de trabajo de responsables, supervisores, coordinadores y agentes, será lo suficientemente amplia para garantizar unas adecuadas condiciones de privacidad, confidencialidad y anonimato, debiendo, al menos, de disponer de mamparas separadoras y materiales fonoabsorbentes.

Los equipos de atención de los servicios 012 Mujer y 012 Contigo, por sus particulares características, deberán disponer de salas específicas, diferenciadas y separadas del resto de agentes, suficientemente espaciales para el personal correspondiente, estando situadas, en cualquier caso, en el mismo espacio físico que el resto del Servicio 012.

Asimismo, el local habilitado por el adjudicatario deberá contar con una sala de formación con capacidad para, al menos, 20 personas, dotado con equipamiento suficiente para el correcto desarrollo de los planes y cursos formativos del personal adscrito al servicio.

El contratista aportará la señalética interior que identifique claramente el Servicio 012 con su correspondiente logo y demás características que, en su caso, fueran precisas, debiendo ser previamente validados todos estos elementos por la DGRAC. En los mismos términos se procederá respecto de cualquier actualización que deba efectuarse en la señalética del Servicio 012.

#### **4.2 Oficina Móvil**

El servicio de Oficina Móvil deberá estructurarse en base a un calendario de rutas, que garantice, al menos, una visita semanal a cada uno de los municipios cabecera, a determinar por la DGRAC, con un máximo de 40, de tal forma, que permita a los vecinos interesados preestablecer sus citas de tramitación, atención e información, a través de alguna solución de atención presencial en condiciones de confortabilidad propias de una Oficina de Atención al Ciudadano, tales como autobuses o microbuses, adaptados internamente a tal efecto, sistema de carpas desmontables, o alternativa equivalente.

Las ofertas presentadas deberán indicar la solución propuesta para el servicio de oficina móvil, considerando que los espacios habilitados deben tener capacidad para alojar, al menos, dos puestos de atención completos con las debidas condiciones de privacidad.

El personal de atención destinado a la Oficina Móvil, será seleccionado de entre los agentes que forman parte del equipo fijo, o de refuerzo, del servicio general 012.

El contratista aportará la señalética interior y exterior que identifique el Servicio de Oficina Móvil, con su correspondiente logo y demás características que, en su caso, fueran precisas, debiendo ser previamente validados todos estos elementos por la DGRAC.

El coste de la dotación necesaria para el servicio de Oficina Móvil, correrá a cargo del contratista, incluidos los gastos de combustible, servicios de montaje y desmontaje, adquisición e instalación de consumibles, o cualesquiera otros asociados a dicho servicio.

#### **4.3 Equipamiento de los Puestos de Trabajo**

El contratista dotará a todo el personal adscrito al servicio 012 del equipamiento necesario para el correcto ejercicio de sus funciones, tanto en modalidad presencial como en teletrabajo, (PC, monitor, sistema operativo, software específico, cascos, conexiones en Internet, etc.), asegurando su capacidad para soportar con eficiencia las herramientas y sistemas que requiere el servicio del 012.

El contratista deberá realizar las necesarias actualizaciones del sistema operativo y Microsoft Office para garantizar que las versiones en ejecución están soportadas por parte de Microsoft, e instalar parches de seguridad con la periodicidad necesaria que garantice la corrección de vulnerabilidades.

El licitador deberá incluir en el **Plan de gestión y organización del servicio** un epígrafe con la descripción detallada del equipamiento asignado a cada puesto de trabajo, garantizando la adecuación del mismo a los requisitos tecnológicos de la plataforma propuesta. De igual modo, deberán detallarse las actuaciones previstas para adaptar los puestos de trabajo a las personas con discapacidad que formen parte de la plantilla.

#### **4.4 Teletrabajo**

Salvo excepciones debidamente autorizadas por parte de la DGRAC, con carácter general, el personal adscrito al servicio 012 trabajará de forma presencial hasta completar la capacidad máxima del local habilitado para la prestación del servicio. Cuando la demanda de atención requiera del trabajo simultáneo de un número de agentes superior al de la capacidad del local, aquellos que no dispongan de un puesto de trabajo físico, prestarán el servicio con normalidad en modalidad de teletrabajo.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria del contrato habrá de disponer de medios suficientes para que todo el personal, sin excepción, pueda prestar el servicio en la modalidad de teletrabajo, garantizando la conexión en remoto y la habilitación de todos los canales, sistemas y aplicaciones precisas para el correcto funcionamiento del servicio.

La empresa adjudicataria deberá incluir en el **Plan de gestión y organización del servicio**, un capítulo específico donde se detallen los mecanismos y procedimientos propuestos para la gestión de las variaciones periódicas del número de agentes en función de la demanda estimada.

#### **4.5 Horario de Atención**

Con carácter general el horario de atención por agente será de 8:00 a 22:00 horas, de lunes a viernes hábiles; y de 10:00 a 20:00 horas, sábados, domingos y festivos.

Fuera del horario de atención por agente, funcionarán por los distintos canales todos los servicios automatizados de atención e información al ciudadano, previstos en el presente contrato, sin menoscabo de que puedan implementarse otros nuevos a requerimiento de la DGRAC.

Como excepción al horario de atención general, el servicio 012 Mujer permanecerá operativo las 24h del día, debiendo la empresa contratista organizar los recursos disponibles para cubrir tales necesidades.

#### **4.6 Acceso y Difusión**

El contratista deberá comunicar a la DGRAC, con una antelación mínima de 48 horas y a efectos de su previa autorización, toda visita para mostrar el funcionamiento de la plataforma 012 a personas ajenas al personal destinado al Servicio 012 o al propio de la citada DGRAC, debiendo garantizar en



el desarrollo de dicha visita, en caso de ser autorizada la misma, la debida confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información. Estas restricciones operan, igualmente, para el personal y órganos de la Comunidad de Madrid que no se corresponda con los autorizados expresamente por la indicada DGRAC. Los mismos términos resultarán de aplicación para el contratista si el objeto de la visita no fuera expresamente la plataforma 012 pero, por algún motivo, se hiciera preciso acceder a las dependencias de la misma.

El personal adscrito a la DGRAC dispondrá de libre acceso a la plataforma en cualquier momento, sin necesidad de comunicarlo previamente, tanto en días hábiles como en sábados, domingos y festivos, dentro del horario de funcionamiento del Servicio 012.

Por otra parte, quedan expresamente prohibidas, sin previa autorización de la DGRAC, las intervenciones en cualquier medio de comunicación y difusión, sea visual, sonoro o escrito, con temas y/o informaciones obtenidas o relacionadas con la actividad prestada con motivo de este contrato, tanto de aquellas que recojan imágenes o grabaciones de la plataforma, como toda actuación de cualquier miembro de la empresa adjudicataria o del personal contratado por la misma adscrito al Servicio 012 y en relación al mismo.

El incumplimiento de estas condiciones será considerado grave a todos los efectos.

#### **4.7 Seguimiento**

Con el fin de garantizar el debido seguimiento de la ejecución del presente contrato, se establecerá un Comité Operativo del que formarán parte, al menos, el personal responsable de la DGRAC y la empresa contratista, así como un representante de Madrid Digital, pudiendo invitar, si se estima conveniente, a personal adicional de ambas organizaciones. El comité se reunirá con periodicidad mensual, reservándose, la DGRAC, el derecho a convocar comités adicionales si lo considera necesario.

El orden del día será elaborado por la DGRAC, previa solicitud al contratista de aquellos puntos que tuvieran interés en adicionar, incluyéndose, en todo caso, el seguimiento de los diferentes Planes requeridos en este pliego, con especial atención al seguimiento del Plan de Mantenimiento y Evolución del Servicio.



Con anterioridad a cada una de las reuniones, el contratista habrá de remitir toda la información solicitada por la DGRAC, en relación a cada uno de los puntos del orden del día.

Con posterioridad a cada reunión, el/la responsable del servicio por parte del contratista elaborará propuesta de acta y la remitirá a la DGRAC a efectos de su aprobación.

## **CLÁUSULA 5.- RECURSOS HUMANOS**

### **5.1 Convenio Aplicable y Vinculación Contractual**

El personal contratado por la empresa adjudicataria y las condiciones laborales del mismo se registrarán y ajustarán a lo establecido en el Convenio Colectivo estatal vigente del sector de actividad que corresponda y en toda la legislación laboral aplicable, tanto el personal del Contact Center como el personal contratado para la implantación y evolutivos de la plataforma.

Las tareas encomendadas al personal contratado son exclusivamente para atención y apoyo técnico cualificado en la prestación del servicio objeto del contrato en ningún caso implican ejercicio de la autoridad inherente a los poderes públicos.

La vinculación contractual del personal será exclusivamente con el contratista, el cual deberá cumplir con la totalidad de las obligaciones derivadas de dicha relación contractual que establece la legislación vigente, sin que, en ningún caso, la Comunidad de Madrid asuma responsabilidad alguna respecto del personal contratado por el contratista.

En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustitución de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

El personal de la empresa adjudicataria del presente contrato en ningún caso se considerará personal de la Comunidad de Madrid y por este motivo, ni durante la duración del contrato, ni a la extinción

del mismo, 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, ni podrá alegarse derecho alguno por el personal en relación con la Administración contratante.

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

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

El contratista adquiere el compromiso de que, en el supuesto de conflictos internos o huelga del sector, el servicio se realizará con el personal mínimo que determine la autoridad competente o, en su defecto, la DGRAC, debiendo proporcionar el contratista los correspondientes informes de seguimiento a la Comunidad de Madrid, en los términos que indique la citada DGRAC.

Si el contratista no ofreciera dichas soluciones o no las llevara a la práctica, la DGRAC podrá promover los contratos que estime precisos para cubrir los servicios mínimos aprobados, que serán por cuenta del contratista, deduciéndose por tanto de su facturación el importe de los referidos contratos. La responsabilidad que se derive de tales trabajos contratados a terceros será, a todos los efectos, del contratista.

Los avisos o comunicados de dicha circunstancia que hubieran de ser incluidos, en su caso, en los canales de comunicación del servicio para conocimiento de la ciudadanía, por la repercusión que pudiera tener en la atención, deberán ser previamente validados por la DGRAC o bien aportados por dicho Centro directivo al contratista si así lo indicara la citada DGRAC.

## **5.2 Selección de Personal**

La empresa adjudicataria estará obligada a incorporar al personal que venía prestando el servicio a la finalización del contrato actual, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del Convenio Colectivo estatal vigente del sector de *Contact Center*.

El proceso de selección del personal adicional necesario para la prestación del servicio, corresponde a la empresa adjudicataria del contrato, que deberá garantizar la adecuación de los perfiles incorporados a lo establecido en el Anexo I del presente contrato, así como realizar contrataciones en número suficiente hasta completar una **plantilla fija** con capacidad para prestar 308.700 horas de servicio anuales, equivalentes a un equipo de **175 personas con jornada de 39 horas semanales**. El contratista podrá organizar el equipo fijo en base a la contratación de agentes con jornadas de menos de 39 horas semanales, siempre y cuando garantice la prestación del servicio conforme a los compromisos y acuerdos de nivel del servicio recogidos en el Anexo II.

