



MADRID

participación ciudadana,
transparencia y gobierno
abierto

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA
Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS
PARA EL "APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A
TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA
MADRID."**

Documento: PPT Servicios LM 2017 V 7 17 julio 2017.docx



Lineamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

ÍNDICE

ÍNDICE	1
1. OBJETO DEL CONTRATO	5
2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR	5
3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	7
3.1. <i>PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS</i>	7
3.2. <i>FASES DE LOS TRABAJOS</i>	8
3.3. <i>CRONOGRAMA</i>	13
3.4. <i>DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</i>	15
3.4.1. <u>POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID</u>	15
3.4.2. <u>POR PARTE DEL ADJUDICATARIO</u>	15
3.4.3. <u>INSTRUMENTOS MÍNIMOS DE DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</u>	16
4. REQUISITOS Y DETERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR	20
4.1. <i>ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS</i>	20
4.1.1. <u>FÓRMULA DE GESTIÓN</u>	20
4.1.2. <u>ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</u>	21
4.1.3. <u>CONVENIO APLICABLE Y VINCULACIÓN CONTRACTUAL</u>	22
4.1.4. <u>SELECCIÓN DE PERSONAL</u>	23
4.1.5. <u>CAMBIO DE EMPRESA</u>	23
4.1.6. <u>ORGANIGRAMA</u>	24
4.1.7. <u>DEFINICIÓN DE PERFILES</u>	25
4.1.8. <u>FORMACIÓN</u>	38
4.1.9. <u>CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DEL PERSONAL</u>	46
4.2. <i>SERVICIOS DE ATENCIÓN</i>	47
4.2.1. <u>LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</u>	47
4.2.2. <u>HORARIO</u>	47
4.2.3. <u>SERVICIOS EXTRAORDINARIOS (FUERA DE HORARIO)</u>	49
4.2.4. <u>SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y GESTIONES ADMINISTRATIVAS A PRESTAR A TRAVÉS DE LA ATENCIÓN MULTICANAL</u>	49
4.2.5. <u>SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL</u>	52
4.3. <i>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO FÍSICO Y LÓGICO</i>	53
4.3.1. <u>VOLUMEN DE SERVICIOS A PRESTAR</u>	53
4.3.2. <u>COBERTURA MÍNIMA DE PUESTOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</u>	55
4.3.3. <u>IDIOMAS</u>	56
4.3.4. <u>LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA</u>	58

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Cartagena 178, 4ª planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 13 75
sgatciudadano@madrid.es
www.madrid.es/Lineamadrid



Lineamadrid
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

4.3.5.	<u>IDENTIFICACIÓN ANTE LA CIUDADANÍA</u>	59
4.3.6.	<u>EMISIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CONTACTOS</u>	60
4.3.7.	<u>ESPACIO FÍSICO</u>	61
4.3.8.	<u>MOBILIARIO</u>	65
4.3.9.	<u>EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DE TELECOMUNICACIONES DE CADA PUESTO</u>	67
4.3.10.	<u>INFRAESTRUCTURA PARA LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN</u>	70
4.3.11.	<u>CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS</u>	73
4.3.12.	<u>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN REDES SOCIALES (SRM)</u>	76
4.3.13.	<u>SISTEMA DE GESTIÓN DE ASISTENCIA A LA NAVEGACIÓN POR LA WEB (WWW.MADRID.ES) Y LA SEDE ELECTRÓNICA</u>	78
4.3.14.	SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE ENCUESTAS Y SONDEOS DE OPINIÓN	79
4.3.15.	<u>SISTEMA DE GESTIÓN DE RELACIONES CON LA CIUDADANÍA (CRM)</u>	80
4.3.16.	<u>SISTEMA DE ATENCIÓN EN LENGUAJE DE SIGNOS ESPAÑOL Y EN IDIOMAS</u>	86
4.3.17.	<u>SISTEMA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN 010</u>	87
4.3.18.	<u>SISTEMA AUTOMÁTICO DE FACTURACIÓN</u>	88
4.3.19.	<u>SISTEMA ANALÍTICO ("BUSINESS INTELLIGENCE")</u>	91
4.3.20.	<u>SISTEMA DE ENCUESTA CONTINUA DE SATISFACCIÓN</u>	93
4.3.21.	<u>CENTRO DE PROCESO DE DATOS</u>	96
4.3.22.	<u>LÍNEAS DE COMUNICACIONES</u>	100
4.3.23.	<u>SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE AVISOS DE SERVICIO</u>	103
4.3.24.	<u>INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PROPIEDAD DE EQUIPAMIENTO FÍSICO Y LÓGICO</u>	104
4.4.	SERVICIOS DE APOYO	105
4.4.1.	<u>SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS</u>	105
4.4.2.	<u>MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PERFECTIVO</u>	105
4.4.3.	<u>SUMINISTRO Y GESTIÓN DE CONSUMIBLES</u>	107
4.4.4.	<u>PLAN DE CONTINGENCIA DE LÍNEA MADRID</u>	108
4.4.5.	<u>DESACOPLAMIENTO E INTEGRACIÓN DE APLICACIONES</u>	109
4.4.6.	<u>DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES</u>	109
4.4.7.	<u>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y ACTUACIONES DE MEJORA</u>	110
4.5.	ACCESIBILIDAD	114
5.	FACTURACIÓN	115
5.1.	TRABAJOS FACTURABLES	115
5.2.	MODELO DE FACTURACIÓN	116
5.3.	DETERMINACIÓN DE ALCANCE Y COMPOSICIÓN DE CADA SERVICIO A EFECTOS DE FACTURACIÓN	118

5.4.	<i>BANDAS DE PRECIOS POR SERVICIO</i>	122
5.5.	<i>EMISIÓN DE LAS FACTURAS</i>	123
5.6.	<i>FORMA DE PAGO</i>	126
6.	<u>PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO</u>	126
6.1.	<i>PLAN DE TRANSICIÓN DE ENTRADA DEL SERVICIO</i>	126
6.1.1.	<u>ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL CANAL 010-LÍNEA MADRID</u>	128
6.1.2.	<u>OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID</u>	128
6.1.3.	<u>ATENCIÓN TELEMÁTICA</u>	130
6.1.4.	<u>SERVICIOS</u>	131
6.2.	<i>PLAN DE CESE GRADUAL DEL SERVICIO EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</i>	131
6.3.	<i>PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO</i>	133
6.4.	<i>REQUISITOS MÍNIMOS PLAN DEVOLUCIÓN</i>	134
7.	<u>CONTROL DE LOS SERVICIOS</u>	135
7.1.	<i>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: 010</i>	136
7.2.	<i>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: OFICINAS</i>	137
7.3.	<i>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: @LINEAMADRID</i>	138
7.4.	<i>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: PETICIONES DE INFORMACIÓN</i>	139
7.5.	<i>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: APOYO A LA NAVEGACIÓN EN LA WEB Y SEDE ELECTRÓNICA</i>	140
7.6.	<i>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: AVISOS Y PETICIONES</i>	141
7.7.	<i>PLAN DE SUPERVISIÓN DE ATENCIONES</i>	142
7.8.	<i>PROCESO DE MEJORA CONTINUA: 010</i>	143
8.	<u>COMPROMISO DE ADAPTABILIDAD</u>	144
9.	<u>CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</u>	145
10.	<u>SEGURO DE RESPONSABILIDAD</u>	149
11.	<u>PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS</u>	149
12.	<u>CLAUSULAS SOCIALES Y CONTROL DE SU EJECUCIÓN</u> :.....	150
13.	<u>MODIFICACIÓN DEL CONTRATO</u>	154
	<u>ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN</u>	156
	<u>ANEXO II: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) COMO CRITERIOS PARA LOS AJUSTES EN LA FACTURACIÓN</u>	158
	<u>ANEXO III: DATOS DISTRIBUCIÓN SERVICIOS POR ALCANCE Y COMPOSICIÓN DE LOS SERVICIOS 2015 Y 2016</u>	193

<u>ANEXO IV SISTEMA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN PUESTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL</u>	194
<u>ANEXO V: POSICIONES PARA ATENCIÓN DISPONIBLES EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID</u>	195
<u>ANEXO VI: ATENCIONES Y TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID</u>	196
<u>ANEXO VII: PARÁMETROS DE ATENCIÓN EN EL TELÉFONO 010 DESDE 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2016</u>	197
<u>ANEXO VIII: DISTRIBUCIÓN INICIAL DE SERVICIOS DE IDIOMAS (ÁRABE, RUMANO Y CHINO MANDARÍN)</u>	199
<i>ANEXO IX: EXTRACTO DEL PROTOCOLO ACTUAL DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE SOLICITUD DE ACCESO A LAS ÁREAS DE PRIORIDAD RESIDENCIAL EN LÍNEAMADRID</i>	200
<u>INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</u>	208
<u>ANEXO X COSTES SALARIALES DEL ADJUDICATARIO ACTUAL DEL CONTRATO (DATOS 1 MARZO 2017)</u>	209
<u>ANEXO XI: EXTRACTO PROTOCOLO REALIZACIÓN SONDEOS DE OPINIÓN</u>	251
<u>ANEXO XII: APLICACIONES INFORMÁTICAS</u>	256
<u>ANEXO XIII: RELACIÓN DE PUESTOS TELEFONICOS (ATENCIÓN LLAMADAS) EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES</u>	258
<u>ANEXO XIV ÍNDICE DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE LÍNEA MADRID</u>	259
<u>ANEXO XV: ÍNDICE DEL DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES DE LÍNEA MADRID</u>	261
<u>ANEXO XVI PRODUCTOS SIEBEL UTILIZADOS EN EL MARCO DEL CONTRATO ANTERIOR</u>	262
<u>ANEXO XVII MODELO INFORME CONCILIACIÓN</u>	264

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato cuyas condiciones técnicas particulares se definen en este documento es la prestación de **servicios de atención multicanal personalizada** a los ciudadanos y ciudadanas a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el "*ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN*", como otros de naturaleza similar a los contenidos en el mencionado anexo que puedan identificarse durante la ejecución del contrato.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

A continuación, se describen las prestaciones que son objeto del presente contrato:

- Prestación de **servicios de atención:**
 - *telefónica* a través del teléfono 010-Línea Madrid
 - *telemática* a través del canal *@lineamadrid* en la red social Twitter, peticiones de información del formulario procedente de *www.madrid.es*, correo electrónico y otros posibles como SMS, mensajería instantánea, Redes Sociales (perfil Facebook *líneamadrid*, etc.).
 - *presencial*, a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OACs) de Línea Madrid,
de acuerdo con lo descrito en el apartado "*Servicios de atención*" de este pliego.
- Prestación de servicios de **soporte tipo chat online o video-llamada a la navegación** de los usuarios del canal web *www.madrid.es* y la Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.
- Prestación de **servicios de recepción, tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones** relativos a la ciudad (alumbrado público, pavimentos, arbolado, mobiliario urbano, plagas, semáforos, parquímetros, bicicleta pública, etc.), de acuerdo con lo descrito en el apartado "*Servicios de atención*" de este pliego.



- Prestación de servicios de realización de **sondeos de opinión a la población** usuaria de determinados servicios municipales, así como estados de opinión general con el funcionamiento de los servicios municipales, contando con la disponibilidad de base de datos legalmente disponibles.
- Aportación y operación de la **infraestructura** precisa para la prestación del servicio, de acuerdo con lo descrito en el apartado “*Infraestructura y equipamiento físico y lógico*” de este pliego:
 - Dotación y acondicionamiento de la plataforma (espacio físico y mobiliario) para la prestación de los servicios telefónicos, telemáticos y otros detallados en los puntos anteriores.
 - Dotación e integración de elementos tecnológicos – tanto físicos como lógicos – precisos para la prestación del servicio de atención personalizada para todos los canales y servicios contenidos en el alcance del contrato.
 - Dotación de licencias para el Sistema de Relaciones con la Ciudadanía (CRM) y sus extensiones funcionales para el personal funcionario del equipo gestor responsable del contrato, así como para todos los puestos de funcionarios/as en todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y equipos de otras unidades del Ayuntamiento con servicio de tercer nivel, hasta la finalización del contrato, con un máximo de 700.
 - Dotación de licencias de otros sistemas tecnológicos requeridos en el PPT de acuerdo al alcance de los servicios a prestar, para el personal funcionario del equipo gestor responsable del contrato. Y dentro de éstos, para todo el personal de las Oficinas Línea Madrid en el sistema de apoyo a la atención en idiomas y el lenguaje de signos español.
- Prestación de los siguientes **servicios de apoyo:**
 - Mantenimiento correctivo y perfectivo y evolutivo de todos los elementos tecnológicos – tanto físicos como lógicos – aportados.



- Suministro y gestión de los consumibles que se gasten en la ejecución de los trabajos (papel, etc.).
- Revisión y prueba periódica del plan de contingencia de Línea Madrid.
- Revisión y prueba periódica del documento de seguridad del fichero de datos de carácter personal "Atención al Ciudadano".
- Aseguramiento de la calidad de los servicios prestados, actuaciones para la mejora y colaboración con el Ayuntamiento para el mantenimiento y mejora en la certificación del modelo de excelencia europea EFQM otorgada a Línea Madrid en su conjunto, u otra certificación de gestión de calidad de los servicios, por ejemplo el Marco Común de Evaluación CAF.

3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será de tres años y 11 meses, comenzará el 1 de enero de 2018 y finalizará el 30 de noviembre de 2021.

3.1. Programa de Ejecución de los trabajos

Todos los licitadores incluirán un programa de trabajo en el sobre C de documentación referida a "criterios valorables en cifras o porcentajes".

En el plazo de quince días naturales desde que se formalice el contrato, el **adjudicatario presentará un programa de trabajo actualizado** sobre el presentado en la oferta, que habrá de ajustarse a las fechas de inicio y plazo de ejecución inicial o posteriormente señalados, pudiendo imponer el Ayuntamiento de Madrid la introducción de las modificaciones necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del contrato en los términos del pliego, siempre que no contravengan las cláusulas del contrato. En el programa de trabajo se deberán incluir al menos, los siguientes datos:

- a) Programación de las actividades y recursos en la primera fase relativa al Plan de Transición-Entrada, incluyendo descripción de la dotación y acondicionamiento de la plataforma (distribución del espacio físico y mobiliario), dotación e integración de infraestructura de la plataforma



telefónica y telemática, dotación sistema relación con la ciudadanía y otros de atención (CRM y módulos auxiliares), recursos humanos, etc.

- b) Programación de las actividades y recursos en la segunda fase relativa a la gestión y prestación de servicios de Línea Madrid.
- c) Programación de las actividades y recursos en la tercera fase relativa al Plan de Transición-Salida.

3.2. Fases de los trabajos

La ejecución del presente contrato se llevará a cabo en 3 fases. Las fechas que se citan en cada una de las fases deben ser consideradas como máximas.

A continuación, se describen los principales hitos de cada una de las fases y su plazo de ejecución.

➤ FASE I: IMPLANTACIÓN Y TRANSICIÓN-ENTRADA

a) Contenido:

Realización de las actuaciones necesarias para llevar a cabo el plan de transición del servicio, incluyendo en particular las siguientes actividades:

- ❑ En los quince primeros días de vigencia del contrato, el adjudicatario presentará el **programa de trabajo actualizado** para su aprobación por el órgano de contratación, tal como se recoge en el punto 3.2 "Programa de Ejecución de los trabajos"
- ❑ Dotación y acondicionamiento de la plataforma (espacio físico y mobiliario) para la prestación de los servicios.
- ❑ Instalación del mobiliario necesario para la prestación del servicio telefónico 010, telemático (twitter, peticiones de información, etc.), asistencia a la navegación y sondeos de opinión.



- ❑ Contratación y formación inicial de los gestores y supervisores.
- ❑ Elaboración del plan de formación inicial y continua de los gestores y supervisores, y aprobación del mismo por el Ayuntamiento de Madrid.
- ❑ Implantación de los sistemas de información y de telecomunicaciones correspondientes a cada uno de los servicios definidos en los apartados específicos en el presente Pliego.
- ❑ Dotación e integración de elementos – tanto físicos como lógicos – que constituirán la infraestructura tecnológica precisa para la prestación del servicio. La empresa adjudicataria deberá migrar la versión actual de los elementos software de la plataforma, a la última versión disponible y garantizando todas las funcionalidades actualmente desarrolladas en la versión actual del CRM de Siebel (Tarjeta Azul, Teleasistencia, Consulta de Registro, Base Datos Ciudad, Madrid Mayor, Usuario-Contraseña, y otras funcionalidades de administración de CRM), junto con la integración de sistemas de gestión centralita llamadas, gestor de turnos, etc.
- ❑ Pruebas de funcionamiento, que habrán de ser aprobadas por el Ayuntamiento.
- ❑ Puesta en producción.
- ❑ Elaboración e implantación progresiva del plan global de supervisión del servicio.
- ❑ Prestación gradual de los servicios de atención personalizada a la ciudadanía, conforme a lo determinado en el apartado “Plan de transición de entrada del servicio” de este pliego.
- ❑ Entrega al Ayuntamiento de cada uno los productos desarrollados en el marco del contrato a medida que se vayan finalizando, incluyendo software (nuevo desarrollo o adaptación/integración de productos estándar), documentación generada y cualquier otro, como máximo un mes después de su respectiva implantación o finalización.

**b) Duración:**

Esta fase finalizará como máximo a los cuatro meses desde la formalización del contrato, será de 1 de enero a 30 de abril. En todo caso, la prestación del servicio deberá ser completamente efectiva el 1 de mayo del 2018.

➤ FASE II: GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**a) Contenido:**

Gestión y prestación ordinaria de los servicios, incluyendo la realización de las siguientes actividades:

- ❑ Prestación de servicios de atención personalizada a la ciudadanía a través de todos los canales indicados en el apartado "ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR" de este pliego.
- ❑ Prestación de servicios de soporte tipo chat online o telefónico a la navegación de los usuarios del canal web www.madrid.es y la Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.
- ❑ Prestación de servicios de recepción, tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones relativos a la ciudad (alumbrado público, pavimentos, arbolado, mobiliario urbano, plagas, semáforos, parquímetros, bicicleta pública, etc...), de acuerdo con lo descrito en el apartado "*Servicios de atención*" de este pliego.
- ❑ Prestación de servicios de realización de sondeos de opinión a la población usuaria de determinados servicios municipales, así como estados de opinión general con el funcionamiento de los servicios municipales, contando con la disponibilidad de base de datos legalmente disponibles
- ❑ Mantenimiento correctivo y perfectivo de todos los elementos tecnológicos – tanto físicos como lógicos – aportados.



- ❑ Suministro y gestión de los consumibles que se gasten en la ejecución de los trabajos (papel, etc.).
- ❑ Impartición de la formación continua necesaria a los gestores y supervisores.
- ❑ Revisión y prueba periódica del plan de contingencia de Línea Madrid.
- ❑ Revisión y prueba periódica del documento de seguridad del fichero de datos de carácter personal "Atención al Ciudadano".
- ❑ Aseguramiento de la calidad de los servicios prestados.
- ❑ Entrega al Ayuntamiento de cada uno los productos desarrollados en el marco del contrato a medida que se vayan finalizando, incluyendo software (nuevo desarrollo o adaptación/integración de productos estándar), documentación generada y cualquier otro, como máximo un mes después de su respectiva implantación o finalización.

b) Prestación de servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Durante la fase II del contrato la prestación de servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía no será homogénea y constante, si no que **se contempla con un cese gradual de la prestación del servicio, que comenzará en marzo de 2019 y finalizará en marzo de 2021** (ver apartado "6.2 Plan de cese de prestación de servicios en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía"). Como información adicional consultar la información de volumen de servicio recogido en el "ANEXO VI: ATENCIONES Y TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID"

c) Duración:

Esta fase durará desde el 1 de mayo de 2018 y concluirá tres meses antes de la finalización del contrato 31 de agosto de 2021.

**➤ FASE III: TRANSICIÓN – SALIDA****a) Contenido:**

Realización de las actuaciones necesarias para llevar a cabo el plan de transición (salida) del servicio –ver apartado “*Plan de transición de entrada del servicio*”-, incluyendo en particular las siguientes actividades:

- ❑ Todas las relacionadas para la fase II en la medida en que el adjudicatario continúe prestando servicios de atención personalizada, soporte a la navegación en *www.madrid.es* y la sede electrónica, la recepción y tipificación de avisos, así como los sondeos de opinión, con excepción de la revisión y prueba periódica de plan de contingencia y documento de seguridad.
- ❑ En los primeros quince días hábiles de la fase de transición-salida, entrega al Ayuntamiento de todos los productos desarrollados en el marco del contrato, incluyendo software (nuevo desarrollo o adaptación/integración de productos estándar), documentación generada, y cualquier otro.
- ❑ La entrega incluirá en particular la totalidad de los datos generados durante el contrato –incluyendo los de carácter personal, de los que la empresa adjudicataria no podrá conservar copia una vez finalizado el mismo-. La exportación de los datos se realizará en el formato que determine el Ayuntamiento de Madrid, incluyendo una extracción completa de la base de datos CRM de producción (*.dmp de la base de datos de producción Siebel Filesystem o equivalente).
- ❑ Repliegue progresivo del servicio en los términos establecidos en el plan de transición, contenidos en el presente pliego.

b) Duración:

Esta fase se desarrollará durante los últimos tres meses de duración del contrato, desde 1 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.

3.3. Cronograma

Se presenta el cronograma de realización de los trabajos por parte del adjudicatario en la transición del servicio. Para más información véase el apartado "Plan de transición de entrada del servicio" de este pliego.

EJERCICIO 2018	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
TRANSICIÓN ENTRADA					
* Despliegue de infraestructuras físicas y lógicas	■				
* Contratación y formación del personal	■				
* Inicio gradual de la prestación del servicio (OACs)			■		
* Elaboración e implantación del plan global de supervisión			■		
* Inicio gradual de la prestación del servicio (010, canales telemáticos y otros servicios)				■	



EJERCICIOS 2018 A 2021	01/05/ 2018 a 28/02/2019	01/03 2019 a 31/03 2021	01/04 a 30/10/2021
PRESTACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO (Fase II y III)			
* Prestación servicio en todos los canales y todas OACs y otros servicios.			
* Prestación servicio en todos los canales y otros servicios. Cese gradual prestación en OACs			
* Prestación servicio en canal telefónico, telemático y otros servicios. Ninguna actividad en OACs			

EJERCICIO 2021	01/09 a 30/11 /2021	6 NOVIEMBRE	27 NOVIEMBRE
TRANSICIÓN SALIDA			
Entrega de datos y productos desarrollados			
*Entrega 25% de la prestación del servicio (telefónico, telemático, asistencia a navegación)			
* Entrega del 75% restante de la prestación del servicio (telefónico, telemático, asistencia a navegación)			
* Entrega del 100% servicio de tipificación avisos y sondeos de opinión.			

3.4. *Dirección y Seguimiento de la ejecución del contrato*

3.4.1. Por parte del Ayuntamiento de Madrid

El proyecto tendrá como director a la persona titular de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, y como responsable del contrato a la persona que designe a estos efectos el órgano de contratación. Intervendrán igualmente las personas identificadas en el apartado "*Organigrama*" de este pliego.

3.4.2. Por parte del adjudicatario

El adjudicatario designará:

- ❑ Un máximo responsable (director/a) de proyecto, que actuará como único interlocutor con la persona titular de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía. Igualmente deberá nombrarse por la empresa adjudicataria un suplente para los casos de ausencia del titular.
- ❑ Un/a jefe/a de proyecto, responsable de la dirección ordinaria de todos los servicios del contrato, y con dedicación exclusiva al proyecto hasta su finalización.
- ❑ Un/a máximo/a responsable para la plataforma de atención telefónica y telemática junto con dos adjuntos o adjuntas suplentes uno para cada uno de los canales específicos:
 - Telefónica: 010.
 - Telemática: @lineamadrid, peticiones de información (a través formulario disponible en la www.madrid.es/contactar) y otros canales y servicios telemáticos, incluyéndose también entre tales, la asistencia a la navegación en www.madrid.es y la sede electrónica, la recepción y tipificación de avisos.
- ❑ Un/a máximo/a responsable y un/a adjunto/a suplente para las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. (hasta la finalización de la prestación de servicios en las OAC el 15 de marzo de 2021).
- ❑ Un/a responsable técnico y un/a suplente.

- Un/a responsable de formación y calidad, bajo cuya dirección estarán un mínimo de dos técnicos de formación y calidad.

En ningún caso la misma persona podrá actuar como responsable y suplente del mismo canal. Estas personas tendrán dedicación exclusiva al proyecto hasta su finalización y actuarán bajo la dirección del jefe/a de proyecto designado por el adjudicatario.

3.4.3. Instrumentos mínimos de dirección y seguimiento de la ejecución del contrato.

Para la correcta gestión, supervisión y dirección del proyecto, se constituirán los siguientes órganos:

- **Comité de dirección y seguimiento**, del que formarán parte al menos los respectivos directores, el jefe o jefa de proyecto por parte de la empresa adjudicataria y el responsable del contrato por parte del Ayuntamiento de Madrid así como los/as responsables de los canales y servicios designados por el órgano de contratación, un/a representante designado por del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (en adelante IAM) y los/as responsables técnico y de formación y calidad designados por la empresa adjudicataria. Este comité se reunirá ordinariamente con carácter mensual, salvo el mes de agosto de cada año.

Las reuniones mensuales del comité de dirección y seguimiento serán convocadas por la persona responsable del contrato por parte del Ayuntamiento, con expresión del orden del día.

Con anterioridad a cada una de tales reuniones, el/la jefe/a de proyecto por parte de la empresa adjudicataria remitirá un informe en formato electrónico reutilizable conteniendo la información asociada a cada uno de los puntos del orden del día, y en particular la evolución de los principales parámetros de servicio, su facturación, los Acuerdos de Nivel de Servicio, el dimensionamiento de sus servicios, el informe mensual de ejecución del plan de supervisión de atenciones, las actuaciones relativas al lanzamiento de



nuevos servicios y las actuaciones de mantenimiento realizadas y programadas.

Con posterioridad a cada una de tales reuniones, el/la jefe/a de proyecto por parte de la empresa adjudicataria elaborará propuesta de acta y la remitirá a la persona responsable del contrato por parte del Ayuntamiento de Madrid para su aprobación.

□ **Tres grupos de gestión de canal y otros servicios**, para:

➤ 010

➤ *@lineamadrid* y servicios telemáticos (peticiones de información a través de formulario de www.madrid.es/contactar; soporte a la navegación en www.madrid.es y la sede electrónica del Ayuntamiento; la recepción y tipificación de avisos, y en su caso, y en su caso otros canales SMS, correo electrónico, mensajería instantánea, redes sociales, etc.), junto con Sondeos de Opinión.

➤ Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

De cada grupo formarán parte al menos las respectivas personas responsables de cada uno de los canales, tanto por parte municipal como del adjudicatario. Cada uno de estos grupos se reunirá ordinariamente al menos con carácter bimestral, salvo el mes de agosto de cada año.

Sus reuniones serán convocadas por las respectivas personas responsables de cada canal por parte del Ayuntamiento, con expresión del orden del día.

Con anterioridad a cada una de tales reuniones, el responsable de canal por parte de la empresa adjudicataria remitirá un informe en formato electrónico reutilizable, conteniendo la información asociada a cada uno de los puntos del orden del día, y en particular la evolución de los principales parámetros de servicio, su facturación, los Acuerdos de Nivel de Servicio y el informe mensual de ejecución del plan de supervisión de atenciones en el canal correspondiente durante el mes inmediatamente anterior.



□ Un grupo técnico

Realizará el seguimiento de las actuaciones en materia de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, incluyendo en particular la supervisión de las relativas al mantenimiento perfectivo (mejoras funcionales o de rendimiento) de todos los componentes lógicos del servicio, incluyendo en particular el sistema de facturación automática, el sistema CRM y el sistema analítico de Línea Madrid.

Este grupo técnico será responsable de la gestión de cambios para las materias relacionadas con las tecnologías de la información, gestionando el ciclo de vida de los cambios que se realicen. A partir de las propuestas de cambio formuladas por el Ayuntamiento o por el adjudicatario este grupo será responsable de aprobar o denegar motivadamente, y planificar los cambios que se vayan a realizar sobre las infraestructuras físicas y lógicas que dan soporte a los servicios objetos del presente contrato.

Formará parte de este grupo un representante designado por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, un representante de IAM y un representante de la empresa adjudicataria, pudiendo acudir asimismo los responsables de los canales de atención a la ciudadanía (telefónico, telemático y presencial) y técnicos por cada una de las partes, que se consideren necesarios para realizar labores de estudio y asesoría técnica.

Las propuestas de cambio se formularán desde el Ayuntamiento, acompañándose de un informe en el que se recoja el motivo del cambio, y las mejoras que se esperan conseguir; la empresa adjudicataria o el Ayuntamiento, según el caso, en base a la propuesta presentará informe con la valoración de costes y propuesta de planificación; aprobado dicha valoración y planificación por parte del Ayuntamiento, se acometerán los cambios, debiendo la empresa adjudicataria entregar informe a la dirección del contrato y al Comité del Grupo Técnico, sobre la ejecución del mismo indicando al menos los elementos físicos y lógicos afectados y tiempo real de ejecución.



Este grupo se reunirá al menos con una periodicidad trimestral y con anterioridad a cada una de tales reuniones, la empresa adjudicataria remitirá un informe incluyendo el control de horas incurridas para mantenimiento perfecto.

4. REQUISITOS Y DETERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

4.1. *Organización y Recursos Humanos*

4.1.1. Fórmula de gestión

El Ayuntamiento de Madrid, a través de los servicios adscritos a la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, será el competente para supervisar y controlar el servicio prestado por la empresa adjudicataria, siendo ésta la que organiza y planifica el servicio, siempre con el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio y del resto de requisitos mínimos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

De esta forma, el adjudicatario será el responsable de la organización y planificación del servicio, debiendo definir:

- ❑ Los procedimientos de trabajo y gestión, a efectos de que el Ayuntamiento los conozca y con la base de los Protocolos de Actuación para la prestación de Servicios, en su caso fijados por el Ayuntamiento
- ❑ El dimensionamiento – capacidad, ocupación en cada momento - de la plataforma de atención y de los puestos asignados a la atención prestada por el adjudicatario en cada una de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía –en este caso, hasta el máximo de su capacidad física de acuerdo con lo descrito en el *ANEXO V: POSICIONES PARA ATENCIÓN DISPONIBLES EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID* de este pliego.

Por su parte, los responsables del Ayuntamiento de Madrid deberán:

- ❑ Comunicar al adjudicatario, con una antelación mínima de veinte días, los nuevos servicios a prestar o las modificaciones relevantes en los protocolos o mecanismos de prestación de los existentes, así como las campañas ordinarias y las extraordinarias o urgentes que se deriven de cualquier circunstancia.



- Comunicar al adjudicatario, con una antelación mínima de veinte días, las previsiones de demanda de servicios por parte de la ciudadanía que se deriven de las actuaciones citadas, de modo que éste pueda dimensionar los recursos que precise para garantizar el cumplimiento de los estándares de servicio y en particular de los acuerdos de nivel de servicio.
- Revisar los informes de seguimiento que al efecto presente el adjudicatario en las reuniones mensuales del comité de seguimiento, de los grupos de gestión de canal y del grupo de gestión del servicio de avisos y peticiones, así como los relativos a las reuniones del grupo técnico, descritas en el apartado "3.4. "Dirección y Seguimiento de" de este pliego.

En ningún caso el adjudicatario podrá realizar funciones reservadas a personal funcionario tales como la gestión de altas, bajas y modificaciones del padrón municipal, compulsas de documentos, etc.

Será competencia del Ayuntamiento de Madrid la supervisión y control del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, independientemente de que el adjudicatario pueda realizar auditorías internas o externas sobre el particular cuando lo considere conveniente.

4.1.2. Organización del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Con excepción de las auxiliares (en particular, Aravaca y Valverde), cada Oficina de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid está dirigida in situ por un funcionario o funcionaria municipal (Jefe/a de Departamento de Atención a la Ciudadanía) y una persona adjunta al mismo, que son los/as responsables de su gestión y organización.

De acuerdo con lo establecido en el apartado 4.1.3 "*Convenio aplicable y vinculación contractual*" de este pliego, en ningún caso existirá relación de jerarquía ni dependencia entre el personal del adjudicatario y los/as responsables municipales de la OAC, ni el personal de la empresa adjudicataria forma parte integrante de la plantilla del Ayuntamiento de Madrid.

Dentro de cada Oficina de Atención a la Ciudadanía, la interlocución del Ayuntamiento de Madrid con la empresa adjudicataria se realizará exclusivamente entre el/la Jefe/a de Departamento de Atención a la Ciudadanía y su adjunto/a, por parte del primero, y la persona que ocupe el puesto de "supervisor/a" por parte del segundo (en todo momento durante el horario de servicio deberá estar físicamente presente una persona con categoría de supervisor/a en cada Oficina).

El adjudicatario organizará semanalmente, en cada una de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, una reunión semanal de una duración mínima de una hora dirigida por el/la "supervisor/a" en esa oficina y con participación de todos los/as gestors presentes, sin perjuicio de lo establecido en el apartado "*Cobertura mínima de puestos en Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid* "

Durante esa reunión, a la que no asistirá ningún funcionario o funcionaria municipal, el/la supervisor/a impartirá formación o las instrucciones que entienda oportuno y recogerá los comentarios o sugerencias relativos al servicio que planteen los gestores.

4.1.3. Convenio aplicable y vinculación contractual

El personal contratado por la empresa adjudicataria se regirá por el convenio colectivo del sector correspondiente vigente en el momento de la contratación o en su caso por la legislación vigente en materia laboral.

La vinculación contractual del personal será exclusivamente con la empresa adjudicataria, la cual acreditará que el personal está contratado de acuerdo con las obligaciones que establece la legislación vigente. Por tanto, serán por cuenta de la empresa adjudicataria todas las obligaciones derivadas de dicha relación contractual laboral sin que el Ayuntamiento de Madrid asuma ninguna responsabilidad respecto del personal contratado por el adjudicatario.

El adjudicatario no podrá trasladar, en ningún caso, al Ayuntamiento 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 de pactos o acuerdos de cualquier tipo, de modo que pudieran repercutir en un incremento en el precio de adjudicación.

El adjudicatario será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., de tal manera que el servicio quede cubierto en las condiciones establecidas en el presente pliego de condiciones técnicas.

Si las relaciones jurídico-laborales de los trabajadores y empresa se vieran alteradas por causas que no supusieran incumplimiento de las obligaciones del Ayuntamiento de Madrid que se prescriben en el pliego de condiciones, no podrá exigirse al Ayuntamiento de Madrid responsabilidad de ningún tipo.

4.1.4. Selección de personal

La empresa adjudicataria es la responsable de la selección del personal que destine a la ejecución de este contrato según los perfiles que se indican en el presente Pliego.

El/la directora/a de proyecto designado por el Ayuntamiento de Madrid será informado de la marcha del proceso selectivo constatando al final del mismo el cumplimiento de los requisitos exigidos al personal seleccionado según el presente pliego de prescripciones técnicas.

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 la plataforma o en el equipo de supervisión o en los puestos de atención presencial.

4.1.5. Cambio de empresa

Se estará a lo previsto en la cláusula 33 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y a lo establecido por la legislación vigente en materia laboral.

Para determinar la adscripción de los medios personales necesarios para la ejecución de este contrato, se recogen en el "ANEXO X COSTES SALARIALES DEL ADJUDICATARIO ACTUAL DEL CONTRATO (DATOS 1 MARZO 2017)" los costes salariales de la empresa que presta los servicios en la actualidad.

4.1.6. Organigrama

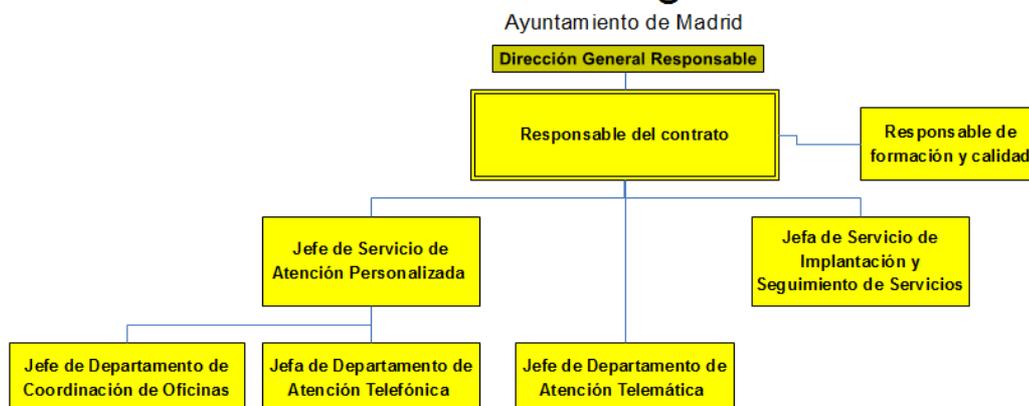
En el Programa de Trabajo actualizado que el adjudicatario debe presentar en el plazo de quince días naturales, desde que se formalice el contrato, se incluirá una propuesta de estructura organizativa conforme al modelo básico descrito a continuación, que integrará el equipo de trabajo propuesto para la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato y en la que se incluirán los roles de sus integrantes, así como las funciones y actividades que realizarán en el desempeño de su trabajo diario.

Dicha propuesta habrá de ser aprobada por el responsable del contrato, que podrá imponer la introducción de las modificaciones que sean necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del contrato en los términos del pliego, siempre que no contravengan las cláusulas del contrato.

Para la definición de dicha propuesta el adjudicatario habrá de incorporar:

- Por parte del Ayuntamiento de Madrid: responsable del contrato, jefes o jefas de servicio y de los distintos canales (010, OACs y telemáticos), responsable de formación y calidad y responsable técnico (IAM).

