

Exp.: A/SER-022688/2025

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO TITULADO “GESTIÓN DE FLUJOS DE ACCESO, INFORMACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE EL USO DE LA TECNOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES EN LAS OFICINAS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

1. OBJETO

El objeto del presente contrato consiste en la prestación del servicio de gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites en las Oficinas de Empleo que conforman la Red de la Comunidad de Madrid. Las personas que presten este servicio se distribuirán por la Red de Oficinas de Empleo, tal y como se establece en el ANEXO I, siendo necesario contar, en total, con 67 personas. Estas deberán conocer los servicios prestados en las oficinas, y cuáles de ellos corresponden ser prestados por el personal al servicio de la Comunidad de Madrid, o por el Servicio Público de Empleo Estatal, con el fin de dirigir correctamente los flujos de usuarios que acuden diariamente a estas, además de controlar los aforos y facilitar el aprendizaje de las vías no presenciales para la gestión de sus intereses, facilitando la agilidad de los trámites y reduciendo las esperas presenciales.

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

2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS Y EQUIPAMIENTOS

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

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

Para ello se dotará la Red de Oficinas de Empleo de 67 personas, en las ubicaciones de las distintas oficinas de empleo que conforman la Red de la Comunidad de Madrid, conforme a lo relacionado en el ANEXO I, al final del presente pliego.

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

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

a.1.- Funciones:

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

- Evitar demoras y esperas innecesarias, así como la acumulación de personas en las salas de espera.
- Comprobación efectiva de los listados de personas citadas en el día.

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

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

a.3.- Uniformidad:

- Chaqueta tipo Blazer, de color a determinar por la Administración contratante.
- Pantalón, en tono negro o azul marino.
- Camisa blanca.
- Identificador personal en la solapa de la chaqueta.
- Durante los meses de verano podrá sustituirse la chaqueta por un chaleco, de color a determinar por la Administración contratante.

a.4.- Jornada:

- El servicio será prestado de lunes a viernes en horario de 8:15 a 14:45, salvo los días en que las oficinas de empleo no presten servicios por ser declarados festivos, dependiendo del municipio en el que se encuentren situadas.
- En las siguientes oficinas y días de la semana será necesaria la prestación del servicio en horario ampliado, hasta las 18:00:

- Oficina de Prestaciones Alcalá de Henares, los lunes.
- Oficina de Prestaciones Móstoles II, los jueves.
- Se estima en una hora diaria, a lo largo de su jornada, el tiempo de dedicación al objeto de este contrato de cada uno de los supervisores y del coordinador del mismo.

a.5.- Distribución por Oficinas de Empleo:

La distribución de los controladores en la Red de Oficinas de Empleo se establece en el ANEXO I del presente pliego. No obstante, esta podrá ser modificada en caso de necesidades del servicio, para garantizar su correcto funcionamiento.

a.6.- Formación inicial:

- Formación sobre la Prevención de Riesgos Laborales en su puesto de trabajo (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales).
- Formación general sobre métodos de comunicación y atención al usuario.
- Formación específica sobre las competencias de las Administraciones Estatales y de la Comunidad de Madrid en las Oficinas de Empleo, Cartera de Servicios y trámites que pueden realizar los trabajadores, tanto ocupados como desempleados. Los contenidos de esta formación serán facilitados por la Dirección General del Servicio Público de Empleo en colaboración con el Servicio Público de Empleo Estatal.
- Formación sobre protección de datos de carácter personal.
- Formación en materia de gestión de conflictos en atención al público.
- Formación sobre medidas de prevención de la COVID-19 en el puesto de trabajo, cuando así sean de aplicación.
- La formación será impartida en las instalaciones de la adjudicataria, y constará de 5 sesiones de 5 horas/diarias, totalizando 25 horas de formación, antes del inicio de la prestación de los servicios.

a.7.- Sustitución del personal.

- El personal que preste servicios en las Oficinas de Empleo deberá sustituirse en un período de 24 horas ante cualquier imprevisto que pudiera surgir durante el desarrollo del contrato. La sustitución deberá realizarse por personal no supervisor.