La distribución del equipo fijo por categoría laboral se ajustará a la siguiente estructura, no pudiendo el contratista facturar un número de horas anual en concepto de equipo fijo, por categoría laboral, superior al recogido en la siguiente tabla.

Nivel	Categoría Laboral	Personas	Horas Anuales
5	Responsable de servicio	1	1.764
6	Supervisor	3	5.292
8	Coordinador	10	17.640
4	Titulado Superior	8	14.112
9	Agentes: Gestores	4	7.056
10	Agentes: Teleoperador Especializado	69	121.716
11	Agentes: Teleoperador	80	141.120

En función de la evolución de las necesidades del servicio, la DGRAC se reserva el derecho a solicitar modificaciones tanto en el número de agentes adscrito a la plantilla fija, como en su correspondiente distribución por categoría laboral, siempre y cuando, el coste anualizado de la modificación no supere el importe total comprometido para dicho concepto.

Los procesos de selección no se darán por finalizados hasta que las personas que ocupen los puestos correspondientes no terminen el periodo de formación y se haya procedido a su efectiva integración en el Servicio 012.

Las clasificaciones requeridas del personal que preste los servicios estarán de acuerdo con las recogidas en el Convenio colectivo estatal vigente del sector de *Contact Center* y la legislación laboral aplicables. En caso de variación del actual convenio, se ajustarán a las que sean similares en el Convenio colectivo de aplicación en cada momento de la duración del contrato objeto de este pliego.

A estos efectos, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el Anexo II del PCAP, contiene la información facilitada por la empresa que actualmente presta el servicio respecto al personal adscrito al mismo, con los datos contractuales y costes salariales de dicho personal, debidamente anonimizados.

El contratista será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en los términos dispuestos en el apartado “Equipo de refuerzo” de este mismo capítulo, de manera que el servicio quede cubierto en todo momento en las condiciones establecidas en el presente pliego.

Cualquier variación en el personal que presta servicios en el 012 deberá ser previamente comunicada a la DGRAC y deberá contar con su autorización expresa.

En caso de detectar una conducta inapropiada en dicho personal, bien sea en el trato dispensado a los ciudadanos, por existir quejas reiteradas respecto de la atención prestada a los mismos, o cualquier otro motivo que pudiera poner en peligro o quebrantar el correcto funcionamiento del servicio con las debidas garantías de calidad y eficiencia, la empresa adjudicataria deberá informar de forma inmediata de las medidas correctivas a ejecutar, pudiendo requerir la DGRAC, si fuera preciso, su exclusión del servicio, debiendo atenderse tal solicitud por la empresa adjudicataria, procediendo a su sustitución en un plazo máximo de 24 horas.

### 5.3 Equipo de Refuerzo

El contratista deberá poner a disposición de la Comunidad de la Comunidad de Madrid, un **equipo de refuerzo** articulado en base a una bolsa de **44.100 horas** anuales, equivalentes a un equipo de

refuerzo de **25 personas con jornada de 39 horas semanales**, para atender incrementos coyunturales del volumen de consultas, la incorporación de nuevos servicios, o circunstancias extraordinarias que así lo requieran.

El objetivo del equipo de refuerzo es dotar al servicio de la flexibilidad necesaria para adecuar los recursos a las variaciones de la demanda estimada, por ello, resulta crítico acompasar las estimaciones y la programación del equipo de refuerzo de cara a garantizar los niveles de atención y productividad requeridos en el Anexo II.

La distribución del equipo de refuerzo por categoría laboral se ajustará la siguiente estructura, no pudiendo el contratista facturar un número de horas en concepto de equipo de refuerzo, por categoría laboral, superior al recogido en la siguiente tabla.

Nivel	Categoría Laboral	Personas	Horas Anuales
6	Supervisor	1	1.764
8	Coordinador	2	3.528
4	Titulado Superior	1	1.764
9	Agentes: Gestores	2	3.528
10	Agentes: Teleoperador Especializado	15	26.460
11	Agentes: Teleoperador	4	7.056

Al igual que para el personal adscrito a la plantilla fija, la DGRAC se reserva el derecho a solicitar modificaciones tanto en el número de agentes de refuerzo, como en su correspondiente distribución por categoría laboral, siempre y cuando, el coste anualizado de la modificación no supere el importe total comprometido para dicho concepto.

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.

Los integrantes del equipo de refuerzo deberán ajustarse a los perfiles de selección y demás clausulado de aplicación dispuesto en el presente pliego.

En todo caso, el personal de nueva incorporación, habrá de intercalarse, para la realización de sus funciones diarias, entre los agentes que tengan una mayor experiencia en el servicio, a fin de que éstos puedan servirles de guía y orientación en tiempo real, hasta que se considere que han adquirido el suficiente dominio y conocimiento de los servicios y de los protocolos de actuación por los que se rigen los mismos.

## **CLÁUSULA 6.- TECNOLOGÍA**

### **6.1 Descripción de la Solución Tecnológica**

La Comunidad de Madrid apuesta de forma decidida por una transformación tecnológica del Servicio de Información y Atención al Ciudadano 012, planteando un modelo tecnológico que, con independencia de los eventuales cambios de empresa adjudicataria que puedan producirse en el futuro, garantice su continuidad y evolución más allá del periodo de ejecución del contrato.

En este sentido, el adjudicatario se compromete a la implantación y desarrollo de una **plataforma tecnológica 100% en nube pública**, basada, principalmente, en la provisión de licencias de Software en número suficiente para atender las necesidades derivadas las volúmenes previstas en el Anexo III del presente pliego. Se advierte que las volúmenes indicadas son una estimación de la Comunidad de Madrid, pudiendo estas presentar una senda de evolución diferente.

La activación de licencias se hará, en lo posible, de forma flexible y progresiva para adecuarse en todo momento a las necesidades reales del servicio. El adjudicatario, de forma conjunta con la DGRAC, desarrollará mecanismos de estimación de necesidades en lo relativo a la activación y perfilado de licencias, facturando únicamente el número real de licencias activadas.

A la finalización del contrato, el adjudicatario deberá garantizar la transferencia de licencias y permisos sobre el total de componentes de la plataforma, sin excepción, a la Comunidad de Madrid y/o a un tercero designado por esta. De igual modo, llevará a cabo la debida transferencia de conocimiento técnico al equipo designado por la DGRAC en aspectos relativos a la instalación,

acceso o explotación de la plataforma, comprometiéndose a la elaboración de un Plan de Devolución del servicio, en los términos recogidos en el epígrafe 7.3 del presente contrato.

El servicio de conectividad entre la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid se considerará incluido dentro del servicio prestado por el adjudicatario.

El acceso de los equipos de trabajo del adjudicatario a los sistemas de información y otros recursos necesarios de la Comunidad de Madrid habrá de regirse por los protocolos y requisitos que establezca Madrid Digital, y que serán comunicados a la empresa adjudicataria del contrato al inicio del periodo de ejecución del mismo.

## 6.2 Requerimientos Generales

1	Arquitectura tecnológica <b>100% en nube pública</b> de alta disponibilidad, para un modelo de indisponibilidad cercano a cero, incorporando soluciones de respaldo en caso de caída de la infraestructura principal.
2	La plataforma integrará, como elementos centrales, un <b>CRM</b> , un <b>CTI</b> , y un módulo de <b>BI</b> . Adicionalmente, se incluirán los módulos complementarios necesarios para ofrecer el total de funcionalidades requeridas por los distintos servicios recogidos en los capítulos 2 y 3.
3	Aplicativo <b>100% web</b> , que permita la prestación del servicio sin más requerimientos que el acceso a un navegador y una conexión a internet
4	Número de usuarios completamente flexible y escalable, en función de los requerimientos del servicio, sin la necesidad de realizar ninguna acción adicional más allá de la contratación de nuevas licencias de uso.
5	Soporte del fabricante 24x7, con ágil reacción ante escalados de errores de la plataforma, asegurando su prestación en español (resolución de incidencias, consultas, asesoramiento, tareas de mantenimiento, operaciones, etc).
6	Actualizaciones periódicas de la plataforma por parte de fabricante (al menos 2 al año), sin afectar a las integraciones realizadas ni a las posibles personalizaciones implantadas.
7	Disponibilidad de, al menos, un entorno de desarrollo y un entorno de pruebas sin coste adicional.
8	Servicio de consulta del rendimiento general de sistema y la situación de incidencias en tiempo real a través de aplicativos del fabricante.
9	Plataforma multi-idioma, con al menos idioma español y inglés. Herramientas facilitadoras para la traducción de la plataforma al francés, rumano, u otros idiomas que se consideren.
10	Plataforma multi-dispositivo, con aplicación nativa para dispositivos móviles iOS y Android. Las aplicaciones móviles deberán tener la capacidad de mostrar las mismas o similares pantallas y formularios que la versión de escritorio, estando en todo momento completamente sincronizadas.



11	Capacidad de desarrollo rápido de aplicaciones (sin código o <i>low code</i> ), que permita implementar nuevas aplicaciones y portales personalizados que utilicen la misma interfaz, modelo de seguridad y base de datos que el CRM.
12	Sistema de escalado de consultas que garantice la trazabilidad e integridad de la atención. Corresponde a la DGRAC la especificación de niveles, responsables, o protocolos de aplicación a las consultas escaladas.
13	Herramienta de búsqueda ágil, completa y ampliamente configurable, que incluya todas las entidades de la aplicación, incluso aquellas creadas ad hoc para la Comunidad de Madrid, además de funcionalidades de autocompletado de palabras, búsqueda de resultados similares al valor introducido, etc.
14	Integración nativa en el CRM, de un asistente virtual al agente, basado en sistemas de Inteligencia Artificial.
15	Herramienta web para la administración y parametrización de locuciones y textos dinámicos, actualizando los cambios de forma ágil en cualquiera de los dos entornos (preproducción y producción).
16	Herramienta de gestión de alertas internas, a definir por parte de la DGRAC, que permitan un seguimiento y control del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS).
17	Centralización de la gestión de colas y las reglas de negocio que permitan su priorización, implementando lógicas de enrutamiento basadas en la monitorización de la disponibilidad y conocimiento de los <i>skills</i> de los agentes.
18	<b>Sistemas de verificación de la identidad</b> del ciudadano adaptados a los canales de voz y texto. Se priorizan aquellos basados en sistemas biométricos que ofrezcan una mejor experiencia de usuario y un procedimiento sencillo y fiable de enrolamiento.
19	Herramienta altamente parametrizable de monitorización de calidad del agente, con funcionalidades avanzadas de evaluación del desempeño, tales como: diseño flexible de informes y formularios, menús de búsqueda, indicadores en formato gráfico
20	Entorno de análisis semántico ( <b><i>Speech Analytics</i></b> ) con capacidad para analizar cualquier tipo de llamada y realizar transcripciones completas combinando técnicas de reconocimiento fonético y de lenguaje natural

### 6.3 Automatizaciones

21	Sistemas de atención automatizados ( <b>asistentes virtuales, bots</b> ), adaptados a las particularidades de cada canal, basados en sistemas de Inteligencia Artificial con capacidades de procesamiento de lenguaje natural ( <b>NLP, Natural Language Processing</b> ), de modo que el ciudadano pueda formular su consulta a través de un diálogo fluido, o pregunta abierta
22	Sistemas de reconocimiento de voz ( <b>ASR, Automatic Speech Recognition</b> ) y síntesis de voz ( <b>TTS, Text-To-Speech</b> ) en distintos idiomas.