Estructura organizativa



- Por parte del adjudicatario: jefe o jefa de proyecto, responsables por cada uno de los canales, responsable del área de formación y calidad y responsable técnico (incluyendo en particular la responsabilidad sobre sistemas y tecnologías de la información y las telecomunicaciones).

Estructura organizativa



4.1.7. Definición de perfiles

A continuación, se detallan tanto los requisitos como las funciones de los perfiles asociados a los recursos humanos aportados por el adjudicatario.

Los primeros se entienden como obligatorios, mientras que las segundas son orientativas para el adjudicatario que, en uso de su poder de organización del trabajo, podrá modificar la adscripción de funciones descrita, sin perjuicio del cumplimiento íntegro de las prescripciones de este pliego:

- **Jefe/a de proyecto.** Obedece a la figura indicada en el apartado “ *Por parte del adjudicatario*” del presente pliego.

Su perfil será el de un gestor de proyectos con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales de la empresa.



Requisitos:

1. Titulación universitaria de grado superior u oficial equivalente.
2. Experiencia de dos años o alternativamente conocimiento de la operativa y procedimientos de la Administración Pública acreditable mediante titulación académica orientada al efecto –título de grado, máster en gestión pública o similares-.
3. Experiencia de más de 5 años en dirección de proyectos similares.
4. Experiencia mínima de dos años en la definición funcional o utilización de herramientas informáticas de gestión de servicios de centros de contacto (sistemas de direccionamiento telefónico o presencial, gestión de redes sociales, asistentes virtuales, sistemas CRM, grabación de llamadas, o equivalentes).
5. Dedicación exclusiva al proyecto.

Funciones:

1. Implantar las políticas generales y desarrollar las pautas y directrices del servicio.
2. Establecer y supervisar los objetivos cuantitativos y cualitativos de las diferentes áreas.
3. Asesorar y colaborar con la dirección de Línea Madrid por parte del Ayuntamiento en la mejora del funcionamiento de los servicios, con objeto de asegurar el cumplimiento de los objetivos del mismo.
4. Mantener los niveles superiores de interlocución con los responsables del servicio por parte del Ayuntamiento.
5. Supervisar la actividad y resultados del personal del adjudicatario que trabaja en la prestación de ambos servicios, coordinando las diferentes áreas funcionales del mismo.
6. Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato, así como los niveles de servicio establecidos.
7. Elaborar y presentar información de seguimiento sobre la correcta prestación de ambos servicios y el correcto funcionamiento de Línea Madrid, a la dirección del mismo.



8. Identificar las incidencias de importancia que se produzcan en el funcionamiento de los servicios, y canalizarlas a la dirección del mismo, con objeto de darles una solución.

□ **Responsable técnico**

Requisitos:

1. Titulación universitaria mínima de grado superior (Título de Grado, Licenciatura o Ingeniería) o formación oficial equivalente en materias relacionadas con las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.
2. Experiencia de al menos 3 años en proyectos TIC en el ámbito de centros de contacto, o en la implantación de sistemas de direccionamiento telefónico o presencial, sistemas CRM, gestión de redes sociales, grabación de llamadas, o equivalentes.
3. Dedicación exclusiva al proyecto.

Funciones:

1. Ejercer la dirección y coordinación del área de tecnologías de la información y las telecomunicaciones del proyecto.
2. Asesorar y colaborar con el Jefe o Jefa de Proyecto en asuntos relacionados con su área de influencia.
3. Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato desde el punto de vista de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, y el funcionamiento ordinario de las infraestructuras (equipos y aplicaciones) TIC en los términos indicados en el mismo.
4. Realizar la coordinación con los responsables del proyecto para la detección de necesidades técnicas y su provisión.
5. Mantener el plan de contingencia del servicio y del documento de seguridad relativo a la protección de los datos de carácter personal en lo referente a las tecnologías de la información y las telecomunicaciones utilizadas.
6. Elaborar informes y participar en las reuniones del grupo técnico.



7. Participar en el comité de innovación, incorporando propuestas de mejoras tecnológicas y evaluando otras iniciativas desde el punto de vista TIC.
8. Ser el interlocutor responsable en ámbito de seguridad y protección de datos
9. En general, elaborar las propuestas de mejora en el ámbito de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

□ **Adjunto o Adjunta al responsable técnico**

Requisitos del adjunto o adjunta al responsable:

1. Titulación universitaria mínima de grado medio (Diplomatura) o formación oficial equivalente en materias relacionadas con las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.
2. Experiencia de al menos 1 año en proyectos TIC en el ámbito de centros de contacto, o en la implantación de sistemas de direccionamiento telefónico o presencial, sistemas CRM, gestión de redes sociales, grabación de llamadas, o equivalentes.
3. Dedicación exclusiva al proyecto.

Funciones:

1. Desempeñar las labores de apoyo al responsable técnico en el ejercicio de sus funciones.
2. Sustituir al responsable técnico en casos de ausencia, vacante o enfermedad.
3. Participar junto al responsable técnico en el mantenimiento del plan de contingencia del servicio y del documento de seguridad relativo a la protección de los datos de carácter personal en lo referente a las tecnologías de la información y las telecomunicaciones utilizadas y en el comité de innovación, incorporando propuestas de mejoras tecnológicas y evaluando otras iniciativas desde el punto de vista TIC.
4. Elaborar informes y participar en las reuniones del grupo técnico.



□ Responsable de formación y calidad

Requisitos:

1. Titulación universitaria mínima de grado medio (Diplomatura) o formación oficial equivalente.
2. Conocimiento de técnicas de comunicación y trabajo en equipo, acreditable mediante certificaciones expedidas por terceros relativas a acciones formativas recibidas o impartidas en la materia.
3. Experiencia de al menos 3 años en formación de equipos, así como en instrumentos de gestión de calidad (especialmente EFQM, CAF, Cartas de Servicio, COPC, norma UNE-EN 15838:2010 "Centros de contacto con el cliente. Requisitos para la prestación del servicio", etc.).
4. Experiencia mínima de dos años en la definición funcional o utilización de herramientas informáticas relacionadas con la gestión de formación o calidad.
5. Dedicación exclusiva al proyecto.

Funciones:

1. Ejercer la dirección y coordinación del área de formación y calidad.
2. Asesorar y colaborar con el jefe o jefa de proyecto en asuntos relacionados con su área de influencia.
3. Desde el punto de vista de Formación:
 - a) Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato desde el punto de vista de formación.
 - b) Elaborar y mantener un plan de formación inicial y continua del personal que trabaje para la prestación de servicios en Línea Madrid.
 - c) Supervisar el correcto cumplimiento del Plan de formación previamente elaborado.
 - d) Coordinar con los responsables de los canales para la detección de carencias, así como de nuevas necesidades de formación.
 - e) Coordinar y supervisar a los técnicos de formación.

f) Elaborar propuestas de mejora en los planes de formación.

4. Desde el punto de vista de Calidad:

- a) Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato desde el punto de vista de calidad, así como los niveles de servicio establecidos.
- b) En particular, definir y ejecutar el Plan de Supervisión de Atenciones.
- c) Coordinar con los responsables de los canales el control de los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
- d) Realizar la comunicación al Ayuntamiento de las incidencias que afecten al cumplimiento de los ANS acordados.
- e) Coordinar y supervisar a los técnicos de calidad.
- f) Colaborar con el Ayuntamiento en las actuaciones precisas para la gestión, el mantenimiento y la mejora de la certificación en el modelo de excelencia europea EFQM otorgada a Línea Madrid en su conjunto (o cualquier otra certificación de calidad que se adquiera).
- g) Elaborar propuestas de mejora.

□ **Dos Técnicos de formación**

Requisitos:

1. Titulación universitaria mínima de grado medio (Diplomatura) o formación oficial equivalente.
2. Capacidad de comunicación y de trabajo en equipo.
3. Manejo de las herramientas informáticas necesarias para desempeñar el puesto de trabajo.
4. Experiencia en puestos de características similares de al menos 1 año.
5. Dedicación exclusiva al proyecto.

Funciones:



1. Participar e impartir la formación de los puestos de información de los gestores de atención a la ciudadanía. Realizará un seguimiento a través del cuaderno de prácticas y una opinión evaluadora al final del período.
2. Colaborar con el Responsable de Formación y Calidad para la detección de carencias y nuevas necesidades de formación.
3. Elaborar y presentar información de seguimiento al Responsable de Formación y Calidad sobre la correcta evolución de la formación.
4. Cumplir estrictamente el plan de formación propuesto por el Responsable de Formación y Calidad, y aportar las mejoras que crea convenientes en dicho plan.
5. Realizar labores de apoyo al Responsable de Formación y Calidad en su trabajo.
6. Cumplir las condiciones acordadas en el contrato desde el punto de vista de la formación.
7. Planificar la organización horaria de los distintos tipos de formaciones.

□ **Dos Técnicos de calidad**

Requisitos:

1. Titulación universitaria mínima de grado medio (Diplomatura) o formación oficial equivalente.
2. Manejo de las herramientas informáticas necesarias para desempeñar el puesto de trabajo.
3. Experiencia en puestos de características similares de al menos 1 año.
4. Conocimientos o experiencia en instrumentos de gestión de calidad (especialmente EFQM, CAF, Cartas de Servicio, COPC, norma UNE-EN 15838:2010 "Centros de contacto con el cliente. Requisitos para la prestación del servicio", etc.).
5. Dedicación exclusiva al proyecto.

Funciones:

1. Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato desde el punto de vista de calidad.



2. Realizar el seguimiento de la calidad del servicio mediante los ANS acordados.
3. Realizar labores de apoyo al Responsable de Formación y Calidad en su trabajo, incluyendo en particular la contribución a la certificación EFQM de Línea Madrid o cualquier otra certificación de calidad que se adquiriera.
4. Apoyar al Responsable de Formación y Calidad en la elaboración de propuestas de mejora.

□ **Responsables de canal (010/telemático y OACs)**

En todos los casos, su perfil será el de un gestor de proyectos con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales de la empresa.

Requisitos:

1. Titulación universitaria mínima de grado superior o formación oficial equivalente.
2. Experiencia de, al menos, 3 años en la gestión de proyectos similares.
3. Experiencia mínima de un año en la definición funcional o utilización de herramientas informáticas de gestión de servicios de centros de contacto (sistemas de direccionamiento telefónico o presencial, sistemas CRM, sistemas de gestión de redes sociales, grabación de llamadas, o equivalentes).
4. Dedicación exclusiva al proyecto.

Funciones:

• *Relacionadas con la gestión del servicio:*

1. Ejercer la responsabilidad en la empresa del funcionamiento del servicio para el canal correspondiente, y ser interlocutor con el Jefe o Jefa de Proyecto.
2. Realizar el seguimiento de los objetivos definidos y en los plazos previstos.



3. Desempeñar la gestión y comunicación de incidencias o cambios que puedan surgir en la dinámica de la gestión del personal de forma continua.
 4. Gestionar la facturación del servicio y la responsabilidad y coordinación de las previsiones de carga de trabajo mensual.
 5. Ejercer la responsabilidad en la observancia de los procedimientos establecidos. Elaborar propuestas de mejora del servicio en el canal correspondiente.
- *Relacionadas con la comunicación con el Ayuntamiento:*
 1. Asistir a las reuniones mensuales del comité de seguimiento y del comité de gestión de canal que le corresponda.
 2. Elaborar, en lo relativo al canal que le corresponda (010, OAC, telemático), os informes de gestión y seguimiento mensuales y cualquier otro informe relacionado con el servicio que se requiera por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía.
 3. Coordinar con la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía para la elaboración y ejecución del Plan de Supervisión de Atenciones y en general actuaciones de medición del servicio.
 - *Competencias relacionadas con el desarrollo, formación y la seguridad:*
 1. Realizar el seguimiento del proceso de evaluación en el desempeño del trabajo.
 2. Colaborar y participar con el o la Responsable de Formación y Calidad en el diseño de cursos de formación, presentado propuestas de sus contenidos y una memoria y evaluación de los mismos.
 3. En particular, la persona responsable del 010 deberá estar, en todo momento, localizable por los responsables de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía.
- **Adjunto o Adjunta a responsable de canal (010, OAC, telemático)**

Requisitos del adjunto o adjunta al responsable:

1. Titulación universitaria mínima de grado medio (Diplomatura) o formación oficial equivalente.
2. Conocimiento y experiencia de al menos 2 años en la gestión de proyectos similares.
3. Manejo de herramientas informáticas.
4. Dedicación exclusiva al proyecto.

Funciones:

1. Desempeñar labores de apoyo al responsable del canal en el ejercicio de sus funciones.
2. Sustituir al Responsable del canal en casos de ausencia, vacante o enfermedad.
3. Realizar la programación de actuaciones del Plan de Supervisión de Atenciones.
4. Elaborar los Informes con el resultado del Plan de Supervisión de Atenciones.

□ **Supervisores o Supervisoras**

Requisitos:

1. Titulación mínima de Bachiller o equivalente.
2. Manejo de herramientas informáticas.
3. Experiencia de al menos 3 años en puestos de atención telefónica o presencial.
4. Conocimiento de técnicas de comunicación y trabajo en equipo.
5. Actitudes de amabilidad y sociabilidad.
6. Aptitudes de receptividad, comunicación, capacidad de respuesta y gestión.
7. En su caso, conocimiento de la lengua de signos española, inglés, francés, árabe, rumano y/o chino mandarín.

Funciones:

1. Sustituir al gestor en caso de atención conflictiva, para lo que debe dominar las técnicas de asertividad y de control emocional, o atender directamente a la ciudadanía cuando proceda.
2. Para el 010, poseer el conocimiento del manejo de aplicaciones especiales, programación de la unidad de voz, supervisión de gestores, grabación de anuncios del 010, estadísticas de plataforma, intervenciones básicas del distribuidor automático de llamadas (ACD), manejo y envío de solicitudes (buzones) a dependencias municipales.
3. Realizar la comunicación con el responsable del canal correspondiente, avisando de averías, colaborando en la difusión de comunicaciones y gestionando los asuntos urgentes de forma conjunta.
4. Velar continuamente por el cumplimiento de las cargas de trabajo demandadas al servicio correspondiente por el Ayuntamiento de Madrid por tramos horarios, buscando las sustituciones oportunas cuando las cargas de horario estén sujetas a actuaciones de variabilidad como bajas de cara a un cumplimiento de las previsiones.
5. Gestionar el acceso al "tercer nivel" de respuesta del Ayuntamiento de Madrid, que atiende consultas y solicitudes de respuesta diferida (48 horas para información general, según el compromiso 02 contenido en la carta de servicios del canal 010-Línea Madrid y de modo equivalente en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía).
6. Coordinar y emitir las solicitudes de retroalimentación de contenidos utilizados para la prestación del servicio de información general (a través de la aplicación denominada "Buscador Línea Madrid", que da acceso a la misma información que www.madrid.es) cuando se detecte la inexistencia o incorrección de alguna información.
7. Participar en procesos de mejora del servicio, y en particular en la ejecución del Plan de Supervisión de Atenciones.
8. En el caso de los supervisores de Oficinas de Atención a la Ciudadanía, organizar y dirigir una reunión semanal de una duración



mínima de una hora con presencia de todos los gestores adscritos a la misma, según se especifica en el apartado "*Organización del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía*".

9. En el caso de los supervisores de Oficinas de Atención a la Ciudadanía, aportar sus comentarios y propuestas en las revisiones de gestión de sus respectivas oficinas desarrolladas periódicamente por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía.
10. Detectar las necesidades de mejora de formación y de procesos del servicio, comunicándoselo a la persona Responsable de Formación y Calidad.
11. Asistir a la formación.
12. Elaborar informes sobre las circunstancias de hecho relativas a las sugerencias y reclamaciones formuladas por la ciudadanía en relación con servicios prestados por el adjudicatario.

□ Gestores

Requisitos:

1. Titulación mínima de Bachiller o equivalente.
2. En los casos en que proceda, conocimiento de la lengua de signos española o de los idiomas inglés, francés, árabe, rumano o chino mandarín, según lo indicado en el apartado "*Idiomas*".
3. Manejo de herramientas informáticas.
4. Experiencia de al menos 6 meses como agente (teleoperador, gestor telefónico, etc) de centros de contacto o atención presencial.
5. Conocimientos técnicos de comunicación y atención al público.
6. Actitudes de amabilidad y sociabilidad.
7. Aptitudes de receptividad, comunicación, capacidad de respuesta y gestión.

Funciones:

1. Gestionar la atención directa a los ciudadanos y ciudadanas, atendiendo la demanda de servicio formulada, realizando la información y, en su caso la tramitación de la gestión o servicio, en los ámbitos definidos en el apartado "*Servicios de información y*



- gestiones administrativas a prestar_” de este pliego y otros que puedan incorporarse de naturaleza similar, y siempre que la actuación no sea de competencia exclusiva de personal funcionario.*
2. Consultar los sistemas de apoyo, tercer nivel, supervisores, en caso de duda, información conflictiva o peticiones de urgencia.
 3. Avisar al supervisor y ceder la atención al mismo cuando el grado de conflicto emocional con la persona que está atendiendo sea alto.
 4. Dar la posibilidad la persona atendida, en caso de no tener información o no poder completar la gestión solicitada, de respuesta diferida por el tercer nivel, ofreciendo dicha posibilidad a la persona solicitando y redirigiendo la correspondiente solicitud de servicio.
 5. Comunicar la detección de anomalías, contradicciones o novedades de información a través de mecanismos de retroalimentación o aviso a los distintos servicios conectados a Línea Madrid.
 6. Avisar proactivamente de cualquier problema que puedan percibir en el funcionamiento de los sistemas informáticos y los servicios de comunicaciones que utilizan.
 7. Asistir a la formación.

Para los gestores del canal 010-Línea Madrid:

1. Transferir llamadas a los servicios de segundo nivel que se especifiquen tales como el servicio técnico de BiciMAD, Samur Social, campañas informativas específicas, etc.
2. Realizar la atención a través de emisión de llamada, bien por campaña específicas, recordatorio de Cita Previa, o cuando por cuestiones operativas de cualquier naturaleza (dimensionamiento insuficiente para atender la demanda en un momento concreto, incidencias en las aplicaciones informáticas, realización de pruebas de contingencia, cierre imprevisto de una oficina como consecuencia de un siniestro, o cualquier otra) resulte imposible completar los servicios solicitados por el mismo.
3. Realizar encuestas específicas de satisfacción u otras demandadas por servicios municipales.
4. Atender en idiomas y lenguaje de signos, aquellos gestores seleccionados con tal fin.

Para los gestores del canal telemático Línea Madrid

1. Gestionar la demanda del Servicio de apoyo a la navegación por la web y sede electrónica
2. Atender y responder las Peticiones de Información procedentes del formulario (*www.madrid.es/contactar*).
3. Recepcionar, tipificar y asignar los avisos procedentes de las altas tramitadas a través de la web municipal y la App de Avisos Madrid.

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

1. Facilitar formularios y ayudar a las personas atendidas a rellenarlos cuando lo precisen.
2. Efectuar la demanda de atención en idiomas al servicio de apoyo a la interpretación de idiomas cuando así se requiera, según lo establecido en el apartado "Idiomas" de este pliego.

Cualquier otra función de naturaleza análoga que forme parte de las funciones de Línea Madrid y no sea de competencia exclusiva del personal funcionario, siempre que sea necesaria para el buen funcionamiento del mismo.

4.1.8. Formación

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato diseñará y ejecutará un plan de formación inicial y continua del personal que preste el servicio de atención en cualquiera de los canales definidos en este pliego.

El citado Plan deberá elaborarse y obtener la aprobación por parte del o de la responsable del contrato durante la primera fase de los trabajos (ver apartado *Fases de los trabajos* de este pliego), y será considerado como punto de partida para la elaboración del plan definitivo de formación.

El o la máxima responsable de la ejecución y cumplimiento de los objetivos del Plan de formación aprobado será el Responsable de Formación y Calidad que al efecto

designe el adjudicatario, que desempeñará sus funciones con la colaboración de los técnicos de formación designados.

La Subdirección General de Atención a la Ciudadanía pondrá a disposición del adjudicatario la información necesaria para la elaboración y ejecución del plan, incluyendo en particular los protocolos de los distintos servicios de Línea Madrid (ver como ejemplo el "ANEXO IX: EXTRACTO DEL PROTOCOLO ACTUAL DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE AVISOS DE INCIDENCIAS Y PETICIONES DE MEDIO AMBIENTE Y DE LA VÍA PÚBLICA EN LÍNEAMADRID" de este pliego).

El plan de formación debe incluir como mínimo el siguiente contenido:

- Objetivo general del plan de formación.
- Grupos a los que va dirigido el plan y los objetivos concretos que se establecen para cada uno de ellos.
- Metodología que se utilizará en las distintas acciones formativas y personal que impartirá estas acciones.
- Relación de las acciones concretas del plan de formación, detallando para cada una sus objetivos, partes, contenidos y duración.
- Lugar de realización de las acciones, que en ningún caso podrá ser en dependencias municipales salvo lo que pueda prever expresamente este pliego.

Toda la formación inicial, continua y para el reciclaje será con cargo a la empresa adjudicataria.

El adjudicatario deberá atender a los siguientes criterios mínimos de formación en el que vayan a prestar sus servicios:

- **Formación inicial.**



Se considera formación inicial aquella que va **dirigida al personal de nueva incorporación**, el cual no podrá prestar el servicio hasta que la haya recibido.

Antes del inicio de la prestación del servicio, el adjudicatario debe contemplar la necesidad de formación inicial que sea preciso impartir al personal de nueva incorporación que carezca de dicha formación y detallar en el Plan, mencionado anteriormente, de entre el total del personal necesario para la ejecución del contrato, el número de aquellos que recibirán dicha formación inicial.

GESTORES DE LOS CANALES TELEFÓNICO Y PRESENCIAL.

El contenido de la formación inicial será idéntico con independencia del canal en el que el gestor vaya a prestar sus servicios, e incluirá como mínimo:

- Organización y competencias del Ayuntamiento de Madrid.
- Línea Madrid: Alcance, canales de atención, datos de servicio, satisfacción de la ciudadanía, política de calidad (EFQM y cartas de servicio) y normativa por el que se regula la Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid. (Decreto de Alcalde de 17 de enero de 2005 u otra vigente en el momento).
- Sistemas de gestión del servicio en Línea Madrid: sistemas de direccionamiento (ACD, CTI, Sistema de gestión de esperas) y sistemas de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM).
- Protección de datos de carácter personal. El fichero "atención al ciudadano" del Ayuntamiento de Madrid. Información a la ciudadanía, deber de secreto y medidas de seguridad. La grabación de llamadas en Línea Madrid.
- Organización y funcionamiento de los canales de atención, Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, plataforma de atención telefónica y telemática (@lineamadrid, servicio de mensajería instantánea, navegación guiada y otros canales y servicios telemáticos).
- El sitio web *www.madrid.es*, la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid *https://sede.madrid.es* y la carpeta del ciudadano *www.madrid.es/micarpeta*.

- El plan de contingencia de Línea Madrid.
- Técnicas de atención al público y manejo de conflictos.
- Sugerencias y reclamaciones más frecuentes relativas al funcionamiento de los canales de atención de Línea Madrid.
- Especificidades para la atención a personas con discapacidad –incluyendo en particular mecanismos de atención en 010 para personas con dificultades auditivas o de expresión verbal (en la actualidad, a través de www.telesor.es)-, inmigrantes y personas mayores.
- Excelencia telefónica (gestores canal telefónico)
- El plan de supervisión de atenciones de Línea Madrid.
- Prácticas – tanto presenciales en Oficinas de Atención a la Ciudadanía como telefónicas y telemáticas en la plataforma de atención - y escuchas.
- Servicios de Línea Madrid: alcance y operativa de atención a la ciudadanía en los distintos canales.
 1. Información general y formularios. El Buscador Línea Madrid.
 2. Concertación de cita previa.
 3. Avisos y peticiones (alumbrado público, pavimentos, arbolado, mobiliario urbano, plagas, semáforos, etc...): registro e información personalizada.
 4. Sugerencias y reclamaciones.
 5. Padrón municipal de habitantes: emisión de justificantes y consulta. Censo electoral.
 6. Consulta de Registro.
 7. Reclamaciones relativas a consumo.
 8. Tasas e impuestos: domiciliación, pago, recibos y consultas personalizadas.
 9. Sanciones de tráfico: pago y consultas personalizadas.
 10. Identificación de conductores en las infracciones de tráfico.
 11. Servicio de Estacionamiento Regulado.



12. Bicicleta pública (BiciMAD).
13. Autorizaciones para Áreas de Prioridad Residencial (APR).
14. Información personalizada sobre aparcamientos de residentes.
15. Servicios educativos: Centros abiertos.
16. Servicios sociales y sanidad: teleasistencia, ayudas sociales IBI.
17. Servicios Culturales: Talleres Culturales.
18. Servicios de Participación Ciudadana y Transparencia.
19. Información personalizada estado tramitación Tarjeta Azul.

La formación sobre los Servicios deberá realizarse de forma gradual, siendo necesario que dentro del módulo de formación inicial básica se incluyan los siguientes Servicios:

1. Información general y formularios. El Buscador Línea Madrid.
2. Concertación de cita previa.
3. Avisos y peticiones (alumbrado público, pavimentos, arbolado, mobiliario urbano, plagas, semáforos, etc.): registro e información personalizada.
4. Sugerencias y reclamaciones.
5. Padrón municipal de habitantes: emisión de justificantes y consulta.
6. Consulta de Registro.
7. Sanciones de tráfico: pago y consultas personalizadas.
8. Identificación de conductores en las infracciones de tráfico.
9. Autorizaciones para Áreas de Prioridad Residencial (APR).

Tras esta formación los gestores se incorporarán a puesto de atención y de forma gradual, y a medida que los gestores tengan fluidez en la atención, se incorporará la formación sobre la totalidad de los servicios.

A cada edición del curso de formación inicial básica habrán de asistir conjuntamente tanto gestores inicialmente destinados al 010 como a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid. Cualquier excepción a este requisito habrá de ser autorizada expresamente para una edición concreta del curso por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía.

La duración del primer módulo de la formación inicial básica para cada gestor de nueva incorporación al servicio en no podrá ser inferior a 75 horas.



En el segundo módulo de formación inicial se impartirá el resto de los servicios especificados anteriormente y no podrá ser inferior a 45 horas.

Este contenido deberá ser ampliado, en particular en el apartado "4.2.4 *Tipos de servicios a prestar a la ciudadanía a través de la atención multicanal*", en la medida en que Línea Madrid incorpore a su catálogo de servicios nuevas prestaciones a la ciudadanía, de acuerdo con lo especificado en el apartado "5.2 *Modelo de facturación*".

GESTORES DE LOS CANALES TELEMÁTICOS y ASISTENCIA A LA NAVEGACIÓN EN LA WEB Y SEDE ELECTRONICA

El contenido de la formación inicial incluirá como mínimo:

- Organización y competencias del Ayuntamiento de Madrid.
- Línea Madrid: Alcance, canales de atención, datos de servicio, satisfacción de la ciudadanía, política de calidad (EFQM y cartas de servicio) y normativa por el que se regula la Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid. (Decreto de Alcalde de 17 de enero de 2005 u otra vigente en el momento).
- Sistemas de gestión del servicio en Línea Madrid: sistemas de direccionamiento (ACD, CTI, gestión de redes sociales) y sistemas de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM).
- Organización y funcionamiento de @lineamadrid, perfil de Facebook, navegación guiada y otros canales y servicios telemáticos.
- Formación específica en gestión de herramientas de redes sociales y mensajería, y gestión de herramientas de asistencia a la navegación por internet, en la que además de la formación específica de las herramientas tecnológicas aportadas por el adjudicatario, se incluya formación sobre técnicas de:



1. Comunicación online, habilitando en empatía con la ciudadanía y capacidad de comunicación personalizada.
 2. Mejora en el tiempo de respuestas.
 3. Capacidad de adaptación a cambios sobre herramientas actuales y futuras a usar como canales de atención.
 4. Fidelización de nuestros clientes, mejorando la marca de atención de atención a la ciudadanía.
 5. Gestión de situaciones de crisis, y respuesta rápida, de forma que no se vea perjudica la marca y los niveles de atención a la ciudadanía.
 6. Marketing digital o similar.
- Servicios de Línea Madrid: alcance y operativa de atención a la ciudadanía en los distintos canales. Esta formación incluirá:
1. Conocimientos generales sobre los diferentes Servicios de atención a la ciudadanía, prestados por el resto de los canales, lo que facilitará que las respuestas por los canales de redes sociales y mensajería siempre sea de una forma unívoca y coherente con la información disponible dentro de los servicios y canales WEB implantados dentro del Ayuntamiento de Madrid.
 2. Conocimientos específicos de los servicios directos a prestar telemáticamente, estos servicios serán:
 - Servicio de información general y formularios. El Buscador Línea Madrid.
 - Concertación de cita previa.
 - Avisos y peticiones (alumbrado público, pavimentos, arbolado, mobiliario urbano, plagas, semáforos, etc...): registro e información personalizada.
 - Sugerencias y reclamaciones.
 - Gestión de autorizaciones para áreas de prioridad residencial (APR).
- Protección de datos de carácter personal. El fichero "atención al ciudadano" del Ayuntamiento de Madrid. Información a la ciudadanía, deber de secreto y medidas de seguridad. La grabación de llamadas en Línea Madrid.



- El sitio web www.madrid.es, la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid <https://sede.madrid.es> y la carpeta del ciudadano www.madrid.es/micarpeta.
- Organización y funcionamiento de la plataforma de atención.
- El plan de contingencia de Línea Madrid.
- Sugerencias y reclamaciones más frecuentes relativas al funcionamiento de los canales de atención de Línea Madrid.
- Especificidades para la atención a personas con discapacidad –incluyendo en particular mecanismos de atención en 010 para personas con dificultades auditivas o de expresión verbal (en la actualidad, a través de www.telesor.es)-, inmigrantes y personas mayores.
- El plan de supervisión de atenciones de Línea Madrid.
- Prácticas telemáticas en la plataforma de atención y escuchas.

Este contenido deberá ser ampliado, en particular en el apartado “Servicios de Línea Madrid”, en la medida en que Línea Madrid incorpore a su catálogo de servicios nuevas prestaciones a la ciudadanía, de acuerdo con lo especificado en el apartado “*Modelo de facturación*”.

La duración de la formación inicial para cada gestor de nueva incorporación al servicio no podrá ser inferior a 75 horas.

□ **Formación continua**

La formación continua estará dirigida a todo el personal que preste servicio tanto en la plataforma de atención telefónica 010 como en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía o en el canal telemático, y su objetivo es la asimilación de nuevos conocimientos, procedimientos y análisis de la problemática de las atenciones telefónicas o presenciales, o de nuevos servicios, mejoras o modificaciones de los



actuales, así como el desarrollo de técnicas de mejora de llamadas o servicios concretos.

El adjudicatario habrá de impartir a cada gestor y supervisor o supervisora una formación mínima continua de 20 horas por cada doce meses, que se preferentemente se realizará de forma espaciada a lo largo del año y que contemplará en particular las necesidades formativas ocasionadas por los cambios en el servicio (por ejemplo, por la incorporación de nuevos contenidos o servicios).

No se considerará formación continua la que se pudiera impartir en el marco de las reuniones semanales de equipo realizadas en cada una de las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

□ **Formación para el reciclaje**

La formación para el reciclaje tiene como objetivo la mejora de las habilidades necesarias para el desempeño del puesto y que previamente han sido evaluadas. Se incluirá asimismo formación para el equipo de responsables, formación y calidad. Esta formación podrá realizarse por empresas externas.

Coincidiendo con las auditorías y en función de los resultados de las mismas, se establecerá una sesión de reciclaje de al menos 10 horas por cada doce meses de vigencia del contrato que deberá impartirse para todos y cada uno de los gestores y supervisores. Esta sesión será coordinada por el Responsable de Formación y Calidad.

La formación para el reciclaje incluirá en particular prácticas periódicas en canales (010, oficinas, Internet) distintas a aquel en el que la persona formada preste sus servicios con carácter habitual.

4.1.9. Certificación electrónica del personal

El adjudicatario deberá facilitar a cada uno de sus gestores y otro personal que intervenga directamente en la atención a la ciudadanía, mediante una tarjeta inteligente u otro mecanismo, un certificado electrónico individual admitido por el

Ayuntamiento de Madrid según lo establecido en su sede electrónica (<https://sede.madrid.es>), con la finalidad de permitir su acceso a los sistemas de información relacionados con el servicio que lo requieran.

4.2. Servicios de atención

4.2.1. Lugar de prestación de los servicios

La atención presencial se realizará en:

- Las diferentes sedes de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid del Ayuntamiento de Madrid. Su distribución geográfica inicial se detalla junto con el número máximo de puestos de atención utilizables por el adjudicatario en la propuesta contenida en el *ANEXO V: POSICIONES PARA ATENCIÓN DISPONIBLES EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID*, aunque en todo caso el adjudicatario vendrá obligado a continuar prestando los servicios exigidos por este pliego en caso de cambio de ubicación, siempre dentro del municipio de Madrid y del importe de adjudicación del contrato.

La realización de estas actividades en dependencias municipales se fundamenta en que la ciudadanía de Madrid tiene plenamente identificadas sus localizaciones y están habituados a que muchas de sus gestiones con el Ayuntamiento de Madrid, incluso las informativas como gran parte de las que nos ocupan, se realizan en dependencias propias.

La atención telefónica y telemática se realizarán en:

- La plataforma de atención que habrá de ser provista por el adjudicatario, en los términos indicados en el apartado "*Espacio físico*" del presente pliego.

4.2.2. Horario

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio conforme a los horarios que se establecen a continuación, que podrán ser modificados por los responsables del

Ayuntamiento de Madrid previa notificación a la empresa adjudicataria con un mes de antelación.

El horario de apertura al público de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid es el siguiente:

- 8:30 a 17:00 horas de lunes a jueves no festivos (excepto el mes de agosto).
- 8:30 a 14:00 horas los viernes no festivos, así como lunes a viernes no festivos del mes de agosto y en todo caso en las Oficinas Auxiliares de Atención a la Ciudadanía.

El horario de prestación de los servicios por el adjudicatario en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, salvo excepciones para servicios específicos que pudieran establecerse en los propios protocolos de los mismos, será el siguiente:

- 8:15 a 17:15 horas de lunes a jueves no festivos (excepto el mes agosto).
- 8:15 a 14:15 horas los viernes no festivos, así como lunes a jueves no festivos del mes de agosto y en todo caso en las Oficinas Auxiliares de Atención a la Ciudadanía de Valverde y Aravaca.
- 8:15 a 14:15 horas de lunes a jueves no festivos en agosto.

Para aquellos puestos de atención definidos como mínimos en el apartado 4.3.2 "*Cobertura mínima de puestos en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía*", la puntualidad en la apertura deberá ser absoluta. El servicio seguirá operativo hasta que sea atendida la última persona que accedió a la oficina dentro del horario establecido para la atención al público.

El horario de prestación de los servicios en el teléfono 010-Línea Madrid, incluida la atención a personas con discapacidad auditiva (ver apartado 4.3.17 "*Sistema de atención a la ciudadanía con discapacidad auditiva en 010*" de este documento), será de 24 horas al día, todos los días del año, salvo lo establecido para la atención de llamadas en idiomas extranjeros (ver apartado 4.3.3 "*Idiomas*" de este pliego), así

como otras excepciones para servicios específicos que pudieran establecerse en los propios protocolos de los mismos.

El horario de prestación de los servicios en los canales de atención telemática, incluyendo en particular *@lineamadrid*, será de 24 horas al día, todos los días del año, salvo excepciones para servicios específicos que pudieran establecerse en los propios protocolos de los mismos.

El horario de prestación de servicios de asistencia a navegación de los usuarios del canal web *www.madrid.es* y la Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid, será de 8h a 22h, salvo excepciones para servicios específicos que pudieran establecerse en los propios protocolos de los mismos.

El horario de prestación de servicios de realización de sondeos de opinión se realizará entre las 10h y las 21h de lunes a viernes no festivos.

4.2.3. Servicios extraordinarios (fuera de horario)

La empresa adjudicataria estará obligada, cuando concurren circunstancias excepcionales y previa comunicación con antelación mínima de quince días por el Ayuntamiento de Madrid, a prestar servicios en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid fuera del horario establecido, que tendrán la consideración de "servicios extraordinarios", y cuyo precio unitario se establecerá conforme a lo dispuesto en el apartado 5.4 "*Bandas de precios por servicio*" de este pliego.

4.2.4. Servicios de información y gestiones administrativas a prestar a través de la atención multicanal

El adjudicatario prestará a la ciudadanía, a través de:

- A) **Los canales de atención telefónica y presencial** de Línea Madrid, servicios de información y gestiones administrativas, que incluirán en particular los siguientes:



- ❑ Servicio de información general.
- ❑ Concertación de cita previa (ver www.madrid.es/citaprevia).
- ❑ Avisos y peticiones (alumbrado público, pavimentos, arbolado, mobiliario urbano, plagas, semáforos, parquímetros, bicicleta pública, etc...): registro, información personalizada, clasificación y asignación de entradas recibidas por canales telemáticos u otros y servicios relacionados. Ver www.madrid.es/contactar.
- ❑ Sugerencias y reclamaciones de carácter general y relativo a consumo y otros ámbitos (ver www.madrid.es/contactar).
- ❑ Padrón municipal de habitantes: impresión y entrega de justificantes, consulta padrón, consulta censo electoral y servicios relacionados.
- ❑ Servicios sociales y sanidad: teleasistencia y ayuda social IBI, y otros
- ❑ Servicios educativos: centros abiertos, reservas, altas, pagos.
- ❑ Servicios culturales: Talleres Culturales
- ❑ Servicios de Participación Ciudadana y Transparencia
- ❑ Información personalizada sobre el estado de tramitación de tarjeta azul de transportes.
- ❑ Tasas e impuestos y multas: información personalizada, pago y domiciliación, expedición de recibos y justificantes y servicios relacionados
- ❑ Información personalizada sobre aparcamientos de residentes
- ❑ Multas: información personalizada, pago. Identificación de conductores y servicios relacionados
- ❑ Servicio de Estacionamiento Regulado (SER): consulta, alta, modificación, baja, pago y domiciliación de autorizaciones SER de residentes.
- ❑ Áreas de Prioridad Residencial (APR): consulta, alta, modificación y baja de autorizaciones de acceso para residentes.
- ❑ Bicicleta pública (BiciMAD): alta, modificación y baja de abonos, solicitud de duplicado de tarjeta y servicios relacionados.
- ❑ Encuestas telefónicas (CATI).