- Las ausencias previamente planificadas o que debieran ser previamente notificadas a su empresa, tales como citas médicas, vacaciones o ausencias por asuntos particulares, deberán ser sustituidas, en cualquier caso, sin dilación alguna y durante el tiempo que dure la ausencia del personal que preste el servicio.

b.- Dotaciones materiales:

- Todas las personas deberán disponer de un smartphone, a través del cual podrán ser contactados en caso de necesidad, y servirá de herramienta para gestionar el control de presencia a través del sistema de fichaje y geolocalización establecido al efecto por la entidad adjudicataria.
- Todas las personas deberán disponer de una TABLET con datos suficientes para poder hacer consultas en la web, ante dudas que pudieran surgir derivadas de su atención a los ciudadanos. En cuanto a requerimientos técnicos mínimos, deberá tener una pantalla entre 12" y 13" HD, táctil, mínimo 2160 x 1350 píxeles; memoria RAM 8 GB, procesador INTEL i5 (o similar), mínimo 128 GB y en torno a 0,5 kilogramos de peso, aproximadamente.
- Cada persona dispondrá de un pequeño mostrador portable y una banqueta, que cumpla las condiciones ergonómicas necesarias para cada trabajador, en el que se dispondrá un distintivo indicativo del tipo de personal de que se trata.

c. Otro personal

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

- Supervisor: al menos contará con un supervisor por cada 8 personas que presten servicios en oficinas de empleo, o múltiplo, con experiencia previa en servicios similares, requiriéndose un mínimo de 8 supervisores para este contrato. Esta cantidad deberá incrementarse, según la ratio indicada (1 supervisor cada 8 controladores), en caso de que la empresa adjudicataria oferte más controladores según el criterio de adjudicación 2.1 (Personas adicionales). Se encargarán de dirigir el equipo de las personas asignadas, encargarse de facilitar el personal para las sustituciones en caso necesario y solucionar cualquier incidencia que pueda producirse durante el desarrollo del contrato. Deberá recibir la formación inicial prevista, y estar disponible para realizar sustituciones en casos de urgencia, además de contar con el resto de requisitos a cumplir por el personal que preste servicios en las oficinas de empleo.

- Un Coordinador: persona con experiencia previa en servicios similares, con titulación superior, encargada de coordinar todo el contrato y ser el interlocutor permanente con la persona designada por la Dirección General del Servicio Público de Empleo para el seguimiento del contrato.
- Deberá disponer del personal necesario, con formación adecuada para realizar las sustituciones en caso de ser necesarias.

3. ACTIVIDADES A REALIZAR POR LA ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria deberá prestar los siguientes servicios:

- Seleccionar y formar a las personas que presten el servicio en las oficinas de empleo, así como el resto de personal necesario para el correcto desarrollo del contrato.
- Facilitar los medios materiales necesarios para el desarrollo del contrato, y sustituirlo en caso de deterioro, extravío o cualquier otra circunstancia que impida su correcta utilización.
- Facilitar trimestralmente, en los primeros 20 días naturales del mes siguiente, a la Dirección General del Servicio Público de Empleo los datos sobre el grado de satisfacción de los usuarios de las oficinas de empleo, poniendo a disposición de los mismos una breve encuesta, de cumplimentación voluntaria y anónima. Esta encuesta, deberá ser autorizada, previamente a su puesta a disposición de los usuarios, por la Dirección General del Servicio Público de Empleo.
- La adjudicataria, deberá realizar un control de presencia, del personal que presta sus servicios en las Oficinas de Empleo, en el horario establecido para el presente contrato de servicios.
- Sustituir a las personas que prestan los servicios en caso de ausencia, vacante o similar. La sustitución en oficinas deberá realizarse por personal no supervisor.
- Deberá aportar un listado de las personas que prestarán servicios en cada una de las Oficinas de Empleo, incluyendo a las personas encargadas de la supervisión, detallando nombre, apellidos y documento de identidad en vigor (NIF o NIE). Este listado deberá aportarse en los 5 días hábiles siguientes a la formalización del contrato. En caso de sustitución de alguna de las personas del listado, deberá aportarse uno nuevo actualizado, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la nueva incorporación.
- En caso de que la empresa adjudicataria haya ofertado trabajadores con discapacidad, deberá indicarse en el listado indicado en el apartado anterior los trabajadores con discapacidad, debiendo acompañar al mismo la documentación acreditativa de la misma. Para ello, se adjuntará el contrato para persona con discapacidad, pero si no lo es (es decir,

si es un contrato ordinario, en el que no se indica que el trabajador contratado tiene discapacidad), deberán presentar también el correspondiente certificado de discapacidad del trabajador.