23	Transcripción de voz a texto ( <b>STT, <i>Speech-To-Text</i></b> ) al menos para los idiomas español, inglés y francés. Esta funcionalidad se aplicará inicialmente en la gestión de sugerencias, quejas y agradecimientos y, posteriormente, en aquellos servicios que se acuerden con la DGRAC.
24	Sistemas de IVR y de marcación por tono, adaptados a aquellos casos de uso que determine la DGRAC. El contratista deberá habilitar sistemas para la administración y configuración sencilla de textos, locuciones y menús implementados.
25	Para los canales de texto, a la finalización de la atención, funcionalidad de descarga por parte del ciudadano de la conversación íntegra.
26	La plataforma permitirá la implantación de servicios de <i>call-me-back</i> (devolución de llamada) por cualquiera de los canales de texto.
27	Enrutamiento mediante operativa de agente virtual u operador transparente.
28	Capacidades de Geolocalización del ciudadano, mediante permisos, para los casos de uso que determine la DGRAC.
29	Asistentes de corrección ortográfica automática en distintos idiomas.
30	Herramientas de productividad como Macros, <i>quick texts</i> y <i>quick actions</i> para automatizar tareas frecuentes.

#### 6.4 Integraciones

31	Integración nativa de todos los canales de atención en una consola unificada de cara a la disponibilidad de todas las funcionalidades asociadas a cada canal en la <i>interface</i> única del CRM. (Barra CTI-Softphone integrado, <i>Widgets</i> de email, <i>whatsapp</i> y <i>webchat</i> , SMS, redes sociales). Los usuarios podrán configurar su página de inicio ( <i>Home</i> ), seleccionando, de entre los disponibles para su perfil, los elementos que quieren visualizar así como su ubicación.
32	Capacidades de diseño, gestión, operación, seguridad y monitorización de APIs de integración y servicios web. La solución permitirá integrarse tanto con sistemas <i>on premise</i> como <i>cloud</i> e híbridos.
33	Herramienta <i>web</i> para la definición de procesos de integración y transformación de datos, sin necesidad de instalar ninguna herramienta de desarrollo en local.
34	Disponibilidad de un <i>marketplace</i> de conectores de integración a sistemas <i>on premise</i> o en las aplicaciones SaaS más representativas del mercado.
35	Integración con <i>Single Sign-On</i> , gestión unificada de los usuarios de la herramienta evitando múltiples pantallas de login.
36	Integración con <i>DataWarehouse</i> , Bases de datos externas y servicios SOAP y REST. Toda la información almacenada será explotable a través de un BI ( <i>Business Intelligence</i> ).
37	Integración, a través de interfaces tipo API, con entornos de la Comunidad de Madrid y de terceros, necesarios para la resolución de eventos, sin perder de vista los datos del evento con el que está trabajando.

## 6.5 Datos e Informes

38	Los datos estarán alojados en un servidor protegido con infraestructura y medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos en todo momento.
39	Capacidad de aumentar el modelo de datos existente de campos personalizados estándar a través de una interfaz sencilla para usuarios administradores no técnicos.
40	Funcionalidad para identificar y revisar datos de registros potencialmente duplicados.
41	Posibilidad de solucionar la duplicación de datos por medios manuales y medios automáticos.
42	Trazabilidad de los datos y de sus modificaciones (fecha, usuario, cambio). Registro automático de las modificaciones realizadas en los datos y herramientas de auditoría.
43	La plataforma incluirá una <b>solución de BI (Business Intelligence)</b> , con capacidades avanzadas de explotación y análisis de datos en tiempo real, incluidos informes sobre campos y/o entidades personalizados, así como exportación de datos y archivos de manera masiva, manual y programada.
44	Capacidad para exportar el esquema de tablas de relaciones de la base de datos de entidades
45	Generación de informes respetando el modelo de seguridad de acceso a datos definidos para los roles y perfiles definidos en la aplicación.
46	Informes históricos de tendencias que permitan comparaciones entre períodos.
47	Herramientas de carga masiva de datos, incluyendo datos personalizados.
48	Generación automática y periódica de informes sin intervención manual, con posibilidad de envío automático por correo electrónico.
49	Almacenamiento y custodia de las huellas biométricas requeridas por los sistemas de verificación de identidad habilitados, garantizando los más altos estándares de seguridad y disponibilidad del mercado.

## 6.6 Seguridad

50	Cumplimiento con Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD). Ubicación de datos en la Unión Europea.
51	Cifrado de datos y de comunicaciones mediante protocolos seguros, permitiendo asimismo proteger y monitorizar los accesos a los servicios en la nube pública.
52	La solución deberá disponer de mecanismos de autenticación de tipo “doble factor” o similar, que permitan garantizar que solo podrán acceder a ella los usuarios autorizados.

53	Mecanismos de autenticación y autorización con posibilidad de integración con el Directorio Activo que determine la DGRAC.
54	Capacidad de definir roles, perfiles y permisos de usuarios, incluyendo la jerarquía departamental, permitiendo controlar el nivel de acceso (sólo lectura, lectura / escritura, etc.) de cualquier grupo de usuarios a los diferentes datos, campos y aplicaciones.
55	Protección frente a ataques de robots.

## 6.7 Comunicaciones de Voz

Los planes de abonado con numeraciones 012 y 91 580 42 60 que se utilizan para la recepción de llamadas son propiedad de la Comunidad de Madrid y serán enrutados a los números DDI de los enlaces de interconexión con la red pública aportados en la infraestructura para la prestación del servicio.

Deberá disponerse también de líneas de teléfono gratuitas (900), hasta un máximo de 5, que se ofrecerán como medio de atención al ciudadano en aquellos casos que determine la DGRAC, 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 estos números será asumido por la empresa adjudicataria.

Se contemplan enlaces de interconexión redundados y diversificados geográficamente en dos provincias, con capacidad suficiente para atender en todo momento la demanda de tráfico del servicio, considerando el requerimiento de despliegue de sistemas de automatización de conversaciones por canal telefónico y los requerimientos de arquitecturas de alta disponibilidad requeridas para el servicio en el presente pliego.

La infraestructura de telefonía tendrá capacidad para abordar la interconexión con la red privada de telefonía de la Comunidad de Madrid a través de protocolo SIP.

Esta conectividad de la infraestructura con elementos de la red de telefonía de la Comunidad de Madrid, estará soportada a través de los enlaces de comunicaciones privados para el transporte de datos con priorización de tráfico QoS con caudales suficientes para soportar el tráfico demandado.

Para la presente solución, en la nube pública, se deberá disponer de una conexión directa y privada con los proveedores de servicio *Cloud* (*IaaS, SaaS, PaaS...*). Es preciso resaltar que no se trata de

una conexión a través de Internet, sino de una conexión privada entre la red de voz del operador y uno o varios nodos de los proveedores de servicios *Cloud*

La interconexión con los proveedores *cloud* deberán cumplir:

- Se proporcionarán conexiones privadas directas con los proveedores *cloud* con ancho de banda garantizado y suficiente para cubrir las necesidades del servicio a nivel de voz y datos.
- Los puntos de interconexión con los proveedores *cloud* serán los nodos de interconexión disponibles más cercanos a Madrid, pudiendo configurar, en caso de que el proveedor *cloud* lo permita, conexiones redundantes a diferentes nodos.
- La solución deberá estar protegida a nivel de ciberseguridad extremo a extremo y deberá incluirse el detalle de los controles establecidos

## **CLÁUSULA 7.- PLANES ADICIONALES**

### **7.1 Plan de Contingencia**

Las ofertas presentadas deberán incluir como parte de sus propuestas, un **Plan de Contingencia** ante la pérdida parcial o total del servicio, relacionada con sus sistemas, telecomunicaciones y/o instalaciones, estableciendo los protocolos de actuación efectivos para restablecer el servicio de acuerdo con la severidad y duración de la contingencia. El Plan deberá incluir, al menos, los siguientes puntos:

- Infraestructura de contingencia que asegure una solución de respaldo para dar continuidad al servicio, tanto de la plataforma como de la conexión y de las comunicaciones establecidas.
- Sistemas de copias de seguridad.
- Sistema de *backup* y recuperación para los diferentes componentes que conforman la plataforma: ACD, puesto de trabajo del agente, CTI, etc.
- Sistema de *backup* que entraría en funcionamiento en menos de 24 horas naturales después de producirse una incidencia que anulara, de forma no puntual, el funcionamiento de la plataforma del 012. Tiene que contemplar ubicaciones físicas alternativas en el centro de trabajo habitual con un dimensionado mínimo del 50% de los puestos de trabajos de los agentes.

- Sistemas de alimentación ininterrumpida.
- Sistemas antiincendios

Una vez adjudicado el contrato, el Plan de Contingencia será actualizado de forma anual por parte de la empresa contratista, siendo requerida una primera versión ajustada a los requerimientos de la DGRAC, con carácter previo a la formalización del contrato.

El contratista deberá garantizar un 99,9% de disponibilidad de la totalidad de la infraestructura establecida para la prestación del servicio.

Las paradas programadas por necesidades de mantenimiento o mejoras de software o hardware, deberán ser, en cualquier caso, comunicadas a la DGRAC y aceptadas por esta.

En el caso de los sistemas y aplicaciones responsabilidad de la Comunidad de Madrid, la DGRAC, en colaboración con Madrid Digital, proporcionará al contratista los criterios de actuación, así como para contingencias funcionales, de contenido o proceso que puedan alterar el funcionamiento normal del Servicio.

El contratista deberá realizar, como mínimo dos veces al año, pruebas de rendimiento, *backup* y *restore* simulando una caída del sistema y una vez al año comprobar el funcionamiento del servicio en el centro de trabajo alternativo. Estas pruebas se tendrán que acordar con la DGRAC, la cual será informada de los resultados.

## **7.2 Plan de Transferencia del Servicio**

En un plazo no superior a 5 días desde la fecha de adjudicación del contrato, el adjudicatario deberá entregar un **Plan de Transferencia del Servicio** que garantice el completo traspaso del servicio desde el contratista actual, asegurando la continuidad en la prestación del servicio y minimizando el impacto en la calidad del mismo.