A lo largo de la duración del contrato podrán incorporarse nuevos servicios de características similares a los anteriores y cuyo alcance se determinará en función de los criterios fijados en el apartado "5.3 *Determinación de alcance y composición de cada servicio a efectos de facturación*".

La prestación del servicio podrá realizarse con la constitución de equipos especializados para la atención de determinados grupos de servicios, siempre de forma acordada y coordinada entre el adjudicatario y el Ayuntamiento de Madrid.

Todos los servicios se prestarán conforme a los protocolos establecidos a estos efectos en cada caso por el Ayuntamiento de Madrid, que podrá igualmente modificarlos en cualquier momento.

En caso de que en un momento y oficina concretos el tiempo máximo de espera de las personas para la realización de alguna de las gestiones citadas sobrepase los niveles establecidos en los acuerdos de nivel de servicio, el Ayuntamiento podrá atenderlos directamente con su propio personal, sin perjuicio de la aplicación, cuando proceda, de los acuerdos de nivel de servicio correspondientes a efectos de facturación.

Adicionalmente a lo anterior, el personal funcionario de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid podrá realizar **anualmente** hasta un máximo del 5% de las gestiones citadas.

B) **El canal telemático** *@líneamadrid* de twitter y Peticiones de Información y otros en su caso, (SMS, correos electrónico, mensajería instantánea, redes sociales) servicios de **información general** y en el canal *@líneamadrid* además **gestiones administrativas**, que incluirán en particular las siguientes:

- ❑ Avisos y peticiones (alumbrado público, pavimentos, arbolado, mobiliario urbano, plagas, semáforos, parquímetros, bicicleta pública, etc...): registro, información personalizada, clasificación y asignación de entradas recibidas por canales telemáticos u otros y servicios relacionados. (Ver www.madrid.es/contactar).
- ❑ Sugerencias y reclamaciones de carácter general (ver www.madrid.es/contactar)
- ❑ Autorización puntual para acceso a áreas de prioridad residencial (APR)

A lo largo de la duración del contrato podrán incorporarse nuevos servicios de características similares a los anteriores y cuyo alcance se determinará en función de los criterios fijados en el apartado "5.3 *Determinación de alcance y composición de cada servicio a efectos de facturación*".

El adjudicatario vendrá obligado, además de lo anterior, a:

- Colaborar en la realización de pruebas de nuevas aplicaciones, procedimientos o protocolos, así como en la prestación de nuevos servicios a la ciudadanía siempre que sea requerido para ello por el Ayuntamiento de Madrid y que los nuevos servicios sean de naturaleza similar a los citados. Para este fin, deberá realizar, en su caso, las adaptaciones de los sistemas de información provistos por el propio adjudicatario en el marco del contrato que sean precisas.
- Colaborar, en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, en tareas de apoyo a la gestión de la atención a la ciudadanía incluyendo la distribución de material (impresos y otros) a las oficinas, la preparación de carpetas, u otras similares.

4.2.5.Servicio de información general

El servicio de información general de Línea Madrid utilizará como única fuente, para todos los canales de atención (telefónico, presencial, telemático), el sistema de gestión de contenidos del Ayuntamiento de Madrid, al que accederán los gestores a través del sitio denominado "Buscador Línea Madrid"¹.

Antes de proporcionar cualquier información de carácter general a las personas, los gestores accederán sistemáticamente al "Buscador Línea Madrid" y se limitarán a leer el contenido que en él encuentren. Bajo ningún concepto un gestor proporcionará información general sin haber realizado la consulta y lectura citadas, o que no se encuentre en dicho buscador.

Adicionalmente y en los términos del correspondiente protocolo de servicio, el gestor ofrecerá a la persona la posibilidad de remitirle por correo electrónico un enlace con la información solicitada (el envío, en su caso, se anotará en el sistema CRM como "actividad" asociada a la solicitud de servicio correspondiente), y en el canal presencial (oficinas), alternativamente si la persona lo desea el gestor imprimirá la información correspondiente del Buscador Línea Madrid y se la entregará.

¹ <http://www.madrid.es/portal/site/LineaMadrid/>

4.3. Infraestructura y equipamiento físico y lógico

4.3.1. Volumen de Servicios a prestar

El volumen de servicios a prestar en el marco del contrato y conforme al alcance del mismo de acuerdo a lo establecido en el apartado "2 ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR", se estima en un total de anuales, tomando como base los datos de servicios y distribución inicial el **correspondiente al año 2016**, de acuerdo con la siguiente tabla:

Atención telefónica y presencial

	TIPIFICACIÓN 1	TIPIFICACIÓN 2	TIPO FACTURACIÓN	Nº DE SOLICITUDES AÑO BASE
2.016	Administración pública	Participación ciudadana	Personalizado	6.699
2.016	Administración pública	Transparencia	Personalizado	6
2.016	Avisos y peticiones	todos	Personalizado	645.848
2.016	Campañas	todas	Personalizado	10.531
2.016	Censo de locales	Cartel identificativo	General	85
2.016	Cita Previa	Cita Previa	Personalizado	763.966
2.016	Cita Previa	Recordatorio cita	Personalizado	83.265
2.016	Consumo	Consumo	Personalizado	274
2.016	Cultura y ocio	Cursos y talleres culturales	Personalizado	2.853
2.016	Educación	Centros Abiertos	Personalizado	6.839
2.016	Emergencia	Emergencia	General	195
2.016	Identificación electrónica	Consulta Acceso a Carpeta Ciudadano	Personalizado	36
2.016	Información general	todas	General	2.041.038
2.016	Movilidad	APR	Personalizado	109.150
2.016	Movilidad	Bicicleta	Preferente	17.370
2.016	Movilidad	Multas	Personalizado	204.452
2.016	Movilidad	Multas	Preferente	90.271
2.016	Movilidad	SER	Personalizado	13.533
2.016	Movilidad	SER	Preferente	179.373
2.016	Padrón municipal	Consulta censo electoral	Personalizado	10.238
2.016	Padrón municipal	Consulta padrón	Personalizado	28.107
2.016	Padrón municipal	Justificantes empadronamiento	Personalizado	639.302
2.016	Registro	Consulta	Personalizado	18.007
2.016	Sanidad	Exclusión sanitaria	Personalizado	76
2.016	Servicios Sociales	Censo ayuda al refugiado	Personalizado	23
2.016	Servicios Sociales	Teleasistencia	Personalizado	3.522

2.016	Servicios Sociales	Voluntariado	Personalizado	3
2.016	SyR	SyR	Personalizado	31.132
2.016	Tarjeta Azul	Información Solicitud Tarjeta Azul	Personalizado	4.086
2.016	Tasas e impuestos	todos	Preferente	652.450
	TOTAL			5.562.730
	NUEVOS SERVICIOS			Estimación Solicitudes Serv.
	Movilidad	Identificación conductor sanciones de tráfico	Personalizado	70.000
	Movilidad	Información personalizada aparcamiento residentes	Personalizada	10.000

Atención telemática (twitter y PI)

Incluyéndose por primera vez la prestación de servicios telemáticos en el alcance de los servicios a prestar en el presente contrato, se facilitan a continuación los datos de atención a lo largo de 2016 de la cuenta @líneamadrid, deben tenerse en cuenta que dicho dato incluye conversaciones con prestación de servicios generales de información y servicios personalizados de altas de avisos. A lo largo del año 2017 se incorporarán la prestación de dos tipos de servicios personalizados más altas de sugerencias y reclamaciones y alta de autorizaciones puntuales de APR. Se facilita los datos de las peticiones de información solicitadas a través del formulario web disponible en el apartado de Contacto *www.madrid.es*

Datos 2016

	ATENCIÓNES		TIPO FACTURACIÓN	Nº AÑO BASE
2.016	TWITTER		General	46.931
2.016	PETICIONES DE INFORMACIÓN (PI)		Personalizado	3.424

Tipificación y direccionamiento de Avisos

Se incluye por primera vez esta prestación de servicio de recepción tipificación y asignación de Avisos relativos a las incidencias en la vía pública, medio ambiente, movilidad y otros. A lo largo de 2017 se cambiará la aplicación incorporando nueva tecnología para la presentación de avisos a través de app e internet con una clasificación sencilla para la ciudadanía que requerirá de un nivel más detallado de tipificación para su asignación a las unidades administrativas competentes en la materia.

Estimación

	ATENCIONES			Nº solicitudes ESTIMACIÓN
	AVISOS	Tipificación y asignación	General	250.000

Asistencia a la navegación en la web www.madrid.es (incluyendo sede electrónica)

Se incluye por primera vez la prestación de servicio de asistencia a la navegación de la web y sede electrónica. A partir del número de 2.700.000 trámites realizados electrónicamente en 2016 y los datos de servicios de atención facilitados desde la plataforma del 010 de llamadas telefónica con solicitud de ayuda para navegación por la web para búsqueda informativa, se establece una estimación de demanda del servicio de asistencia a la navegación

Estimación

	ATENCIONES			Nº solicitudes ESTIMACIÓN
	Asistencia a la navegación		Personalizada	175.000

Sondeos de opinión

Se incluye por primera vez la prestación del servicio de realización de Sondeos de opinión y no existe histórico de este servicio. Tomando como base el documento sobre criterios y procedimiento para la realización de este servicio que se puede consultar en *ANEXO XI: EXTRACTO PROTOCOLO REALIZACIÓN SONDEOS DE OPINIÓN*; se estima que se podría alcanzar las **10.000 encuestas al año**.

4.3.2. Cobertura mínima de puestos en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Durante todo el horario de prestación de servicios en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid indicado en el apartado 4.2.2 "Horario" de este pliego, y salvo en las oficinas auxiliares de Aravaca, El Pardo y Valverde donde la cobertura podrá limitarse a un único puesto de atención, el adjudicatario deberá cubrir como mínimo:

- Dos puestos de atención directa al público.

En la oficina, excepto en las auxiliares de Aravaca, El Pardo y Valverde deberá permanecer durante todo el horario de servicio sin excepción al menos un empleado de la empresa adjudicataria con categoría de supervisor, que actuará como interlocutor único en cada momento con los responsables municipales de la OAC en la resolución de las posibles incidencias relacionadas con el objeto del contrato que puedan plantearse, sin perjuicio de que dicho supervisor pueda cubrir al tiempo alguno de los puestos señalados en el punto anterior como de prestación obligatoria durante todo el horario de servicio.

El Ayuntamiento podrá exceptuar temporalmente, en función de la demanda, la cobertura de puestos indicada en las oficinas auxiliares de atención a la ciudadanía de Línea Madrid, comunicándolo al adjudicatario con al menos una semana de antelación. Durante el período en que se produzca dicha excepción, no se aplicarán a dichas oficinas auxiliares los acuerdos de nivel de servicio correspondientes a efectos de facturación.

La cobertura de puestos por encima del mínimo indicado anteriormente, hasta el máximo de capacidad física de cada oficina especificado en el "*Anexo V Posiciones para la atención disponibles en las oficinas_*", será decisión del adjudicatario, sin perjuicio de la aplicación estricta de los acuerdos de nivel de servicio establecidos en el apartado "*Control de los servicios*" de este pliego, así como de la obligación del adjudicatario de cumplir sin solución de continuidad todos los requisitos de este pliego, y en particular la presencia constante de una persona designada como "coordinadora"

4.3.3. Idiomas

El adjudicatario vendrá obligado a atender a la ciudadanía directamente en las siguientes lenguas por algunos de sus gestores que las conozcan, así como a interpretar las mismas en las gestiones realizadas por personal funcionario en las oficinas de Línea Madrid cuando sea requerido a estos efectos.

- Inglés y francés:



En el canal 010-Línea Madrid, de lunes a sábado de 8:00 a 22:00 horas, así como los domingos y festivos, de 10:00 a 21:00 horas.

En todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía—excepto las oficinas auxiliares de Aravaca, Valverde y El Pardo—, todos los días de apertura entre las 8:30 y las 14:15 horas.

-
- Árabe, rumano y chino mandarín:

Árabe en al menos 7 Oficinas de Atención a la Ciudadanía, rumano en al menos 8 Oficinas, y chino mandarín en un mínimo de 6 oficinas, durante el horario de 8:30 a 14:15 horas todos los días de apertura. La distribución inicial de estas oficinas se muestra en el "ANEXO VIII: DISTRIBUCIÓN INICIAL DE SERVICIOS DE IDIOMAS (ÁRABE, RUMANO Y CHINO MANDARÍN)", aunque podrá ser variada por los responsables del Ayuntamiento como consecuencia de las necesidades del servicio.

Estos servicios se prestarán a lo largo del periodo de ejecución del contrato conforme a las características del cese de prestación de servicios en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, de acuerdo a lo establecido en el apartado 6.2 "*Plan de cese gradual del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía*" con las siguientes particularidades:

- Idioma inglés y francés:
 - dejará de prestarse para cada oficina en el momento de cese de la prestación de servicios.
- Árabe:
 - en 7 Oficinas: se prestará hasta el 17 de abril de 2020
 - en 6 Oficinas: se prestará desde el 20 de abril hasta el 19 de junio de 2020
 - en 3 Oficinas: desde el 22 de junio de 2020 hasta el 12 marzo de 2021
- Rumano
 - en 8 Oficinas: se prestará hasta el 3 de abril de 2020
 - en 6 Oficinas: se prestará desde el 6 de abril hasta el 19 de junio de 2020
 - en 3 Oficinas: desde el 22 de junio de 2020 hasta el 12 marzo de 2021

- Chino
 - en 6 Oficinas: se prestará hasta el 19 de junio de 2020
 - en 3 Oficinas: desde el 22 de junio de 2020 hasta el 12 marzo de 2021

El adjudicatario establecerá, asimismo, un servicio de apoyo a la atención en otros idiomas, a través de sistema de video llamada, disponible en la plataforma del 010, atendido por alguno de sus gestores que los conozcan, que permitirá dar atención en idiomas a:

- Las Oficinas auxiliares de Aravaca, Valverde y El Pardo en todo el horario de atención al público establecido en el apartado 4.2.2 "Horario" de este pliego.
- Otros canales o servicios que conlleve interacción visual (ej. Asistencia a la navegación).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid a partir del momento del cese gradual de actividad para cada una de las oficinas, conforme se recoge en el apartado 6.2 *Plan de cese gradual del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.*

Este servicio de apoyo se prestará para todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, durante todo el horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.2 "*Horario*" de este pliego y hasta el final del periodo de ejecución del contrato

4.3.4. Lengua de signos española

(Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconoce las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas).

El adjudicatario ofrecerá atención en lengua de signos por alguno de sus gestores que lo conozca, en todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, durante todo el

horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.2 "*Horario*" de este pliego.

El adjudicatario establecerá también un **servicio de apoyo** a la atención en lenguaje de signos a través de sistema de video-interpretación, disponible en la plataforma del 010, para facilitar la atención en lengua de signos a:

- ❑ Las Oficinas auxiliares de Aravaca, Valverde y El Pardo en todo el horario de atención al público establecido en el apartado 4.2.2 "Horario" de este pliego.
- ❑ Otros canales o servicios que conlleve interacción visual (ej. Asistencia a la navegación).
- ❑ Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid a partir del momento del cese gradual de actividad para cada una de las oficinas, conforme se recoge en el apartado *Plan de cese gradual del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía*.

Este servicio de apoyo se prestará para todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, durante todo el horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.2 "*Horario*" de este pliego y hasta el final del periodo de ejecución del contrato

4.3.5. Identificación ante la ciudadanía

Todas las personas que, por cuenta del adjudicatario, atiendan directamente a la ciudadanía en el teléfono 010-Línea Madrid deberán identificarse con su nombre y primer apellido al inicio de la conversación y en cualquier momento que su interlocutor lo requiera.

Todas las personas que, por cuenta del adjudicatario, atiendan directamente a las personas en *@lineamadrid* y otros canales de atención telemática de Línea Madrid deberán identificarse con su nombre y primer apellido en cualquier momento que su interlocutor lo requiera.

Todas las personas que, por cuenta del adjudicatario, atiendan directamente en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid deberán portar, prendido en su ropa y de tal forma que el ciudadano o ciudadana pueda leerlo desde una distancia prudencial, un distintivo conteniendo su nombre y primer apellido, su función de "gestor de atención" o "supervisor" de los servicios prestados por el adjudicatario en la Oficina, y los idiomas adicionales al español en los que esté habilitado para atender. La identificación de las personas que ejerzan la función de supervisión debe realizarse mediante una tarjeta de color diferente.

Tales distintivos serán provistos a su personal por el adjudicatario, previa aprobación de su formato por el Ayuntamiento de Madrid, y sólo tendrán validez a efectos de identificación dentro de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.

4.3.6. Emisión y devolución de contactos

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento la posibilidad de emitir contactos (llamadas salientes, correos electrónicos, mensajes directos en Twitter u otros canales). Los horarios de emisión habrán de ser en todo caso aprobados previamente por el responsable del contrato para evitar molestias innecesarias a la ciudadanía.

Igualmente, el adjudicatario implantará un servicio de "devolución de contactos" que ofrecerá a la ciudadanía cuando por cuestiones operativas de cualquier naturaleza (dimensionamiento insuficiente para atender la demanda en un momento concreto, incidencias en las aplicaciones informáticas, realización de pruebas de contingencia, cierre imprevisto de una oficina como consecuencia de un siniestro, o cualquier otra) resulte imposible completar los servicios solicitados por el mismo.

En este caso, anotará en el sistema CRM cada devolución de contacto pendiente, y emitirá posteriormente la correspondiente llamada, mensaje de correo electrónico o equivalente para completar el servicio solicitado por la persona y en el horario aproximado que éste hubiera indicado como preferente, dejando igualmente constancia en el CRM del resultado de dicha gestión.

4.3.7. Espacio físico

La prestación por personal especializado en call center de los servicios necesarios para la atención del teléfono 010, canales de atención telemática y otras prestaciones definidas en el presente pliego, con excepción de los desarrollados en las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid, deberá realizarse en un espacio físico que al efecto aporte el adjudicatario, debiendo dotarlo de todas las funcionalidades precisas para afrontar el volumen de trabajo establecido.

El espacio que con dicho fin aporte el adjudicatario deberá dedicarse exclusivamente a la prestación del servicio de atención personalizada de Línea Madrid, sin que pueda utilizarse, ni siquiera parcialmente, para la prestación de otro servicio distinto del previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, sin perjuicio de la posibilidad de ubicarlo, con la separación precisa -incluyendo un control de accesos diferenciado- que deberá ser aprobada por la administración contratante, en el marco de un edificio donde puedan situarse otros servicios similares.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al responsable de la ejecución del contrato, con una antelación mínima de 48 horas, toda visita programada para mostrar el funcionamiento de la plataforma 010, a personas ajenas a la prestación del servicio objeto del contrato, debiendo garantizar en el desarrollo de dicha visita, la confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información.

Capacidad

La plataforma de atención de la empresa adjudicataria deberá tener una capacidad mínima de 180 puestos de gestor para atención y 15 puestos de supervisión, para dar cobertura a la atención telefónica, telemática y asistencia a la navegación por la web municipal, además de los servicios de tipificación y asignación de avisos y los sondeos de opinión, todos ellos plenamente dotados del equipamiento indicado en este pliego.

Debe asimismo estar dotada de espacio suficiente para albergar los despachos del responsable del proyecto más los responsables de canal, junto con los puestos de todo el equipo de trabajo indicado en el apartado 4.1.6. "*Organigrama*" de este pliego.

Debe igualmente estar preparada para asumir un aumento significativo de las atenciones demandadas a través de los distintos canales, tanto de forma permanente debido a un aumento de la demanda de los servicios, como durante unos periodos limitados, causados por campañas puntuales.

Los tiempos medios de atención registrados y otros datos, se incorporan a este documento como "ANEXO VII: PARÁMETROS DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO 010 LÍNEA MADRID DESDE ENERO DE 2016 A DICIEMBRE 2016"

Ubicación

Dadas las características de la prestación del servicio en la plataforma del 010, ésta se ubicará en el municipio de Madrid, y ello motivado por lo siguiente:

- a) Conforme se detalla en el apartado "Servicios de información y gestiones administrativas a prestar a través de la atención multicanal" de este PPT, en los canales de Línea Madrid se prestarán más de 20 tipos de trámites administrativos distintos y con un alto volumen de demanda, estimándose ésta en más 4 millones de servicios anuales en el canal telefónico.
- b) La actual conexión a las 28 aplicaciones corporativas municipales en uso, ANEXO XII: APLICACIONES INFORMÁTICAS, se realizan a través del entorno de la Red de Área Local del Ayuntamiento de Madrid (Local Area Network, LAN), que da servicio a las sedes municipales. El acceso a esas aplicaciones y su funcionamiento sólo han sido probados plenamente desde este entorno, por lo que no puede garantizarse que las condiciones de acceso fueran las adecuadas en caso de que la distancia o con ello la latencia de los enlaces de comunicaciones fuesen sustancialmente mayores. Esta latencia puede ocasionar lentitud en el acceso a dichas aplicaciones, que no están pensadas para redes de ámbito extenso.
- c) La necesaria integración e interconexión entre los diferentes canales telemático, presencial y telefónico, teniendo en cuenta que desde el canal telefónico y presencial se prestan los mismos Servicios (Información y Gestiones administrativas), integración que resulta imprescindible y que a nivel tecnológico se realiza a través de la aplicación única de relación con la



ciudadanía (CRM), cuyas características se recogen en el apartado *Sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM)* de este pliego.

- d) El plan de aseguramiento de calidad y el desarrollo de la formación continua tanto del personal de la empresa como del personal funcionario que implica que todos los clientes internos del Ayuntamiento reciban presentación del servicio que se presta en el canal telefónico con visita a la misma, así como al personal funcionario de nueva incorporación. Periódicamente, para mantener el conocimiento y coordinación entre los canales presencial y telefónico, se realizan reuniones en la plataforma entre responsables de ambos canales por una parte de la empresa y por otro del personal funcionario.
- e) La gran diversidad de gestiones y trámites administrativos que se prestarán a través de todos los canales, incluido el canal telefónico, hace necesario que la supervisión y control del servicio prestado por la empresa adjudicataria en la plataforma del 010, sea realizado de forma continua por los servicios adscritos a la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio y del resto de requisitos mínimos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

En base a todo lo anterior, la plataforma de atención de la empresa adjudicataria deberá estar ubicada en el término municipal de Madrid, con fácil acceso a vías de comunicación y medios de transporte público y con suficientes medios de telecomunicaciones para el cumplimiento de las exigencias contenidas en este Pliego.

El adjudicatario no podrá variar su ubicación sin el consentimiento expreso del Ayuntamiento. La prestación del servicio desde lugar diferente sin consentimiento del Ayuntamiento podrá dar lugar a la resolución del contrato, sin perjuicio de la posibilidad de que el plan de contingencia contemple la atención coyuntural del servicio desde otras ubicaciones en caso de desbordamiento u otros.

Acondicionamiento y mantenimiento

El adjudicatario deberá cumplir con la normativa urbanística aplicable al espacio físico para la ejecución de las obras de acondicionamiento del mismo, (consultar en

particular *www.madrid.es/licencias*), todo ello en los plazos necesarios con objeto de cumplir con las fechas previstas para la puesta en marcha del servicio en los términos indicados en el presente pliego.

Se deberán cumplir las condiciones óptimas en materia de accesibilidad universal y supresión de barreras arquitectónicas, que serán **obligatorias para el adjudicatario** de acuerdo con los criterios de la norma UNE 170001-1:2007- Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: requisitos DALCO (deambulación, aprehensión, localización y comunicación).

En caso de que fueran necesarios, el adjudicatario deberá tramitar ante la Administración municipal o autonómica todas las licencias necesarias tanto para la realización de las obras de acondicionamiento e implantación de la actividad y reforma como para la legalización de las infraestructuras e instalaciones, teniendo en cuenta los plazos establecidos para la efectiva puesta en funcionamiento del 010.

En el Programa de Trabajo actualizado que el adjudicatario debe presentar en el plaza de quince días tras la formalización del contrato (ver apartado *Programa de Ejecución de los trabajos*) se incluirá un proyecto de implantación de la actividad, en el que se defina la obra de reforma necesaria, en su caso, para dotar al espacio disponible de las características de infraestructura y material necesario para la prestación del servicio de Línea Madrid, así como de las condiciones óptimas en materia de accesibilidad universal y supresión de barreras arquitectónicas; y con la definición del espacio y los equipos necesarios para su funcionamiento así como su correspondiente distribución.

El acondicionamiento de las instalaciones para la puesta en marcha del servicio conforme se define en las fases de trabajo debe realizarse en el plazo máximo de 3 meses desde la firma del contrato.

Una vez realizadas las obras de acondicionamiento del edificio, será por cuenta del adjudicatario la realización de los trabajos necesarios para el correcto mantenimiento del espacio en el que esté ubicado Línea Madrid, así como los servicios básicos de las instalaciones tales como la limpieza, luz, agua, calefacción y seguridad.

Señalética

El adjudicatario presentará una propuesta de señalética de las instalaciones.

4.3.8.Mobiliario

El adjudicatario deberá instalar todo el mobiliario necesario para la puesta en marcha y correcto funcionamiento del servicio en la plataforma de atención.

No obstante, las instalaciones físicas de distribución de la plataforma deben cubrir unos requisitos mínimos que se detallan a continuación:

Gestores

- ❑ Las dimensiones de las mesas serán de un tamaño mínimo de 1.20 x 1.00 m, acomodándose a las prestaciones que deban realizarse desde cada puesto.
- ❑ Cada mesa tendrá una cajonera para efectos personales del gestor.
- ❑ Cada puesto de gestor deberá tener un sistema que le permita colocar notas de última hora, recordatorio de claves, etc.

Supervisor

- ❑ Los puestos de supervisor se colocarán de forma separada de los puestos de gestores.
- ❑ La supervisión dispondrá al menos de ordenador personal, cuenta de correo electrónico, estanterías, cajones para efectos personales y armarios con llaves para documentación reservada.

Equipo de formación y calidad y equipo técnico



- ❑ El equipo de formación y calidad y equipo técnico dispondrán de puestos de trabajo y se colocarán de forma separada de los puestos de gestores.
- ❑ Dispondrá al menos de ordenador personal, cuenta de correo electrónico, estanterías, cajones para efectos personales y armarios con llaves para documentación reservada.

Entorno de formación

El espacio aportado por el adjudicatario deberá disponer de una sala de formación de uso exclusivo para Línea Madrid con las condiciones y con la infraestructura que se indican en los párrafos siguientes. Dicho entorno de formación deberá estar acondicionado y disponible para su utilización con la antelación suficiente para poder cumplir con los requisitos de formación previstos en el Plan de Transición.

- ❑ La sala de formación tendrá una dimensión que permita como mínimo la formación simultánea de 30 puestos, cada uno de ellos con su correspondiente mesa y ordenador personal, los cuales estarán conectados a las aplicaciones municipales (entorno de formación) y con un puesto de profesor con capacidades multimedia. Además, se deberá disponer de un espacio mínimo para, al menos, 10 sillas adicionales que permitan escribir y tomar apuntes de forma adecuada así como espacios adecuados para el ponente.
- ❑ Se deberá disponer como mínimo de:
 - Herramientas y equipos de proyección para la formación multimedia.
 - Material audiovisual: transparencias, diapositivas.
 - Texto de material de consulta.
 - Planos, mapas y manuales de actuación.
 - Terminales informáticos.
 - Dispositivos y/o material para la evaluación de la acción formativa.

Todos los puestos dispondrán de acceso a Internet y, de modo aleatorio, al audio y vídeo (grabación de la interacción en pantalla realizada por el gestor) de atenciones realizadas en la plataforma.

4.3.9. Equipamiento informático y de telecomunicaciones de cada puesto

El adjudicatario deberá dotar a cada **puesto de la plataforma telefónica y telemática** con el siguiente equipamiento mínimo:

- Un ordenador personal con las siguientes características:
 - Pantalla: TFT de 19 pulgadas o superior.
 - Procesador: 8 núcleos de 64 bits, 3,2 GHz, caché de nivel 2 de 16 MB, o superior
 - Memoria: 16 GB de RAM.
 - Disco duro de al menos 500 Gb de capacidad de almacenamiento.
 - En todo caso el adjudicatario debe asegurar la suficiencia de recursos del puesto de trabajo a lo largo de la vida del contrato en términos de memoria RAM, almacenamiento en disco y potencia de procesador para que todas las aplicaciones pertinentes puedan ejecutarse sin ningún contratiempo.
 - Conexiones: Tarjeta de red 10/100/1000 Mbps
 - Audio: tarjeta de audio que permita la interacción del gestor con el software del centro de llamadas en caso de implantarse una tecnología que así lo requiera.
 - Medios de lectura y grabación de datos: En ningún caso deben disponer de disqueteras, grabadoras de CD o DVD o cualquier otro medio que pudiera permitir la grabación de datos, o dichas funciones deben estar deshabilitadas. Asimismo, deben estar deshabilitados los puertos USB.
 - Software: Software de base de acuerdo con los estándares de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) que se especifican a continuación referido a los puestos de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
 - Software antivirus –bajo los mismos estándares del Ayuntamiento de Madrid en cuanto política de instalación y seguridad- y cortafuegos. El adjudicatario está obligado a actualizar el antivirus en sus PCs automáticamente y con la periodicidad mínima fijada por IAM en sus estándares de seguridad (actualmente, en los PCs del Ayuntamiento se actualiza cada 6 horas).



- ❑ El adjudicatario deberá proveer todas las licencias necesarias para la correcta operación de los ordenadores. Deberá igualmente tener en cuenta las actualizaciones acometidas por el Ayuntamiento de Madrid y realizar los ajustes necesarios en los ordenadores provistos por él para ceñirse a los nuevos estándares definidos por el Ayuntamiento a lo largo del desarrollo del contrato. Se dotarán de los medios a fin de que todo el software de base pueda ser actualizado conforme requerimiento de IAM.
- ❑ A lo largo de la vida del contrato, el Ayuntamiento podrá requerir una sola vez la actualización del sistema operativo (actualmente Windows 7) y software de productividad (Microsoft Office 2013) de todo el equipamiento, conforme a la evolución de sus estándares y un máximo de dos actualizaciones de cada producto en caso de prórroga del contrato.
- ❑ Por ello, y por razones de compatibilidad, el adjudicatario deberá asegurar la viabilidad de la actualización tecnológica cuando ésta se produzca a productos que supongan evolución tecnológica de los anteriores dentro del mismo fabricante, en términos de equipamiento físico (puesto de trabajo y resto de elementos como impresoras, escáneres, y “drivers” asociados, etc.), y software de base (sistema operativo y software de productividad),
- ❑ En lo referente a aquellas aplicaciones de usuario tanto comerciales como desarrolladas en el contexto del presente contrato, el adjudicatario asegurará la independencia absoluta de las mismas con respecto al sistema operativo, al tipo y versión del software de productividad, y en los casos aplicables con respecto a la versión de navegador utilizado.
- ❑ Por todo ello, el adjudicatario se asegurará de que todas las aplicaciones de usuario serán necesariamente compatibles con la evolución prevista de la plataforma.
- ❑ Otros: ratón, teclado, terminales telefónicos y auriculares.

Todo el equipamiento principal que se suministre (monitor y unidad central del puesto de trabajo) deberá estar en posesión de alguna certificación estándar de mercado (TCO, Energy Star, Epeat o similar), y complementar esta certificación con

herramientas que permitan la aplicación de políticas de apagado, hibernación, suspensión, etc.

El adjudicatario deberá sustituir completamente todo el equipamiento informático relativo al puesto de trabajo, es decir, monitor, unidad central de proceso, y cualquier otro periférico y de telecomunicaciones utilizado a lo largo del alcance del contrato por otro totalmente nuevo desde su sustitución integral posterior, si es que se ha producido por avería de los mismos-, garantizando en todo momento la correcta funcionalidad de todos los puestos de trabajo.

Puestos de las Oficinas de Atención al Ciudadano

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, el Ayuntamiento proporcionará para todos los puestos todos los elementos necesarios incluyendo CPU, monitor, impresoras láser, de tarjetas, de etiquetas y escáneres necesarios, tal y como se define en los puntos siguientes. En cuanto al software, cada puesto de trabajo irá maquetado con la imagen estándar de puesto de trabajo de OAC, que fundamentalmente se compone, a fecha marzo de 2017 de los siguientes elementos:

Licencia Windows 7	KMS
Sistema Operativo	Windows 7 32 bits
Service Pack del Sistema Operativo	Service Pack 1
Actualizaciones del S.O.	dic-15
Internet Explorer	11
Paquete de Compatibilidad para 2007 Office System	12.0.6021.5000
Microsoft Office 2013 Standard	15.0.4569.1506
Access RunTime 2013	15.0.4569.1506
Licencia Office	KMS
Adobe Acrobat Reader DC	15.0.010.20056
DNie	11.1.0
FNMT-RCM Instalable módulo criptográfico Ceres	4.0.0
Java VM	1.7.71
Microsoft SilverLight	5.1.40728.0
PDF Creator	2.1.1
GIMP	2.8.14
Adobe Flash Player 20 Active X	2.0.0.228
Adobe Flash Player 20 NAPI	2.0.0.235
VLC Media Player	2.2.1
Mozilla Firefox	feb-00
7Zip	15.12



Citrix Receiver	13.1.0.89
Roxio Creator Business	10.1
LibreOffice	4.4.6.3
Iseries Access para Windows	5 Release 4
Capicom	2.1.0.2
IBM Personal Comunications	5.0
Microsoft .NET Framework	4.5.50938
Registro Ocx Sep-2014	2.0.0.156
Sophos Antivirus	10.3.15

La versión de estos elementos se evolucionará a lo largo de la duración del contrato con la planificación y homologación correspondiente por parte del IAM.

Además de la maqueta estándar, el puesto llevará instalado los siguientes elementos de la categoría "Drivers y otros": Escáner Brother ADS-2100), Webcam Fwink:), Impresora EPSON AL-M300DN, Impresora Lexmark 2490, Drivers Pinpad, Gestor de Esperas -Qmatic-. Impresora de tarjeta (CEBRA) u otros cualesquiera que sustituyan a los anteriores.

4.3.10. Infraestructura para la gestión de la atención

La empresa adjudicataria del contrato a que se refiere este pliego deberá aportar todas las licencias necesarias, incluyendo su mantenimiento, para la correcta prestación de los servicios solicitados en las condiciones descritas en este documento, o en cualquier otro documento relacionado con el contrato al que se refiere, por la duración del contrato, incluyendo las posibles prórrogas. Esta misma obligación se aplicará a la infraestructura física.

Están explícitamente excluidos de la obligación anterior los puestos de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y su software básico: Sistema operativo, Software de Colaboración, Software Antivirus y CAL de Microsoft necesarias para el acceso a servicios del Ayuntamiento.

Toda la infraestructura física y lógica deberá instalarse a las últimas versiones y revisiones disponibles en el momento de inicio del contrato.

Sin perjuicio de lo establecido en otros apartados de este pliego, el adjudicatario para la prestación del servicio, vendrá obligado a dotar del siguiente equipamiento físico y lógico:

Plataforma de atención telefónica y telemática

- **Un equipo de distribución de llamadas (ACD)**, dotado de herramientas de gestión de llamadas que permitan el control de los servicios.

Deberá disponer de un enlace de tipo Trunk SIP con capacidad de al menos 30 canales para conectarse con el procesador de llamadas CUCM (Cisco Unified Communications Manager) del Ayuntamiento de Madrid, actualmente en versión 10.5 y próximamente en la 11.x.

El adjudicatario pondrá a disposición de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, e instalará en sus servicios centrales sitios en la calle Cartagena 178, dos puestos y dos licencias de supervisión para la monitorización de la plataforma que, entre otros extremos, permitan un control remoto del ACD, incluyendo las capacidades de proveer información sobre la actividad del centro de atención en tiempo real, fácilmente accesible, fácil de exportar, completa y fiable; escucha silenciosa y visualización de la navegación realizada por los gestores.

- **Equipamiento IVR/VRU** para la atención automática de llamadas mediante el uso de reconocimiento de voz en lenguaje natural que facilite la atención a través de “pregunta abierta”, menús de opciones, flujos condicionados, etc.
- **Equipamiento para la grabación de atenciones** (llamadas realizadas al teléfono 010, conversaciones en Twitter o por mensajería instantánea u otras) integrado con el resto de la infraestructura (y en particular con el sistema CRM) de modo que la grabación se ponga en marcha automáticamente en aquellos servicios para los que así se establezca, incluyendo todos aquellos que conlleve transacción de pago, sea a través de domiciliación bancaria o de pago con tarjeta, u otros servicios cuya tramitación errónea pueda generar un perjuicio para el ciudadano o ciudadana. Debe tener una capacidad de grabación como mínimo de 100 llamadas simultáneas.