Para la comprobación de su cumplimiento, deberán notificarse las variaciones en este colectivo, aportando la misma documentación descrita en el párrafo anterior si se trata de una incorporación, en los 5 días hábiles siguientes a la incorporación o baja.

4. OTRAS OBLIGACIONES

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

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

5. DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del contrato será de 24 meses, pudiendo ser prorrogado por otros 24 meses más.

6. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

La Subdirectora General de Fomento del Empleo, o persona en quien delegue, como responsable del contrato, ejercerá las funciones de coordinación e interlocución con la entidad que resulte adjudicataria del contrato.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

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



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



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

LA DIRECTORA GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Firmado digitalmente por: GARCÍA DÍAZ MARIA BELEN
Fecha: 2025.07.02 20:12

ANEXO I

RED DE OFICINAS DE EMPLEO CON DIRECCIONES Y Nº GESTORES DE FLUJO

OFICINA	DIRECCIÓN	Nº GF III
Águeda Díez	Pza. Águeda Díez, 4 (28019)	2
Alcalá de Henares *	C/ Molina de Aragón 1 esq. Carabaña 2 (28805) Alcalá de Henares	3
Alcorcón I	c/ Cáceres, 20 (28921)	2
Alcorcón II	c/ Porto Lagos, nº13 (28924)	2
Aluche	c/ Illescas, 189-191, (28047)	2
Aranjuez	Pº Ignacio Ibarrola, 6, c/ Libertad, nº 2 (28300)	1
Arganda del Rey	Av. Valdearganda, 6 (28500)	1
Argüelles	c/ Evaristo San Miguel, nº 8 28008	2
Atocha	Av. Méndez Álvaro, 7 28045	2
Azca	c/ Juan Ramón Jiménez, nº 15 (28036)	1
Barrio de la Concepción	c/ Virgen del Puig, 5 28027	2
Barrio del Pilar	c/ Valle de la Fuenfría nº 3, 28035	2
Ciudad Lineal	c/ Miguel Yuste, 21. 28037	1
Collado Villalba (CM)	c/ Piedrahita, 42 28400	1
Collado Villalba (SEPE)	Av. Juan Carlos I, 35 28400	1
Colmenar viejo	Av. Padre Claret, 17 28770	1
Coslada	c/ Mar Mediterráneo, c/ Puerto de Cádiz, s/n. 28821	1
Fuenlabrada	Av. del Vivero esquina calle de los Claveles 28942	2
Getafe I	c/ Carabanchel, 15 28902	1
Getafe II	Av. Arcas del Agua, 2 28905	2
Goya	c/ O'Donnell, 12. 28009	1
Leganés I	c/ Jesús Miguel Haddad Blanco 18 28914	1
Leganés II	c/ Rey Pastor, 48 28914	1
Legazpi	Pºde las Acacias, 23 28005	1
Majadahonda	Ronda del Carralero, 21 28220	2
Moratalaz	c/ Hacienda de Pavones, 350. 28030	1
Móstoles I	c/ Pintor Velázquez 57, 28935	2
Móstoles II *	c/ Daoiz, 17 28931	1
Nueva Numancia	c/ Francisco Iglesias, 9-11. 28038	2
Parla	c/ Carolina Coronado, 8 28982	2
Pinto	Avenida de Europa nº1 - 28320	1
Prosperidad	c/ Canillas, 104. 28002	2
Puerta del Ángel	Glorieta del Puente de Segovia, nº3. 28011	2
Rivas	c/Marie Curie 7, edificio Beta, local 7. 28521	1
San Isidro	c/ Tejares, 2-4. 28019	2

OFICINA	DIRECCIÓN	Nº GF III
San Sebastián de los Reyes	c/ Isla de Hierro, nº 7 28703	1
Sanchinarro	Av. del Ingeniero Emilio Herrera, 23-27. (28050)	2
Torrejón de Ardoz	c/ Juan XXIII, 6,8 y 10 , 28850	2
Usera	C/ Antonio López, 101, 28026	2
Valdemoro	c/ Paseo de la Estación 17. 28343	2
Vallecas	Francisco Iglesias nº 9, (28038)	2
Villaverde (CM)	c/ Salsipuedes, 7 28021	1
Villaverde (SEPE)	Av. Real de Pinto, 36 28021	1
TOTAL		67

Notas:

- (1) La ampliación horaria finaliza a las 18:00 en Alcalá de Henares y Móstoles II.