El Plan propuesto deberá incluir de forma detallada las fases a llevar a cabo, incluyendo los principales hitos y las interacciones con el contratista saliente.

La puesta en marcha del servicio tendrá que contemplar, al menos, las siguientes tareas y provisión de elementos de infraestructura base del servicio:

- Migración de los datos históricos del servicio a la nube pública, de cara a su explotación conjunta con los datos de la nueva plataforma, a partir de la herramienta de explotación de datos, o *business intelligence*, propuesta por el contratista.
- Acondicionamiento y habilitación del espacio físico propuesto.
- Habilitación de comunicaciones de datos con la Comunidad de Madrid.
- Preparación de la infraestructura de telefonía y enlaces con la red pública.
- Configuración del ACD.
- Provisión de conectores CTI.
- Configuración básica del entorno CRM: tipologías, formulario de datos e informes básicos.
- Configuración de los puestos de trabajo de los agentes.
- Preparación del Sistema de grabación de llamadas.
- Configuración inicial para el arranque de la prestación del servicio por los distintos canales de voz y texto.
- Selección y formación del personal, incluyendo las negociaciones y condiciones laborales de conformidad con el artículo 18 del Convenio Colectivo del sector de *Contact Center*.

El plazo de ejecución del Plan de Transferencia será, como máximo, de **2 meses** desde la adjudicación del contrato, siendo todos los costes asociados a su desarrollo y ejecución asumidos por el nuevo adjudicatario.

El Plan de Transferencia definido podrá ser modificado durante su ejecución por los responsables de la DGRAC en el caso de que se produzcan circunstancias sobrevenidas, y siempre velando por asegurar un mínimo impacto sobre la prestación del servicio.

### **7.3 Plan de Devolución del Servicio**

A la finalización del contrato, se deberá contemplar una fase previa de devolución del servicio con una duración mínima de dos meses que implica la colaboración con el nuevo adjudicatario del contrato.

El contratista deberá presentar con, al menos, un mes de antelación con respecto a la fecha de inicio de la fase de transición, un **Plan de Devolución del Servicio**, donde se detallen las acciones a realizar para asegurar la correcta devolución del servicio, así como los plazos y el esfuerzo necesario.

Dicho plan deberá contemplar al menos los siguientes aspectos:

- Transferencia de licencias y permisos sobre el **total de componentes y datos** de la plataforma, sin excepción, a la Comunidad de Madrid o a un tercero designado por esta, asumiendo, a partir de su entrega, el mantenimiento de la misma y demás actuaciones derivadas de dicha transferencia.
- 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 al nuevo adjudicatario.
- Requerimientos 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.
- Entrega de toda la documentación funcional de los entornos de automatización de conversaciones, que no obre en poder de la DGRAC.

#### **7.4 Plan de Mantenimiento y Evolución del Servicio**

Durante todo el periodo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria será la responsable del mantenimiento y evolución de la plataforma. Corresponde, por tanto, a esta, una vez completados los dos meses iniciales previstos en fase de transferencia, la elaboración de un **Plan de Mantenimiento y Evolución del Servicio**, que habrá de ser revisado y aprobado por la DGRAC.

El documento deberá incluir necesariamente, la planificación de cuantas integraciones y desarrollos se requieren en el presente contrato, con indicación de las dependencias entre los mismos, los costes, tiempos y fases de desarrollo, así como su ordenación en el calendario.

La presentación del Plan de Mantenimiento y Evolución del servicio habrá de integrar todas las actuaciones inicialmente previstas para los tres años de duración del contrato y, adicionalmente, de



cara al control, seguimiento y facturación de los trabajos de desarrollo, habrá de incluir un capítulo específico con la planificación detallada para el trimestre siguiente.

De este modo, con carácter trimestral, la empresa adjudicataria actualizará el documento en función de la evolución de los trabajos y las eventuales peticiones y necesidades identificadas por la DGRAC durante el periodo de referencia. La actualización trimestral del plan, deberá ser revisada y validada por la DGRAC con carácter previo al inicio de los trabajos, no pudiendo la empresa adjudicataria, facturar trabajos no incluidos en la correspondiente planificación trimestral. Será, por tanto, requisito imprescindible para la facturación de los evolutivos, su correcta inclusión en la planificación trimestral, debiendo ajustarse la factura a las condiciones y costes recogidos en dicha planificación.

La empresa contratista, previa justificación motivada y aprobación por parte de la DGRAC, podrá solicitar modificaciones de la planificación de los trabajos en curso.

De forma complementaria, el Plan de mantenimiento y evolución del servicio, incluirá un epígrafe dedicado al protocolo de gestión de incidencias, con indicación de los mecanismos de escalado establecidos en caso de requerir soporte por parte de Madrid Digital. Así mismo, la empresa adjudicataria, se compromete a habilitar un servicio de **mantenimiento correctivo del servicio 24x7**, y una herramienta de *ticketing* para el correcto registro de incidencias/peticiones, sin menoscabo de las eventuales integraciones que pudieran requerirse, por arte de la DGRAC, con los sistemas de *ticketing* de la Comunidad de Madrid.

Todos los desarrollos e integraciones requeridos en el presente contrato deberán estar debidamente detallados y valorados en las ofertas presentadas, no pudiendo facturar por dichos trabajos, salvo excepciones debidamente justificadas y autorizadas por la DGRAC, un número superior de horas al recogido en las ofertas.

Adicionalmente, de cara a dar respuesta a necesidades futuras aún no identificadas, o al aprovechamiento de eventuales oportunidades que puedan surgir como consecuencia, por ejemplo, del lanzamiento comercial de nuevos productos y servicios innovadores, el contratista dispondrá de un variable de horas de evolutivos para poder cubrir estos desarrollos no incluidos en la plataforma base propuesta.

Desde la DGRAC se trasladarán las necesidades a cubrir, debiendo el contratista estudiar la viabilidad del desarrollo de la solución a implantar. El contratista tendrá que presentar un documento

que describa detalladamente el proyecto, el coste en horas, y el tiempo de finalización. El desarrollo no se podrá llevar a cabo, ni se podrá facturar, sin el visto bueno previo de la DGRAC.

Los desarrollos llevados a cabo por el contratista deberán seguir los estándares de desarrollo de la Comunidad de Madrid.

Las horas de desarrollo contempladas en el presente pliego ascienden a un total de 9.000, conforme a la siguiente distribución por anualidades:

- 2022: 0 horas
- 2023: 1.800 horas
- 2024: 3.600 horas
- 2025: 3.600 horas

En el caso de no consumirse la totalidad de las horas previstas para cada anualidad, las mismas se podrán transferir a la anualidad inmediatamente posterior, acumulándose a las previstas inicialmente en ese año.

Todos los desarrollos asociados a las horas adicionales contempladas en esta cláusula y llevados a cabo en el marco del contrato, deberán documentarse convenientemente siendo necesaria la elaboración de, al menos, los siguientes entregables: análisis funcional, diseño técnico, arquitectura, plan de pruebas y manual de usuario.

Se contemplará la transferencia de todos los sistemas que componen esta solución a la Comunidad de Madrid (licencias e implantaciones realizadas) si así se requiere por parte de esta y, por tanto, los desarrollos serán igualmente transferibles, con el objetivo de dar continuidad al servicio a la finalización de este contrato.

Los desarrollos a cargo de la DGRAC no podrán ser utilizados en otros servicios del contratista, salvo que, previa solicitud a la DGRAC, sea expresamente autorizado por esta.

### 7.5 Plan de Calidad

La empresa adjudicataria, en un periodo de dos meses desde la fecha de inicio de ejecución del contrato, será responsable de la elaboración de un Plan de Calidad del Servicio 012, que habrá de incluir, al menos, los siguientes puntos:

- Sistema de monitorización y seguimiento del Servicio para cada uno de los canales habilitados
- Control de los niveles de servicio.
- Medidas a realizar para garantizar la calidad del servicio. Recursos que dispondrá el contratista y procedimientos que implantará para dar cumplimiento a los objetivos de calidad.
- Medidas para garantizar el cumplimiento de la legalidad vigente en materia de protección de datos.
- Sistema de encuestas de satisfacción a los ciudadanos.
- Planteamiento de actividades de mejora continua de prestación del servicio

El contratista deberá atender peticiones de informes por parte de la DGRAC, cuantitativos y cualitativos, a medida, sobre cualquier ámbito del Servicio y periodo temporal. Así mismo, el contratista se compromete a habilitar un sistema de consulta en tiempo real sobre toda la información generada por Servicio 012 (tráfico, dimensionamiento, nivel de atención, TMO, TME, etc), en los términos que se especifiquen por la DGRAC, con capacidades avanzadas de parametrización, análisis, explotación y exportación de datos.

En el marco del presente contrato, la DGRAC se reserva el derecho de contratar, con carácter anual, una auditoría independiente sobre la calidad del servicio prestado. El contratista deberá colaborar en la realización de dicha auditoría, proporcionando la información necesaria de acuerdo con los procedimientos de auditoría generalmente aceptados.

### 7.6 Plan de Formación

Con periodicidad anual, durante el primer trimestre del año, el contratista diseñará y desarrollará un **Plan de formación**, que habrá de ser aprobado por la DGRAC, y deberá estar estructurado en los siguientes bloques formativos:

a) **Formación inicial:** Formación previa que recibe el personal antes de su incorporación al servicio 012, sin la que no podrá formar parte de la plantilla. La duración de la formación inicial para las nuevas incorporaciones no podrá ser inferior a 75 horas y deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos:

- Organización y competencias de la Comunidad de Madrid.
- Organización y funcionamiento de los distintos canales de comunicación del servicio 012.
- Técnicas avanzadas de atención al ciudadano y manejo de conflictos.
- Manejo de los sistemas y aplicaciones informáticas de información y atención al ciudadano.
- Protección de datos de carácter personal, deber de secreto y medidas de seguridad.
- Pruebas prácticas de atenciones por los distintos canales del servicio, realizándose simulacros de intervención en todos ellos (voz, chat y correo electrónico), apoyados por los coordinadores.

b) **Formación continua:** Dirigida a todo el personal de la plataforma y su objetivo es la asimilación de nuevos conocimientos o nuevos servicios, y la adaptación a mejoras o modificaciones de los ya existentes. Se deberán garantizar, al menos, 30 horas por cada doce meses de vigencia del contrato y, en todo caso, siempre que se estime necesario a consecuencia de novedades en el servicio o a la incorporación de nuevos contenidos.

c) **Formación de reciclaje:** Tiene como objetivo la mejora de las habilidades necesarias para el desempeño de las funciones, de ahí que deba realizarse en función de las necesidades detectadas a través de los sistemas de calidad establecidos o por demanda de los propios agentes, coordinadores, supervisores o responsables de la plataforma. Se impartirá una formación mínima de 10 horas por cada doce meses de vigencia del contrato y, en todo caso, siempre que resulte indispensable como consecuencia de las necesidades detectadas.