- ❑ **Equipamiento CTI multicanal** para la integración de los componentes telefónicos, y en particular de la ACD, redes sociales, mensajería instantánea, atención de correo electrónico y otros canales con los elementos informáticos de la infraestructura, y en particular con el sistema CRM, certificado por el fabricante de este último.
- ❑ **Un sistema específico de gestión de atención en redes sociales** (atención al cliente en redes sociales y "Social Media CRM"), basado en una herramienta estándar de mercado como Chrysalis, Oracle Social CRM, Salesforce o equivalente, que deberá integrarse con el sistema CRM de Línea Madrid, conforme a lo establecido en el apartado "4.3.12. *Sistema de gestión de la atención en redes sociales (SRM)*"
- ❑ **Sistema para la asistencia en la navegación** en la web *www.madrid.es* y sede electrónica, orientado a resolver en línea los problemas de navegación y tramitación electrónica a través de la interacción en tiempo real con el usuario a través de sistemas de chat online o de video-llamada.
- ❑ **Sistema para la gestión de encuestas** y sondeos de opinión sobre un módulo de Encuestas basado en tecnología CATI "Computer Assisted Telephone Interviewing", que permita la creación, distribución y análisis de encuestas

Atención en todos los canales

- ❑ **Sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM)**, conforme a lo establecido en el apartado "4.3.15 *Sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM)*".
- ❑ **Sistema para el apoyo a la atención en idiomas y lenguaje de signos** en todas las oficinas de atención a la ciudadanía desde la plataforma telefónica en tiempo real con el soporte tecnológico de sistemas de video-llamada e interpretación.
- ❑ **Sistema automático de facturación**, conforme a lo establecido en el apartado "4.3.18 *Sistema automático de facturación*".



- ❑ **Un sistema analítico** basado en herramientas estándar de generación de informes y *Business Intelligence*, conforme a lo establecido en el apartado "4.3.19 Sistema analítico ("business intelligence")", con las que se puedan realizar la elaboración de reportes estándar y personalizados, y análisis interactivos, relativos a los principales parámetros y dimensiones del servicio (atenciones, llamadas, actividades, costes, etc...).
- ❑ **Sistema de encuesta continua de satisfacción** a través del cual la ciudadanía pueda expresar su opinión de satisfacción con el servicio recibido tras la atención recibida por parte de los gestores externos tanto en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid como en el canal 010-Línea Madrid

4.3.11. Características de la plataforma de atención de llamadas

La plataforma que preste el servicio de gestión de llamadas y atenciones telemáticas que deberá basarse en protocolos TCP/IP y SIP, debe contar con las siguientes características técnicas:

Características de gestión de llamadas e integración multicanal

- ❑ Identificar y conectar una llamada entrante al primer gestor disponible según la política de asignación seleccionada (ACD).
- ❑ Posibilidad de gestión de llamadas por prioridad, encaminamiento inteligente de llamadas, gestión de gestores por competencias (servicios, idiomas, canales, etc.).
- ❑ Poner en la cola de espera la llamada entrante en caso de no existir gestores disponibles para atenderla, cada una con una locución.
- ❑ Mantener informado al llamante sobre el tiempo de espera y ofrecer opciones en caso de haber un tiempo significativo de espera para que la llamada sea asignada. Estas opciones incluyen acceder a un autoservicio o pedir que el primer gestor disponible le devuelva la llamada conforme a lo indicado en el siguiente punto.



- ❑ En caso de que el tiempo de espera estimado para una llamada entrante exceda del tiempo máximo de espera que se indique por el Ayuntamiento, ofrecer a través de un mecanismo automático la devolución de la llamada (emisión), bien al propio número llamante, o bien al número indicado por la persona, que tendrá lugar en todo caso durante el mismo día, o alternativamente rechazar la llamada. A estos efectos, el sistema deberá gestionar la capacidad máxima de emisión (devolución) diaria de llamadas, de forma que una vez superada ésta no se ofrezca la devolución de llamada en un plazo que no se va a poder cumplir.
- ❑ Capacidad para apoyo telefónico en llamadas transferidas a otros servicios (ej. Bicimad, etc.)
- ❑ Asegurar una distribución equitativa de llamadas a los gestores y llevar log de la misma para poder verificar que efectivamente la equidad se ha cumplido
- ❑ Integración multicanal: voz, teléfono móvil, Clientes WebRTC, SMS, redes sociales, mensajería instantánea, correo electrónico, etc., con capacidad para sacar estadísticas integradas y disgregadas.
- ❑ Debe ser altamente fiable (el tiempo de indisponibilidad del sistema será inferior al 0.01% calculado mensualmente), para lo cual deberá proveer un alto grado de redundancia (tanto geográfica como funcional), minimizando al máximo posible los tiempos de caída del sistema. Durante la indisponibilidad del servicio no se podrá facturar por ningún concepto, Cada minuto de indisponibilidad que supere ese límite supondrá una penalización equivalente al doble de lo que se facturaría de estar operativo.
- ❑ Capacidad de generar contactos salientes de forma automática o con intervención de un gestor.
- ❑ Capacidad de realizar encuestas automáticas de valoración de la calidad una vez que la atención ha sido finalizada por un gestor. Los resultados de estas encuestas deberán ser almacenados en el sistema y deberán ser reportados en el momento en que el Director de proyecto designado por el Ayuntamiento de Madrid lo considere necesario. Asimismo se deberá asegurar la invariabilidad e inviolabilidad de dichos resultados, siendo auditables, en todo momento, por el personal municipal responsable del servicio.



- ❑ Capacidad de realizar encuestas telefónicas (CATI: *Computer Assisted Telephone Interviewing*)
- ❑ Capacidad de grabación de atenciones (llamadas, conversaciones en redes sociales o mensajería instantánea, etc...), con un mínimo de 80 canales simultáneos
- ❑ Capacidad de creación de mensajes y menús interactivos en caso de implantarse una campaña informativa puntual.
- ❑ Capacidad de envío de información por SMS, correo electrónico o redes sociales al ciudadano o ciudadana directamente o a través de la interfaz con los correspondientes sistemas del Ayuntamiento de Madrid (ver apartado "*Sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM)*" de este pliego).
- ❑ Debe ser escalable, por lo que el aumento de número de puestos de atención y canales de comunicaciones deberá ser de fácil y rápida configuración, sin tener que alterar la operativa de los puestos que ya estén funcionando.
- ❑ Deberá facilitar la gestión de usuarios y gestores, brindando una interfaz gráfica amigable e interactiva, en la cual se puedan definir flujos automáticos de llamadas, asignación de gestores, control del servicio, visualización gráfica del estado de los gestores, etc.
- ❑ Capacidad de atención de personas con discapacidad auditiva a través de mecanismos como la mensajería instantánea, la videointerpretación en tiempo real en lengua de signos u otros alternativos.
- ❑ Los teléfonos de gestor deberán ser ergonómicos, programables y deberán contar con las características necesarias para que la gestión de la llamada sea lo más eficiente posible, minimizando los tiempos para la apertura y cierre de la sesión por el gestor, asignación del estado del gestor, etc.
- ❑ Disponibilidad de puestos de atención telefónica, disponibles en diversas dependencias municipales. A través de la disposición de un teléfono el cual, sin necesidad de marcar ningún número. conectará directamente al 010-Línea Madrid Además, las llamadas recibidas desde estos dispositivos se atenderán con prioridad, de modo que, aunque exista saturación en el servicio en ese momento, serán atendidas inmediatamente por el primer gestor que quede libre. Consultar

número de puestos disponibles en el *ANEXO XIII: RELACIÓN DE PUESTOS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DISPONIBLES EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES*

Capacidades de supervisión y emisión de informes:

- Capacidades de supervisión que incluyan escucha de llamadas u otras atenciones y visualización del manejo de pantallas realizado por el gestor, intervención del supervisor en la interacción atendida por el gestor, desvío o transferencia de llamadas u otras atenciones, etc.
- Proveer información sobre la actividad del centro de atención en tiempo real, fácilmente accesible, fácil de exportar, completa y fiable, incluyendo en particular la necesaria para la determinación, en el marco del sistema de facturación automática, de los valores precisos para la aplicación de los acuerdos de nivel de servicio.
- Almacenar información histórica sobre el tráfico de llamadas u otros contactos, comportamiento del llamante, rendimiento del gestor, etc.

4.3.12.Sistema de gestión de la atención en redes sociales (SRM)

En la actualidad, la atención en el perfil @lineamadrid de la red social Twitter se realiza desde el propio sistema CRM, a través de una integración directa entre ambos, que presenta diversos inconvenientes.

El adjudicatario proveerá de un sistema específico de gestión de atención en redes sociales (atención al cliente en redes sociales y "Social Media CRM"), basado en una herramienta estándar de mercado como Chrysalis, Oracle Social CRM, Salesforce o equivalente, que deberá integrar con el sistema CRM de Línea Madrid.

El sistema debe permitir ofrecer un adecuado servicio de atención a la ciudadanía, con capacidad para publicación de contenidos tanto de forma pública como privada, con capacidad para interactuar con la comunidad de usuarios seguidores y potenciales, estableciendo relaciones significativas con la misma, pudiendo, en su caso, considerar sectores de audiencia concretos por ubicación, idiomas, datos demográficos, etc.

Requisitos:

Permitirá monitorizar las conversaciones completas con acceso a todos los archivos multimedia asociados y antecedentes, y responder a las cuestiones planteadas, y demandas de servicio asociadas a mensajes directos y otros que puedan publicarse en Twitter sin hacer referencia específica a @lineamadrid. Igualmente permitirá registrar, una vez transcurrido un plazo mínimo de 24 horas desde el último tuit, los servicios prestados en el sistema CRM Línea Madrid a efectos de seguimiento y facturación.

Deberá contar con medidas de identificación, seguridad y perfilado adecuadas de forma que sea posible la identificación de los usuarios publicadores de contenidos, generadores de contenidos y administradores. Así mismo permitirá éstos gestionar las operaciones en redes sociales municipales sin necesidad de conocer los parámetros de conexión e identificación a dichas cuentas.

Permitirá la búsqueda de cuentas fraudulentas o no autorizadas, publicaciones no deseables y programas malignos (malware), con posibilidad de identificar dónde y cuándo se ha detectado cualquier actividad sospechosa.

En particular, permitirá identificar aquellos tuits dirigidos a @lineamadrid a los que, en atención a los criterios de prestación del servicio definidos (por ejemplo, aquellos que contengan insultos) no proceda contestar.

Como requerimientos funcionales deberá contar con un diseño de escritorio que permita conocer de forma gráfica e intuitiva toda la actividad en redes, junto con la posibilidad de organizar los mensajes de los usuarios en listas, creación de grupos de trabajo, filtrar los mensajes en función de su índice de influencia, la programación de envío de mensajes y la posibilidad de añadir parámetros específicos a las urls acortadas para utilizar posteriormente en herramientas de analítica web.

Dispondrá de capacidad de envío y recepción de alertas de seguridad en tiempo real.

Permitirá el uso de filtros para organizar y archivar los mensajes, así como preparar las auditorías necesarias.

El sistema permitirá generar la información precisa a efectos de seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio y facturación conforme a lo establecido en este pliego.

El adjudicatario pondrá a disposición de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, e instalará si es preciso en sus servicios centrales sitios en la calle Cartagena 178, no menos de 8 licencias de supervisión de la citada herramienta para la monitorización completa y en tiempo real de la atención en @lineamadrid.

4.3.13.Sistema de gestión de asistencia a la navegación por la web (www.madrid.es) y la sede electrónica

En la actualidad no se dispone de un servicio de soporte a la navegación con un modelo de interacción tipo chat en tiempo real. Desde el teléfono 010 se ofrece ciertos niveles de servicio de soporte a la navegación, realizándose ésta a través de llamada telefónica, e indicando verbalmente el interesado su demanda de información.

El sistema que se requiere debe estar orientado a resolver en línea los problemas de navegación y tramitación electrónica a través de la interacción en tiempo real con el usuario a través de sistemas de chat online o de video-llamada privada que deberá estar integrado con el sistema CRM de Línea Madrid.

Requisitos:

El sistema integrado en CRM, debe estarlo también con el sistema de gestión de la plataforma telefónica y telemática del 010, de tal forma que las "llamadas" de atención que se produzcan desde la WEB, con el cliente WebRTC, el ACD debe poder conocer si el gestor está o no disponible, y facilitar en su caso mensaje de unos minutos de espera y contabilizar estas "llamadas" conjuntamente a las que se realicen por telefonía tradicional.

Debe poder ser escalable y contar con diferentes perfiles.

El sistema debe ser accesible, por un parte desde cualquier página del portal municipal o la sede electrónica y por otra a través de cualquier dispositivo

El sistema permitirá generar la información precisa a efectos de seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio y facturación conforme a lo establecido en este pliego.

El adjudicatario pondrá a disposición de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, e instalará si es preciso en sus servicios centrales sitios en la calle Cartagena 178, no menos de 8 licencias de supervisión de la citada herramienta para la monitorización completa y en tiempo real de la atención.

4.3.14.Sistema para la gestión de encuestas y sondeos de opinión

En la plataforma telefónica se dispondrá de un módulo de Encuestas basado en tecnología CATI "Computer Assisted Telephone Interviewing", que permita la creación, distribución y análisis de todo tipo de encuestas.

Requisitos

Debe ser un módulo programable de elaboración y administración de cuestionarios, que permita identificar tanto las cuestiones, como la información de carácter relevante a extraer del sondeo. Incorporación de lógica y reglas en los cuestionarios. Permitiendo la extracción de datos relevantes del sondeo o encuesta sobre un sistema de Bussines Inteligent. Entre otras características debe permitir:

- Uso de la pre-notificación SMS / email. Con un pre-aviso, es posible construir confianza, informar al encuestado de la finalidad del estudio y establecer una hora previsible de llamada.
- Marcación automática, manual o híbrida.
- Control de las muestras y llamadas de forma automatizada
- Reproducción opcional de sonidos durante la entrevista
- Informes de productividad, sobre intentos de llamadas, muestras y estado de las llamadas.
- Control llamadas entrantes y salientes

Deberá estar integrado con CRM y con todos los elementos integrantes de la plataforma de atención.

4.3.15.Sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM)

Situación actual

En la actualidad, Línea Madrid utiliza tanto en 010 como en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y Twitter *@lineamadrid* un sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM) basado en el producto CRM Siebel v8.0, integrado con los respectivos sistemas de direccionamiento de ambos canales (ACD/CTI en el caso del 010, sistema de gestión de esperas en el caso de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, integración específica con la red social Twitter), así como con las aplicaciones informáticas de gestión municipales.

El análisis funcional utilizado para la adaptación de la versión estándar de CRM Siebel v8.0 a los requisitos específicos de Línea Madrid se publica como documentación complementaria al este Pliego de Prescripciones Técnicas y puede consultarse en <https://sede.madrid.es> / perfil del contratante

La integración del sistema CRM de Línea Madrid con las aplicaciones informáticas de gestión municipales (ver *ANEXO XII: APLICACIONES INFORMÁTICAS*). Obedece a los siguientes modelos:

- **Presentación:** el gestor completa la tipificación de la solicitud de servicio – por ejemplo, tipo 1: “Tasas e impuestos”, tipo 2 “IBI”, tipo 3 “domiciliación” – y posteriormente pulsa la pestaña “activar aplicación”. En función de la tipificación, antes de abrir la aplicación el CRM controla si hay que identificar la persona o no y los datos necesarios para esa identificación. En ese momento le aparece en pantalla la interfaz de la aplicación de gestión (en el ejemplo, GIIM) en la opción correspondiente.
- **Vía URL simbólica:** durante la realización del servicio, el CRM envía a la aplicación datos iniciales (como datos identificativos de la persona y datos de contacto, tipo de gestión solicitada, etc.) y transfiere el control a la citada aplicación. Ésta aparece enmarcada en la propia pantalla del CRM y en ella se realiza la gestión que corresponda. Una vez finalizada, la aplicación devuelve el



control al CRM junto con la identificación única de la gestión realizada (por ejemplo, tarjeta madridmayor.es).

- **Vía servicios web:** el gestor utiliza exclusivamente la interfaz del sistema CRM Línea Madrid. Una vez tipificada la solicitud de servicio, es el propio sistema CRM Línea Madrid el que invoca un servicio web publicado por la aplicación de gestión correspondiente para completar la transacción (por ejemplo, servicio de "sugerencias y reclamaciones").
- **Completa:** la gestión se realiza íntegramente en el CRM de Línea Madrid (ejemplo: tarjeta azul de transportes).

El sistema CRM deberá disponer de mecanismos de integración APIS estándar (Service web, Api Rest, iframe...) y mecanismos de conexión segura (https, SLL, etc.)

El Ayuntamiento de Madrid pondrá igualmente a disposición del adjudicatario de este contrato los desarrollos específicos del actual sistema CRM de Línea Madrid.

Los servidores (web, aplicaciones, bases de datos, etc...) y demás infraestructura física y lógica necesaria para la prestación de los servicios por la empresa adjudicataria del contrato actual es de su propiedad (de la empresa), que los opera desde dos Centros de Procesamiento de Datos propios, uno ubicado en la sede actual de atención telefónica, y otro en instalaciones municipales del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (en adelante, IAM).

Requisitos

El adjudicatario actualizará a la última versión disponible, migrará completamente los datos y adaptará a las necesidades específicas de Línea Madrid la versión actual del sistema CRM-Siebel de Línea Madrid.

A estos efectos, deberá dotarse de las licencias precisas conforme se especifica en este pliego, adquiriendo la obligación de su mantenimiento, con vistas al cumplimiento de:

- Los servicios demandados en el presente pliego.



- Cualquier compromiso adicional que asuma voluntariamente en su oferta como prestación complementaria.

Los trabajos a realizar por el adjudicatario incluirán en particular la actualización y mejora de la integración actual del sistema CRM-Siebel de Línea Madrid con:

- El resto de sistemas e infraestructuras suministradas por el adjudicatario, incluyendo en particular la ACD/CTI, el sistema de grabación de llamadas, el servidor de correo electrónico saliente, el sistema automático de facturación, el sistema analítico (*business intelligence*), el sistema de gestión de la atención en redes sociales, etc...
- Los sistemas de gestión de espera utilizados en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, y que son propiedad del Ayuntamiento de Madrid.
- Las aplicaciones de gestión municipales descritas en *el ANEXO XII: APLICACIONES INFORMÁTICAS* de este pliego.

El adjudicatario deberá igualmente garantizar la integridad de todos los datos (ciudadanos y ciudadanas, solicitudes de servicio, actividades, usuarios, permisos, y cualquier otro) del actual sistema CRM de Línea Madrid con independencia de su evolución tecnológica.

El alcance funcional del sistema, una vez realizadas las modificaciones derivadas del presente pliego, no será inferior al actualmente implantado (ver epígrafe "Situación actual" en este mismo apartado) y contemplará, con carácter adicional:

- Los trabajos precisos para garantizar la adaptación del sistema CRM de Línea Madrid a los requisitos definidos para la gestión y facturación como tales de los servicios generales, personalizados, preferentes y múltiples.
- Compatibilidad con diversos navegadores existentes en el mercado: Internet Explores, Chrome, Firefox,...



- ❑ Compatibilidad con estándares HTML5, Ajax, JQuery,... de tal forma que se permita la compatibilidad con una variedad de estándares de diseño web, que puedan permitir, en su caso, nuevas integraciones de servicios.
- ❑ Compatibilidad con ActiveX para controles en Internet Explorer.
- ❑ Compatibilidad con uso de certificados en comunicaciones a través de servicios web.
- ❑ Sistema que permita las puestas en producción sin parada de servicio.
- ❑ Compatibilidad con mapas de coordenadas que en particular debe permitir la integración al Sistema de información Geográfica municipal (SIGMA), Sistema GIS Municipal (recogida en la Guía de Estándares Tecnológicos, publicada en la www.madrid.es)
- ❑ Sistemas de búsquedas intuitivos: filtros dinámicos, opciones de autocompletado, etc.
- ❑ Drag & Drop sobre ficheros adjuntos que permita adjuntar a los mismos documentos, fotografías
- ❑ Single Sign On que incorpore controles sobre contraseña de acceso de los usuarios. Histórico de usuarios
- ❑ Trazabilidad y control sobre los cambios registrados en registros clave (datos de identificación de la ciudadanía...)
- ❑ Automatismos para comunicación de incidencias en aplicaciones que impidan finalizar la gestión (envío automático de correo a direcciones predefinidas...)
- ❑ Borrado de archivos adjuntos: controles que permitan seleccionar que archivos se borran por tipo de archivo, tamaño de archivo, entidad a la que está asociado, fecha (de tal forma que permita mantener los archivos de confidencialidad firmados por cada usuario.
- ❑ En el módulo de atención a la ciudadanía se incorporará:



- la identificación de personas jurídicas y sus representantes.
 - Controles respecto a la identificación de menores e incapacitados jurídicamente (fecha de nacimiento, asociado a contacto tutor, etc.)
 - Datos de contacto: recogida y transmisión de dirección postal para determinadas gestiones.
- Módulo de tipificación se incorporará:
- Asociar a la tipificación requisitos que limiten la posibilidad de realizar gestiones asociadas a menores.
 - Asociar controles por fechas que permitan programar el uso de tipificaciones para períodos determinados (periodo impuestos, gestiones que funcionan por campañas, etc.)
- Protección de datos de carácter personal: incluir en CRM la funcionalidad estándar aplicable a cualquier tipología de solicitud de servicio que permita:
- Asociar a cada tipología de servicio, en su caso, el texto informativo sobre el tratamiento de los datos de carácter personal de los ciudadanos o ciudadanas exigido por el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.
 - Definir, igualmente asociado a cada tipología de servicio, la obligatoriedad de que el gestor de Línea Madrid actuante lea el texto anterior a la persona atendida, se lo remita por correo electrónico, lo imprima para entregárselo en mano, se muestre a través de un dispositivo tipo tableta o se envíe para su lectura automática a un sistema IVR, debiendo reflejar el sistema, asociada a la solicitud de servicio, cuál de estas opciones se completó finalmente.
 - La ejecución de las acciones anteriores para cada tipología de servicio deberá ser una opción de gestión habilitada para los usuarios CRM con perfil de administrador/a u otros que se determine, y no precisará de modificaciones en el software ni de pases a producción.
 - Permitir el envío de información a las aplicaciones corporativas integradas, sobre el consentimiento del usuario en la gestión.
- Anotación de transacciones realizadas en sistema "Visión Ciudadano 360°". Desarrollo de los componentes lógicos precisos para anotar en el registro de



interacciones con la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid los servicios y actividades realizados en el sistema CRM.

- Integración con aplicaciones residentes en tabletas, sistemas IVR u otros similares que recojan directamente la interacción con el usuario, tales como la valoración de la atención asociada al Acuerdo de Nivel de Servicio, la firma electrónica manual también procedente de una tableta, y la posibilidad de que el usuario marque su confirmación de haber leído determinada información –por ejemplo, la relativa al artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal- o su conformidad con determinado enunciado.
- Incorporar al sistema CRM la utilidad de remisión automática de confirmación o resguardo del servicio realizado, por correo electrónico, SMS o Twitter, para aquellas solicitudes de servicio en las que conste la identidad de la persona en la solicitud de servicio, así como alguno de los datos de contacto necesarios (dirección de correo electrónico, teléfono móvil, cuenta en Twitter) en la base de datos de la ciudadanía del sistema CRM. Estas comunicaciones deberán poder consultarse asociadas a la solicitud de servicio (fecha, información enviada, etc.). Se deberá poder limitar el número de comunicaciones enviadas a una misma persona o poder excluir a un ciudadano o ciudadana de los envíos a petición.

Actualmente, la plataforma de mensajería integrada del Ayuntamiento que se utiliza para el envío de los SMSs de confirmación, es el producto Mentos v2 de Movistar (Telefónica de España).

Las plataformas de telecomunicaciones a través de las cuales se realice el envío efectivo de los mensajes de confirmación serán en todo caso provistas por el Ayuntamiento de Madrid, por lo que el adjudicatario deberá desarrollar la correspondiente interfaz con las mismas.

- Funcionalidad necesaria para la gestión, disponiendo de módulos de escalado de solicitudes en proceso (segundo y tercer nivel). Actualmente hay en disposición cinco "tercer nivel" (010, Información Urbanística, Gestión de Multas, Gestión del Ser, Adopción animales) y posible crecimiento en 2 o 3 más.



- ❑ Funcionalidad necesaria para la gestión, dentro del sistema CRM de Línea Madrid, de la respuesta a las peticiones de información recibidas a través de medios electrónicos asíncrono (correo electrónico, formularios web o similares).
- ❑ Funcionalidad necesaria para la gestión, dentro del sistema CRM de Línea Madrid, de la tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones recibidos a través de Internet y App con la integración que fuera precisa a estos efectos con el sistema de gestión de avisos y peticiones del Ayuntamiento de Madrid.
- ❑ Funcionalidad necesaria para la gestión, dentro del sistema CRM de Línea Madrid, de las encuestas telefónicas para los sondeos de opinión.
- ❑ Ejecución de procedimientos anuales de borrado y anonimización de datos históricos de CRM.
- ❑ Generación de fichero CSV de los datos de servicios (sin información de identificación ciudadanía) para su publicación en el "Portal de Datos Abiertos" del Ayuntamiento de Madrid. (*datos.madrid.es*)
- ❑ Se modificará la integración actual con la aplicación de Registro, para aproximarla a las funcionalidades de las integraciones a través de sistema web simbolic URL.

El adjudicatario pondrá a disposición del proyecto igualmente un entorno de formación en el sistema CRM para su utilización tanto propia como por parte del Ayuntamiento de Madrid para la formación de sus funcionarios y funcionarias.

4.3.16.Sistema de atención en lenguaje de signos español y en idiomas

En la plataforma telefónica se dispondrá de un Servicio de apoyo a la atención en lengua de signos español y otros idiomas, conforme se ha recogido en el apartado "4.3.3 Idiomas", que facilitará atención a todos los canales, telefónico, telemático, presencial para las 23 oficinas de atención a la ciudadanía más las 3 auxiliares, así como la asistencia a la navegación en la web *www.madrid.es* y la sede electrónica.

Requisitos

El adjudicatario vendrá obligado a definir, desarrollar e implantar un sistema de video-llamada de interpretación que permita la atención a la ciudadanía y ciudadanas en lengua de signos y otros idiomas que acudan a cualquiera de las 23 oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid y las 3 oficinas auxiliares y los otros canales indicados.

Deberá estar integrado con CRM y con todos los elementos integrantes de la plataforma de atención.

4.3.17.Sistema de atención a la ciudadanía con discapacidad auditiva en 010

Situación actual

En la actualidad, Línea Madrid dispone de un sistema que permita la atención a la ciudadanía con discapacidad auditiva a través del canal 010-Línea Madrid provisto por la empresa adjudicataria del servicio equivalente al contratado en este pliego, basado en una interacción mediante mensajería instantánea a través de *www.madrid.es/telesor*.

Requisitos

El adjudicatario vendrá obligado a definir, desarrollar e implantar un sistema que permita la atención a la ciudadanía con discapacidad auditiva a través del canal 010-Línea Madrid, para el que podrá utilizar soluciones tales como la mensajería instantánea, la videoconferencia simultánea en lengua de signos española u otros. Asimismo, el adjudicatario deberá desarrollar e implantar un sistema de video interpretación, en la plataforma telefónica para facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva que acudan a cualquiera de las 23 oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid y las 3 oficinas auxiliares u otros servicios que se puedan realizar con interacción visual

El adjudicatario habrá de acreditar que los sistemas a implantar cumplen con las especificaciones y estándares existentes a estos efectos para la atención de personas con discapacidad auditiva.

4.3.18.Sistema automático de facturación

Situación actual

El Ayuntamiento dispone de un sistema automático de facturación realizado a través de un desarrollo y basado en el software estándar de mercado "Siebel Analytics - Oracle Business Intelligence - OBI".

A este sistema tienen acceso tanto la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía como el propio adjudicatario.

Las licencias de Siebel Analytics utilizadas actualmente por la empresa adjudicataria del servicio equivalente al contratado en este pliego, reflejadas en el *ANEXO XVI: PRODUCTOS SIEBEL UTILIZADOS EN EL MARCO DEL CONTRATO ANTERIOR* son propiedad de dicha empresa, si bien pasarán a propiedad del Ayuntamiento de Madrid –que a su vez las pondrá a disposición del adjudicatario de este contrato- a la finalización del citado contrato.

El Ayuntamiento de Madrid pondrá igualmente a disposición del adjudicatario de este contrato los desarrollos específicos del actual sistema automático de facturación de Línea Madrid.

Dicho sistema se alimenta automáticamente de datos procedentes de las siguientes fuentes:

- ❑ Sistema CRM de Línea Madrid (recoge datos sobre ocupación de puestos de atención en Oficinas de Atención a la Ciudadanía).
- ❑ ACD del servicio de atención telefónica 010 (recoge datos sobre llamadas rechazadas, atendidas, abandonadas y otros relativos a los acuerdos de nivel de servicio actualmente vigentes con la empresa adjudicataria).

- Sistema de gestión de esperas implantado en las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Adicionalmente, el sistema dispone de una interfaz que permite incorporar directamente otra información como los resultados de encuestas de satisfacción (con vistas a la aplicación de los acuerdos de nivel de servicio), el horario y calendario de servicio en las oficinas, etc.

Los servidores (web, aplicaciones, bases de datos, etc...) que albergan el sistema de facturación automática de Línea Madrid son propiedad del actual adjudicatario del servicio, que los opera desde un Centro de Procesamiento de Datos propio cuya configuración está certificada por los respectivos fabricantes para el alcance del servicio que se presta.

Requisitos

El adjudicatario adaptará a las necesidades específicas de Línea Madrid derivadas de las prescripciones del presente pliego el sistema actual de facturación automática de Línea Madrid.

Al sistema de facturación automática será accesible tanto para la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía como para el propio adjudicatario. Sus funcionalidades principales, ya existentes en su mayoría, serán las siguientes:

- Generará de modo completamente automático tanto la factura mensual con todos sus conceptos y aplicación de acuerdos de nivel de servicio como todos sus anexos.
- Permitirá el cálculo anual de las penalidades asociadas al incumplimiento de los requisitos de cobertura mínima de puestos y servicios en lengua de signos en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
- Se alimentará automáticamente de los sistemas de gestión del servicio, incluyendo en particular el sistema CRM de Línea Madrid (servicios, actividades, cobertura mínima de puestos y servicios en lengua de signos en las oficinas, encuesta automática de satisfacción en oficinas), la ACD/IVR (llamadas, encuesta



automática de satisfacción en 010), el sistema específico de gestión de atención en redes sociales, los sistemas de gestión de esperas (atenciones presenciales) y la aplicación de gestión de avisos y peticiones .

Permitirá igualmente la introducción de todos los parámetros relevantes para la facturación que no procedan de fuentes automáticas, como calendarios y horarios de servicio, tanto ordinarios como extraordinarios (ver apartado *Horario*), acuerdos de nivel de servicio, prestaciones mínimas por oficina (ver apartados *Cobertura mínima de puestos en Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid* e "*Idiomas*"), precios unitarios y fechas de efectividad de los mismos, revisiones de precios, períodos de suspensión de los acuerdos de nivel de servicio, y cualquier otro.

- Registrará los datos finales de la factura a efectos de su utilización por el sistema analítico de Línea Madrid, con el que deberá integrarse.

El adjudicatario vendrá igualmente obligado a realizar las modificaciones precisas en los sistemas de origen de la información (CRM, ACD, sistema de gestión de esperas, sistema de atención en redes sociales, etc...) para la correcta carga automática de datos en el sistema automático de facturación.

A estos efectos, podrá utilizar a los exclusivos efectos de este contrato las licencias propiedad del Ayuntamiento de Madrid indicadas en el *ANEXO XVI: PRODUCTOS SIEBEL UTILIZADOS EN EL MARCO DEL CONTRATO ANTERIOR*, adquiriendo la obligación de su mantenimiento, así como de realizar cualquier ampliación en su número o características que fuera precisa con vistas al cumplimiento de:

- Los servicios demandados en el presente pliego.
- Cualquier compromiso adicional que asuma voluntariamente en su oferta como prestación complementaria.

Si ese fuera el caso, todas las licencias aportadas por el adjudicatario quedarán en propiedad del Ayuntamiento una vez finalizado el contrato.

El sistema de autofacturación deberá estar disponible para la emisión de la primera factura mensual del contrato.

4.3.19. Sistema analítico (“business intelligence”)

Situación actual

En la actualidad, el Ayuntamiento de Madrid dispone de un sistema analítico basado en el software estándar de mercado “Siebel Analytics - Oracle Business Intelligence - OBI”, que recibe información procedente de las siguientes fuentes:

- ❑ Sistema CRM Oracle-Siebel de Línea Madrid (“solicitudes de servicio”)
- ❑ ACD (llamadas al 010)
- ❑ Sistema de gestión de esperas (personas atendidas en Oficinas)
- ❑ Sistema de facturación automática (costes)

Las licencias de Siebel Analytics utilizadas actualmente por la empresa adjudicataria del servicio equivalente al contratado en este pliego, reflejadas en el *ANEXO XVI: PRODUCTOS SIEBEL UTILIZADOS EN EL MARCO DEL CONTRATO ANTERIOR* son propiedad de dicha empresa, si bien pasarán a propiedad del Ayuntamiento de Madrid –que a su vez las pondrá a disposición del adjudicatario de este contrato- a la finalización del citado contrato, fijada el 30 de abril de 2018.

El Ayuntamiento de Madrid pondrá igualmente a disposición del adjudicatario de este contrato los desarrollos específicos del actual sistema analítico de Línea Madrid.

Los servidores (web, aplicaciones, bases de datos, etc...) que albergan el sistema analítico de Línea Madrid son propiedad del actual adjudicatario del servicio, que los opera desde un Centro de Procesamiento de Datos propio cuya configuración está certificada por los respectivos fabricantes para el alcance del servicio que se presta.

Requisitos

El adjudicatario adaptará a las necesidades específicas de Línea Madrid derivadas de las prescripciones del presente pliego el sistema analítico actual de Línea Madrid.

El sistema permitirá la generación de informes predefinidos, su remisión automática a determinados responsables y el análisis interactivo de información relativa a:

- ❑ Servicios, actividades y atenciones realizadas por Línea Madrid, y sus tipologías.
- ❑ Datos de gestión del Sistema de Cita Previa, integrado en la aplicación Génesis (Gestor de Turnos)
- ❑ Costes (por servicio, actividad, atención, oficina, canal, período de tiempo, cliente interno y otras dimensiones de análisis).
- ❑ Canales (incluyendo Internet) y oficinas de prestación de los servicios.
- ❑ Satisfacción de la ciudadanía.
- ❑ Cumplimiento de estándares de servicio (acuerdos de nivel de servicio, objetivos anuales para los distintos indicadores, y similares).
- ❑ Funcionamiento de escalado en CRM de solicitudes de servicio a unidades especializadas para su respuesta (terceros niveles).

El adjudicatario aportará las licencias complementarias precisas y definirá perfiles de acceso específicos para un acceso desde cada una de la Oficinas de Atención a la Ciudadanía y un mínimo de 10 clientes internos de Línea Madrid (unidades municipales a las que Línea Madrid presta servicio), de modo que puedan acceder exclusivamente a la información relativa a los servicios de Línea Madrid asociados a cada uno de ellos. El catálogo de servicios de Línea Madrid, incluyendo los clientes internos para cada uno de ellos, puede consultarse en el apartado "¿Qué es Línea Madrid?" de www.madrid.es/lineamadrid.

La información no se limitará a los servicios prestados por el adjudicatario, sino que incluirá los proporcionados a través de Línea Madrid por personal del Ayuntamiento de Madrid.

Este sistema se alimentará automáticamente de los sistemas de gestión del servicio, incluyendo en particular el sistema CRM de Línea Madrid (servicios, actividades), la

ACD/IVR (llamadas y satisfacción de la ciudadanía), los sistemas de gestión de esperas (atenciones presenciales), el sistema de gestión de atención en redes sociales (atenciones en redes sociales), el sistema de facturación automática (costes), el sistema de encuestas de satisfacción en puestos de atención presencial (satisfacción), el sistema de cita previa de Línea Madrid, y los cuadros de mando de servicios prestados telemáticamente a través de *www.madrid.es*.

El adjudicatario garantizará los sistemas de origen de la información (CRM, ACD, Sistema de gestión de esperas, redes sociales, etc...) para la correcta carga automática de datos en el sistema analítico de Línea Madrid.

A estos efectos, podrá utilizar a los exclusivos efectos de este contrato las licencias propiedad del Ayuntamiento de Madrid indicadas en el *ANEXO XVI: PRODUCTOS SIEBEL UTILIZADOS EN EL MARCO DEL CONTRATO ANTERIOR*, adquiriendo la obligación de su mantenimiento, así como de realizar cualquier ampliación en su número o características que fuera precisa con vistas al cumplimiento de:

- ❑ Los servicios demandados en el presente pliego.
- ❑ Cualquier compromiso adicional que asuma voluntariamente en su oferta como prestación complementaria.

4.3.20. Sistema de encuesta continua de satisfacción

Situación actual

En la actualidad, Línea Madrid dispone de un sistema que permite encuestar a los ciudadanos y ciudadanas sobre su satisfacción con la atención recibida por parte de los gestores externos tanto en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid como en el canal 010-Línea Madrid.

- ❑ Los puestos asignados a la empresa adjudicataria del servicio equivalente al contratado en este pliego en las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid disponen de un dispositivo individual de cara a las personas atendidas y oculto de la vista del gestor que realice la atención, provisto de cuatro botones.



Pulsando uno de los citados botones, el ciudadano o ciudadana puede expresar si lo desea su opinión sobre la atención recibida, que se almacena en CRM ligada a la solicitud de servicio. Dichos dispositivos son propiedad de la empresa adjudicataria actual. Ver a estos efectos el apartado 7.2 *Acuerdos de nivel de servicio: Oficinas*.

- El canal 010-Línea Madrid dispone igualmente de un dispositivo que lanza aleatoriamente una encuesta automática, a la finalización de la llamada, con idénticas cuatro opciones, que igualmente se asocia a la solicitud de servicio en CRM. Ver a estos efectos el apartado 7.1 *Acuerdos de nivel de servicio: 010*

Los valores obtenidos a través de ambos mecanismos van asociados a los correspondientes acuerdos de nivel de servicio cualitativos, relativos a la percepción de los usuarios de los servicios de Línea Madrid.

Requisitos

El adjudicatario vendrá obligado a implantar un sistema de encuesta continua de satisfacción, para cuyo desarrollo podrá reutilizar los componentes lógicos preexistentes en CRM de Línea Madrid que ya dan soporte a funciones similares tanto en las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid como en 010-Línea Madrid, y cuyos componentes y características mínimas serán los siguientes:

Para todos los canales:

- La opinión expresada por la ciudadanía se archivará en el sistema CRM de Línea Madrid, asociada al código de gestor, canal y oficina desde la que se realizó la prestación, así como al tipo de servicio de que se tratara.
- De ninguna manera el sistema permitirá identificar a la persona que ha formulado su opinión que, por tanto, será totalmente anónima.
- El diseño del sistema contemplará los mecanismos de control necesarios para evitar que una misma persona exprese su opinión más de una vez sobre el mismo servicio.

- Los datos se volcarán en el sistema descrito en el apartado “Sistema analítico (“business intelligence”)” de este pliego, desde donde se podrá realizar su análisis.

En oficinas de atención a la ciudadanía:

El sistema se basará en un dispositivo individual, provisto por el Ayuntamiento, para cada uno de los puestos de atención en oficinas de atención a la ciudadanía –tanto los asignados a la empresa adjudicataria como a la atención por personal del Ayuntamiento de Madrid-.

- Aplicación, sobre el dispositivo, provisto de cuatro botones virtuales.
- Pulsando uno de los citados botones, el ciudadano o ciudadana podrá expresar si lo desea su opinión sobre la atención recibida. Cuando pulse el botón, el dispositivo informará a la persona sobre que su opinión ha sido contabilizada.

En el canal de atención telefónica 010-Línea Madrid:

- Un sistema que permita la selección aleatoria de llamadas para la realización de encuestas de satisfacción automáticas vía IVR, con cuatro opciones de respuesta.
- Seleccionando una de las cuatro opciones, el ciudadano o ciudadana podrá expresar si lo desea su opinión sobre la atención recibida. Cuando lo haga, el sistema informará a la persona sobre que su opinión ha sido contabilizada.

En el canal @lineamadrid:

- Un sistema que permita la selección aleatoria de atenciones para la realización de encuestas de satisfacción automáticas vía mensaje privado, con cuatro opciones de respuesta.
- Seleccionando una de las cuatro opciones, el ciudadano o ciudadana podrá expresar si lo desea su opinión sobre la atención recibida. Cuando lo haga, el sistema informará a la persona sobre que su opinión ha sido contabilizada.

En el canal telemático de asistencia online a navegación en la web y la sede electrónica.

- Un sistema que permita la selección aleatoria de atenciones para la realización de encuestas de satisfacción automáticas vía chat, con cuatro opciones de respuesta.
- Seleccionando una de las cuatro opciones, el ciudadano o ciudadana podrá expresar si lo desea su opinión sobre la atención recibida. Cuando lo haga, el sistema informará a la persona sobre que su opinión ha sido contabilizada.

4.3.21.Centro de Proceso de Datos

El servicio dispondrá de un Centro de Proceso de Datos (en adelante CPD) donde se alojará toda la infraestructura -física y lógica- necesaria para prestar el servicio solicitado al menos en las condiciones exigidas en el contrato al que se refiere este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante PPTP).

Si el CPD fuera contratado por la empresa utilizando modelos de "Infraestructura como Servicio" (en adelante, IaaS), "Plataforma como Servicio" (en adelante, PaaS) o incluso de "Software como Servicio" (en adelante, SaaS), debe asegurarse de que se cumplen las condiciones de seguridad y acceso a los datos del Ayuntamiento requeridos: toda la infraestructura, software y datos formarán una unidad cerrada o Virtual CPD, estando por tanto protegida frente a accesos desde elementos externos a ella. En aquellos casos en que sea necesario el acceso desde elementos físicos externos, debe asegurarse el aislamiento de todos los elementos del CPD que da servicio al contrato.

Si el adjudicatario optara por el modelo SaaS (ver párrafo anterior), deberá tener en cuenta que a la finalización del contrato tiene que hacer cesión de las licencias utilizadas al Ayuntamiento.

El diseño de la arquitectura física y lógica de cada uno de los servicios prestados deberá implementar soluciones de alta disponibilidad (HA) con objeto de que las

incidencias en elementos de la arquitectura no afecten a la disponibilidad exigida del servicio.

Cada servicio o prestación incluida en el contrato debe disponer de su propio Plan de Continuidad y Recuperación ante Desastres (DRP) o cualquier eventualidad que pueda afectar a la prestación de servicio, este Plan permitirá cuando la incidencia es de tal naturaleza que impide su recuperación en el Centro Principal. Dicho Plan específico de Desastres (DRP) incluirá al menos la siguiente información:

- ❑ Condiciones que de producirse activarán la aplicación del plan.
- ❑ Responsable(s) de aprobar la activación del plan.
- ❑ Contactos a los que se debe avisar en caso de activación del plan y medios por los cuales se realizará este aviso (teléfono, correo, SMS, etc.).
- ❑ Procedimiento a seguir para recuperar la disponibilidad del servicio en el Centro Alternativo una vez activado el plan.
- ❑ Servicios afectados por la aplicación del plan y estado en que quedan: totalmente operativo, degradado (indicando el porcentaje de degradación) o no disponible.
- ❑ RTO o tiempo objetivo de recuperación previsto. Mide el tiempo previsto para que el servicio vuelva a estar disponible. El objetivo debe ser que este valor sea 0.
- ❑ RPO o punto objetivo de recuperación. Mide la pérdida de datos aceptable. Se exige que el RPO de cada uno de los servicios sea 0 para la información contenida en bases de datos o cualquier otro repositorio de información.
- ❑ Condiciones que deberán cumplirse para recuperar el servicio a su situación normal (por ejemplo: revertir la ejecución del servicio a su centro principal).
- ❑ Responsable(s) de aprobar la recuperación indicada en el punto anterior.
- ❑ Contactos a los que se debe avisar de la recuperación a situación normal de ejecución y medios por los cuales se realizará este aviso (teléfono, correo, SMS, etc.).

Cada uno de los DRP, por separado y conjuntamente, deben ser activados periódicamente (al menos 1 vez al año) para comprobar su correcto funcionamiento. Consultar asimismo el apartado del *Plan de contingencia de Línea Madrid* .

Los licitadores deben tener en cuenta que durante la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas las necesidades de infraestructuras físicas (servidores) y lógicas pueden aumentar, por tanto el diseño del CPD ofertado deberá ser capaz de adaptarse a este aumento.

El adjudicatario del contrato deberá entregar al Ayuntamiento un informe anual sobre la evolución de la capacidad de la infraestructura disponible y la previsión de su evolución durante el próximo trimestre (informe de "planificación de la capacidad"), indicando las tareas a ejecutar si fuera necesario aumentar los recursos asignados y la planificación de aquellas. El informe deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y no se ejecutará la planificación de las tareas sin su aprobación. La aprobación se realizará en el Comité de Cambios, cuya estructura y funcionamiento se ha definido anteriormente en este documento.

El adjudicatario del contrato debe tener en cuenta que todos los costes derivados de las nuevas necesidades de recursos, sean lógicos o físicos, dependiendo de su origen irá con cargo al mantenimiento correctivo o perfectivo.

Las condiciones mínimas exigidas al CPD (y su Centro de Respaldo) son las siguientes:

- Control de accesos a la sala.
 - El acceso a la sala deberá estar autorizado, auditado y vigilado.
 - Control de acceso a la sala donde se aloje la infraestructura basado en contraseñas, tarjetas de acceso, controles biométricos o mecanismos de acceso equivalentes.
 - Deben existir mecanismos de vigilancia en la sala.
 - El mecanismo de acceso debe controlar el número de entradas y salidas a la sala.
- La sala debe contar con controles ambientales de humedad y temperatura que mantengan estos parámetros en los ámbitos exigidos por la infraestructura instalada en ella. Existirán alarmas cuando los parámetros no estén dentro de los admitidos.



- ❑ La sala dispondrá de sistemas de alimentación ininterrumpida que asegure la alimentación eléctrica de todas las infraestructuras albergadas en ella (SAI, generador, doble alimentación física, etc.).
- ❑ Los servidores y el resto de equipamiento informático (ACD, CTI, VRU, etc.) que soporte la prestación del servicio deben ser de uso exclusivo de Línea Madrid y pertenecer a un entorno de seguridad exclusivo para ellos.

En caso de ofertar un CPD con clasificación Tier III o superior según estándar ANSI/TIA-942 (establece los niveles de redundancia de los componentes de un CPD y porcentaje de su disponibilidad), los licitadores deberán presentar certificación expedida por un organismo o empresa con potestad para expedir este tipo de documentos. En cualquier caso, se exigen los siguientes niveles mínimos de disponibilidad:

- ❑ Para los CPD principal y de respaldo, así como de los sistemas que residen en los mismos: disponibilidad individual de los centros del 99,75% (22 horas de interrupción al año).
- ❑ Redundancia: se exige disponer de redundancia tipo N + 1 para todos y cada uno de los elementos instalados en el CPD y para sus sistemas de soporte (alimentación, refrigeración, etc.)

El Ayuntamiento de Madrid designará un equipo técnico encargado de supervisar y aprobar la configuración de aquella parte de la infraestructura ubicada en las dependencias del adjudicatario que necesite conectarse a la Red Municipal. Las condiciones de esta conexión serán definidas por el mencionado equipo técnico y el adjudicatario deberá cumplir con las mismas antes de considerar que ha iniciado la prestación del servicio.

El adjudicatario deberá presentar mensualmente un informe sobre los servicios que hayan tenido incidencias o problemas, indicando aquellos casos en que haya sido necesario aplicar el correspondiente DRP. En este último caso, el informe deberá incluir información sobre el motivo por el que se ha activado el plan, el tiempo que se ha tardado en recuperar el servicio aplicando el plan y si el servicio se ha continuado ofreciendo degradado o no, y en el primer caso descripción de cómo ha afectado al servicio estar ofreciéndose en modo "recuperación". También se debe

incluir información sobre si el servicio se ha recuperado a su modo "normal" y el tiempo tardado en pasar de estado "recuperado" a "normal".

4.3.22.Líneas de Comunicaciones

Líneas de voz

Para la recepción de llamadas desde la red pública de Telefonía serán necesarios enlaces con la centralita telefónica. Dichos enlaces podrán ser primarios RDSI (Red Digital de Servicios Integrados) o, preferiblemente y por evitar previsibles evoluciones tecnológicas, enlaces con la red NGN (Red de Nueva Generación). La titularidad de los mismos, de la numeración, así como su facturación, será asumida por el organismo autónomo IAM (Informática del Ayuntamiento de Madrid) dentro del contrato de Telecomunicaciones vigente en cada momento. Dado que habrá redundancia geográfica, estos enlaces terminarán en ambas ubicaciones y de forma que el tráfico entrante se ofrezca de forma balanceada entre ellas.

Se dispondrá de:

- Un enlace de voz principal, contra NGN, por el que vayan la mitad de los canales de voz; en la sede donde estén los operadores y la mitad de la centralita.
- Otro enlace de voz NGN con la otra mitad de canales, en la sede donde esté la otra mitad de la centralita,
- Un enlace tipo trunk SIP para la interconexión de la centralita del adjudicatario con la municipal (actualmente Cisco Unified Communications Manager 10.5, estando prevista la actualización a la versión 11 en 2017).

Con independencia de lo anterior, el adjudicatario debe presentar en su oferta un estudio justificado del número total canales de voz simultáneos que considere necesarias para la eficiente prestación del servicio. La propuesta realizada deberá ser concordante con la dimensión de la plataforma de atención telefónica propuesta por el adjudicatario.

La capacidad agregada de estos enlaces deberá ser suficiente para afrontar el caso más desfavorable: que todos y cada uno de los operadores estén atendiendo una llamada telefónica por esta vía, como si no existiesen el resto de canales.

Además, deberá tenerse un margen de un 10% de manera que una vez alcanzado el máximo de capacidad del servicio las llamadas entren a la plataforma y sean tratadas automáticamente: locución, IVR, posibilidad de marcar el número al que devolver la llamada...

La instalación y configuración de dichos enlaces con la plataforma de atención telefónica deberá adherirse a las pautas dictadas por el Ayuntamiento y será realizada por el adjudicatario. Para ello el adjudicatario deberá instalar los elementos necesarios (SBCs (Controladores de sesiones con NGN), routers/gateways, tarjetas de red...) según la centralita que instale.

La monitorización de la conectividad con central pública también será responsabilidad del adjudicatario, que dispondrá de un teléfono de atención telefónica para avisar al operador en caso de incidente (por operatividad), debiendo comunicar a IAM éste antes de que se cumpla el 50% del SLA que se haya establecido con el operador de telecomunicaciones en el contrato de IAM.

La conectividad con el sistema telefónico del Ayuntamiento de Madrid (CUCM: Central de Llamadas Unificado de Cisco) versión 10.5 (evolucionará a lo largo de la vida del contrato) se realizará mediante un trunk SIP, con capacidad mínima de 30 llamadas simultáneas. Deberá integrarse la numeración para que sea posible transferir llamadas a 5 cifras.

No obstante, por razones de agilidad en la asignación de los canales de voz del Ayuntamiento a la nueva ubicación física del centro de atención telefónica, puede resultar necesario que el adjudicatario contrate por su cuenta líneas primarias para un periodo transitorio al inicio de la prestación del servicio, en cuyo caso deberá asumir dicha contratación temporal y sus costes asociados.

El adjudicatario asumirá igualmente el coste de traslado de la numeración telefónica.

Líneas de datos

El Ayuntamiento a través de IAM (Informática Ayuntamiento de Madrid) pondrá a disposición del adjudicatario lo siguiente:

- Conexión desde las instalaciones del 010 a la red corporativa del Ayuntamiento, con un caudal y redundancia adecuados para la prestación del servicio (en principio una conexión redundante de al menos 100Mbps). Estas conexiones se utilizarán también para la interconexión entre sí de los equipos del adjudicatario en sus distintas ubicaciones.
- Los rangos de direccionamiento IP que se deberán utilizar, tanto de voz como de datos.
- Salida a Internet para el personal de la plataforma Línea Madrid, atendiendo a la política de uso que desde el Ayuntamiento se establezca. Este acceso podrá (o no) estar filtrado previamente.
- En caso de que los enlaces de voz y datos sean compartidos, se priorizará el tráfico multimedia (voz) respecto del de datos.

La conectividad entre las infraestructuras de la Plataforma del 010 y la red de transmisión de datos del Ayuntamiento de Madrid tendrá por objetivo (entre otros) que sea posible desde los servicios centrales de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía (c./Cartagena, 178), realizar el seguimiento y comprobar el estado de la plataforma Línea Madrid, así como acceder singularmente tanto a la interacción en pantalla (vídeo) como a la conversación (audio) que se mantenga durante la atención, de forma que desde la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía se pueda tener un conocimiento en tiempo real de todas las incidencias, llamadas y estadísticas que se estén produciendo.

El Ayuntamiento se reserva el derecho a implantar aquellos mecanismos de seguridad que considere necesarios (cortafuegos, IPS, políticas de seguridad) en la conexión de la Plataforma Línea Madrid a la red corporativa del Ayuntamiento, para limitar incidentes de seguridad y/o aislar la red de Línea Madrid de otras redes y servicios del Ayuntamiento.



La seguridad de la red de la Plataforma Línea Madrid es competencia de la empresa adjudicataria, que deberá igualmente implantar los mecanismos, equipos o políticas de seguridad que estime oportunos en su extremo del enlace con el Ayuntamiento y/o en sus instalaciones. No obstante, estas medidas deberán consensuarse con el Ayuntamiento en la medida en que puedan afectar a la prestación del servicio.

Para los equipos que sean suministrados y por tanto gestionados por IAM o la operadora por IAM contratada, el adjudicatario deberá facilitar energía limpia y con el mismo nivel de fiabilidad que se aplique para el resto de equipos del adjudicatario en esas sedes.

4.3.23.Sistema de comunicación de avisos de servicio

El adjudicatario vendrá obligado a instalar un sistema integrado de comunicación de avisos de servicio, preferentemente a través del CRM, que tenga la capacidad de trasladar a todos y cada uno de los gestores y personal funcionario, tanto en Oficinas de Atención a la Ciudadanía como en la plataforma Línea Madrid, las indicaciones o recordatorios que procedan en cada momento. En particular, el sistema:

- Permitirá la introducción centralizada de avisos de servicio.
- Forzará a la consulta obligatoria de los nuevos avisos por parte de los gestores en el momento de incorporarse al puesto de atención, así como la de los avisos anteriores que aún estén vigentes.
- Permitirá también la activación de aviso de demanda de ayuda por parte de los gestores o personal funcionario a sus responsables.
- Incluirá la presentación automática, a modo de carrusel, de los avisos en un conjunto de monitores que el adjudicatario desplegará en la sala de operaciones de la plataforma Línea Madrid, de modo que al menos uno de ellos sea perfectamente visible desde cada puesto de atención. El tamaño mínimo de los monitores utilizados será de 40 pulgadas, y el adjudicatario instalará como mínimo uno por cada 20 puestos de atención, así como uno

adicional en la sede de los servicios centrales de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, sita en la calle Cartagena, 178 de Madrid.

- Tendrá la capacidad de mostrar en cada momento el número de llamadas que se encuentran en espera de atención en la plataforma Línea Madrid, así como el número de atenciones y solicitudes de servicio CRM en realización en ese momento o realizadas en el último período temporal definido por cada canal (oficinas, 010, redes sociales y otros), y el grado de satisfacción expresado por la ciudadanía en cada canal en base al período temporal que se defina.
- El adjudicatario facilitará igualmente el acceso remoto a su sistema de avisos a al menos 10 responsables de Línea Madrid ubicados en la calle Cartagena, 178, así como a los responsables municipales de cada una de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

4.3.24. Instalación, configuración y propiedad de equipamiento físico y lógico

Con carácter general, el adjudicatario vendrá obligado a realizar la instalación y configuración de todo el equipamiento físico y lógico provisto por él para la ejecución de este contrato.

El adjudicatario deberá disponer de los entornos contemplados en IAM en cualquiera de los proyectos de desarrollo: Desarrollo, Preproducción, Producción y formación

El adjudicatario deberá mantener un entorno de desarrollo operativo accesible por IAM, donde deberá actualizar las últimas versiones del código fuente (similar a subversión). A través de este entorno operativo el adjudicatario deberá poder garantizar los despliegues en producción.

Todas las funcionalidades desplegadas deberán ir acompañadas de la documentación técnica correspondiente, conforme a la Guía de Estándares de IAM y a los requerimientos que determine el Ayuntamiento.

La totalidad de dicho equipamiento quedará bajo su propiedad, sin perjuicio de lo establecido en el apartado "Propiedad de los trabajos" y en otros apartados de este pliego.

4.4. Servicios de apoyo

4.4.1. Servicio de soporte técnico y resolución de incidencias

Este servicio de soporte técnico deberá analizar las incidencias relativas a los sistemas que dan soporte a los servicios definidos en el presente contrato. El protocolo para la gestión de estas incidencias se definirá en la fase de puesta en marcha y se incluirá en el protocolo general de gestión de incidencias de Línea Madrid.

4.4.2. Mantenimiento correctivo y perfectivo

Mantenimiento correctivo

El adjudicatario deberá realizar durante todo el período de ejecución del contrato, el mantenimiento correctivo del CRM, junto con el correcto funcionamiento de la integración con el resto de sistemas y aplicaciones del IAM. Este mantenimiento deberá incluir la instalación de todos los parches de corrección de errores que el fabricante proporcione.

Asimismo, a lo largo del periodo de ejecución del contrato, preferiblemente en el primer trimestre de 2020 el adjudicatario deberá actualizar una vez, la versión del CRM a la última versión disponible en el mercado, y una segunda vez en caso de prórroga del mismo. En todo momento la versión que está en el entorno productivo debe estar soportada por el fabricante. Así mismo, a la finalización del contrato la versión que se entrega debe tener un soporte por el fabricante de al menos 2 años a partir de la fecha de entrega (fin del contrato).

Respecto al equipamiento informático de cada puesto, el adjudicatario deberá garantizar el funcionamiento del software de CRM y resto de sistemas de acuerdo un máximo de dos matrices de compatibilidad de versiones al año. Dichas matrices, se proporcionarán por el responsable de gestión de puestos del Ayuntamiento, y determinan el software de base que incorpora la maqueta de cada puesto.

El adjudicatario vendrá obligado al mantenimiento correctivo de todos los elementos tecnológicos físicos y lógicos provistos por él para la ejecución del presente contrato, y en particular de los establecidos en el apartado "*Infraestructura y equipamiento físico y lógico*" de este pliego. Garantizará, como mínimo:

- La disponibilidad de un centro de contacto para que el Ayuntamiento pueda comunicar la aparición de averías o incidencias en el funcionamiento de los equipos físicos o lógicos globales del sistema. Al igual que el servicio, dicho centro de contacto deberá estar disponible 24 horas al día.
- La resolución completa –o alternativamente, la implantación de soluciones provisionales que minimicen el impacto- de las incidencias globales que afecten directa e inmediatamente al servicio prestado a la ciudadanía en un máximo de 2 horas naturales.
- La resolución completa de las incidencias globales que no afecten directa e inmediatamente al servicio prestado a la ciudadanía en un máximo de dos jornadas laborables.
- Prestar un servicio de soporte durante todo el período de ejecución del contrato, en el que deberán atender las incidencias relativas a los sistemas y aplicaciones externas integradas con el CRM. El protocolo de atención de estas incidencias será elaborado por el adjudicatario y aprobado por IAM.

En el caso de las licencias de software estándar (CRM, sistema analítico, sistema de gestión de atención en redes sociales, etc...), deberá a tal efecto contratar el soporte del fabricante correspondiente, incluyendo al menos el derecho de actualización de versiones en cualquier momento del contrato, la asistencia presencial para la puesta en marcha de nuevas configuraciones y la resolución de incidencias por vías telefónicas o telemáticas.

Mantenimiento perfectivo y evolutivo

Desde el inicio de la fase II (Gestión y Prestación de Servicios en Línea Madrid) hasta la finalización del contrato, el adjudicatario aportará como mínimo el esfuerzo equivalente a 1000 horas de analista-programador por cada doce meses de vigencia del contrato que quedarán a disposición del Ayuntamiento para el mantenimiento

evolutivo (mejoras funcionales o de rendimiento) de todos los componentes lógicos del servicio, incluyendo en particular el sistema de facturación automática, el sistema CRM, el sistema de gestión de atención en redes sociales y el sistema analítico de Línea Madrid.

En caso de no consumirse completamente durante el período de 12 meses citado, la administración podrá solicitar la ejecución de las horas restantes durante el período de doce meses inmediatamente posterior, acumulándose al esfuerzo exigible para el mismo.

Otros

El adjudicatario sólo podrá acometer modificaciones sobre el equipamiento físico o lógico aportado para el contrato con el consentimiento expreso y escrito de los servicios municipales.

Todas las intervenciones de mantenimiento correctivo o perfectivo no urgentes que atañan a elementos comunes del sistema (por ejemplo, el sistema de alimentación ininterrumpida, los servidores albergados en el Centro de Proceso de Datos, etc.) se realizarán en horario vespertino a partir de la hora de cierre al público de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. Cualquier excepción deberá ser aprobada expresamente por el responsable del contrato por parte del Ayuntamiento de Madrid.

4.4.3. Suministro y gestión de consumibles

Correrá por cuenta del adjudicatario la adquisición e instalación de los consumibles necesarios para el desarrollo de las funciones y la gestión diaria de los servicios en los puestos de atención cubiertos por el adjudicatario en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, incluyendo aquellos derivados de la incorporación de nuevos servicios al catálogo de Línea Madrid en el marco de lo establecido en este pliego.

El adjudicatario deberá disponer permanentemente de repuesto in situ en cada una de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid para el material fungible de escritorio, papel de impresora, cartuchos de impresora, etc., de manera que su

reposición sea posible en menos de 12 horas, salvo fuerza mayor o causa debidamente justificada.

Los servicios a prestar utilizarán obligatoriamente madera, papel o productos forestales, que procedan en su mayor parte de explotaciones forestales sostenibles o hayan sido obtenidos mediante un proceso limpio de producción.

4.4.4. Plan de contingencia de Línea Madrid

Además de las especificaciones recogidas en el apartado del Centro de Procesos de Datos sobre la necesidad de disponer de un Plan de Continuidad y Recuperación ante Desastres (DPR), Línea Madrid dispone ya de un plan de contingencia, definido para prever las principales eventualidades que puedan acontecer al servicio, así como las respuestas operativas para mantener la mayor continuidad posible en la prestación del mismo en todo momento. Su índice se incorpora a este documento como *ANEXO XIV ÍNDICE DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE LÍNEA MADRID*.

El adjudicatario vendrá obligado a:

- Realizar una revisión inicial global del plan de contingencia de Línea Madrid, y proponer una nueva versión del mismo con las mejoras que entienda precisas, para su aprobación por el Ayuntamiento de Madrid dentro de los primeros seis meses de ejecución del contrato
- Realizar al menos cada doce meses de vigencia del contrato una simulación global y dos parciales (por ejemplo, correspondientes a una única Oficina de Atención a la Ciudadanía o a un único servicio) del plan de contingencia de Línea Madrid, bajo la dirección y supervisión de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, y emitir tras su realización un informe sobre su desarrollo y una propuesta de acciones a implantar para mejorar la respuesta de Línea Madrid a las situaciones previstas en el plan.
- Acometer las mejoras identificadas tras la realización de cada simulación, en los términos establecidos en este documento.

4.4.5. Desacoplamiento e integración de aplicaciones

Durante la ejecución de la Fase II del contrato, se llevará a cabo el desacoplamiento de una serie de sistemas y aplicaciones pertenecientes al IAM que actualmente están integrados en CRM. Este listado incluye Tarjeta Azul, Teleasistencia, Consulta de Registro, Base Datos Ciudad, Madrid Mayor, Usuario-Contraseña y otras funcionalidades de administración de CRM.

Asimismo se deberá acometer la integración del CRM con la nueva versión del Gestor de Turnos para las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (GÉNESIS), la nueva versión de Cita Previa y Ciudadano 360 (Sistema que se encarga de la identidad de los ciudadanos y ciudadanas, registro de actividades y gestión de usuario y contraseña para el acceso a la carpeta del ciudadano).

La ejecución de dicha integración deberá realizarse siguiendo la Guía de Estándares de IAM, definido en su Anexo 8 y se estima que deberá realizarse a partir del segundo trimestre de 2018.

El adjudicatario deberá proporcionar soporte técnico durante toda la Fase II para estos trabajos de desacoplamiento, de manera que permita a IAM verificar el correcto funcionamiento de las integraciones entre CRM y los sistemas objetos del desacoplamiento.

4.4.6. Documento de Seguridad de datos personales

Línea Madrid dispone ya de un documento de seguridad relativo al fichero de datos de carácter personal denominado "*Servicios de Atención al Ciudadano*", inscrito en el Registro General de Protección de Datos de la Agencia Española de Protección de Datos, que responde a la obligación establecida en el artículo 88 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD). Su índice se incorpora a este documento como anexo XV

Sin perjuicio de lo referido en el apartado “*Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información*” de este pliego, el adjudicatario vendrá obligado a:

- ❑ Designar al Responsable Técnico, ver apartado de “ *Definición de perfiles* ” como responsable de protección de datos de carácter personal para el contrato.
- ❑ Realizar una revisión inicial global del documento de seguridad de Línea Madrid, y proponer una nueva versión del mismo con las mejoras que entienda precisas, para su aprobación por el Ayuntamiento de Madrid.

4.4.7. Aseguramiento de la calidad del servicio y actuaciones de mejora

Certificaciones de calidad

En febrero de 2015, tras evaluación realizada siguiendo los criterios del Modelo **EFQM** de Excelencia por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios del Club Excelencia en Gestión, Línea Madrid revalidó el Sello de Excelencia Europea 500+ por su sistema de gestión.

Sobre esta materia, el adjudicatario vendrá obligado a:

- ❑ Colaborar en los procesos de certificación EFQM de Línea Madrid, o certificación por otro Modelo de Gestión de Calidad elegido por el Ayuntamiento, en su ámbito de responsabilidad, incluyendo en particular los procesos de autoevaluación.
- ❑ Proporcionar al Ayuntamiento toda la información que obre en su poder que sea precisa para la certificación EFQM u otro Modelo de Gestión de Calidad, de los servicios de Línea Madrid.
- ❑ Colaborar en la implantación de las acciones de mejora que se deriven de las autoevaluaciones y evaluaciones EFQM u otro Modelo de Gestión de Calidad, de Línea Madrid.

Por otra parte, el canal 010-Línea Madrid tiene en su alcance el cobro telefónico de diferentes servicios entre ellos tributos, multas municipales, autorizaciones del servicio de estacionamiento regulado, etc. utilizando para ello como medios de pago tarjetas de crédito/débito.

- ❑ A estos efectos, el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de la última versión del "Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago" (**PCI-DSS**) por parte de la plataforma de atención del canal 010-Línea Madrid, corriendo de su cuenta los gastos de la verificación de dicho cumplimiento por auditores autorizados.

Plan de supervisión de atenciones

El adjudicatario elaborará un **plan global de supervisión de atenciones** para todo el período del contrato, cuyo objetivo exclusivo será la mejora continua, y de ninguna manera la fiscalización individual de la conducta de ninguna persona.

El adjudicatario presentará dicho plan al Ayuntamiento de Madrid para su aprobación, y lo implantará completamente antes del inicio de la fase II de prestación del servicio descrita en el apartado 3 de este pliego.

Su alcance contemplará:

- ❑ Escuchas y grabaciones de la navegación realizada en su ordenador personal por los gestores de Línea Madrid en el canal 010-Línea Madrid, indicando su número mínimo, que no podrá ser inferior a 10.000 anuales.
- ❑ Grabaciones de la navegación realizada en su ordenador personal por los gestores de Línea Madrid e información proporcionada individualmente por la persona atendida tras la atención en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, indicando su número mínimo, que no podrá ser inferior a 6.000 anuales.
- ❑ Registros de conversación mantenida, grabaciones de la navegación realizada en su ordenador personal por los gestores de Línea Madrid e información proporcionada individualmente por la persona atendida tras la atención en



@lineamadrid o a través de mensajería instantánea, indicando su número mínimo, que no podrá ser inferior a 1.000 anuales.

- Registros de los servicios realizados para la recepción, tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones, que no podrá ser inferior a 1.000 anuales.
- Registros de los servicios realizados en la asistencia online a la navegación por la web municipal *www.madrid.es* y la sede electrónica, indicando su número mínimo que no podrá ser inferior a 500 anuales
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas al Ayuntamiento de Madrid y para las que el Ayuntamiento solicite informe.
- Auditorías cuatrimestrales en el ámbito del teléfono 010-Línea Madrid, cuyo fin será la detección de factores mejorables del servicio y la aplicación de las técnicas de mejora continua.

Las variables a medir por la auditoría serán de tipo cualitativo. Al tiempo, se medirán igualmente parámetros operativos como los tiempos de retención de llamadas del proceso y la facilidad de conexión de las cien llamadas.

Para su realización se tomará una muestra cuatrimestral de 100 llamadas válidas grabadas en un cuestionario que será entregado al adjudicatario por el responsable del canal 010 por parte del Ayuntamiento de Madrid. Coincidirá su entrega siempre que sea posible con los quince días posteriores a la finalización del cuatrimestre natural.

Una vez finalizada cada auditoría, y en todo caso en el mes inmediatamente posterior a su realización, el adjudicatario incorporará sus resultados al informe mensual de supervisión de atenciones, para su análisis en el marco del grupo de gestión del canal 010.

- La utilización de tales fuentes (escuchas, grabación de pantallas, entrevistas, registros escritos de conversaciones mantenidas por canales telemáticos, sugerencias y reclamaciones, auditorías cuatrimestrales del 010) para el refuerzo



en la formación de los gestores intervinientes en las respectivas interacciones, en las reuniones semanales de los equipos de trabajo de cada Oficina de Atención a la Ciudadanía (ver apartado "Organización del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía"), o para la mejora en la formación del conjunto de los gestores, la modificación de procedimientos u otras medidas de mejora del servicio.

Además de un (único) plan de supervisión de atenciones, el adjudicatario generará:

- Un **registro electrónico** de las escuchas, grabaciones, análisis de reclamaciones, etc... realizadas, en el que incorporará al menos para cada escucha o grabación el canal/oficina, la hora de escucha, los tipos de servicio – Tributos, Padrón, etc... - realizados durante la atención (CRM), y las actuaciones de mejora realizadas en relación con la misma cuando proceda (por ejemplo, refuerzo formativo al gestor, solicitud de cambio en el protocolo de atención, etc...). Este registro será accesible por el Ayuntamiento de Madrid de modo electrónico, sin que **en ningún caso el Ayuntamiento tenga acceso a la identidad** de los gestores supervisados o de los supervisores, o técnicos que realicen la supervisión.

- Un **informe mensual** de ejecución del plan de supervisión de atenciones, que contendrá la cuantificación y análisis cualitativo de las escuchas, grabación de pantallas, entrevistas, sugerencias y reclamaciones, auditorías cuatrimestrales del 010 y otras actuaciones de supervisión conforme al plan establecido, así como las acciones de mejora implantadas y las propuestas de mejora que quiera dirigir al Ayuntamiento de Madrid en ámbitos de su competencia.

En ningún caso se realizarán grabaciones de llamadas o interacciones realizadas por personas físicas identificadas o identificables para las que, previamente, la persona interesada no haya prestado expresamente su consentimiento.

Informe a sugerencias y reclamaciones

El adjudicatario vendrá obligado a emitir informe individual sobre cada una de las sugerencias y reclamaciones formuladas por la ciudadanía y que estén relacionadas con los servicios prestados por el mismo, por vía electrónica y en un plazo máximo de dos jornadas laborables desde su solicitud por el Ayuntamiento de Madrid.



Dicho informe se atenderá al desarrollo de los hechos y no incluirá en ningún caso datos de identificación ni ningún otro de carácter personal relativos a los gestores que hubieran intervenido en la atención.

Comité de innovación

El adjudicatario vendrá obligado a constituir y gestionar, en el marco del proyecto, un comité de innovación orientado a la generación de ideas de mejora –en procesos, productos, tecnología u otros aspectos del servicio-, dar cauce a propuestas, realizar el filtrado y propuesta final de las mismas al Ayuntamiento de Madrid y la documentación de todo el proceso.

4.5. Accesibilidad

El adjudicatario garantizará durante la ejecución del contrato las máximas condiciones de accesibilidad para todas las personas, y en particular:

- ❑ El cumplimiento de las condiciones óptimas en materia de accesibilidad universal y supresión de barreras arquitectónicas en la plataforma desde la que se preste el servicio Línea Madrid, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado "*Espacio físico*" de este pliego.
- ❑ La incorporación a su plantilla, a efectos de prestación del servicio descrito en este pliego, de personas con discapacidad, en los términos demandados en la normativa reguladora.
- ❑ La atención continua en lengua de signos española en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el epígrafe *Lengua de signos española* de este documento.
- ❑ La accesibilidad completa del servicio telefónico 010-Línea Madrid para las personas con discapacidad auditiva, de acuerdo con lo establecido en el apartado



4.3.17 " *Sistema de atención a la ciudadanía con discapacidad auditiva en 010'* de este pliego.

5. **Facturación**

La facturación se realizará, de acuerdo con lo especificado en los siguientes apartados, en función del número, composición y alcance de los "servicios" efectivamente prestados, entendiendo por servicio cualquier actividad o conjunto de actividades de la misma naturaleza realizadas para un único ciudadano o ciudadana en el curso de una única atención.

5.1. *Trabajos facturables*

En todas las fases del contrato **se facturarán exclusivamente los servicios efectivamente prestados**. En concreto:

□ FASE I: IMPLANTACIÓN Y TRANSICIÓN-ENTRADA

En esta fase, conforme a lo previsto en el apartado relativo al Plan de Transición, el adjudicatario deberá ir realizando todas las actuaciones precisas para el acondicionamiento de los espacios necesarios, así como a la contratación y formación del personal para el comienzo en la prestación de los servicios.

Asimismo, de forma gradual, se irá disminuyendo la actividad y el servicio prestado por el adjudicatario actual, incrementándose de forma progresiva conforme al plan establecido la efectiva prestación del servicio por parte del nuevo adjudicatario.

En esta fase se facturarán los servicios efectivamente prestados por el nuevo adjudicatario.

□ FASE II: GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LÍNEA MADRID



Esta fase comenzará a partir del momento en que se haya finalizado por completo la implantación y el plan de transición y el nuevo adjudicatario esté prestando el 100% del servicio.

En esta fase a partir de marzo de 2019 y hasta marzo de 2021 se contempla el cese gradual de actividad en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, conforme a la planificación recogida en el apartado "6.2 Plan de cese gradual del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía" En ella se facturarán igualmente los servicios efectivamente prestados por el adjudicatario.

□ FASE III: TRANSICIÓN-SALIDA

En esta fase, de forma gradual, se irá disminuyendo la actividad y el servicio prestado por el adjudicatario actual, incrementándose de forma progresiva conforme al plan establecido la efectiva prestación del servicio por parte del nuevo adjudicatario.

En esta fase se facturarán igualmente los servicios efectivamente prestados por el adjudicatario actual.