Con motivo de la transformación tecnológica y organizativa que aborda el presente contrato, en un plazo máximo de 30 días desde el inicio de su ejecución, como acción prioritaria, la empresa adjudicataria diseñará un **programa de gestión del cambio**, destinado a todo el personal adscrito al servicio, que asegure la implantación de la nueva solución tecnológica.

La DGRAC podrá solicitar las modificaciones que considere oportunas al Plan de Formación, además de reservarse el derecho de asistencia a las distintas acciones formativas. De igual modo, el contratista deberá poner a disposición de la DGRAC para su validación, un ejemplar, en formato electrónico, de cada uno de los manuales y documentos propuestos, no pudiendo emplearse otra documentación que la validada por la DGRAC.

El Plan deberá incluir para cada acción formativa, al menos, sus objetivo y contenidos, la metodología propuesta, el personal formador, el calendario y duración del curso, y el sistema de evaluación previsto.

A la finalización de cada sesión formativa, la empresa adjudicataria elaborará un acta con el contenido tratado, las firmas de los asistentes y eventuales incidencias, de igual modo, habilitará un sistema de valoración, basado en la opinión y experiencia de los asistentes, con el fin de verificar la calidad de dichas acciones formativas y plantear mejoras en caso de identificar deficiencias.

El contratista habilitará una **plataforma integrada de formación online**, facilitando la incorporación de conocimientos mediante el empleo de contenidos interactivos y conexiones en remoto. Esta plataforma debe ofrecer la capacidad de personalización para añadir, por ejemplo, píldoras formativas internas con los procedimientos de la Comunidad de Madrid.

Serán de aplicación todos los términos y condiciones anteriormente requeridos para la formación presencial (contenidos y características de los cursos; autorizaciones y derechos que se reserva la DGRAC; elaboración y aprobación de actas; etc.).

Todos los costes de formación correrán cargo al contratista, incluyendo eventuales gastos por desplazamiento, manutención o alojamiento, comprometiéndose, asimismo, a proveer los medios extraordinarios que sean necesarios para garantizar los niveles de servicio requeridos en este pliego, cuando el personal asista a las acciones formativas.

## **CLÁUSULA 8.- ESTUDIOS Y CONSULTORÍAS**

Con el fin de configurar de forma correcta el servicio y de servir como base para la elaboración del **Plan de Mantenimiento y Evolución del Servicio**, que se detalla en la cláusula 7.4, a partir de la

fecha de inicio de ejecución del contrato y en el plazo de tres meses, la empresa adjudicataria deberá completar la elaboración de tres documentos: un estudio de **consultoría de procesos de atención al ciudadano**, un **análisis de las preferencias de accesibilidad de los ciudadanos** y una propuesta de **diseño y creatividad de la marca 012**.

La empresa adjudicataria podrá subcontratar la elaboración de los tres estudios requeridos, previa autorización de la DGRAC, acreditando la experiencia y solvencia técnica suficientes de las empresas subcontratadas. En cualquier caso, todos los costes asociados a la elaboración de estos trabajos corren a cargo de la empresa adjudicataria.

### **8.1 Consultoría de Procesos de Atención al Ciudadano**

La necesidad de incluir en el presente pliego un estudio de consultoría de procesos internos, responde al doble objetivo de resolver adecuadamente la configuración inicial del servicio, y enfrentar la futura evolución y adaptación de la plataforma tecnológica a las características particulares del 012. Así mismo, como requisito necesario para impulsar mejoras y ordenar el servicio de un modo integrado, eficiente y accesible para el ciudadano, resulta crítico realizar un análisis detallado del estado de situación y necesidades concretas del servicio.

De cara a su elaboración, la DGRAC designará a una persona que acompañe a la empresa adjudicataria y facilite la coordinación de cuantas reuniones y actuaciones sean necesarias para el correcto desarrollo de los trabajos. La planificación de la consultoría debe recoger, al menos, los siguientes trabajos:

- Elaboración de un mapa completo con los procesos internos actuales de atención al ciudadano
- Identificación de carencias y defectos procedimentales y organizativos
- Identificación de necesidades en materia de recursos humanos y tecnológicos.
- Elaboración de una propuesta para la mejora del mapa de procesos actual, con indicación de las adaptaciones competenciales y organizativas que se requieren.
- Revisión de los portales y páginas web del Servicio 012, incluyendo propuestas de mejora y reestructuración.

El mapa de procesos internos debe incluir todos aquellos procesos relacionados de algún modo con la prestación de los servicios recogidos en las cláusulas 2 y 3 del presente contrato, lo cual implica

analizar la relación del servicio 012 con las distintas consejerías, así como los sistemas e integraciones que prestan soporte a dichos procesos.

## **8.2 Análisis de las Preferencias de Accesibilidad de los Ciudadanos**

Con el objetivo de mejorar el servicio a los ciudadanos, con independencia de su condición, necesidades y expectativas; y de la relación que tengan con el Servicio 012, se pretende dar respuesta a los siguientes objetivos:

- Conocer a los ciudadanos a los que la Comunidad de Madrid da servicio.
- Ajustar los servicios a cada segmento, garantizando que se respeta la equidad en el trato de la ciudadanía.
- Tener una visión compartida de la experiencia de los ciudadanos, que refleje las necesidades y preferencias reales de los mismos.
- Digitalizar a los ciudadanos y garantizar la consistencia entre canales.

Para ello, al inicio del contrato, se deberá contemplar una fase de consultoría inicial que incluirá las siguientes acciones:

- 1) Analizar los distintos colectivos de ciudadanos que se relacionan con el servicio 012 de la Comunidad de Madrid (desempleados, estudiantes, inmigrantes, personas mayores, etc.) identificando los principales atributos que definen el modelo de relación.
- 2) Realizar un análisis para afianzar los patrones de comportamiento de los distintos grupos, teniendo en cuenta las principales variables que definen la relación con los servicios del 012 de la Comunidad de Madrid.
- 3) Alinear el modelo de atención de los principales servicios, con las expectativas de cada colectivo de ciudadanos. Se deberá realizar un perfilado por servicios, necesidades y colectivos a fin de poder concretar las preferencias o requisitos de cada segmento para incorporar estas consideraciones en la etapa de diseño.
- 4) Diseñar las principales rutas de digitalización para cada colectivo, en función de sus atributos clave, necesidades y expectativas, optimizando así la experiencia y garantizando la máxima eficiencia en la prestación del servicio.



- 5) Iniciar una línea de trabajo de etiquetado de la información de los servicios en base a los perfiles creados en los distintos sistemas de información puestos a disposición por la Comunidad de Madrid: Catálogo de Gestiones y Trámites, Portal Institucional, etc. Esta línea de trabajo se desarrollará a lo largo de la ejecución del contrato, de forma que se mantengan los sistemas actualizados conforme al perfilado de los ciudadanos.

La Comunidad de Madrid, una vez valorado el resultado del análisis de preferencias de accesibilidad de los ciudadanos, se reserva el derecho a solicitar a la empresa contratista el lanzamiento de nuevos canales de atención no contemplados en el presente pliego.

### **8.3 Creatividad y Diseño de la Marca 012**

En el marco del proceso de transformación del servicio 012, desde la Viceconsejería de Presidencia, se considera crítico impulsar una revisión de su imagen corporativa, buscando la identificación de la marca 012 con un servicio renovado y de excelencia.

El trabajo de creatividad y diseño de la marca estará orientado fundamentalmente al servicio 012, pero con un concepto amplio que incluya la “visión 360” de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid. En este sentido, la propuesta deberá incluir, al menos, los siguientes entregables:

- Diseño de tipografías y logotipos adaptados a las distintas plataformas y dispositivos electrónicos, así como a cualesquiera otros soportes físicos (cartelería física, marquesinas, material de oficina, etc.)
- Eslóganes y mensajes concisos que ayuden a generar y reforzar una imagen de marca asociada a valores de innovación, accesibilidad, cercanía y excelencia en el servicio.
- Vídeos promocionales y divulgativos para su difusión web, donde se haga hincapié en la renovación del servicio y se pongan en valor todas las mejoras y automatizaciones implantadas.

La propuesta de creatividad y diseño de la marca 012 deberá ser presentada en el plazo de tres meses desde el inicio de ejecución del contrato, debiendo ser aprobada por la Viceconsejería de Presidencia.

Con periodicidad anual, se podrán requerir adaptaciones de los videos promocionales para adecuarlos a los nuevos servicios, así como a los avances, mejoras y automatizaciones implementadas.

### **CLÁUSULA 9.-FACTURACIÓN**

La facturación tendrá periodicidad mensual y habrá de incluir, exclusivamente, los servicios y trabajos ejecutados durante el periodo de referencia, independientemente de las previsiones y planificaciones previas, requiriéndose para tal fin la presentación de la correspondiente justificación de servicios y trabajos ejecutados junto con la factura.

Con carácter general, y salvo excepciones debidamente autorizadas por la DGRAC, se consideran facturables exclusivamente los siguientes conceptos:

- **Nº de licencias contratadas:** En esta categoría se podrá facturar el total de los costes de gestión y contratación de cuantas licencias de uso se encuentren activas durante el periodo de referencia, debiendo incluirse un desglose detallado de las mismas con indicación de su tipología y coste actualizado individualizado, no pudiendo facturarse, en ningún caso, una cantidad por tipo de licencia, superior a la recogida en la oferta económica.
- **Nº de servicios consumidos:** Este concepto de facturación, se reserva exclusivamente para aquellos servicios contratados cuyo proveedor tecnológico establezca, como sistema de tarificación único, el pago por uso en función de las volúmenes demandados. Se podrían facturar en esta categoría, presentando la justificación debida tanto del volumen de servicios consumidos como de las tarifas aplicadas por el proveedor, entre otros y a modo de ejemplo, sistemas biométricos de verificación de la identidad basados en la huella de voz, contratados bajo esta modalidad.  
  