5.2. Modelo de facturación

Los conceptos fundamentales a efectos de facturación serán los de "atención", "actividad" y "servicio". A los efectos de este pliego:

- Se entenderá por "**atención**" lo siguiente:
 - una llamada recibida en el teléfono 010-Línea Madrid o emitida desde el mismo que haya sido atendida por un operador (se excluye, por tanto, la emisión o respuesta automática a llamadas del concepto de "atención"), incluyendo entre éstas las recibidas para el apoyo a la atención en idiomas o lenguaje de signos y las emitidas en la realización de los sondeos de opinión.
 - una conversación mantenida un operador con un ciudadano o ciudadana a través de *@lineamadrid* durante un período máximo de 24 horas,
 - una conversación a través de mensajería instantánea,



- una conversación mantenida por un operador con un ciudadano o ciudadana en asistencia a la navegación por la web y la sede electrónica
 - la actuación asociada a la tipificación y direccionamiento de un aviso o petición recibido a través de canales telemáticos.
 - una visita, asociada a un tique del turno de espera, de cualquier ciudadano o ciudadana a cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid
- Se entenderá por "**actividad**" una actuación o prestación simple realizada a demanda de un ciudadano o ciudadana.

Por ejemplo, será una actividad la domiciliación del pago de un único tributo (tal como el Impuesto sobre Bienes Inmuebles o IBI) para un único objeto tributario (tal como una plaza de garaje) o el alta de una sugerencia o reclamación

- Se entenderá por "**servicio**" cualquier actividad o conjunto de actividades de la misma naturaleza (mismo tipo de servicio) realizadas para un único ciudadano o ciudadana en el curso de una única atención. Dependiendo del número de actividades que se realicen durante la prestación de un servicio tenemos:
- "**servicio simple**": si se compone de una única actividad (que se registra como servicio simple).
 - "**servicio múltiple**": cuando se compone de varias actividades. Por ejemplo, constituirán servicios múltiples la domiciliación del pago de IBI para varios inmuebles del mismo titular o el alta de varias sugerencias y reclamaciones.

Igualmente, y en función de las características del alcance de los servicios bien sean de información o sean de gestión y el tipo de gestión, los servicios se definirán como:

- "**generales**": por ejemplo, la información de carácter general proporcionada a un ciudadano o ciudadana y estén definidos como tales en el "*ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN*".
- "**personalizados**": por ejemplo, la consulta de información específica referida a un ciudadano o ciudadana, como las deudas en preapremio o el estado de tramitación de una sugerencia o reclamación, o la concertación de una cita para



un ciudadano o ciudadana en una oficina, o el pago de una tasa o tributo con tarjeta de crédito y hayan sido expresamente definidos como tales de acuerdo con lo establecido en el "ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN".

- "**preferentes**": tienen carácter de personalizados, implica una atención específica a un ciudadano o ciudadana y que hayan sido expresamente definidos como tales de acuerdo con lo establecido en el "ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN", como por ejemplo la domiciliación del pago de un tributo periódico.

En el marco del contrato, el Ayuntamiento podrá incorporar servicios adicionales de naturaleza similar a los citados en este pliego, en cuyo caso comunicará al adjudicatario su consideración como general, personalizado o preferente, así como modificar la calificación de un determinado tipo de servicio de modo que pase de "personalizado" a "preferente" o viceversa. En todo caso, los servicios calificados como preferentes constituirán un mínimo del 2% y un máximo del 10% de la demanda total agregada calculada cada doce meses de ejecución del contrato.

5.3. *Determinación de alcance y composición de cada servicio a efectos de facturación*

Para ser facturados, cada uno de los servicios prestados por el adjudicatario a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid habrá de cumplir las siguientes condiciones:

Servicios generales

- Figurar como tal en el "ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN" de este pliego, o haber sido determinado posteriormente como tal y comunicado al adjudicatario por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.



- Haber sido registrado electrónicamente en el sistema CRM de Línea Madrid indicado en el apartado "*Sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM)*" de este pliego, incluyendo como información mínima:
 - un identificador único,
 - la fecha/hora de inicio y fin de su prestación,
 - su duración en minutos,
 - el canal/oficina desde el que se ha prestado,
 - el código del gestor que haya realizado la atención,
 - el número de teléfono llamante (en el caso del 010 y si la llamada no se hubiera producido desde un número "restringido"), o número de llamada saliente
 - dirección de correo electrónico del ciudadano o ciudadana (cuando se trate de una petición de información solicitada por Internet o correo electrónico),
 - dirección Twitter del ciudadano o ciudadana (para las gestiones realizadas a través de *@lineamadrid*) o número de mensajería instantánea
 - referencia de entrada demanda en los servicios de asistencia a la navegación
 - el número de tique del sistema de gestión de turnos en el caso de la atención realizada en Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

Criterios de facturación

- Tendrán la consideración de servicio general los de recepción, tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones recibidos por canales electrónicos.
- Sólo será facturable un único servicio "general" de información general por cada atención.
- En el curso de una misma atención junto con otros "personalizados" o "preferentes" que tenga asociados uno o más servicios "generales" de información general, el primer servicio "general" de información general, no será facturable.

Servicios personalizados

- Cumplir las condiciones exigidas a los servicios generales.
- Figurar como tal en el " *ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN*" de este pliego, o haber sido determinado posteriormente como tal y comunicado al adjudicatario por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.
- Haber sido registrado electrónicamente en el sistema CRM de Línea Madrid indicado en el apartado "*Sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM)*" de este pliego, incluyendo como información mínima, además de la indicada para los servicios generales y si así constara en el correspondiente procedimiento de actuación definido para ese tipo de servicios por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, la identificación normalizada del ciudadano o ciudadana que haya realizado la solicitud, su fotografía u otros documentos digitalizados para trámites que lo requieran y el código de la grabación de audio del servicio para las atenciones realizadas a través del teléfono 010-Línea Madrid o de la grabación de la conversación mantenida a través de mensajería instantánea o redes sociales.
- Conllevar la remisión automática de un correo electrónico, mensaje SMS, tuit o equivalente de confirmación a la persona atendida indicando las actividades realizadas durante el servicio, que habrá de quedar registrado con su texto completo en el sistema CRM de Línea Madrid asociado al "servicio" correspondiente y a la identidad del ciudadano o ciudadana, siempre que así constara en el correspondiente procedimiento de actuación definido para ese tipo de servicios por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.
- Si el servicio implica el pago con tarjeta de tributos o multas municipales, el cumplimiento del estándar PCI-DSS.

Criterios de facturación

- Cualquiera que sea su tipología, tendrán la consideración de servicios personalizados a efectos de facturación aquellos que se hayan prestado en



cualquier idioma distinto del español de entre los detallados en el apartado "Idiomas" de este pliego. Será condición indispensable para ello que en la "solicitud de servicio" correspondiente contenida en el sistema CRM de Línea Madrid figure registrado el idioma en que se ha atendido y que la persona que haya intervenido como apoyo a la atención en idiomas, según conste en el propio CRM, esté habilitada para la atención en el idioma en cuestión.

Servicios preferentes

- Cumplir las condiciones exigidas a los servicios personalizados.
- Figurar como tales en el "ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN", o haber sido determinados posteriormente como tales y comunicado al adjudicatario por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

Criterios de facturación

- Tendrán la consideración de servicio preferente los realizados para los Sondeos de Opinión.
- Los servicios extraordinarios prestados en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid más allá del horario establecido -ver apartado "Servicios extraordinarios (fuera de horario)", tendrán la consideración de "preferentes" a efectos de facturación.

Servicios múltiples

- Asociar al registro del "servicio" en el sistema CRM de Línea Madrid, que será único, tantos registros de "actividad" como corresponda. Los servicios múltiples llevaran como máximo 3 actividades
- Adicionalmente, cada uno de tales registros de actividad habrá de llevar asociada la información mínima que permita establecer la naturaleza diferente de dicha actividad en relación con las demás.

Por ejemplo, si un ciudadano o ciudadana en la misma llamada telefónica al teléfono 010-Línea Madrid, realiza el pago con tarjeta de varios recibos de IBI, se generará en el CRM de Línea Madrid:

- Un único registro de "servicio".
- Tantos registros electrónicos de "actividad" asociados al anterior como recibos de IBI, cada uno de los cuales, para que el servicio obtenga la clasificación de "múltiple" a efectos de facturación, habrá de contener el identificador único del recibo pagado.

5.4. Bandas de precios por servicio

El precio unitario por servicio ofertado por el adjudicatario toma base de referencia lo aplicable a los servicios simples y generales. Para el resto de los servicios, se aplicarán como referencia los siguientes porcentajes de variación:

Composición	Alcance en demanda de servicios		
	General	Personalizado	Preferente
Simple	0,00%	20,00%	45,00%
Múltiple		40,00%	50,00%

De este modo, y como **ejemplo**, si el adjudicatario ofertara un precio unitario por servicio de 2,00 euros, se aplicaría la siguiente tabla:

Composición	Alcance		
	General	Personalizado	Preferente
Simple	2,00 €	2,40 € (EJEMPLO)	2,90 € (EJEMPLO)
Múltiple	(EJEMPLO)	2,80 € (EJEMPLO)	3,00 € (EJEMPLO)

A partir de estos criterios se contemplan las siguientes particularidades en el alcance de los servicios:

□ Servicios de Información general a través de twitter y mensajería:

Tomando en consideración que el tiempo medio de atención en los canales de atención personaliza y presencial se sitúa en torno a los 4:30 / 5:00 minutos y los servicios prestados a través de twitter en torno a los 2:30 minutos; a efectos de facturación al valor fijado para el alcance de servicio "general, se le aplicará un factor de corrección con la reducción del 50%.

□ Servicios de Sondeos de Opinión

La duración de llamada estándar para la realización de las encuestas derivadas de los servicios de sondeos de opinión será aproximadamente de 5 / 7 minutos. Ver *"ANEXO XI EXTRACTO PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE REALIZACIÓN DE SONDEOS DE OPINIÓN"*

Serán facturables sólo los servicios que conlleven encuestas realizadas (iniciada y completada). Tomando en consideración que para realizar una encuesta completa, será preciso diversos intentos de llamadas, siendo el promedio de 4/5 llamadas para 1 encuesta, los servicios de Sondeos de Opinión tendrán un alcance de servicios "preferente simple" y a efectos de facturación al valor fijado para dicho alcance se le aplicará un factor de corrección de incremento del 400%.

5.5. Emisión de las facturas

Se emitirá una factura mensual, que incluirá exclusivamente los siguientes conceptos:

a) Servicio de atención presencial:

Número, composición (simple o múltiple) y alcance (general, personalizado, preferente) de los "servicios" prestados a través de las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

**b) Servicio de atención telefónica:**

Número, composición (simple o múltiple) y alcance (general, personalizado, preferente) de los "servicios" prestados a través del canal 010-Línea Madrid, diferenciando entre los servicios correspondientes a llamadas recibidas y los prestados en el marco de llamadas emitidas.

c) Servicio de atención telemática personalizada:

Número, composición (simple o múltiple) y alcance (general, personalizado, preferente) de los "servicios" prestados a través del canal @lineamadrid, mensajería instantánea, apoyo a la navegación, tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones u otros por Internet.

d) Servicios derivados de los sondeos de opinión

Número de los "servicios" prestados en la emisión de llamadas para la realización de encuestas en los sondeos de opinión a la ciudadanía.

e) Aplicación de acuerdos de nivel de servicio.

Importes a deducir como resultado de la aplicación de los acuerdos de nivel de servicio de aplicación mensual –y en su caso anual-, con detalle en su caso del ANS incumplido, ámbito –servicio o canal y oficina, en su caso- y nivel de gravedad del incumplimiento.

A la factura se acompañarán como anexos los documentos que acrediten los aspectos que en ella se contengan, incluyendo en particular la especificación detallada de servicios prestados por composición, alcance, canal y oficina, así como cualquier otra que justifique la aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Se establecen unas bandas únicas de precios para las partes a), b) y c) de la factura en función de la composición y alcance de los servicios de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 5.4 "*Bandas de precios por servicio*" de este pliego. Ambas partes se baremarán en la parte d) en función del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) relativos a la calidad del servicio prestado. La aplicación de los ANS

será mensual o anual –a la finalización del año natural-, dependiendo de su naturaleza. En caso de incumplimiento de algún ANS en un periodo concreto por motivos imprevisibles y ajenos al adjudicatario, no se aplicará la baremación sobre la factura correspondiente.

En el caso de aplicación mensual, la deducción se realiza sobre los apartados a), b) y c) de la factura del mismo mes del incumplimiento del ANS en cuestión.

En el caso de aplicación anual – a la finalización del año natural-, la deducción de la factura se calcula sobre el importe del total de los apartados a), b) y c) de las facturas del año, pero se deduce en la primera factura del año natural siguiente, correspondiente al mes de enero del mismo.

Desde la asunción completa de los servicios por parte del nuevo adjudicatario –es decir, desde el inicio de la fase II indicada en el apartado “Fases de los trabajos” de este pliego-:

- Durante el primer mes, se realizará el cálculo del grado de cumplimiento de los ANS, pero éste no se utilizará como criterio para ajustar el importe de las correspondientes facturas.
- Durante el segundo mes, se realizará el cálculo del grado de cumplimiento de los ANS, pero la gravedad de cualquier posible incumplimiento se disminuirá en dos grados a efectos de la deducción de la facturación que pudiera proceder.
- Durante el tercer mes, se realizará el cálculo del grado de cumplimiento de los ANS, pero la gravedad de cualquier posible incumplimiento se disminuirá en un grado a efectos de la deducción de la facturación que pudiera proceder.
- A partir del cuarto mes se aplicarán en sus propios términos los ajustes del importe de las facturas en caso de incumplimiento de los ANS.

Las facturas no contemplarán otros conceptos distintos de los definidos en este apartado. En particular, todos los costes derivados de la implantación, puesta en marcha y gestión diaria del contrato por parte del adjudicatario estarán incluidos en el precio de los “servicios” prestados.

Con el objetivo de obtener un proceso de facturación ágil y transparente, el adjudicatario pondrá en funcionamiento un sistema automático de facturación a partir de la evolución del existente descrito en el apartado "*Sistema automático de facturación*" de este pliego, que se alimente de los datos almacenados en los sistemas de gestión de los distintos canales y servicios y que permitirá generar de forma automática la factura de cada mes conforme a lo establecido en el punto anterior. Este sistema estará plenamente operativo antes de la emisión de la primera factura.

5.6. Forma de pago

El Ayuntamiento de Madrid realizará el pago por el importe de los trabajos realizados según facturaciones mensuales, previa justificación por el adjudicatario y certificación de conformidad de los trabajos por parte del responsable del contrato.

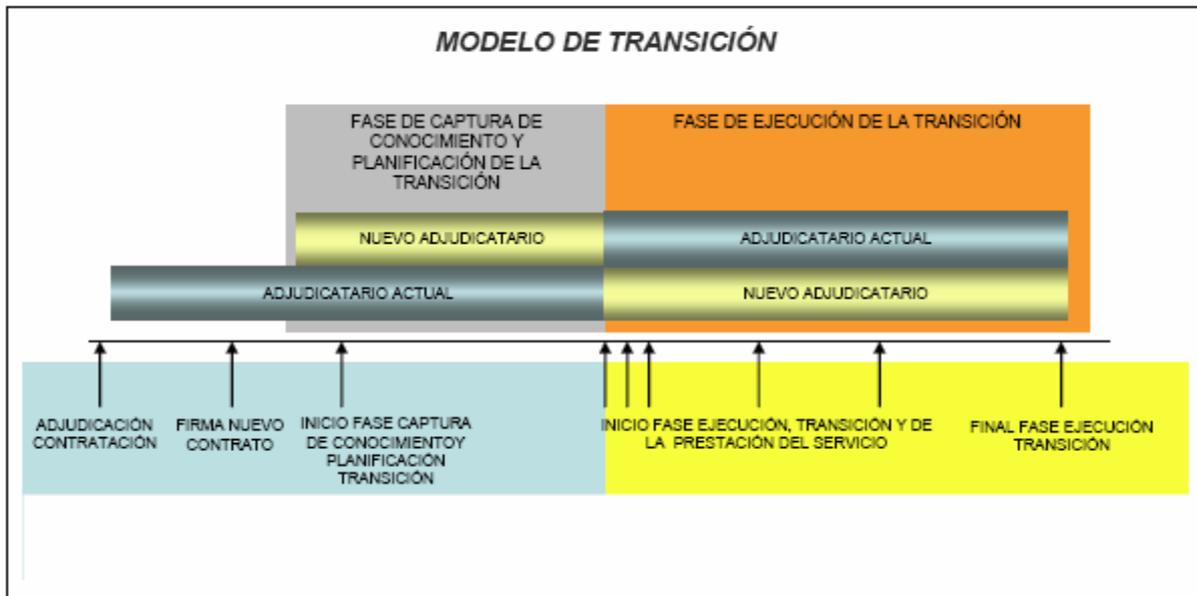
6. Planes de transición y devolución del servicio

6.1. Plan de transición de entrada del servicio

En el plazo de quince días naturales desde que se formalice el contrato, el adjudicatario deberá presentar un plan de transición de entrada que garantice el completo traspaso del servicio del adjudicatario actual al que resulte adjudicatario del presente contrato sin que afecte al servicio que se está prestando en la actualidad, pudiendo imponer el Ayuntamiento de Madrid la introducción de las modificaciones necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del contrato en los términos del pliego, siempre que no contravengan las cláusulas del contrato. Dicho plan deberá elaborarse minimizando los posibles impactos en la calidad del servicio prestado en la actualidad.

A continuación, se establecen unos requisitos mínimos que deberá cumplir el nuevo adjudicatario para llevar a cabo el Plan de Transición.

La ejecución del plan de transición definido podrá ser adaptada por los responsables del Ayuntamiento en el caso de que se produzcan circunstancias sobrevenidas.



Las líneas básicas del plan de transición de entrada son las siguientes:

- ❑ Aportación, acondicionamiento y habilitación del espacio físico y de la plataforma técnica, así como adquisición y configuración de todo el hardware y software necesario para la prestación de ambos servicios.
- ❑ Selección y formación del personal, incluyendo las negociaciones y condiciones de la incorporación del personal existente.
- ❑ Se realizará la migración de todos los datos del Sistema CRM del adjudicatario anterior al nuevo.
- ❑ Con el fin de asegurar la capacidad del nuevo adjudicatario de prestar el servicio con los niveles de calidad exigidos, se plantea una transición de los servicios de forma gradual, tal y como se especifica en los apartados siguientes.
- ❑ De forma global para gestionar todo el proceso de transición se creará un Comité de Coordinación con la siguiente composición:
 - Responsables designados por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.



- Responsables designados por el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.
- 1 representante del contratista saliente.
- 1 representante del contratista entrante (adjudicatario de este contrato).

6.1.1. Atención telefónica a través del canal 010-Línea Madrid

La transferencia se realizará de manera gradual. Para ello se contará con 21 días durante los cuales el contratista saliente y el entrante prestarán el servicio de manera compartida. El actual adjudicatario prestará el servicio de manera decreciente hasta que el nuevo adjudicatario gestione el 100% de las llamadas entrantes. De este modo:

- El domingo 8 de abril de 2018 (un mes antes del inicio de la fase II), a las 08:00 horas, el contratista entrante asumirá la respuesta del 25% de las llamadas recibidas y la emisión correspondiente. A partir de esa fecha, el contratista saliente atenderá el restante 75% de las llamadas recibidas o emitidas en el canal 010 Línea Madrid. Para esto se solicitará al operador de las líneas entrantes (RDSI o canales NGN equivalentes) el correspondiente balanceo de carga de llamadas.
- El domingo 29 de abril de 2018 (último domingo antes del inicio de la fase II), a las 00:00 horas, el contratista entrante asumirá la respuesta del 100% de las llamadas recibidas y emitidas en el canal 010 Línea Madrid, al tiempo que el contratista saliente cesará completamente de prestar servicios.

Ello conforme a la planificación con días concretos que será facilitado por el Ayuntamiento, quince días después de la firma del contrato.

6.1.2. Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid

El adjudicatario deberá **comenzar a prestar los servicios** descritos en este pliego en cada una de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid en las fechas indicadas en el cuadro que se presenta a continuación.

OFICINA	CAMBIO CONTR.
Centro	05/03/2018
Tetuán	
C. Lineal	
Of. Aux. Valverde	
Of. Aux. Aravaca	
Of. El Pardo	
Latina	12/03/2018
Usera	
Puente de Vallecas	
Arganzuela	19/03/2018
Salamanca	
Carabanchel	
Retiro	26/03/2018
Chamberí	
Chamartín	
Fuencarral-El pardo	09/04/2018
Moncloa-Aravaca	
Villaverde	
Hortaleza	16/04/2018
Moratalaz	
Villa Vallecas	
Vicálvaro	23/04/2018
San Blas	
Barajas	
Sanchinarro	30/04/2018
Numancia	

Antes del 30 de abril de 2018 se conectarán igualmente a los sistemas de información provistos por la empresa adjudicataria los puestos asignados a personal funcionario en la oficina auxiliar Línea Madrid de El Pardo.

El despliegue por el adjudicatario de todos los elementos precisos para la prestación del servicio se realizará para cada oficina el viernes anterior a la fecha de comienzo de la misma, incluyendo una prueba completa de la operatividad de todos los sistemas y dispositivos.

Equipo de trabajo mínimo por Oficina de Atención a la Ciudadanía

Para la realización de la transferencia del servicio será necesario contar con un equipo multidisciplinar conformado, como mínimo, por los siguientes integrantes:

- ❑ El funcionario o funcionaria responsable de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, con el rol de coordinador de la transferencia del servicio.
- ❑ Un coordinador por parte del IAM, que se encargará de coordinar estos trabajos, y de gestionar internamente los recursos necesarios por parte del IAM para cumplir con las planificaciones acordadas.
- ❑ Por parte de IAM, todos los recursos técnicos y de coordinación necesarios para realizar las tareas descritas según el calendario establecido.
 - ❑ Un técnico encargado de configurar el gestor de colas, dar formación a los colaboradores que prestarán el servicio de atención a la ciudadanía y realizar las pruebas necesarias, que habrá de ser aportado por el contratista.
- ❑ Un coordinador del contratista saliente, encargado de coordinar la retirada de los equipos de su propiedad.
- ❑ Un instalador del contratista entrante. Encargado del montaje del equipamiento físico (ordenador, impresoras, escáneres, etc...)

Cada equipo multidisciplinar será capaz de realizar la puesta en marcha de una OAC en un **plazo estimado de tres días, desde el viernes a las 8:00 hasta el lunes siguiente** (momento en que los técnicos deberán presentarse para solventar cualquier incidencia).

6.1.3. Atención telemática

La transferencia de la atención en el canal *@lineamadrid* en Twitter, mensajería instantánea y correo electrónico, así como la atención en de peticiones de información recibidas por correo electrónico o formulario Internet (*www.madrid.es/contactar*) se realizará por completo el domingo día 29 de abril de 2018, a las 00:00 horas.

6.1.4.Servicios

Los servicios de recepción, tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones por vía electrónica comenzarán a prestarse íntegramente por la empresa adjudicataria el viernes 27 de abril de 2018 a las 09:00.

Los servicios de realización de sondeos de opinión comenzarán a prestarse por la empresa adjudicataria a partir del viernes 27 de abril de 2018 a las 09:00

6.2. Plan de cese gradual del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Conforme se recoge en el apartado 3 de "Ejecución del contrato", a lo largo del desarrollo del contrato se realizará un cese gradual de la prestación del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía que comenzará en marzo de 2019 y finalizará en marzo de 2021.

En la tabla siguiente se recogen las fechas en las que el adjudicatario ya no prestará el servicio en las diferentes Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

OFICINA	Cese gradual Servicio
Barajas	Lunes 04/03/2019
Vicálvaro	
Of Aux Aravaca	
Of Aux El Pardo	
Of Aux. Valverde	
Arganzuela	Lunes 18/03/2019
Sanchinarro	
Hortaleza	Lunes 08/04/2019
Moratalaz	
Numancia	Lunes 22/04/2019
Villa de Vallecas	
Chamartín	Lunes 10 /06/2019
Fuencarral	

OFICINA	Cese gradual Servicio
Retiro	
AÑO 2020	
Chamberí	Lunes 02/03/2020
San Blas	Lunes 16/03/2020
Tetuán	
Carabanchel	Lunes 06/04/2020
Ciudad Lineal	Lunes 20/04/2020
Salamanca	
Latina	Lunes 08/06/2020
Moncloa	Lunes 22/06/2020
Villaverde	
AÑO 2021	
Puente Vallecas	Lunes 08/03/2021
Usera	
Centro	Lunes 15/03/21

Para llevar a cabo el cese en la prestación de servicios, será preciso que se realice la retirada del equipamiento físico y lógico desplegado por el adjudicatario en las instalaciones municipales, incluyendo el borrado completo de todos los datos de carácter personal que pudieran figurar en tales equipos.

La retira del equipamiento se realizará para cada oficina el viernes anterior a la fecha de finalización de la prestación.

Equipo de trabajo mínimo por Oficina de Atención a la Ciudadanía

Para la realización de la transferencia del servicio del adjudicatario al Ayuntamiento será necesario contar con un equipo multidisciplinar conformado, como mínimo, por los siguientes integrantes:

- ❑ El funcionario o funcionaria responsable de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, con el rol de coordinador de la transferencia del servicio.
- ❑ Un coordinador o coordinadora por parte del IAM, que se encargará de coordinar estos trabajos, y de gestionar internamente los recursos necesarios por parte del IAM para cumplir con las planificaciones acordadas.



- ❑ Por parte de IAM, todos los recursos técnicos y de coordinación necesarios para realizar las tareas descritas según el calendario establecido.
- ❑ Un técnico encargado de configurar el gestor de colas, dar formación a los colaboradores que prestarán el servicio de atención a la ciudadanía y realizar las pruebas necesarias, que habrá de ser aportado por el contratista.
- ❑ Un coordinador o coordinadora del contratista encargado de coordinar la retirada de los equipos de su propiedad.

Cada equipo multidisciplinar será capaz de realizar la transferencia del servicio del contratista al Ayuntamiento y la puesta en marcha de una OAC en un **plazo estimado de tres días, desde el viernes a las 8:00 hasta el lunes siguiente** (momento en que los técnicos deberán presentarse para solventar cualquier incidencia).

6.3. Plan de devolución del servicio

Seis meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá elaborar una propuesta del plan de devolución del servicio para el momento en que finalice el contrato y se contrate la continuación a otro contratista, pudiendo imponer el Ayuntamiento de Madrid la introducción de las modificaciones necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del contrato en los términos del pliego, siempre que no contravengan las cláusulas del contrato.

El adjudicatario deberá garantizar la transferencia del conocimiento adquirido como consecuencia de la realización del presente contrato, conforme a las siguientes actuaciones:

- ❑ Dos años antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá presentar un plan de devolución del servicio donde se incluya:
 - Estimación de coste del servicio CRM, detallando el coste de mantenimiento de infraestructuras del servicio
 - Relación del personal técnico que el adjudicatario pondrá a disposición del IAM para garantizar una adecuada transferencia del conocimiento



- Un año y medio antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá proporcionar un listado completo de las licencias que se utilizan en la totalidad del servicio, incluyendo versión, modalidad y coste asociado.
- Tres meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá poner a disposición de IAM el personal técnico necesario para garantizar la continuidad del servicio:
 - Transferencia de conocimientos técnicos
 - Documentación técnica de los desarrollos realizados
 - En caso de estimarlo IAM conveniente, implantación en IAM de los entornos de desarrollo, preproducción y producción del CRM
 - Migración de datos a un entorno productivo
 - Migración del código fuente desarrollado
 - Configuración y parametrización del CRM
 - Pruebas funcionales y de integración con el resto de sistemas
 - Integración con los elementos de hardware
- Un mes antes de la finalización del contrato y sus posibles prórrogas, se deberá realizar una auditoría de las licencias utilizadas en los 90 días anteriores y del estado en relación a su mantenimiento. El resultado de la auditoría se utilizará para concretar el número y tipo de licencias utilizadas en el ámbito del contrato, que corresponderá al número máximo de licencias de cada tipo que se hayan utilizado en esos 90 días. La empresa adjudicataria propondrá la cesión gratuita de las licencias al Ayuntamiento, que podrá rechazar motivadamente la cesión propuesta.

6.4. *Requisitos mínimos plan devolución*

Los tres planes deben dar respuesta a las siguientes cuestiones:

- Definición de la **duración** de los planes de transición de entrada, cese gradual de la actividad y devolución ofertada y planificación de su ejecución.
- Cuantificación de **recursos** que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios prestados.



- ❑ Métodos previstos para hacer la **transferencia de conocimiento** (talleres, conferencias, cursos, etc.).
- ❑ **Requisitos** que se deberían exigir al nuevo adjudicatario para completar la correcta transferencia de conocimientos y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios.
- ❑ **Documentación técnica** que se entregará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.
- ❑ Determinar las acciones a emprender en el traspaso de la operación y mantenimiento de la **infraestructura física y lógica**.

7. **Control de los servicios**

El aseguramiento de la calidad del servicio por el adjudicatario para la prestación del servicio de atención telefónica y el servicio de atención presencial, se realizará por el Ayuntamiento de Madrid a través de la posible aplicación de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) definidos a continuación. Asimismo, se realizarán tareas de mejora continua de los servicios para lo cual se realizarán encuestas y auditorías de calidad. Los indicadores de nivel de servicio se utilizarán como criterios para realizar los ajustes en la facturación de los servicios prestados, afectando en diversa medida al importe final de la factura sobre la prestación del servicio de atención telefónica, presencial o telemática, así como los otros servicios fijados en el apartado 2 "ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR". Estos indicadores se calcularán desde el primer día en que el nuevo adjudicatario asuma el 100% de los servicios a prestar. Más detalles sobre el impacto en la facturación se describen en el apartado 5 "Facturación" del presente pliego.

El adjudicatario tiene la obligación de asegurar la inviolabilidad y no manipulación de los datos almacenados en sus equipos y sistemas, y en particular en aquellos que se utilizan como fuente de información a la hora de determinar los valores de los indicadores asociados a los distintos acuerdos de nivel de servicio. El Ayuntamiento de Madrid podrá auditar en cualquier momento tales equipos y sistemas para garantizar dicha inviolabilidad. A continuación, se definen los ANS para el presente contrato.

7.1. Acuerdos de nivel de servicio: 010

Los siguientes acuerdos de nivel de servicio afectan exclusivamente a los servicios relativos al canal 010-Línea Madrid (más detalle en el "ANEXO II: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) COMO CRITERIOS PARA LOS AJUSTES EN LA FACTURACIÓN"):

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
T1. Llamadas rechazadas por saturación (total de llamadas)	Alta	<10%	mensual	Distribuidor automático de llamadas (ACD)
T2. Llamadas rechazadas por saturación (por franja horaria)	Media	<25%	mensual	Distribuidor automático de llamadas (ACD)
T3. Llamadas abandonadas (total de llamadas)	Alta	<10%	mensual	Distribuidor automático de llamadas (ACD)
T4. Llamadas abandonadas (por franja horaria)	Media	<25%	mensual	Distribuidor automático de llamadas (ACD)
T5. Tiempo medio de retención de llamadas	Baja	<25 segundos	mensual	Distribuidor automático de llamadas (ACD)
INDICADORES DE PERCEPCIÓN				
T.6 Calidad del servicio en llamadas atendidas: % ciudadanos/as satisfechos	Alta	>93%	mensual	Encuesta automática ACD/VRU
T.7 Valoración global del servicio	Alta	>8 (0-10)	anual	Estudios de satisfacción de Línea Madrid realizados por el Ayuntamiento de Madrid.
T.8 Valoración de la competencia (cualificación y profesionalidad) del gestor que le atendió	Media	>8,25 (0-10)	anual	Estudios de satisfacción de Línea Madrid realizados por el Ayuntamiento de Madrid.
T.9 Valoración de la amabilidad y trato del gestor que le atendió	Media	>8,25 (0-10)	anual	Estudios de satisfacción de Línea Madrid realizados por el Ayuntamiento de Madrid.

7.2. Acuerdos de nivel de servicio: Oficinas

Los siguientes acuerdos de nivel de servicio afectan exclusivamente a los servicios prestados a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid (más detalle en el "ANEXO II: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) COMO CRITERIOS PARA LOS AJUSTES EN LA FACTURACIÓN"):

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
P1. Tiempo medio de espera de los ciudadanos/as para las gestiones incluidas en este contrato (total).	Alta	<10 minutos	mensual	Datos sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid.
P2. Tiempo medio de espera de los ciudadanos/as para las gestiones incluidas en este contrato (por franja horaria).	Media	<15 minutos	mensual	Datos sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid.
P3. % de ciudadanos/as que esperan más de 10 minutos para las gestiones incluidas en este contrato.	Alta	<25%	mensual	Datos sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid.
P4. Porcentaje de ciudadanos/as que esperan más de 45 minutos para las gestiones incluidas en este contrato.	Media	<0,5%	mensual	Datos sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid.
INDICADORES DE PERCEPCIÓN				
P5. Calidad del servicio en atención presencial: % ciudadanos/as satisfechos.	Alta	>90%	mensual	Encuesta automática en puesto.
P 6 Valoración global del servicio	Alta	>8 (0-10)	anual	Estudios de satisfacción de Línea Madrid realizados por el Ayuntamiento de Madrid.

7.3. Acuerdos de nivel de servicio: @lineamadrid

Los siguientes acuerdos de nivel de servicio afectan exclusivamente a los servicios prestados a través de @lineamadrid en Twitter (más detalle en el "ANEXO II: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) COMO CRITERIOS PARA LOS AJUSTES EN LA FACTURACIÓN"):

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
W1. Tiempo medio de respuesta de tuits (total).	Alta	<30 minutos	mensual	Herramienta gestión redes sociales
W2. Tiempo medio de respuesta de tuits (por franja horaria).	Baja	< 60 minutos	mensual	Herramienta gestión redes sociales
W3. Porcentaje de ciudadanos/as que esperan más de 30 minutos para recibir atención para las gestiones incluidas en este contrato.	Alta	< 10%	mensual	Herramienta gestión redes sociales
W4. Porcentaje de ciudadanos/as que esperan más de 180 minutos para recibir atención para las gestiones incluidas en este contrato.	Baja	<3%	mensual	Herramienta gestión redes sociales
W5. Tiempo medio de respuesta a Mensaje Directo (total)	Alta	<2 minutos	Mensual	Herramienta gestión Redes sociales
INDICADORES DE PERCEPCIÓN				
W6 Calidad del servicio en Twitter: % ciudadanos/as satisfechos	Alta	>75%	mensual	Encuesta en @Lineamadrid al final del servicio prestado

7.4. Acuerdos de nivel de servicio: peticiones de información

Los siguientes acuerdos de nivel de servicio afectan exclusivamente a los servicios de peticiones de información (más detalle en el "ANEXO II: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) COMO CRITERIOS PARA LOS AJUSTES EN LA FACTURACIÓN"):

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
PI1. Tiempo medio de respuesta	Alta	<2 días ²	mensual	Sistema CRM de Línea Madrid
PI2. Porcentaje de peticiones de información respondidas en más de 2 días.	Media	<20%	mensual	Sistema CRM de Línea Madrid
PI3. Porcentaje de peticiones de información respondidas en más de 7 días.	Baja	<1%	mensual	Sistema CRM de Línea Madrid
INDICADORES DE PERCEPCIÓN				
PI4. Calidad del servicio. % de ciudadanos/as satisfechos	Alta	>80%	mensual	Encuesta automática al final del servicio prestado

² Referencia: artículo 8 del Decreto de Alcaldía sobre Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid de 17 de enero de 2005

7.5. Acuerdos de nivel de servicio: apoyo a la navegación en la web y sede electrónica

Los siguientes acuerdos de nivel de servicio afectan exclusivamente a los servicios de apoyo a la navegación (más detalle en el "ANEXO II: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) COMO CRITERIOS PARA LOS AJUSTES EN LA FACTURACIÓN"):

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
C1. Sesiones de apoyo a la navegación rechazadas por saturación (total de sesiones)	Alta	<10%	mensual	Herramienta de apoyo a la navegación o gestor de integración multicanal
C2. Sesiones de apoyo a la navegación rechazadas por saturación (por franja horaria)	Media	<20%	mensual	Herramienta de apoyo a la navegación o gestor de integración multicanal
C3. Sesiones de apoyo a la navegación abandonadas (total de sesiones)	Alta	<10%	mensual	Herramienta de apoyo a la navegación o gestor de integración multicanal
C4. Sesiones de apoyo a la navegación abandonadas (por franja horaria)	Media	<20%	mensual	Herramienta de apoyo a la navegación o gestor de integración multicanal
INDICADORES DE PERCEPCIÓN				
C5. Calidad del servicio en apoyo a la navegación atendidos: % ciudadanos/as satisfechos	Alta	>75%	mensual	Encuesta al final del servicio prestado

7.6. Acuerdos de nivel de servicio: avisos y peticiones

Los siguientes acuerdos de nivel de servicio afectan exclusivamente a los servicios de recepción, tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones recibidos por vía telemática (más detalle en el "ANEXO II: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) COMO CRITERIOS PARA LOS AJUSTES EN LA FACTURACIÓN"):

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
AP1. Tiempo medio de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones telemáticos	Alta	<2 días	mensual	Sistema CRM de Línea Madrid
AP2. Porcentaje de avisos y peticiones telemáticos tipificados y direccionados en más de 2 días.	Media	<10%	mensual	Sistema CRM de Línea Madrid
AP3. Porcentaje de avisos y peticiones telemáticos tipificados y direccionados en más de 5 días.	Baja	<1%	mensual	Sistema CRM de Línea Madrid
AP4. Porcentaje de avisos y peticiones tipificados o direccionados correctamente	Alta	>95%	mensual	Sistema de gestión de avisos del Ayuntamiento de Madrid y sistema CRM.

7.7. Plan de supervisión de atenciones

El adjudicatario garantizará la realización de un mínimo de supervisión o escucha de las atenciones que se realicen por sus gestores de:

- 2 horas semanales por cada oficina.
- 40 horas semanales para la plataforma de atención telefónica.
- 100 atenciones semanales para @lineamadrid.
- 2 horas semanales para el servicio de mensajería instantánea.
- 50 servicios mensuales de peticiones de información.
- 50 servicios mensuales de recepción, tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones recibidos por vía telemática.
- 50 servicios mensuales de apoyo a la navegación en la web y sede electrónica

La supervisión o escucha podrá realizarse directamente por los supervisores de la empresa adjudicataria, por técnicos de calidad o por otro personal con la cualificación precisa, correspondiendo en todo caso su organización y realización al adjudicatario.