De igual modo, no podrá facturarse, salvo causa justificada y debidamente autorizada por la DGRAC, un coste unitario por tipo de servicio superior a recogido en las ofertas económicas.
- **Nº de horas trabajadas:** Bajo esta categoría se podrá facturar el número de horas trabajadas, durante el periodo de referencia, diferenciando los siguientes conceptos:

- Personal adscrito directamente al servicio 012 (responsables, coordinadores, agentes, etc.): Habrán de diferenciarse las horas mensuales facturadas correspondientes a la plantilla fija, de aquellas correspondientes al equipo de refuerzo. En ningún caso las horas facturadas podrán superar, en cómputo anual, el máximo establecido en el Anexo relativo a los requisitos de la presentación de ofertas (apartado 2.2) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para cada categoría laboral, sin menoscabo de que el número de agentes adscritos al servicio, así como su distribución por categoría laboral, puedan sufrir modificaciones en los términos establecidos en el presente pliego. Con carácter general, las horas correspondientes a la plantilla fija se distribuirán de forma uniforme a lo largo del año, y las horas correspondientes a la plantilla de refuerzo se distribuirán de forma variable en función de las necesidades del servicio y las estimaciones de demanda previstas.
- Personal dedicado a la configuración e implantación de la Propuesta Tecnológica: En ningún caso se podrán facturar horas correspondientes a los trabajos de configuración e implantación de la plataforma propuesta, que no hayan sido incluidas previamente en la correspondiente planificación, y hayan sido aprobadas por parte de la DGRAC. Así mismo, las horas facturadas por este concepto no podrán superar los máximos recogidos en el Anexo I del PCAP, ni las tarifas/hora por categoría laboral podrán igualmente ser superiores a las recogidas en la oferta adjudicada.
- Personal dedicado a la evolución de la Plataforma Tecnológica: En ningún caso se podrán facturar horas correspondientes a los trabajos de evolución de la plataforma que no hayan sido incluidas previamente en la correspondiente planificación, y hayan sido aprobadas por parte de la DGRAC. Así mismo, las horas facturadas por este concepto no podrán superar los máximos recogidos en el Anexo I del PCAP, ni las tarifas/hora por categoría laboral podrán igualmente ser superiores a las recogidas en la oferta adjudicada.
- Personal dedicado a trabajos de consultoría y elaboración de estudios (Recogidos en la cláusula 8): Al igual que en el punto anterior, no se podrán facturar horas correspondientes a trabajos de consultoría y elaboración de estudios que no hayan sido incluidos previamente en la correspondiente planificación, y hayan sido aprobados por parte de la DGRAC. De igual modo, las horas facturadas por este concepto no podrán superar los máximos recogidos en

el Anexo I del PCAP, ni las tarifas/hora por categoría laboral podrán igualmente ser superiores a las recogidas en la oferta adjudicada.

Independientemente de que determinados trabajos hayan sido subcontratados por la empresa adjudicataria, en los supuestos que así lo permitan y salvo excepciones autorizadas, estos habrán de incluirse en la misma factura y ajustarse a los mismos conceptos facturables que los servicios no subcontratados.

Se deberá incluir el desglose de conceptos y categorías laborales y salariales a facturar, ajustando las tarifas a las propuestas recogidas en la oferta de contratista.

- **Costes indirectos:** Gastos de Administración, amortización de equipamiento, oficinas fijas, oficinas móviles, material fungible, beneficio industrial, etc. Con carácter general, y salvo excepciones debidamente autorizadas por la DGRAC, la facturación mensual por este concepto no podrá ser superior al 14% de los costes directos, sin IVA, facturados en el mes de referencia.
- **IVA:** Se aplicarán en la factura los porcentajes de IVA correspondientes a las tasas vigentes durante el mes de referencia.

Con la presentación de cada factura mensual, se revisará el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, detallados en el Anexo II del presente Pliego, descontando la cuantía correspondiente, en concepto de penalización, en caso de incumplimiento.

Los pagos se realizarán de forma mensual, previa certificación de conformidad emitida por la DGRAC, una vez presentada la factura correspondiente por el contratista, que gestionará la misma a través de su correspondiente departamento económico-financiero, debiendo ir firmada por el responsable directivo del Servicio 012, con el desglose detallado de los conceptos que se imputan a la misma, igualmente firmado por este, y conformada posteriormente por la citada DGRAC.

## **CLÁUSULA 10.-PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, en concreto el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos RGPD); la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); así como las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Así, y a los efectos de este contrato, la DGRAC tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el contratista del contrato tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el RGPD.

En ese caso, el contratista, en calidad de Encargado del Tratamiento, se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la citada DGRAC. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, derivadas del cumplimiento de RGPD y normativa relacionada, serán por cuenta del contratista.

Las obligaciones derivadas de esta responsabilidad, asumida por el Encargado del Tratamiento, están recogidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Firmado digitalmente por: GARCIA VALDECASAS RODRIGUEZ DE RIVERA PABLO  
Fecha: 2022.05.25 10:25

## **ANEXO I.-PERFILES Y FUNCIONES**

### **Responsable Directivo del Servicio 012**

La Dirección de la empresa contratista habrá de designar **un responsable directivo del Servicio 012**, que será el **interlocutor único** con la DGRAC a nivel directivo, **y máximo responsable del proyecto**, no siendo necesaria su dedicación exclusiva al servicio, pero sí su plena disponibilidad, debiendo estar en todo momento localizable por DGRAC.

Durante la vigencia del contrato, si este interlocutor o algún miembro del equipo adscrito al proyecto que desempeñen las funciones de Jefe/a del Proyecto (Responsable del Servicio 012), Responsable de formación y calidad, Supervisor/a, y Coordinador/a, fuera a causar baja del mismo por cualquier circunstancia, excepto si fuera a solicitud de la DGRAC, el contratista estará obligado a comunicarlo a dicha DGRAC con dos semanas de antelación. Al mismo tiempo, el contratista deberá proponer a otra persona, de perfil similar, que se incorporará al equipo de trabajo coincidiendo al menos durante una semana con la persona que será sustituida, a los efectos de garantizar la transferencia de conocimiento y no perjudicar la prestación del servicio. La propuesta realizada deberá ser validada por la DGRAC.

### **Responsable del Servicio 012**

#### **Requisitos generales:**

La empresa adjudicataria designará a una persona como responsable de dirigir la gestión ordinaria del Servicio 012. La DGRAC se reserva el derecho a pedir una entrevista con la persona propuesta y requerir una alternativa si no considera adecuada la elección realizada.

Requiere dedicación exclusiva al Servicio 012, no pudiendo asumir otras funciones ajenas a este servicio, ni siquiera de forma temporal o parcial, disponibilidad plena debiendo estar en todo momento localizable por la DGRAC.

#### **Requisitos específicos:**

- Estar en posesión del título oficial universitario de Grado o Diplomado Universitario o del título de Técnico Superior o Técnico Especialista, FP II, o de sus respectivos equivalentes reconocidos por la normativa vigente.
- Experiencia de, al menos, 5 años en la gestión de proyectos similares en las Administraciones Públicas.
- Experiencia mínima de 3 años en la definición funcional o utilización de herramientas informáticas de gestión de servicios de *Contact Center* (a título de ejemplo, sistemas de direccionamiento telefónico, sistemas CRM, sistemas de grabación de llamadas, o equivalentes y/o similares).

#### Funciones:

- Interlocución permanente en la gestión diaria del Servicio 012 con la DGRAC.
- Facilitar al responsable directivo del Servicio 012 la información relativa a las incidencias producidas, con especial referencia a los niveles del servicio que pudieran conllevar la aplicación de las correspondientes deducciones en la facturación.
- Realizar el seguimiento de los objetivos definidos y los plazos previstos.
- Organización y revisión de los dimensionamientos para garantizar una gestión eficaz de los recursos humanos.
- Gestionar y coordinar las previsiones de carga de trabajo mensual.
- Velar por la observancia de los protocolos de actuación y procedimientos establecidos.
- Elaborar propuestas de mejora del servicio en su conjunto y, en su caso, de los ámbitos que así lo requieran en cada momento.
- Organización, seguimiento y validación de los informes requeridos por la DGRAC.
- Validación y supervisión de las actuaciones en materia de formación y calidad del Servicio 012.
- Cualesquiera otras funciones asignadas en los presentes pliegos al Responsable del Servicio 012, así como funciones adicionales que pudieran surgir, acordes a su nivel de responsabilidad.

#### Supervisor/a

#### Requisitos generales:

- Dedicación exclusiva al Servicio 012, no pudiendo asumir otras funciones ajenas a este Servicio, ni siquiera de forma temporal o parcial, y localización permanente durante el horario de atención del servicio con agentes.



Requisitos específicos:

- Estar en posesión de la titulación oficial mínima de Bachiller o equivalente.
- Experiencia de, al menos, 3 años en puestos de responsabilidad en servicios de similares características, preferentemente relacionados con Administraciones Públicas.

Funciones:

- Aquellas asignadas por el responsable del Servicio 012 con el fin de asegurar el funcionamiento correcto y los niveles de calidad requeridos.

**Coordinador/a**

Requisitos generales:

- Se requiere un mínimo de un Coordinador/a por cada 15 agentes durante la totalidad del horario de atención con agente, de modo que se garantice el correcto funcionamiento del Servicio y el apoyo en la atención de los agentes que prestan el mismo.
- Dedicación exclusiva al Servicio 012, no pudiendo asumir otras funciones ajenas a este Servicio, ni siquiera de forma temporal o parcial, debiendo estar localizables durante el horario de atención con agentes.

Requisitos específicos:

- Estar en posesión de la titulación oficial mínima de Bachiller o equivalente.
- Experiencia de, al menos, 3 años en esta categoría en servicios de similares características, preferentemente relacionados con Administraciones Públicas.

Funciones:

- Además de las funciones que corresponden a los agentes cuando hayan de realizar las mismas, se encargarán, igualmente, de coordinar a aquellos que se encuentren a su cargo, velando por la calidad del servicio que se preste, darán respuesta a las dudas o aclaraciones que les soliciten

dichos agentes, y atenderán las consultas recibidas por los agentes por cualquiera de los canales que ofrezcan especial dificultad o que, por su contenido, así lo requieran.

- Sin perjuicio de lo anterior, atenderán las consultas ciudadanas de carácter ordinario cuando así se precise.
- Ejercer las restantes funciones asignadas en los presentes pliegos a los Coordinadores, así como cualquier otra que pudiera serle atribuida por el Responsable del Servicio o los Supervisores del Área al que, en cada caso, se hallen adscritos, siempre que sea acorde a su nivel de responsabilidad.

### **Agentes**

#### **Requisitos generales:**

- Personas en número suficiente para garantizar la prestación de los servicios en los términos señalados en el presente pliego para su realización por agente.
- En ningún caso podrán simultanear su actividad dentro del mismo horario con otros servicios o campañas del contratista.

#### **Requisitos específicos:**

- Estar en posesión de la titulación oficial mínima de Bachiller o equivalente. Se aceptará el título oficial de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente, si se acredita un mínimo de 5 años en esta categoría en servicios similares, preferentemente relacionados con las Administraciones Públicas.
- No obstante, en aquellos casos que proceda para garantizar la correcta prestación del servicio en el Área 012 Digital y los ANS, se exigirá el Título de Técnico Especialista informático, Formación profesional de segundo grado (FP II) o equivalente, junto a la experiencia de 3 años en el sector de las tecnologías de la información y de las comunicaciones y en ingeniería de hardware y software, bases de datos, redes de voz y datos y en sistemas de información y aplicaciones de programas de la Administración o equivalentes a estos.
- Experiencia de, al menos, 3 años como agente (teleoperador, gestor telefónico, etc.) en servicios similares, preferentemente relacionados con las Administraciones Públicas.
- Dominio del español hablado y escrito, con la debida corrección gramatical y ortográfica.