- En la plataforma de prestación del servicio 010, el supervisor, técnico de calidad o la persona designada a estos efectos por el adjudicatario tendrá acceso tanto a la interacción en pantalla (vídeo) como a la conversación (audio) que se mantenga durante la atención.
- En cada Oficina de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, la escucha se realizará mediante la presencia física en el puesto del técnico de calidad o la persona designada a estos efectos por el adjudicatario –junto con el gestor supervisado-.

Para cada escucha el adjudicatario generará un informe individual que incluirá al menos una evaluación de la atención realizada, y en su caso la determinación de las actuaciones de mejora propuestas. Este informe quedará en poder del adjudicatario y no se comunicará al Ayuntamiento de Madrid.

El adjudicatario realizará:



- Una **programación mensual** de las acciones de escucha/supervisión, que habrá de remitir al ayuntamiento, y que contemplará todos los horarios, canales y tipos de atenciones.

En los periodos de incorporación de gestores nuevos se contemplará una programación de escucha específica intensificada a fin de detectar necesidades de apoyo por parte de supervisores o equipo de formación.

Para elaborar la programación mensual el adjudicatario habrá de tener en cuenta en particular los resultados de los sistemas establecidos en el apartado 4.3.20 *Sistema de encuesta continua de satisfacción* para los distintos canales y servicios.

- Un **informe mensual** agregado sobre el **resultado** de las acciones de escucha/supervisión, que incluirá indicadores relativos al número de atenciones supervisadas por canal u oficina, principales áreas de mejora detectadas y medidas de mejora adoptadas o propuestas a estos efectos.

En ningún caso el adjudicatario comunicará al Ayuntamiento de Madrid la identificación de los gestores cuyas atenciones supervise, ni en general datos de carácter personal de ningún tipo relativos a las escuchas realizadas.

El objetivo de este proceso será en todo caso analizar qué factores deben ser corregidos en las atenciones realizadas y que el adjudicatario dote a los gestores de recursos en la formación continua. De ninguna manera irá orientado a la fiscalización conductual, sino a la mejora continua, a través de la corrección y seguimiento individualizado.

7.8. Proceso de mejora continua: 010

El adjudicatario tomará una muestra cuatrimestral de 100 llamadas válidas realizadas al teléfono 010-Línea Madrid grabadas en un cuestionario que será entregado por el Responsable Municipal del Proyecto. Coincidirá su entrega siempre que sea posible con los quince días posteriores a la finalización del cuatrimestre natural. Las variables a medir por la auditoría serán exclusivamente de tipo cualitativo.

Se realizará una dinámica de grupo compuesto por el personal del Ayuntamiento con el equipo de supervisión de atención telefónica después de cada auditoría, coincidiendo con la entrega de las conclusiones. Dicha actividad se establecerá según el orden de evaluación de resultados, estableciéndose los factores menos valorados y priorizando su impacto para su corrección.

El fin de la auditoría es la detección de factores mejorables del servicio y la aplicación de las técnicas de mejora continua. Los resultados de la auditoría serán entregados con antelación al Responsable Municipal del Proyecto en informe normalizado por duplicado, tanto en formato papel como en formato electrónico, para ajustar aquellos factores que se consideren importantes a la hora del diseño de la formación posterior.

El diseño de las actividades de los cursos siempre se ajustará a los contenidos concretos a implantar en el puesto de trabajo y que representen una mejora real del proceso. Asimismo, en la auditoría se medirán los tiempos de espera intermedios del proceso y la facilidad de conexión de las cien llamadas.

8. Compromiso de adaptabilidad

El Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho de adaptar el alcance de las prestaciones definidas en el presente Pliego cuando las necesidades del servicio así lo requieran, no suponiendo esto, en ningún caso la modificación del contrato y comprometiéndose el adjudicatario a asumir dichas adaptaciones, previo acuerdo con los responsables del Ayuntamiento de Madrid y en los términos descritos en el presente pliego, con el siguiente alcance:

- Prestación de servicios a la ciudadanía de naturaleza similar a los descritos en el apartado 4.2 "*Servicios de atención*" del presente pliego (por ejemplo, la domiciliación de un nuevo tributo, expedición de una nueva tarjeta o concertación de cita previa para una nueva oficina municipal).

El acuerdo se planteará en los siguientes términos:



- El responsable del contrato comunicará los cambios al adjudicatario con un plazo mínimo de quince días, si éstos no afectan a la infraestructura tecnológica, y de dos meses en caso contrario. El tiempo de ejecución necesario para llevar a cabo los cambios será objeto de acuerdo por ambas partes en función de la dimensión de los mismos.
- Los costes de los cambios de índole tecnológica que afecten a la plataforma tecnológica del Ayuntamiento y que estén relacionados con los aplicativos usados para prestar información, así como la información contenida en dichos aplicativos correrán a cargo del Ayuntamiento de Madrid. Por otra parte, todos los costes de los cambios en la plataforma utilizada para dar el servicio (plataforma de atención telefónica, ordenadores, teléfonos de gestor, etc.) correrán a cargo del adjudicatario.

9. Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información

La empresa adjudicataria y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal y como se define en la letra g) del artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta de la Dirección General de Transparencia y Atención a la ciudadanía, al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal; en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

La empresa adjudicataria se obliga especialmente a lo siguiente:

1º) Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art. 10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la

legislación vigente (art. 12.4 LOPD). Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD). Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.

2º) Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD) en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego. La empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento de Madrid para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

3º) Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma. El Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

4º) Únicamente tratará los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del contrato conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas y a las instrucciones que el (Órgano de contratación) le pueda especificar en concreto. No aplicará o utilizará los datos personales indicados con fin distinto al previsto en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas salvo autorización expresa por parte del responsable del fichero.

5º) Cumplirá todas y cada una de las medidas de seguridad (nivel básico, medio o alto) que sean de aplicación en función de la tipología de datos que se utilicen y traten para la prestación del servicio objeto del presente contrato y que vienen previstas en el Título VIII del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. A este respecto no se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnen las condiciones determinadas en el referido Título VIII respecto a su integridad y seguridad y a las de los Centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.

6º) Durante la realización de los servicios que se presten como consecuencia del cumplimiento del presente contrato, el adjudicatario y su personal se someterán al estricto cumplimiento de los documentos de seguridad vigentes para los ficheros de datos de carácter personal a los que tengan acceso. El acceso a las bases de datos del Ayuntamiento de Madrid necesarias para la prestación del servicio se autorizará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

El adjudicatario se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precise para el desarrollo de sus funciones.

7º) Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos, y en concreto lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información

8º) El Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorias que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.

9º) Todos los datos personales que se traten o elaboren por la empresa adjudicataria como consecuencia de la prestación del contrato, así como los soportes del tipo que sean en los que se contengan son propiedad del Ayuntamiento de Madrid.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Madrid conforme a las instrucciones que haya dado, al igual que cualquier soporte o documento que contenga algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En la medida que el adjudicatario aporta equipos informáticos, una vez finalizadas las tareas, el adjudicatario previamente a retirar los equipos informáticos, deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante el procedimiento técnico adecuado. La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Igualmente, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de información almacenada en soportes que vayan a ser desechados o reutilizados.

10º) De conformidad con lo que establece el artículo 12.4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el incumplimiento por parte del adjudicatario de las estipulaciones del presente contrato lo convierten en responsable del tratamiento respondiendo directamente de las infracciones en que hubiera incurrido, así como del pago del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta al Ayuntamiento de Madrid, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra el Ayuntamiento de Madrid como consecuencia de dicho incumplimiento (art. 12.4 LOPD).

11º) Aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptará para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Dicha memoria deberá contener el nivel de seguridad que permite alcanzar así como información sobre la posibilidad de definir distintos perfiles de acceso, existencia de un mecanismo de identificación y autenticación y, en su caso, descripción de la gestión de contraseñas. También y cuando proceda, el tratamiento que se aplicará a los soportes y documentos, el procedimiento de gestión de copias de respaldo y el contenido del registro de accesos.

Se establecerá un registro de accesos a los sistemas de información (trazabilidad) que traten datos de carácter personal y se establecerá un procedimiento de cifrado de las comunicaciones.

Asimismo, el adjudicatario deberá informar al organismo contratante, antes de transcurridos siete días de la fecha de comunicación de la adjudicación, la persona que será directamente responsable de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.”

10. Seguro de responsabilidad

La empresa adjudicataria responderá, respecto del servicio del apoyo que preste en las Oficinas de Atención Presencial, de los posibles deterioros y daños personales producidos por su personal que pueda sufrir tanto el mobiliario, el material que se encuentre ubicado en cada uno de los Centros objeto del presente contrato o las personas que o bien acudan a una Oficina a recibir una atención o sean los propios funcionarios o funcionarias del Ayuntamiento de Madrid, garantizando su cumplimiento mediante la formalización de una póliza de responsabilidad que cubra los posibles daños y perjuicios que pueda causar por sí o por su personal y el de sus proveedores o subcontratistas.

La póliza de seguros citada incluirá cobertura de responsabilidad civil de explotación, con un mínimo de capital asegurado de 600.000 € por siniestro /año

11. Propiedad de los trabajos

Todos los productos que puedan desarrollarse en el marco del presente contrato pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento de Madrid, sin que el adjudicatario pueda ejercer ningún tipo de derecho o reclamación sobre la propiedad intelectual de los mismos. Esto aplica en particular a todo tipo de documentación y al software de cualquier naturaleza que pueda elaborarse, tanto ex novo como para la adaptación o parametrización de aplicaciones estándar de cualquier naturaleza a las necesidades definidas en este pliego.

La documentación de carácter técnico deberá ser conforme a la Guía de Estándares Tecnológicos del Ayuntamiento de Madrid, publicada en www.madrid.es y en concreto:

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Publicaciones/Guia-de-estandares-tecnologicos-V03-01-007?vgnextfmt=default&vgnextoid=d08433a33f75a410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=e968e3d5d3e07010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&pk=7805743>

Durante la ejecución del contrato – a solicitud del Ayuntamiento de Madrid – con carácter parcial, y en todo caso finalizada la ejecución ordinaria del contrato, el adjudicatario procederá al traspaso físico o volcado informático de aquella documentación en papel o electrónica relacionada con el contenido del presente Proyecto.

En cuanto a la divulgación, el adjudicatario podrá solicitar certificados a tal efecto en los que se haga constar que ha desarrollado los servicios objeto del presente Pliego para el Ayuntamiento de Madrid mientras se respete el compromiso de no revelar datos, información o conocimientos adquiridos de su contenido.

No se permitirá la divulgación ni siquiera parcial en Jornadas, Congresos Seminarios, Cursos, Artículos, etc. de los trabajos desarrollados en el marco del presente Pliego, ni el acceso de terceros a la plataforma desde la que se preste el servicio de atención telefónica de Línea Madrid, salvo autorización o petición expresa en sentido contrario por parte del Ayuntamiento de Madrid.

12. Clausulas sociales y control de su ejecución:

De conformidad con lo establecido en la instrucción 1/2016 relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Entidades del Sector Público, aprobada por Decreto de 19 de enero de 2016, del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, y considerando que se trata de un contrato con perspectiva social según lo previsto en el apartado 3.6 de la citada Instrucción se incorporan como cláusulas sociales de obligado cumplimiento las siguientes:

A. Especificaciones Técnicas.

- Los servicios objeto del presente contrato deberán prestarse respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.
- La empresa adjudicataria deberá acreditar mediante declaración responsable la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato.
- Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la empresa adjudicataria principal destinado a la ejecución del contrato. Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la empresa adjudicataria al inicio de la ejecución del contrato deberá presentar una declaración responsable en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.
- En todo caso, el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.
- En la redacción de los presentes pliegos se han tenido en cuenta la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal y como son definidos estos términos en el TRLGDPD.
- En toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas, y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.
- La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que pueden afectar a la vida, integridad y salud de las personas



trabajadoras. Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.

La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de estos extremos mediante la documentación que corresponda en cada caso, dado que la actuación a realizar en materia de prevención de riesgos laborales dependerá de la naturaleza de la prestación constitutiva del objeto del contrato.

- Para la determinación del precio del contrato se ha tenido en cuenta lo establecido en el Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center de aplicación al presente contrato sobre el salario base, el complemento de antigüedad, los restantes costes laborales y de Seguridad Social y demás de la prestación del contrato

Se deberá cumplir lo previsto en la Directiva 2001/23/CE, del Consejo, de 12 de marzo de 2001, sobre aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas al mantenimiento de los derechos de los trabajadores en caso de traspaso de empresas, de centros de actividad o de partes de empresas o de centros de actividad.

B. Condiciones especiales de ejecución

- Es condición especial de ejecución que la empresa adjudicataria realice durante la ejecución del contrato, como mínimo 1 por cada año de vigencia del contrato, acciones de **sensibilización y formación**, de duración mínima de **10 horas**, con la plantilla adscrita a su ejecución acerca de los **derechos en materia de igualdad y conciliación** recogidos en la normativa vigente y en el convenio de empresa o convenio colectivo del sector correspondiente.



- Es condición especial de ejecución que la empresa adjudicataria establezca medidas que **favorezcan la conciliación de la vida personal y laboral** de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato, tales como:
 - Realización de la formación interna de la organización en horario laboral, o bien, en parte de éste.
 - No establecer reuniones en tiempos límites de descanso.

Con el fin de dar cumplimiento a esta condición especial de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá acreditar al inicio de la ejecución del contrato la planificación de las acciones a realizar en relación con el personal vinculado a la ejecución del contrato, así como su contenido. Antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá aportar a la persona responsable del contrato un informe detallado sobre las actuaciones realizadas con determinación de su alcance y destinatarios. Al objeto de acreditar el cumplimiento de esta condición especial de ejecución, se adjunta Anexo de modelo de informe de adopción de medidas corresponsables por parte de la empresa que deberá ser debidamente cumplimentado por la empresa adjudicataria del contrato y presentado obligatoriamente tras la notificación de la adjudicación del contrato.

- Es condición especial de ejecución que la empresa adjudicataria designe una **persona de contacto**, vinculada a la empresa y con formación específica en la materia, **para la supervisión y control de la aplicación de las condiciones de seguridad y salud laboral** exigibles así como para la detección de las posibles incidencias que surjan en este ámbito, sin perjuicio de las funciones encomendadas al coordinador de seguridad y salud en aquellos contratos en los que esta figura tenga carácter preceptivo.

Con el fin de dar cumplimiento a esta condición especial de ejecución, la empresa adjudicataria, al inicio de la ejecución del contrato, deberá comunicar a la persona responsable del contrato la persona de contacto designada. Antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá aportar a la persona responsable del contrato un informe detallado sobre las actuaciones realizadas por aquella, con determinación de su contenido y alcance.



C. Control y supervisión de las cláusulas sociales

La persona responsable del contrato designada por el órgano de contratación supervisará de forma periódica el cumplimiento de las obligaciones que en relación con las cláusulas sociales generales y las condiciones especiales de ejecución se han impuesto directamente a la empresa adjudicataria en el presente pliego o hayan sido ofertadas por la empresa adjudicataria, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

A estos efectos, al inicio **del segundo mes de ejecución del contrato**, se emitirá un informe por la persona responsable del contrato sobre el cumplimiento de las obligaciones sociales que deben cumplirse al inicio del contrato.

Concluido cada trimestre de ejecución del contrato, se emitirá por la misma persona un informe sobre el cumplimiento de las obligaciones citadas.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente.

13. Modificación del Contrato

En el presente contrato, dadas sus características de cese gradual de prestación de servicios en las Oficinas de Atención a la Ciudadana, se contemplan dos supuestos de posible modificación del contrato:

- A) **Retraso en el cese gradual de la prestación del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía**. regulado en el apartado 6.2 del PPT que recoge la tabla de fechas en las que el adjudicatario ya no prestará el servicio en la diferentes Oficinas, siempre y cuando este retraso se deba a la no aprobación en plazo de la correspondiente Relación de Puestos de Trabajo (RPT), a la no finalización en plazo de los procedimiento que se establezcan para la provisión de puestos de trabajo o a la imposibilidad de impartir la formación en plazo a los funcionarios y funcionarias que vayan a prestar el servicio en las Oficinas afectadas. En estos supuestos la empresa adjudicataria continuaría con la prestación del servicio en las Oficinas afectadas hasta el mes de septiembre del año correspondiente a cada cese.



La previsión económica que supone este supuesto de modificación se establece respetando el **precio ponderado unitario por servicio y considerando el incremento de los servicios a prestar al retrasar el cese gradual** en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

- B) **Imposibilidad de llevar a cabo el cese de la prestación de servicios en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. Este supuesto podría darse por la no aprobación de la correspondiente Relación de Puestos de Trabajo para personal funcionario.** En este supuesto la empresa adjudicataria continuaría con la prestación del servicio en la totalidad de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, con las mismas condiciones y requerimientos.

Para la previsión presupuestaria que esta modificación conllevaría, al igual que para el supuesto anterior se parte del respeto del **precio ponderado unitario por servicio, y se considera el incremento de los servicios a prestar, al no cesar la actividad** en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

Para la determinación del valor estimado del contrato se ha tenido en cuenta el importe correspondiente al valor máximo que se puede alcanzar, correspondiente al supuesto del **apartado b)**, referido a la inexistencia de cese en la prestación del servicio por parte del adjudicatario.

El detalle del número de servicios y coste de ambos supuestos de la Modificación, aparecen en el apartado 6 del estudio económico del presente contrato.

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN

CATEGORÍA 1	CATEGORÍA 2	TIPO	OBSERVACIONES
Administración	P. Ciudadana y Transparencia	Personalizado	
Avisos y peticiones	Todas	Personalizado	Ver www.madrid.es/contactar
Cita Previa	Todas	Personalizado	Ver www.madrid.es/citaprevia
Sugerencias y reclamaciones	Todas	Personalizado	Ver www.madrid.es/contactar
Consumo	Todas	Personalizado	
Educación	Centros Abiertos	Personalizado	
Identificación electrónica	Todas	Personalizado	
Información	Cumplimentar impresos	Personalizado	
Información	Información general	General	Ver "Servicio de información general"
Movilidad	Bicicleta pública (BiciMAD)	Personalizado	
Movilidad	Pago	Preferente	
Movilidad	Servicio de Estacionamiento Regulado	Preferente	
Movilidad	Áreas de Prioridad Residencial	Personalizado	
Otras	Campañas (emisión)	Personalizado	
Padrón municipal	Consulta censo electoral	Personalizado	
Padrón municipal	Consulta padrón	Personalizado	
Padrón municipal	Justificantes empadronamiento	Personalizado	
Registro	Consulta	Personalizado	
Servicios Sociales	Todas	Personalizado	Incluye solicitudes de teleasistencia
Tarjeta Azul	Información personalizada y otras	Personalizado	
Tasas e impuestos (todos)	Consulta y Duplicados	Personalizado	
Tasas e impuestos (todos)	Modificación domicilio fiscal	Personalizado	
Tasas e impuestos (todos)	Domiciliaciones /Pago con Tarjeta	Preferente	
Tasas e impuestos	Pago a la Carta	Preferente	
Tasas e impuestos	Consulta. Recaudación ejecutiva.	Personalizado	

Servicios telemáticos twitter y mensajería instantánea	Información general	General	Ver www.madrid.es/lineamadrid
Servicios telemáticos twitter y mensajería instantánea	Gestiones	Personalizado	
Servicios telemáticos	Peticiones de información	General	Ver www.madrid.es/contactar
Apoyo a la navegación en la web y sede electrónica		Personalizado	
Avisos y peticiones	Direccionamiento entradas telemáticas	General	
Sondeos de opinión	Encuesta realizada	Preferente	

Las atenciones relativas a tributos diferentes darán lugar a servicios diferentes a efectos de facturación.

Como se ha indicado en el pliego (ver apartado 5.2 "*Modelo de facturación*") se trata de una lista no excluyente, y se contempla la posibilidad de incorporar nuevos servicios de naturaleza similar a los descritos a lo largo de la ejecución del contrato, siempre en el marco establecido en el mismo.

ANEXO II: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) COMO CRITERIOS PARA LOS AJUSTES EN LA FACTURACIÓN

Para cada uno de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se ha establecido una ficha descriptiva que reúne las principales premisas y valores dados para su cumplimiento.

En relación con los niveles de eficiencia que han de cumplir, cada uno de los ANS tiene asignado un nivel de gravedad otorgado según el nivel de criticidad del mismo, que determinarán el tipo de ajuste a aplicar en la facturación. En función de la criticidad de un ANS, el incumplimiento del mismo se considera de un nivel de gravedad mayor o menor. Los niveles de gravedad van del 1 al 5, siendo 1 poco grave y 5 muy grave.

Asimismo, cada uno de estos ANS tiene establecido un tramo de ajustes que afectan a la facturación, y son establecidos en tramos según la gravedad, que irán incrementándose a medida que se pase de un nivel de gravedad a otro.

Adicionalmente, en caso de reiteración del incumplimiento de un ANS en periodos de facturación consecutivos el ajuste aplicable será el del siguiente tramo de gravedad, según el siguiente esquema:

- ❑ Si se incumple un ANS 2 periodos de medición consecutivos el grado de gravedad se aumenta en 1.
- ❑ Si se incumple un ANS 3 o más periodos de medición consecutivos el grado de gravedad se aumenta en 2.

En la siguiente tabla de muestra una relación entre los conceptos de criticidad, gravedad de incumplimiento y deducción de la facturación para los ANS:

Críticidad del ANS			Gravedad del incumplimiento	Deducción de la facturación		
				ANS de aplicación anual	ANS de aplicación mensual, deducción sobre la facturación total del servicio 010	ANS de aplicación mensual, deducción sólo sobre facturación de las OAC en las que se detectó el incumplimiento
Baja			1	0,5%	1%	1% (*)
Baja	Media		2	1%	2%	3%
Baja	Media	Alta	3	1,5%	3%	5%
	Media	Alta	4	2%	5%	10%
		Alta	5	2,5%	10%	20%
		Alta	6	5% (*)	20%	50% (*)

(*) Valor teórico. No se ha definido ningún ANS con este tipo de gravedad/deducción.

A continuación se presentan las fichas descriptivas para cada uno de los ANS:

Acuerdos de nivel de servicio: 010

Para mejor comprensión de los conceptos, se muestra la definición de la terminología utilizada para la tipología de las llamadas:



- ❑ **TOTAL INTENTOS DE LLAMADAS:** Total de llamadas que intentan conectarse con el teléfono 010.
- ❑ **RECHAZADAS POR SATURACIÓN:** llamadas que intentan acceder al 010 pero que por el tiempo de espera estimado dan tono de comunicando (no generan coste al ciudadano o ciudadana).
- ❑ **LLAMADAS RECIBIDAS:** llamadas que acceden a la plataforma y que pueden ser atendidas directamente o con tiempos de espera inferiores a los calculados. El tiempo de espera se calcula automáticamente según el promedio de espera de las últimas llamadas.
- ❑ **ABANDONADAS:** llamadas recibidas que por diversas circunstancias el ciudadano o ciudadana desiste. El ciudadano o ciudadana cuelga y abandona.
- ❑ **ATENDIDAS:** consultas telefónicas recibidas en la plataforma que son respondidas por sus gestores de acuerdo con los niveles de eficacia, eficiencia y calidad exigidos por el servicio.
- ❑ **TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN (TMA):** media aritmética del tiempo de atención de todas las llamadas atendidas en un determinado período de tiempo. El tiempo de atención de una llamada será el que transcurre desde que un gestor descuelga la llamada hasta que dicho gestor, otro o el propio ciudadano o ciudadana finaliza la misma colgando, incluyendo el tiempo de retención.
- ❑ **TIEMPO DE RETENCIÓN:** forma parte del tiempo medio de atención. Es el que transcurre cuando, en el curso de una conversación telefónica, el gestor de la plataforma 010 pone la llamada en espera para consultar una información, remitir la llamada a otro gestor o a un supervisor, u otras razones, interrumpiendo temporalmente la conversación con el ciudadano o ciudadana.
- ❑ **TIEMPO DE ESPERA:** el que transcurre entre que el intento de llamada es efectivamente descolgado por el 010 – convirtiéndose, por tanto, en una llamada

recibida – y el momento en que la llamada es atendida por un operador o abandonada por el ciudadano o ciudadana llamante.

T1. Llamadas rechazadas por saturación (total de llamadas)		
VALOR OBJETIVO: < 10%		
DESCRIPCIÓN: Permite conocer el grado de saturación del servicio, a través del porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamadas. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de gestores de atención necesarios para cubrir la demanda, o bien de disminución de los tiempos de atención u otras mejoras del servicio.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$10\% \leq X < 15\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$15\% \leq X < 20\%$	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010
$20\% \leq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios del 010
FORMA DE MEDICIÓN:		
Se calcula el porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamada recibidos durante un mes natural:		
Fórmula: $X = (\text{Número de llamadas rechazadas por saturación durante el mes}) / (\text{Número total de intentos de llamada recibidos durante el mes})$		
FUENTE: Informes de llamadas del ACD.		

T2. Llamadas rechazadas por saturación (por franja horaria)		
VALOR OBJETIVO: < 25%		
DESCRIPCIÓN: Permite conocer el grado de saturación del servicio, a través del porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamadas. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de gestores de atención necesarios para cubrir la demanda.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: media
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$25\% \leq X_{\max} < 30\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios del 010
$30\% \leq X_{\max} < 35\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$3\% \leq X_{\max}$	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010
FORMA DE MEDICIÓN:		
Se calcula mensualmente para cada franja horaria (es decir para cada intervalo de 1 hora durante las 24 horas del día) el porcentaje de llamadas rechazadas por saturación. El ANS se incumple si se supera en algún tramo horario los valores establecidos.		
Fórmula: $X_{\max} = \text{Máximo} [(\text{Número de llamadas rechazadas por saturación durante franja horaria } i) / (\text{Número total de intentos de llamada recibidos durante franja horaria } i)]$		
FUENTE: Informes de llamadas del ACD.		

T3. Llamadas abandonadas (total de llamadas)		
VALOR OBJETIVO: < 10%		
DESCRIPCIÓN: Permite conocer el grado de atención del servicio, a través del porcentaje de llamadas abandonadas sobre las llamadas recibidas. También es un indicador sobre el tiempo medio de espera ya que con mayor tiempo de espera aumenta también el abandono de llamadas. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de gestores de atención necesarios para cubrir la demanda.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$10\% \leq X < 15\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$15\% \leq X < 20\%$	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010
$20\% \leq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios del 010
FORMA DE MEDICIÓN:		
Se calcula el porcentaje de llamadas abandonadas del mes sobre el total de llamadas recibidas.		
Fórmula: $X = (\text{Número de llamadas abandonadas durante el mes}) / (\text{Número total de llamadas recibidas durante el mes})$		
FUENTE: Informes de llamadas del ACD.		

T4. Llamadas abandonadas (por franja horaria)		
VALOR OBJETIVO: < 25%		
<p>DESCRIPCIÓN: Permite conocer el grado de atención del servicio, a través del porcentaje de llamadas abandonadas sobre las llamadas recibidas. También es un indicador sobre el tiempo medio de espera ya que con mayor tiempo de espera aumenta también el abandono de llamadas. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de gestores de atención necesarios para cubrir la demanda.</p>		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: media
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$25\% \leq X_{\max} < 30\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios del 010
$30\% \leq X_{\max} < 35\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$35\% \leq X_{\max}$	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010
<p>FORMA DE MEDICIÓN:</p> <p>Se calcula mensualmente para cada franja horaria (es decir para cada intervalo de 1 hora durante las 24 horas del día) el porcentaje de llamadas abandonadas. El ANS se incumple si se supera en algún tramo horario los valores establecidos.</p> <p>Fórmula: $X_{\max} = \text{Máximo} [(\text{Número de llamadas abandonadas durante franja horaria } i) / (\text{Número de llamadas recibidas durante franja horaria } i)]$</p>		
FUENTE: Informes de llamadas del ACD.		

T5. Tiempo medio de retención de llamadas		
VALOR OBJETIVO: <25 segundos		
DESCRIPCIÓN: Permite conocer hasta qué punto los ciudadanos y ciudadanas han de esperar en línea sin que efectivamente estén recibiendo la información o el servicio solicitado. También influye en el grado de abandono de llamadas y la valoración del servicio. Finalmente, es indicador igualmente de la capacitación técnica de los gestores y disponibilidad inmediata de la información y servicios requeridos por el ciudadano o ciudadana.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: baja
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$25 \leq X < 35$	1	1% de la facturación mensual por los servicios del 010
$35 \leq X < 45$	2	2% de la facturación mensual por los servicios del 010
$45 \leq X$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
FORMA DE MEDICIÓN:		
Se calcula mensualmente la media del tiempo de retención de todas las llamadas atendidas. El ANS se incumple si se superan los valores establecidos.		
FUENTE: Informes de llamadas del ACD.		

T6. Calidad del servicio en llamadas atendidas: % ciudadanos o ciudadanas satisfechos (010)		
VALOR OBJETIVO: > 93%		
DESCRIPCIÓN: Este indicador recoge el porcentaje de ciudadanos o ciudadanas satisfechos con la atención prestada por los gestores de atención telefónica. Es un indicador global de percepción de calidad que engloba varios factores o atributos como el grado de orientación a la ciudadanía de los gestores, su nivel de preparación para atención al público, el conocimiento de los temas consultados, etc.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
93% ≥ X > 85%	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
85% ≥ X > 80%	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010
80% ≥ X > 60%	5	10% de la facturación mensual por los servicios del 010
60% ≥ X	6	20% de la facturación mensual por los servicios del 010
<p>FORMA DE MEDICIÓN: El adjudicatario configurará su ACD y resto de sistemas para que, después de la atención del ciudadano o ciudadana (y previa selección mediante muestreo aleatorio no inferior a 1.000 llamadas mensuales), se realice una pregunta automática, de modo que los ciudadanos y ciudadanas puedan expresar su opinión sobre la atención de manera muy sencilla en un rango de "Muy buena", "Buena", "Regular" y "Mala".</p> <p>$X = (\text{Número de ciudadanos/as que han contestado "Muy buena" o "Buena"}) / (\text{Número total de ciudadanos/as entrevistados})$</p>		
FUENTE: Encuestas automáticas de percepción de calidad, ACD/VRU.		

T7. Valoración global del servicio		
VALOR OBJETIVO: > 8		
<p>DESCRIPCIÓN: Este indicador recoge la calificación global otorgada por los ciudadanos o ciudadanas en las encuestas anuales de calidad, mostrando su percepción en relación con diversos atributos o factores: trato recibido, tiempo de espera, tiempo de atención, conocimiento de la materia gestionada, etc. Los resultados se medirán en una escala del 0 al 10, en la cual "0" indica una valoración muy mala y "10" una valoración excelente.</p>		
PERÍODO DE APLICACIÓN: anual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$8 \geq X > 7,5$	3	1,5% de la facturación anual total
$7,5 \geq X > 7$	4	2% de la facturación anual total
$7 \geq X$	5	2,5% de la facturación anual total
FORMA DE MEDICIÓN:		
<p>Pregunta directa a muestra representativa de usuarios del canal de atención 010 Línea Madrid sobre Media aritmética de la valoración de satisfacción general (entre 0 y 10 puntos) otorgada por los ciudadanos y ciudadanas al servicio recibido</p>		
FUENTE: Estudios anuales de satisfacción realizados por el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con el modelo de evaluación de Línea Madrid ³ .		

³ Ver www.madrid.es/lineamadrid, apartado "[Estadísticas y estudios](#)"

T8. Valoración de la competencia (cualificación y profesionalidad) del gestor que atendió		
VALOR OBJETIVO: > 8,25		
<p>DESCRIPCIÓN: Este indicador recoge la valoración otorgada por los ciudadanos y ciudadanas en las encuestas anuales de calidad en relación con el conocimiento mostrado por los gestores que atienden el teléfono 010 y las Oficinas de Atención a la Ciudadanía a la hora de resolver la gestión requerida. Los resultados se medirán en una escala del 0 al 10, en la cual "0" indica una valoración muy mala y "10" una valoración excelente.</p>		
PERÍODO DE APLICACIÓN: anual		CRITICIDAD: media
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$8,25 \geq X > 7,75$	2	1% de la facturación anual total
$7,75 \geq X > 7,25$	3	1,5% de la facturación anual total
$7,25 \geq X$	4	2% de la facturación anual total
<p>FORMA DE MEDICIÓN:</p> <p>Pregunta directa a muestra representativa de usuarios de Línea Madrid. Media aritmética de la valoración de cualificación y profesionalidad (entre 0 y 10 puntos) otorgada por los ciudadanos y ciudadanas atendidos por el canal de atención 010</p>		
<p>FUENTE: Estudios anuales de satisfacción realizados por el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con el modelo de evaluación de Línea Madrid⁴.</p>		

⁴ Ver www.madrid.es/lineamadrid, apartado "[Estadísticas y estudios](#)"

T9. Valoración de la amabilidad y trato del gestor que atendió		
VALOR OBJETIVO: > 8,25		
<p>DESCRIPCIÓN: Este indicador recoge la valoración otorgada por los ciudadanos y ciudadanas en las encuestas anuales de calidad en relación con la amabilidad y el trato mostrado por los gestores que atienden el teléfono 010 y las Oficinas de Atención a la Ciudadanía durante su gestión. Los resultados se medirán en una escala del 0 al 10, en la cual "0" indica una valoración muy mala y "10" una valoración excelente.</p>		
PERÍODO DE APLICACIÓN: anual		CRITICIDAD: media
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$8,25 \geq X > 7,75$	2	1% de la facturación anual total
$7,75 \geq X > 7,25$	3	1,5% de la facturación anual total
$7,25 \geq X$	4	2% de la facturación anual total
<p>FORMA DE MEDICIÓN:</p> <p>Pregunta directa a muestra representativa de usuarios de Línea Madrid. Media aritmética de la valoración de amabilidad y trato (entre 0 y 10 puntos) otorgada por los ciudadanos y ciudadanas por canal de atención 010</p>		
<p>FUENTE: Estudios anuales de satisfacción realizados por el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con el modelo de evaluación de Línea Madrid⁵.</p>		

⁵ Ver www.madrid.es/lineamadrid, apartado "[Estadísticas y estudios](#)"

Acuerdos de nivel de servicio: OACs

P1. Tiempo medio de espera de los ciudadanos y ciudadanas para las gestiones incluidas en este contrato (total)		
VALOR OBJETIVO: < 10 minutos		
DESCRIPCIÓN: Este indicador mide el tiempo medio de espera de los ciudadanos y ciudadanas para su atención en las Oficinas de Línea Madrid, es decir, la media del tiempo que transcurre desde que la persona obtiene su tique en el sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid hasta que ese tique es llamado por un gestor para ser atendido, siempre en las gestiones adscritas al adjudicatario de este contrato.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
10 m ≤ X < 12 m	3	5% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
12 m ≤ X < 14 m	4	10% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
14 m ≤ X	5	20% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
FORMA DE MEDICIÓN:		
Mensualmente se calcula para cada OAC el tiempo medio de espera de los ciudadanos y ciudadanas para su atención.		
Fórmula: X = Tiempo medio de espera sobre gestiones adscritas a este contrato.		
FUENTE: Datos sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid.		

P2. Tiempo medio de espera de los ciudadanos y ciudadanas para las gestiones incluidas en este contrato (por franja horaria)		
VALOR OBJETIVO: < 15 minutos		
DESCRIPCIÓN: Este indicador mide el tiempo medio de espera de los ciudadanos y ciudadanas para su atención en las Oficinas de Línea Madrid por franja horaria, es decir, la media del tiempo que transcurre desde que la persona obtiene su tique en el sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid hasta que ese tique es llamado por un gestor para ser atendido en el período horario determinado, siempre en las gestiones adscritas al adjudicatario de este contrato.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: media
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$15 \text{ min} \leq X_{\text{max}} < 20 \text{ min}$	1	1% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$20 \text{ min} \leq X_{\text{max}} < 25 \text{ min}$	2	3% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$30 \text{ min} \leq X_{\text{max}}$	3	5% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
FORMA DE MEDICIÓN:		
Mensualmente se calcula para cada OAC el tiempo medio de espera de los ciudadanos y ciudadanas para su atención para cada franja horaria.		
Fórmula: $X = \text{Máximo}$ (Tiempo medio de espera sobre gestiones adscritas a este contrato por franja horaria, para todas las franjas horarias de apertura de la oficina).		
FUENTE: Datos sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid.		