- En los casos en que proceda para dar cumplimiento a lo previsto en el presente pliego, dominio del idioma inglés y/o francés y/o rumano.
- Con carácter general, dominio de herramientas informáticas y, cuando proceda, conocimientos informáticos a nivel de usuario avanzado.
- Cuando proceda, experiencia en la grabación de datos web, en el tratamiento de imágenes para la inclusión en bases de datos como ficheros asociados, en el manejo de gestores de contenidos que requiera el servicio en cada caso (Drupal, Content Server, entre otros), y tratamiento de formularios en pdf y html.
- Experiencia en navegación por Internet.
- Actitudes de amabilidad y sociabilidad.
- Aptitudes de receptividad, comunicación, capacidad de respuesta y gestión.

**Funciones:**

- Atender las consultas de la ciudadanía por los distintos canales del Servicio 012 y realizar el resto de funciones asignadas en el presente pliego a esta categoría, siguiendo las disposiciones contenidas en este documento, los protocolos de actuación que correspondan en cada caso conforme a las indicaciones de la DGRAC y los indicadores de calidad del Servicio 012.

**Tratamiento específico del servicio 012 Mujer:**

En el caso concreto de este servicio, los requisitos a cumplir por la plantilla destinada en la misma (Coordinadora y Agentes, todas ellas de sexo femenino), serán los siguientes:

**Titulación:**

- Estar en posesión del título oficial de Grado o Licenciatura en Psicología. Igualmente, se garantizará que, durante la totalidad del horario de atención por agente, haya al menos dos agentes con titulación de Grado o Licenciatura en Derecho.

**Experiencia:**

- Experiencia mínima de 3 años en información, atención y/o asistencia a víctimas de violencia de género.

- En el caso de la Coordinadora, experiencia mínima de 3 años en la coordinación de equipos de trabajo relacionados con la información, atención y/o asistencia a colectivos especialmente sensibles y/o vulnerables.

Formación:

- Acreditar formación específica en materia de violencia de género.

Otros requisitos exigidos:

- Dominio del español hablado y escrito. Igualmente, se garantizará la atención en inglés, francés y rumano, cuando así se requiera.
- Dominio de herramientas informáticas a nivel de usuario.

Funciones:

- Las ya indicadas en el presente pliego.
- La Coordinadora mantendrá contacto directo con el Responsable del Servicio 012, sin ningún interlocutor intermedio entre ambos.

**IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL ADSCRITO:**

El contratista deberá facilitar al personal que intervenga directamente en el Servicio 012, 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.

## **ANEXO II.-ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

Con carácter general, las penalizaciones derivadas del eventual incumplimiento de uno o varios de los indicadores recogidos en el presente contrato, tendrán impacto en la factura del mes considerado como referencia para el cálculo del correspondiente indicador.

En caso de producirse dos o más penalizaciones durante el mes de referencia, cuyas bases de aplicación para el cálculo sean coincidentes, se aplicarán los porcentajes correspondientes sin ningún tipo de minoración como consecuencia de la aplicación previa de otras penalizaciones.

Las tres primeras facturas mensuales emitidas desde la fecha de inicio de ejecución del contrato, al encontrarse el servicio en fase de transferencia y configuración inicial de los nuevos sistemas, quedarán exentas de la aplicación de penalizaciones, con excepción de las recogidas en el indicador 6, relativas al incumplimiento de entregables.

### **INDICADOR 1.- NIVEL DE ATENCIÓN GLOBAL**

Se define el nivel de atención global como el cociente entre el número de *consultas atendidas*, tanto por asistentes virtuales como por agentes humanos, y el número de *consultas atendibles*, definiéndose las *consultas atendibles* como el total de consultas recibidas menos las *no atendibles* (recibidas fuera del horario de atención y desistidas).

$$\text{Nivel de Atención Global} = \frac{\text{Nº Total de Consultas Atendidas}}{\text{Nº Total de Consultas Atendibles}} * 100$$

*Recibidas = Atendibles + No Atendibles*

*Atendibles = Atendidas + No Atendidas*

*Atendidas = Atendidas por asistente virtual + Atendidas por agente*

*No Atendibles = Fuera de horario de atención<sup>(1)</sup> + Desistidas*

*Desistidas = Desistidas en atención por asistente virtual + Desistidas en espera menos de 10s*

(1) De cara a incentivar la automatización de la atención, las consultas recibidas fuera del horario de atención por agente y resueltas por asistentes virtuales, serán catalogadas como Atendidas a efectos del cálculo del indicador, quedando excluidas de la categoría Fuera de horario de atención.

Con carácter general, y salvo autorización expresa por parte de la DGRAC, el cálculo del Nivel de Atención Global se realizará considerando el número agregado de consultas atendidas por cualquiera de los canales habilitados.

El porcentaje de penalización será de aplicación exclusiva sobre la suma de los siguientes conceptos recogidos por la correspondiente factura mensual:

- Costes indirectos
- Número de horas facturadas correspondientes al personal adscrito directamente al servicio 012

Quedan por tanto excluidos de la base de aplicación para el cálculo de la penalización correspondiente, los siguientes conceptos facturables: Número de licencias contratadas, Número de horas trabajadas por el personal no adscrito directamente al servicio y Número de servicios prestados.

En base a la definición anterior del indicador se establecen los siguientes tramos y penalizaciones por incumplimiento

TRAMOS	PENALIZACIÓN
Nivel de Atención $\geq 95\%$	Sin Penalización
$95\% > \text{Nivel de Atención} > 90\%$	2%
$90\% \geq \text{Nivel de Atención} > 80\%$	5%
$80\% \geq \text{Nivel de Atención} > 60\%$	15%
$60\% \geq \text{Nivel de Atención}$	25%

## INDICADOR 2: NIVELES DE ATENCIÓN POR CANAL

Los niveles de atención por canal se definen de forma equivalente al nivel de atención global, pero considerando únicamente las consultas propias de cada canal.

$$\text{Nivel de Atención Canal}_i = \frac{\text{Nº de Consultas Atendidas Canal}_i}{\text{Nº de Consultas Atendibles Canal}_i} * 100$$

La empresa adjudicataria del contrato y la DGRAC, atendiendo a las particularidades de determinados canales, podrán pactar la revisión de los correspondientes indicadores de Nivel de Atención, adecuando las definiciones y conceptos a las características de cada canal. Se prestará particular atención a la categoría de **Consultas Desistidas**, para la cual una definición común a todos los canales puede no resultar adecuada.

En base a la fórmula anterior, el nivel de atención global se relaciona con los niveles de atención de los  $n$  canales habilitados de la siguiente manera:

$$\text{Nivel Atención Global} = \sum_{i=1}^n \frac{\text{Nº de Consultas Atendibles Canal}_i}{\text{Nº Total de Consultas Atendibles}} * \text{Nivel Atención Canal}_i$$

La empresa adjudicataria del contrato deberá elaborar un indicador de Nivel de Atención para cada canal habilitado.

El porcentaje de penalización para cada Nivel de Atención por Canal, será de aplicación exclusiva sobre la suma de los siguientes conceptos recogidos por la correspondiente factura mensual:

- Costes indirectos
- Número de horas facturadas correspondientes al personal adscrito directamente al servicio 012

Quedan por tanto excluidos de la base de aplicación para el cálculo de la penalización correspondiente, los siguientes conceptos facturables: Número de licencias contratadas, Número de horas trabajadas por el personal no adscrito directamente al servicio y Número de servicios prestados.



En base a la definición anterior del indicador se establecen los siguientes tramos y penalizaciones por incumplimiento para cada uno de los Niveles de atención por canal.

TRAMOS	PENALIZACIÓN
Nivel de Atención $\geq$ 90%	Sin Penalización
90% > Nivel de Atención > 80%	3%
80% $\geq$ Nivel de Atención > 60%	6%
60% $\geq$ Nivel de Atención	15%

### INDICADOR 3: PRODUCTIVIDAD GLOBAL

Se define el indicador de productividad global como el cociente entre el número total de consultas atendidas por agente (no automatizadas) durante el periodo de referencia, con independencia del canal de atención empleado para su resolución, y el número de horas facturadas por el personal que atiende directamente las consultas.

A efectos del cálculo del indicador quedan excluidas las horas facturadas por coordinadores y responsables. Así mismo, por su especial naturaleza, quedarán igualmente excluidas de las métricas de productividad tanto el número de consultas atendidas por los servicios 012 Mujer y 012 Contigo, cómo las horas facturadas por el personal adscrito a dichos servicios.

$$\text{Productividad Global} = \frac{\text{Número de consultas atendidas por agente}}{\text{Número de horas facturadas}}$$

Con el fin de incentivar el adecuado dimensionamiento del personal de atención asignado al servicio durante el periodo de referencia, **se establece un umbral mínimo para el indicador de productividad global igual ocho**, dicho umbral se interpreta como el promedio mínimo, exigido al contratista, de consultas atendidas por agente y hora, independientemente del canal empleado para su resolución.

En caso de que el indicador de productividad global fuese inferior a ocho, habrá de minorarse el número de horas facturadas (correspondientes al equipo de refuerzo), en cantidad suficiente para que el índice de productividad global corregido sea igual a ocho, o, dicho de otra manera, se establecerá un número máximo de horas facturables igual al cociente entre el número de consultas atendidas por agente durante el periodo de referencia, y el umbral mínimo fijado para el indicador de productividad global, ocho en este caso.

$$\text{Número máximo de horas facturables} = \frac{\text{Número de consultas atendidas por agente}}{8}$$

En caso de producirse días con niveles de productividad inferiores a 8, por motivos de baja demanda, donde no han sido programadas horas de atención del equipo de refuerzo, estos no computarán a efectos del cálculo de indicador.

Así mismo, el contratista deberá elaborar un indicador de productividad por cada canal habilitado, definido, igualmente, como el cociente entre el número de consultas atendidas por agente por cada canal, entre el número de horas dedicadas a la atención del canal correspondiente.

$$\text{Productividad Canal}_i = \frac{\text{Nº de consultas atendidas por agente en Canal}_i}{\text{Nº de horas facturadas por Canal}_i}$$

En base a la fórmula anterior, la Productividad Global se relaciona con las productividades de los  $n$  canales habilitados de la siguiente manera:

$$\text{Productividad Global} = \sum_{i=1}^n \frac{\text{Nº de horas facturadas por Canal}_i}{\text{Nº Total de horas facturadas}} * \text{Productividad Canal}_i$$

En base a los datos de evolución del servicio y a la experiencia derivada de la puesta en marcha de nuevos canales, la DGRAC, de acuerdo con la empresa contratista, podrá solicitar una revisión de los umbrales establecidos en el presente contrato, con el espíritu de garantizar unos niveles de productividad aceptables, en línea con las productividades medias del sector.

#### INDICADOR 4: VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

Se define el Indicador de Valoración Global del Servicio como la media aritmética de las valoraciones realizadas por los usuarios del servicio durante el periodo de referencia. Dicha valoración debe incluir aspectos tales como la información proporcionada, el trato recibido durante la atención, el tiempo de espera, el tiempo operativo, etc.

$$\text{Valoración Global del Servicio} = \sum_{i=1}^n \frac{\text{Valoración Ciudadano}_i}{n}$$

*Siendo n el número de ciudadanos encuestados durante el periodo de referencia.*

El Plan de Calidad, a presentar el contratista en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de inicio de ejecución, y detallado en el epígrafe 7.5 del presente contrato, deberá incluir un Sistema de encuestas de satisfacción a los ciudadanos en base al cual establecer el Indicador de Valoración Global del Servicio.

A efectos del cálculo del indicador, las valoraciones de los ciudadanos se medirán en una escala del 0 al 10, siendo 0 una valoración muy mala y 10 una valoración excelente. Para aquellos sistemas de encuestas que empleen una escala de medida diferente al indicado, habrán de establecerse los correspondientes métodos de conversión.

El porcentaje de penalización para cada Nivel de Atención por Canal, será de aplicación exclusiva sobre la suma de los siguientes conceptos recogidos por la correspondiente factura mensual:

- Costes indirectos
- Número de horas facturadas correspondientes al personal adscrito directamente al servicio 012

Quedan por tanto excluidos de la base de aplicación para el cálculo de la penalización correspondiente, los siguientes conceptos facturables: Número de licencias contratadas, Número de horas trabajadas por el personal no adscrito directamente al servicio y Número de servicios prestados.

En base a la definición anterior del indicador se establecen los siguientes tramos y penalizaciones por incumplimiento.

TRAMOS	PENALIZACIÓN
Valoración Global $\geq 8$	Sin Penalización
$8 > \text{Valoración Global} > 7$	2%
$7 \geq \text{Valoración Global} > 6$	5%
$6 \geq \text{Valoración Global}$	10%

#### INDICADOR 5: INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Se define el indicador de Indisponibilidad del Servicio como el tiempo en minutos que alguno de los canales de atención habilitados permanece caído, independientemente de la causa o motivo de la caída.

***Indisponibilidad del Servicio = N° de minutos que permanece caído***

Los porcentajes de penalización serán de aplicación exclusiva sobre la suma de los siguientes conceptos recogidos por la correspondiente factura mensual:

- Costes indirectos
- Número de horas facturadas correspondientes al personal adscrito directamente al servicio 012
- Número de licencias contratadas

Quedan por tanto excluidos de la base de aplicación para el cálculo de la penalización correspondiente, los siguientes conceptos facturables: Número de horas trabajadas por el personal no adscrito directamente al servicio y Número de servicios prestados.

A efectos de la aplicación de penalizaciones, se contemplan dos escenarios, la caída completa del servicio con afectación de todos los canales, y la interrupción en la prestación del servicio por alguno de los canales habilitados.

En base a la distinción anterior se establece una penalización del **0,25%**, sobre la base anterior, para cada tramo de 15 minutos de indisponibilidad completa del servicio durante el periodo de referencia. Así mismo, se establece un porcentaje del **0,1%**, sobre la misma base de aplicación, para cada tramo de 15 minutos de indisponibilidad parcial del servicio durante el periodo de referencia.

Cada minuto, de caída total o parcial, que supere del correspondiente tramo, conllevará la aplicación de la penalización completa del tramo siguiente. Es decir, si se contabilizasen, por ejemplo, 17 minutos de caída, se aplicarían dos tramos completos de penalización.

La caída simultánea de la línea principal de comunicaciones y de la línea de *backup*, será considerada como un fallo general del servicio equiparado a la interrupción de todos los canales del Servicio 012. Se aplicará también esta penalidad si el Servicio 012 no estuviera operativo desde el primer momento de la vigencia del contrato, con las prestaciones mínimas que deben ser proporcionadas al ciudadano conforme al Plan de Transición, así como si no se activa el plan de contingencia en los términos que rigen el contrato.

La empresa adjudicataria se compromete a habilitar un aplicativo de consulta del rendimiento general de sistema y de la situación de incidencias en tiempo real, que facilite la verificación el nivel de cumplimiento del indicador.

#### **INDICADOR 6: INCUMPLIMIENTO DE ENTREGABLES**

Se define el indicador de Incumplimiento de Entregables como el número de Planes, Estudios y Documentos, exigidos en el presente contrato y cuyo plazo de entrega vence durante el mes de referencia, no presentados en plazo.

***Incumplimiento de entregables = Nº de entregables no presentados***

A efectos de la aplicación de penalizaciones, se recoge la siguiente relación de entregables, así como sus plazos de presentación y actualizaciones requeridas:

ENTREGABLES	PLAZO DE ENTREGA	PERIODICIDAD
Plan de Gestión y Organización del Servicio	Antes de la formalización del contrato	Actualización Semestral
Plan de Contingencia	Antes de la formalización del contrato	Actualización Anual
Plan de Transición	En los 5 días posteriores a la fecha de inicio de la ejecución	Sin Actualizaciones
Plan de Devolución del Servicio	Un mes antes del inicio del Periodo de Transición al nuevo contrato	Sin Actualizaciones
Plan de Calidad	Dos meses desde la fecha de inicio de ejecución del contrato	Actualización Anual
Plan de Mantenimiento y Evolución del Servicio	Tres meses desde la fecha de inicio de ejecución del contrato	Actualización Trimestral
Plan de Formación	Un mes desde la fecha de inicio de ejecución del contrato	Actualización Trimestral
Consultoría de Procesos de Atención al Ciudadano	Tres meses desde la fecha de inicio de ejecución del contrato	Sin Actualizaciones
Análisis de las Preferencias de Accesibilidad del Ciudadano	Tres meses desde la fecha de inicio de ejecución del contrato	Sin Actualizaciones
Diseño y Creatividad de la marca 012	Tres meses desde la fecha de inicio de ejecución del contrato	Sin Actualizaciones

Se considerarán entregados, a efectos del cómputo del indicador, aquellos planes, estudios o documentos, convenientemente revisados y validados por parte la DGRAC, estableciéndose un plazo de 5 días laborables para su revisión desde la fecha de entrega, y otros 5 días laborables para la subsanación de las eventuales deficiencias, a contar desde la fecha de remisión de las correspondientes indicaciones a la subsanación por parte de la DGRAC.

El porcentaje de penalización para el indicador de Incumplimiento de entregables, será de aplicación exclusiva sobre la suma de los siguientes conceptos recogidos por la correspondiente factura mensual:

- Costes indirectos
- Número de horas facturadas correspondientes al personal adscrito directamente al servicio 012
- Número de horas trabajadas por el personal no adscrito directamente al servicio 012

Quedan por tanto excluidos de la base de aplicación para el cálculo de la penalización correspondiente, los siguientes conceptos facturables: Número de licencias contratadas y Número de servicios prestados.

Se establece una penalización sobre la base anterior, igual, en tanto por ciento, al número de entregables no presentados, o lo que es lo mismo, se aplicará una penalización del **1%** por cada incumplimiento durante el periodo de referencia.

Aquellos documentos cuyas fechas de entrega corresponden a periodos de facturación anteriores, y continúen sin estar correctamente presentados y validados durante el periodo de referencia de la última factura, serán igualmente computados a efectos del cálculo del indicador.

Las actualizaciones periódicas exigidas para la relación de entregables del cuadro anterior, serán consideradas a todos los efectos como un entregable adicional.



**ANEXO III.-VOLUMETRÍAS ESTIMADAS**

Considerando que la duración del presente contrato es de tres años, distribuidos en cuatro anualidades (2022-2025), se parte de este horizonte temporal para la estimación de volumetrías.

En base a la evolución reciente del número de consultas anuales recibidas por el Servicio 012, y asumiendo el cumplimiento de un nivel de atención global mínimo del 95%, tal y como se exige en el presente contrato, se parte de un volumen estimado de 3.000.000 de consultas atendidas para el año 2022. Esta cifra incluye el total de consultas atendidas independientemente del servicio prestado y del canal utilizado para su resolución.

Partiendo de la cifra anterior, se estima un incremento del 50% al final del periodo de ejecución del contrato, al considerar, por un lado, que ofrecer un servicio de excelencia lleva implícito un aumento de su demanda, y por otro, a la voluntad de incorporar paulatinamente todos aquellos servicios de atención e información telefónica de la Comunidad de Madrid actualmente no atendidos por el 012.

La siguiente tabla recoge la senda de evolución de la demanda total de consultas prevista, así como los objetivos de automatización.

Nº de Consultas Atendidas	2022	2023	2024	2025
Por Agente	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000
Por Asistente Virtual	0	500.000	1.000.000	1.500.000
Totales	3.000.000	3.500.000	4.000.000	4.500.000

Este escenario estima el incremento anual en 500.000 consultas, no obstante, la automatización progresiva de servicios debe acompañar dicho incremento, con el objetivo de garantizar los niveles de atención manteniendo estable, en lo posible, el número de atenciones anuales por agente o no automatizadas. Para la consecución del objetivo, se exige al contratista una tasa de automatización a la finalización del contrato de, al menos, un 30% sobre total de consultas anuales.

Conviene indicar que el presente contrato supone una ruptura y transformación completa de los canales actuales y, por tanto, la utilización de las distribuciones históricas por canal no resulta

adecuada en este caso, no obstante, se ha considerado conveniente incluir una estimación de la distribución de volúmenes por tipo de canal, de cara a ofrecer una referencia a las empresas licitadoras que facilite el correcto dimensionamiento de los sistemas y componentes de las plataformas tecnológicas propuestas.

Nº de Consultas por Canal	2022	2023	2024	2025
<b>Teléfono</b>	2.750.000	2.600.000	2.540.000	2.500.000
<b>WhatsApp/ RRSS</b>	90.000	400.000	700.000	900.000
<b>Chat/ Portal CAM</b>	50.000	350.000	580.000	850.000
<b>Correo Electrónico</b>	100.000	100.000	100.000	100.000
<b>Video Atención (VRA)</b>	10.000	50.000	80.000	150.000
<b>Atenciones Totales</b>	3.000.000	3.500.000	4.000.000	4.500.000

Dichas cargas han sido tomadas como referencia tanto para el dimensionamiento de los recursos humanos, como para la definición de la envolvente presupuestaria del contrato.

Los costes asociados a determinados servicios tecnológicos con sistemas de facturación por volúmenes, deberán igualmente ser dimensionados para satisfacer, al menos, el nivel de automatizaciones y de demanda por tipo de canal recogidas en las tablas anteriores.