P3. Porcentaje de ciudadanos y ciudadanas que esperan más de 10 minutos para recibir atención para las gestiones incluidas en este contrato		
VALOR OBJETIVO: < 25%		
DESCRIPCIÓN: Este indicador mide en términos relativos cuántos ciudadanos y ciudadanas han de esperar más del umbral fijado (10 minutos) para ser atendidos en una oficina de Línea Madrid.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$25\% \leq X < 35\%$	3	5% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$35\% \leq X < 50\%$	4	10% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$50\% \leq X$	5	20% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
<p>FORMA DE MEDICIÓN: Se calcula mensualmente el porcentaje de ciudadanos y ciudadanas que superan los 10 minutos de espera para atención en la oficina. El ANS se incumple si se superan los valores establecidos.</p> <p>Fórmula: $X = (\text{Número de ciudadanos/as atendidos con más de 10 minutos de tiempo de espera}) / (\text{Número total de ciudadanos/as atendidos})$.</p>		
FUENTE: Sistema de gestión de espera de Línea Madrid		

P4. Porcentaje de ciudadanos y ciudadanas que esperan más de 45 minutos para recibir atención para las gestiones incluidas en este contrato		
VALOR OBJETIVO: < 0,5%		
DESCRIPCIÓN: Este indicador mide en términos relativos cuántos ciudadanos y ciudadanas han de esperar más del umbral fijado (45 minutos) para ser atendidos en una oficina de Línea Madrid.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: media
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$0,5\% \leq X < 1\%$	1	1% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$1\% \leq X < 3\%$	2	2% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$3\% \leq X$	3	3% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
FORMA DE MEDICIÓN:		
Se calcula mensualmente el porcentaje de ciudadanos y ciudadanas que superan los 45 minutos de espera para atención en la oficina. El ANS se incumple si se superan los valores establecidos.		
Fórmula: $X = (\text{Número de ciudadanos/as atendidos con más de 45 minutos de tiempo de espera}) / (\text{Número total de ciudadanos/as atendidos})$.		
FUENTE: Sistema de gestión de esperas de Línea Madrid		

P5. Calidad del servicio en atención presencial: % ciudadanos y ciudadanas satisfechos		
VALOR OBJETIVO: > 93%		
DESCRIPCIÓN: Este indicador recoge el porcentaje de ciudadanos y ciudadanas satisfechos con la atención prestada por los gestores de atención presencial. Es un indicador global de percepción de calidad que engloba varios factores o atributos como el grado de orientación a la ciudadanía de los gestores, su nivel de preparación para atención al público, el conocimiento de los temas consultados, etc.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
93% ≥ X > 85%	3	3% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
85% ≥ X > 80%	4	10% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
80% ≥ X	5	20% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
FORMA DE MEDICIÓN: De acuerdo con lo establecido en el apartado 4.3.20 " <i>Sistema de encuesta continua de satisfacción</i> " y en el " <i>ANEXO IV SISTEMA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN PUESTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL</i> " de este pliego, se configurarán los sistemas para que los ciudadanos y ciudadanas puedan expresar su opinión sobre la atención pulsando un simple botón en un rango de "Muy buena", "Buena", "Regular" y "Mala". X = (Número de ciudadanos/as que han contestado "Muy buena" o "Buena") / (Número total de ciudadanos/as entrevistados) para cada oficina.		
FUENTE: Encuesta automática en puesto.		

Acuerdos de nivel de servicio: @lineamadrid

W1. Tiempo medio de respuesta de tuits (total)		
VALOR OBJETIVO: < 30 minutos		
DESCRIPCIÓN: Este indicador mide el tiempo medio en el que los tuits de los ciudadanos y ciudadanas son respondidos desde el perfil de Twitter @Lineamadrid, es decir, la media del tiempo que transcurre desde que la persona publica un tuit o mensaje mencionando la cuenta @Lineamadrid hasta que un gestor responde a la consulta, siempre en las gestiones adscritas al adjudicatario de este contrato.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$30\text{ m} \leq X < 45\text{ m}$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
$45\text{ m} \leq X < 60\text{ m}$	4	5% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
$60\text{ m} \leq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
FORMA DE MEDICIÓN:		
Mensualmente se calcula el tiempo medio de espera de los ciudadanos y ciudadanas para recibir respuesta.		
Fórmula: $X =$ Tiempo medio de respuesta a los ciudadanos y ciudadanas sobre gestiones adscritas a este contrato durante el mes		
Se excluirán del cálculo aquellos tuits dirigidos a @lineamadrid a los que, en atención a los criterios de prestación del servicio definidos (por ejemplo, aquellos que contengan insultos) no proceda contestar.		
FUENTE: Informes de herramienta de gestión de redes sociales		

W2. Tiempo medio de respuesta de tuits (por franja horaria)		
VALOR OBJETIVO: < 60 minutos		
<p>DESCRIPCIÓN: Este indicador mide el tiempo medio en el que los tuits de los ciudadanos y ciudadanas son respondidos en el perfil de Twitter @Lineamadrid, es decir, la media del tiempo que transcurre desde que el ciudadano o ciudadana publica un tuit o mensaje mencionando la cuenta @Lineamadrid hasta que un gestor responde a la consulta, siempre en las gestiones adscritas al adjudicatario de este contrato.</p>		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: baja
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$60 \text{ m} \leq X_{\text{max}} < 90 \text{ m}$	1	1% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
$90 \text{ m} \leq X_{\text{max}} < 120 \text{ m}$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
$120 \text{ m} \leq X_{\text{max}}$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
<p>FORMA DE MEDICIÓN:</p> <p>Se calcula mensualmente para cada franja horaria (es decir para cada intervalo de 1 hora durante las 24 horas del día) el tiempo medio de espera de los ciudadanos y ciudadanas para recibir respuesta. El ANS se incumple si se supera en algún tramo horario los valores establecidos.</p> <p>Fórmula: $X_{\text{max}} =$ (Tiempo medio de espera sobre gestiones adscritas a este contrato por franja horaria)</p> <p>Se excluirán del cálculo aquellos tuits dirigidos a @lineamadrid a los que, en atención a los criterios de prestación del servicio definidos (por ejemplo, aquellos que contengan insultos) no proceda contestar.</p>		
FUENTE: Informes de herramienta de gestión de redes sociales		

W3. Porcentaje de ciudadanos y ciudadanas que esperan más de 30 minutos para recibir atención para las gestiones incluidas en este contrato		
VALOR OBJETIVO: < 20%		
DESCRIPCIÓN: Este indicador mide en términos relativos cuántos ciudadanos y ciudadanas han de esperar más del umbral fijado (30 minutos) para obtener respuesta a un tuit solicitando servicio.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$20\% \leq X < 25\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
$25\% \leq X < 30\%$	4	5% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
$30 \leq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
<p>FORMA DE MEDICIÓN: Se calcula mensualmente el porcentaje de tuits que superan los 30 minutos de espera para respuesta del total de tuits atendidos. El ANS se incumple si se superan los valores establecidos.</p> <p>Fórmula: $X = (\text{Número de tuits atendidos que superan 30 minutos o más para recibir respuesta}) / (\text{Número total de tuits atendidos})$.</p> <p>Se excluirán del cálculo aquellos tuits dirigidos a @lineamadrid a los que, en atención a los criterios de prestación del servicio definidos (por ejemplo, aquellos que contengan insultos) no proceda contestar.</p>		
FUENTE: Informes de herramienta de gestión de redes sociales		

W4. Porcentaje de ciudadanos y ciudadanas que esperan más de 180 minutos para recibir atención para las gestiones incluidas en este contrato		
VALOR OBJETIVO: < 3%		
DESCRIPCIÓN: Este indicador mide en términos relativos cuántos ciudadanos y ciudadanas han de esperar más del umbral fijado (180 minutos), considerado el máximo que no debería superarse en ningún caso, para obtener respuesta a un tuit solicitando servicio.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: baja
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$3\% \leq X < 5\%$	1	1% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
$5\% \leq X < 10\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
$10\% \leq X$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
FORMA DE MEDICIÓN: Se calcula mensualmente el porcentaje de tuits que superan los 180 minutos de espera para respuesta del total de tuits atendidos. El ANS se incumple si se superan los valores establecidos. Fórmula: $X = \text{Número de tuits atendidos que superan 180 minutos o más para recibir respuesta} / (\text{Número total de tuits atendidos})$. Se excluirán del cálculo aquellos tuits dirigidos a @lineamadrid a los que, en atención a los criterios de prestación del servicio definidos (por ejemplo, aquellos que contengan insultos) no proceda contestar.		
FUENTE: Informes de herramienta de gestión de redes sociales		

W5. Calidad del servicio en Twitter: % ciudadanos y ciudadanas satisfechos		
VALOR OBJETIVO: > 75 %		
DESCRIPCIÓN: Este indicador recoge el porcentaje de ciudadanos y ciudadanas satisfechos con la atención prestada por los gestores. Es un indicador global de percepción de calidad que engloba varios factores o atributos como el grado de orientación a la ciudadanía de los gestores, su nivel de preparación para atención al público, el conocimiento de los temas consultados, etc.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
75% ≥ X > 65%	3	3% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
65% ≥ X > 55%	4	5% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
55% ≥ X > 45%	5	10% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
45% ≥ X	6	20% de la facturación mensual por los servicios de @Lineamadrid
FORMA DE MEDICIÓN:		
El adjudicatario configurará sus sistemas para que, después de la atención al ciudadano o ciudadana (y previa selección mediante muestreo aleatorio), se realice una pregunta automática de modo que los ciudadanos y ciudadanas puedan expresar su opinión sobre la atención con un simple clic en un rango de "Muy buena", "Buena", "Regular" y "Mala".		
$X = (\text{Número de ciudadanos/as que han contestado "Muy buena" o "Buena"}) / (\text{Número total de ciudadanos/as entrevistados})$		
FUENTE: Encuestas automáticas de percepción de calidad en el propio perfil de Twitter @Lineamadrid al final del servicio prestado		

Acuerdos de nivel de servicio: peticiones de información

PI1. Tiempo medio de respuesta de peticiones de información		
VALOR OBJETIVO: < 2 días		
DESCRIPCIÓN: Este indicador mide el tiempo medio en el que las peticiones de información realizadas por los ciudadanos y ciudadanas a través de Internet por medios asíncronos (como formularios o correo electrónico) son respondidos o escalados a una unidad especializada.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
2 d ≤ X < 4 d	3	3% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
4 d ≤ X < 6 d	4	5% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
6 d ≤ X	5	10% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
FORMA DE MEDICIÓN:		
<p>Mensualmente se calcula el tiempo medio de espera de los ciudadanos y ciudadanas para recibir respuesta. Se considerarán respondidas a estos efectos por el adjudicatario aquellas peticiones de información que, dada su naturaleza especializada y en aplicación de los procedimientos de servicio establecidos, sean escaladas a una unidad específica (tercer nivel) dentro del Ayuntamiento de Madrid.</p> <p>Fórmula: X = Tiempo medio de respuesta a las peticiones de información de los ciudadanos/as realizadas a través de Internet por medios asíncronos.</p>		
FUENTE: Sistema CRM de Línea Madrid.		

PI2. Porcentaje de peticiones de información respondidas en más de dos días		
VALOR OBJETIVO: < 20%		
DESCRIPCIÓN: Permite conocer en términos relativos cuántas peticiones de información superan el tiempo de respuesta de dos días		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: media
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
20% ≤ X < 25%	2	2% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
25% ≤ X < 30%	3	3% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
30% ≤ X	4	5% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
<p>FORMA DE MEDICIÓN: Mensualmente se calcula el porcentaje de peticiones de información de la ciudadanía realizadas a través de Internet por medios asíncronos que han de esperar más de dos días para recibir respuesta. Se considerarán respondidas a estos efectos por el adjudicatario aquellas peticiones de información que, dada su naturaleza especializada y en aplicación de los procedimientos de servicio establecidos, sean escaladas a una unidad específica (tercer nivel) dentro del Ayuntamiento de Madrid.</p> <p>Fórmula: $X = (\text{Número de peticiones de información respondidas en un tiempo mayor a dos días}) / (\text{Número total de peticiones de información})$</p>		
FUENTE: Sistema CRM de Línea Madrid		

PI3. Porcentaje de peticiones de información respondidas en más de siete días		
VALOR OBJETIVO: < 1%		
DESCRIPCIÓN: Permite conocer en términos relativos cuántas peticiones de información superan el tiempo de respuesta de siete días		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: baja
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$1\% \leq X < 3\%$	1	1% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
$3\% \leq X < 10\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
$10\% \leq X$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
<p>FORMA DE MEDICIÓN: Mensualmente se calcula el porcentaje de peticiones de información de la ciudadanía realizadas a través de Internet por medios asíncronos que han de esperar más de siete días para recibir respuesta. Se considerarán respondidas a estos efectos por el adjudicatario aquellas peticiones de información que, dada su naturaleza especializada y en aplicación de los procedimientos de servicio establecidos, sean escaladas a una unidad específica (tercer nivel) dentro del Ayuntamiento de Madrid.</p> <p>Fórmula: $X = (\text{Número de peticiones de información respondidas en un tiempo mayor a siete días}) / (\text{Número total de peticiones de información})$</p>		
FUENTE: Sistema CRM de Línea Madrid		

PI4. Calidad del servicio en peticiones de información: % ciudadanos y ciudadanas satisfechos		
VALOR OBJETIVO: > 80%		
<p>DESCRIPCIÓN: Este indicador recoge el porcentaje de ciudadanos y ciudadanas satisfechos con la atención prestada por los gestores de atención en respuesta a las peticiones de información. Es un indicador global de percepción de calidad que engloba varios factores o atributos como el grado de orientación a la ciudadanía de los gestores, su nivel de preparación para atención al público, el conocimiento de los temas consultados, etc.</p>		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
80% ≥ X > 70%	3	3% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
70% ≥ X > 60%	4	5% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
60% ≥ X > 50%	5	10% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
50% ≥ X	6	20% de la facturación mensual por los servicios de peticiones de información
<p>FORMA DE MEDICIÓN: El adjudicatario configurará sus sistemas para que, después de la atención del ciudadano o ciudadana (y previa selección mediante muestreo aleatorio), se realice una pregunta automática de modo que los ciudadanos y ciudadanas puedan expresar su opinión sobre la atención con un simple clic en un rango de "Muy buena", "Buena", "Regular" y "Mala".</p> <p>$X = (\text{Número de ciudadanos/as que han contestado "Muy buena" o "Buena"}) / (\text{Número total de ciudadanos/as entrevistados})$</p>		
FUENTE: Encuestas automáticas de percepción de calidad		

Acuerdos de nivel de servicio: recepción y direccionamiento de avisos y peticiones telemáticos

AP1. Tiempo medio de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones telemáticos		
VALOR OBJETIVO: < 2 días		
DESCRIPCIÓN: Este indicador mide el tiempo medio en el que los avisos y peticiones realizados por los ciudadanos y ciudadanas a través de Internet son tipificados y escalados a una unidad especializada.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$2 d \leq X < 4 d$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
$4 d \leq X < 6 d$	4	5% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
$6 d \leq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
FORMA DE MEDICIÓN:		
Mensualmente se calcula el tiempo medio de tipificación y direccionamiento de los avisos y peticiones realizados por Internet.		
Fórmula: $X =$ Tiempo medio de tipificación y direccionamiento de los avisos y peticiones realizados por Internet.		
FUENTE: Sistema CRM de Línea Madrid.		

AP2. Porcentaje de avisos y peticiones tipificadas y dirigidas en más de dos días		
VALOR OBJETIVO: < 10%		
DESCRIPCIÓN: Permite conocer en términos relativos cuántos avisos y peticiones superan el tiempo de tipificación y direccionamiento (asignación a la unidad competente para su resolución) de dos días		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: media
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$10\% \leq X < 15\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
$15\% \leq X < 25\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
$25\% \leq X$	4	5% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
<p>FORMA DE MEDICIÓN: Mensualmente se calcula el porcentaje de avisos y peticiones realizados a través de Internet que han de esperar más de dos días para ser tipificados y asignados a la unidad competente para su resolución.</p> <p>Fórmula: $X = (\text{Número de avisos y peticiones realizados a través de Internet tipificados y asignados en un tiempo mayor a dos días}) / (\text{Número total de avisos y peticiones realizados a través de Internet})$</p>		
FUENTE: Sistema CRM de Línea Madrid		

AP3. Porcentaje de peticiones de información respondidas en más de siete días		
VALOR OBJETIVO: < 1%		
DESCRIPCIÓN: Permite conocer en términos relativos cuántos avisos y peticiones superan el tiempo de tipificación y direccionamiento (asignación a la unidad competente para su resolución) de siete días.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: baja
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$1\% \leq X < 3\%$	1	1% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
$3\% \leq X < 10\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
$10\% \leq X$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
FORMA DE MEDICIÓN: Mensualmente se calcula el porcentaje de avisos y peticiones realizados a través de Internet que han de esperar más de siete días para ser tipificados y asignados a la unidad competente para su resolución. Fórmula: $X = (\text{Número de avisos y peticiones realizados a través de Internet tipificados y asignados en un tiempo mayor a siete días}) / (\text{Número total de avisos y peticiones realizados a través de Internet})$		
FUENTE: Sistema CRM de Línea Madrid		

AP4. % de avisos y peticiones tipificados o direccionados correctamente		
VALOR OBJETIVO: >95%		
<p>DESCRIPCIÓN: Este indicador recoge el porcentaje de avisos y peticiones recibidos a través de Internet cuya tipificación se ha realizado de modo correcto, o bien que se han asignado para su resolución a una unidad municipal adecuada, todo ello conforme a los protocolos de asignación establecidos.</p> <p>Es un indicador cuantitativo de la calidad de la tipificación y asignación realizadas.</p>		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
95% ≥ X > 90%	3	3% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
90% ≥ X > 80%	4	5% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
80% ≥ X > 70%	5	10% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
70% ≥ X	6	20% de la facturación mensual por los servicios de tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones
<p>FORMA DE MEDICIÓN: El adjudicatario configurará sus sistemas para que las devoluciones por asignación incorrecta desde el sistema de gestión de avisos del Ayuntamiento de Madrid queden registradas en el sistema CRM de Línea Madrid con la demanda de retipificación o reasignación a otra unidad.</p> <p>$X = (\text{Número de devoluciones por asignación o tipificación incorrectas}) / (\text{Número total de avisos y peticiones asignados o tipificados})$</p>		
FUENTE: Sistema CRM de Línea Madrid		

Acuerdos de nivel de servicio: asistencia navegación web y sede electrónica

C1. Sesiones de asistencia navegación en la web rechazadas por saturación (total de sesiones)		
VALOR OBJETIVO: < 10%		
<p>DESCRIPCIÓN: Permite conocer el grado de saturación del servicio, a través del porcentaje de sesiones de apoyo a la navegación rechazadas por saturación sobre el total de intentos de sesión. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de gestores de atención necesarios para cubrir la demanda, o bien de disminución de los tiempos de atención u otras mejoras del servicio.</p>		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$10\% \leq X < 15\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
$15\% \leq X < 20\%$	4	5% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
$20\% \leq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
<p>FORMA DE MEDICIÓN: Se calcula el porcentaje de sesiones de apoyo a la navegación rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamada recibidos durante un mes natural:</p> <p>Fórmula: $X = (\text{Número de sesiones de apoyo a la navegación rechazadas por saturación durante el mes}) / (\text{Número total de intentos de sesiones de mensajería recibidas durante el mes})$</p>		
FUENTE: Sistema de apoyo a la navegación y sistema de integración multicanal		

C2. Sesiones de asistencia navegación en la web rechazadas por saturación (por franja horaria)		
VALOR OBJETIVO: < 20%		
<p>DESCRIPCIÓN: Permite conocer el grado de saturación del servicio, a través del porcentaje de sesiones de apoyo a la navegación rechazadas por saturación sobre el total de intentos de sesión. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de gestores de atención necesarios para cubrir la demanda, o bien de disminución de los tiempos de atención u otras mejoras del servicio.</p>		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: media
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$20\% \leq X_{\max} < 25\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
$25\% \leq X_{\max} < 30\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
$30\% \leq X_{\max}$	4	5% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
<p>FORMA DE MEDICIÓN: Se calcula mensualmente para cada franja horaria (es decir para cada intervalo de 1 hora durante las 24 horas del día) el porcentaje de sesiones de mensajería apoyo a la navegación rechazadas por saturación. El ANS se incumple si se supera en algún tramo horario los valores establecidos.</p> <p>Fórmula: $X_{\max} = \text{Máximo} [(\text{Número de sesiones de mensajería rechazadas por saturación durante franja horaria } i) / (\text{Número total de intentos de sesiones de mensajería recibidas durante franja horaria } i)]$</p>		
FUENTE: Sistema de apoyo a la navegación y sistema de integración multicanal		

C3. Sesiones de asistencia navegación en la web abandonadas (total de llamadas)		
VALOR OBJETIVO: < 10%		
<p>DESCRIPCIÓN: Permite conocer el grado de atención del servicio, a través del porcentaje de sesiones de apoyo a la navegación abandonadas sobre el total de intentos de sesión.</p> <p>También es un indicador sobre el tiempo medio de espera ya que con mayor tiempo de espera aumenta también el abandono. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de gestores de atención necesarios para cubrir la demanda.</p>		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
10% ≤ X < 15%	3	3% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
15% ≤ X < 20%	4	5% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
20% ≤ X	5	10% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
<p>FORMA DE MEDICIÓN:</p> <p>Se calcula el porcentaje de sesiones de apoyo a la navegación abandonadas del mes (entendiendo por tales aquellas para las que no se recibe ninguna comunicación del ciudadano o ciudadana después de la primera asignación a un gestor de Línea Madrid) sobre el total de sesiones de apoyo a la navegación recibidas.</p> <p>Fórmula: $X = (\text{Número de llamadas sesiones de apoyo a la navegación durante el mes}) / (\text{Número total de sesiones de apoyo a la navegación recibidas durante el mes})$</p>		
FUENTE: Sistema de mensajería instantánea y sistema de integración multicanal		

C4. Sesiones de asistencia navegación en la web abandonadas (por franja horaria)		
VALOR OBJETIVO: < 20%		
<p>DESCRIPCIÓN: Permite conocer el grado de atención del servicio, a través del porcentaje de sesiones de apoyo a la navegación abandonadas sobre el total de intentos de sesión.</p> <p>También es un indicador sobre el tiempo medio de espera ya que con mayor tiempo de espera aumenta también el abandono. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de gestores de atención necesarios para cubrir la demanda</p>		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: media
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$20\% \leq X_{\max} < 25\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
$25\% \leq X_{\max} < 30\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
$30\% \leq X_{\max}$	4	5% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
<p>FORMA DE MEDICIÓN:</p> <p>Se calcula mensualmente para cada franja horaria (es decir para cada intervalo de 1 hora durante los 24 horas del día) el porcentaje de sesiones de apoyo a la navegación abandonadas, entendiendo por tales aquellas para las que no se recibe ninguna comunicación del ciudadano o ciudadana después de la primera asignación a un gestor de Línea Madrid. El ANS se incumple si se supera en algún tramo horario los valores establecidos.</p> <p>Fórmula: $X_{\max} = \text{Máximo} [(\text{Número de sesiones de apoyo a la navegación abandonadas durante franja horaria } i) / (\text{Número de sesiones de apoyo a la navegación recibidas durante franja horaria } i)]$</p>		
FUENTE: Sistema de apoyo a la navegación y sistema de integración multicanal		

C5. Calidad del servicio en asistencia navegación en la web: % ciudadanos y ciudadanas satisfechos		
VALOR OBJETIVO: > 75%		
<p>DESCRIPCIÓN: Este indicador recoge el porcentaje de ciudadanos y ciudadanas satisfechos con la atención prestada por los gestores de atención vía apoyo a la navegación.</p> <p>Es un indicador global de percepción de calidad que engloba varios factores o atributos como el grado de orientación a la ciudadanía de los gestores, su nivel de preparación para atención al público, el conocimiento de los temas consultados, etc.</p>		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
75% ≥ X > 65%	3	3% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
65% ≥ X > 55%	4	5% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
55% ≥ X > 45%	5	10% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
45% ≥ X	6	20% de la facturación mensual por los servicios de apoyo a la navegación
<p>FORMA DE MEDICIÓN: El adjudicatario configurará sus sistemas para que, después de la atención del ciudadano o ciudadana (y previa selección mediante muestreo aleatorio), se realice una pregunta automática de modo que los ciudadanos y ciudadanas puedan expresar su opinión sobre la atención con un simple clic en un rango de "Muy buena", "Buena", "Regular" y "Mala".</p> <p>$X = (\text{Número de ciudadanos/as que han contestado "Muy buena" o "Buena"}) / (\text{Número total de ciudadanos/as entrevistados})$</p>		
FUENTE: Encuestas automáticas de percepción de calidad		

**ANEXO III: DATOS DISTRIBUCIÓN SERVICIOS POR ALCANCE Y
COMPOSICIÓN DE LOS SERVICIOS 2015 Y 2016**

DATOS 2015						
Tipo de Servicio	010		OAC		TOTAL	
General	1,688,490	30.47%	451,815	8.15%	2,140,305	38.62%
Personalizado simple	1,977,933	35.69%	1,260,327	22.74%	3,238,260	58.43%
Personalizado Múltiple	14,318	0.26%	994	0.02%	15,312	0.28%
Preferente simple	110,793	2.00%	27,012	0.49%	137,805	2.49%
Preferente múltiple	9,811	0.18%	554	0.01%	10,365	0.19%
Total múltiples	24,129	0.44%	1,548	0.03%	25,677	0.46%

DATOS 2016						
Tipo de Servicio	010		OAC		TOTAL	
General	1,623,137	29.00%	422,507	7.55%	2,045,644	36.55%
Personalizado simple	1,910,190	34.32%	1,119,977	20.01%	3,030,167	54.33%
Personalizado Múltiple	10,821	0.19%	413	0.01%	11,234	0.20%
Preferente simple	331,988	5.93%	155,746	2.78%	487,734	8.71%
Preferente múltiple	20,496	0.37%	1,871	0.03%	22,367	0.40%
Total múltiples	31,317	0.56%	2,284	0.04%	33,601	0.60%

ANEXO IV SISTEMA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN PUESTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL



ANEXO V: POSICIONES PARA ATENCIÓN DISPONIBLES EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID

Las direcciones postales de cada oficina están disponibles en www.madrid.es/lineamadrid.

OACS	Puestos de Atención Disponibles
Aravaca	1
Arganzuela	4
Barajas	2
Carabanchel	7
Centro	8
Chamartín	3
Chamberí	8
Ciudad Lineal	5
El Pardo	1
Fuencarral-El Pardo	3
Hortaleza	5
Latina	3
Moncloa-Aravaca	4
Moratalaz	2
Numancia	4
Puente Vallecas	7
Retiro	3
Salamanca	3
San Blas	3
Sanchinarro	4
Tetuán	5
Usera	6
Valverde	1
Vicálvaro	2
Villa de Vallecas	3
Villaverde	5
TOTAL	102

**ANEXO VI: ATENCIONES Y TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA EN LAS OFICINAS DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID**

OFICINA ⁶	2015			2016		
	Ciudadanos/as Atendidos	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención	Ciudadanos/as Atendidos	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
Aravaca	13,592	4 m 51 s	4 m 45 s	12,796	5 m 44 s	5 m 04 s
Arganzuela	99,566	7 m 07 s	9 m 02 s	97,183	5 m 47 s	9 m 10 s
Barajas	38,220	4 m 45 s	9 m 34 s	36,308	5 m 12 s	10 m 04 s
Carabanchel	162,001	9 m 55 s	5 m 21 s	167,700	9 m 14 s	6 m 46 s
Centro	154,670	8 m 00 s	8 m 27 s	149,479	6 m 57 s	8 m 54 s
Chamartín	102,241	7 m 10 s	6 m 38 s	99,517	6 m 35 s	7 m 56 s
Chamberí	131,207	5 m 46 s	8 m 14 s	115,345	5 m 19 s	8 m 20 s
Ciudad Lineal	159,857	5 m 47 s	8 m 16 s	150,505	6 m 20 s	7 m 09 s
El Pardo	2,786	1 m 30 s	7 m 34 s	3,611	2 m 00 s	9 m 57 s
Fuencarral	126,737	6 m 43 s	8 m 54 s	120,536	6 m 31 s	9 m 19 s
Hortaleza	80,344	5 m 37 s	7 m 43 s	75,450	4 m 31 s	8 m 11 s
Latina	143,273	6 m 43 s	7 m 25 s	131,017	5 m 38 s	7 m 48 s
Moncloa	113,184	7 m 25 s	9 m 13 s	104,561	8 m 02 s	9 m 48 s
Moratalaz	72,005	5 m 03 s	7 m 03 s	71,284	5 m 51 s	7 m 25 s
Numancia	56,103	5 m 36 s	5 m 28 s	59,613	4 m 55 s	6 m 27 s
Puente Vallecas	155,388	5 m 58 s	8 m 09 s	149,103	7 m 04 s	9 m 19 s
Retiro	92,108	7 m 29 s	8 m 12 s	91,625	6 m 19 s	8 m 52 s
Salamanca	82,786	8 m 07 s	8 m 16 s	87,116	7 m 44 s	9 m 57 s
San Blas	85,418	5 m 32 s	8 m 23 s	81,828	4 m 58 s	8 m 24 s
Sanchinarro	62,432	7 m 12 s	10 m 13 s	55,219	6 m 20 s	9 m 56 s
Tetuán	111,007	7 m 20 s	9 m 40 s	115,717	6 m 48 s	10 m 05 s
Usera	150,598	5 m 26 s	6 m 51 s	140,360	5 m 10 s	6 m 51 s
Valverde	14,829	3 m 53 s	6 m 19 s	16,155	6 m 19 s	6 m 49 s
Vicálvaro	56,225	3 m 30 s	8 m 13 s	49,021	4 m 42 s	8 m 42 s
Villa de Vallecas	94,789	4 m 21 s	7 m 24 s	99,012	4 m 24 s	8 m 35 s
Villaverde	138,696	5 m 22 s	5 m 52 s	131,739	5 m 14 s	6 m 26 s
TOTALES	2.500.062	6 m 30 s	7 m 48 s	2,411,800	6 m 15 s	8 m 18 s

⁶ Estos datos contemplan todas las atenciones de la oficina, incluyendo las realizadas por personal funcionario. No obstante, estas últimas suelen presentar un mayor tiempo de atención que las realizadas por la empresa contratista, por tratarse de gestiones más complejas.

ANEXO VII: PARÁMETROS DE ATENCIÓN EN EL TELÉFONO 010 DESDE 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2016

CUADRO DE MANDO DEL CANAL TELEFÓNICO 010

Fuente de Datos: Altitude

Periodo Consultado: Fecha de la llamada entre los días 01/01/2016 y 01/01/2017

AÑO	MES	Nº DE INTENTOS DE LLAMADAS	Nº DE LLAMADAS RECHAZADAS POR SATURACIÓN	PORCENTAJE DE LLAMADAS RECHAZADAS POR SATURACIÓN	Nº DE LLAMADAS RECIBIDAS	PORCENTAJE DE LLAMADAS RECIBIDAS	Nº DE LLAMADAS ABANDONADAS	PORCENTAJE DE LLAMADAS ABANDONADAS	Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS	PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	TIEMPO MEDIO DE ESPERA (SEG)	Nº DE LLAMADAS CON TIEMPO DE ESPERA < 60	PORCENTAJE DE LLAMADAS CON TIEMPO DE ESPERA < 60	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN (SEG)
2016	ENERO	363.168	96.965	26,70%	266.203	73,30%	22.511	8,46%	243.692	91,54%	28,20	207.205	77,84%	54.004.714,00	221,61
2016	FEBRERO	258.457	2.401	0,93%	256.056	99,07%	18.826	7,35%	237.230	92,65%	22,58	213.808	83,50%	51.593.106,00	217,48
2016	MARZO	264.902	1.351	0,51%	263.551	99,49%	13.146	4,99%	250.405	95,01%	16,49	235.760	89,46%	52.373.190,00	209,15
2016	ABRIL	286.288	3.614	1,26%	282.674	98,74%	16.402	5,80%	266.272	94,20%	19,27	244.176	86,38%	58.567.333,00	219,95
2016	MAYO	387.645	71.440	18,43%	316.205	81,57%	34.177	10,81%	282.028	89,19%	34,63	225.434	71,29%	63.704.881,00	225,88
2016	JUNIO	403.177	83.319	20,67%	319.858	79,33%	36.109	11,29%	283.749	88,71%	39,72	212.267	66,36%	62.026.292,00	218,60
2016	JULIO	288.008	26.325	9,14%	261.683	90,86%	26.956	10,30%	234.727	89,70%	34,56	186.846	71,40%	51.320.151,00	218,64
2016	AGOSTO	237.703	15.747	6,62%	221.956	93,38%	19.892	8,96%	202.064	91,04%	30,93	166.215	74,89%	44.235.102,00	218,92
2016	SEPTIEMBRE	384.037	73.377	19,11%	310.660	80,89%	35.486	11,42%	275.174	88,58%	38,72	212.664	68,46%	59.710.103,00	216,99
2016	OCTUBRE	466.913	162.842	34,88%	304.071	65,12%	38.747	12,74%	265.324	87,26%	45,03	184.943	60,82%	63.564.826,00	239,57
2016	NOVIEMBRE	641.622	306.117	47,71%	335.505	52,29%	39.945	11,91%	295.560	88,09%	46,81	198.225	59,08%	71.914.854,00	243,32
2016	DICIEMBRE	788.867	521.531	66,11%	267.336	33,89%	30.324	11,34%	237.012	88,66%	61,55	134.308	50,24%	58.170.806,00	245,43
Total		4.770.787	1.365.029	28,61%	3.405.758	71,39%	332.521	9,76%	3.073.237	90,24%	35,39	2.421.851	71,11%	691.185.358,00	224,90

CUADRO DE MANDO DEL CANAL TELEFÓNICO 010

Fuente de Datos: Altitude
Periodo Consultado: Fecha de la llamada entre los días 01/01/2016 y 01/01/2017

AÑO	FRANJA HORARIA	Nº DE INTENTOS DE LLAMADAS	Nº DE LLAMADAS RECHAZADAS POR SATURACIÓN	PORCENTAJE DE LLAMADAS RECHAZADAS POR SATURACIÓN	Nº DE LLAMADAS RECIBIDAS	PORCENTAJE DE LLAMADAS RECIBIDAS	Nº DE LLAMADAS ABANDONADAS	PORCENTAJE DE LLAMADAS ABANDONADAS	Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS	PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	TIEMPO MEDIO DE ESPERA (SEG)	Nº DE LLAMADAS CON TIEMPO DE ESPERA < 60	PORCENTAJE DE LLAMADAS CON TIEMPO DE ESPERA < 60	TIEMPO DE ATENCIÓN (SEG)	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN (SEG)	TIE MEI REI (SE)
2016	00-01	18.629	1.652	8,87%	16.977	91,13%	349	2,06%	16.628	97,94%	5,39	16.559	97,54%	2.284.071,00	137,36	
2016	01-02	10.645	539	5,06%	10.106	94,94%	273	2,70%	9.833	97,30%	4,88	9.912	98,08%	1.153.258,00	117,28	
2016	02-03	6.515	75	1,15%	6.440	98,85%	89	1,38%	6.351	98,62%	2,55	6.385	99,15%	654.569,00	103,07	
2016	03-04	4.672	17	0,36%	4.655	99,64%	60	1,29%	4.595	98,71%	1,76	4.643	99,74%	417.982,00	90,96	
2016	04-05	3.209	14	0,44%	3.195	99,56%	19	0,59%	3.176	99,41%	1,47	3.188	99,78%	288.480,00	90,83	
2016	05-06	3.191	4	0,13%	3.187	99,87%	28	0,88%	3.159	99,12%	1,26	3.186	99,97%	303.428,00	96,05	
2016	06-07	5.042	23	0,46%	5.019	99,54%	51	1,02%	4.968	98,98%	1,67	5.004	99,70%	580.308,00	116,81	
2016	07-08	19.310	106	0,55%	19.204	99,45%	152	0,79%	19.052	99,21%	2,19	19.074	99,32%	2.665.652,00	139,91	
2016	08-09	124.664	6.706	5,38%	117.958	94,62%	2.802	2,38%	115.156	97,62%	9,06	110.828	93,96%	21.893.377,00	190,12	
2016	09-10	349.058	38.230	10,95%	310.828	89,05%	17.920	5,77%	292.908	94,23%	21,10	264.626	85,14%	61.003.501,00	208,27	
2016	10-11	506.422	121.410	23,97%	385.012	76,03%	40.099	10,42%	344.913	89,58%	37,89	269.265	69,94%	76.483.438,00	221,75	
2016	11-12	604.362	213.686	35,36%	390.676	64,64%	61.092	15,64%	329.584	84,36%	55,89	201.749	51,64%	75.712.221,00	229,72	
2016	12-13	658.421	283.587	43,07%	374.834	56,93%	67.296	17,95%	307.538	82,05%	64,38	159.225	42,48%	72.632.467,00	236,17	
2016	13-14	618.473	262.808	42,49%	355.665	57,51%	57.144	16,07%	298.521	83,93%	56,55	180.662	50,80%	69.553.020,00	232,99	
2016	14-15	309.780	69.753	22,52%	240.027	77,48%	14.343	5,98%	225.684	94,02%	21,03	202.430	84,34%	49.044.647,00	217,32	
2016	15-16	207.684	34.214	16,47%	173.470	83,53%	7.103	4,09%	166.367	95,91%	16,28	154.491	89,06%	37.775.015,00	227,06	
2016	16-17	244.357	71.563	29,29%	172.794	70,71%	13.894	8,04%	158.900	91,96%	31,81	131.834	76,30%	40.294.020,00	253,58	
2016	17-18	274.028	89.688	32,73%	184.340	67,27%	16.474	8,94%	167.866	91,06%	34,20	136.359	73,97%	41.424.176,00	246,77	
2016	18-19	274.399	85.928	31,31%	188.471	68,69%	16.276	8,64%	172.195	91,36%	33,28	141.271	74,96%	42.007.244,00	243,95	
2016	19-20	222.806	52.117	23,39%	170.689	76,61%	11.635	6,82%	159.054	93,18%	23,92	140.935	82,57%	38.018.589,00	239,03	
2016	20-21	140.557	16.270	11,58%	124.287	88,42%	3.360	2,70%	120.927	97,30%	10,03	116.244	93,53%	27.707.768,00	229,13	
2016	21-22	85.241	9.070	10,64%	76.171	89,36%	1.141	1,50%	75.030	98,50%	5,50	73.754	96,83%	16.269.475,00	216,84	
2016	22-23	49.090	4.245	8,65%	44.845	91,35%	449	1,00%	44.396	99,00%	3,65	44.064	98,26%	8.681.264,00	195,54	
2016	23-24	30.232	3.324	10,99%	26.908	89,01%	472	1,75%	26.436	98,25%	5,58	26.163	97,23%	4.337.388,00	164,07	
Total		4.770.787	1.365.029	28,61%	3.405.758	71,39%	332.521	9,76%	3.073.237	90,24%	35,39	2.421.851	71,11%	691.185.358,00	224,90	

**ANEXO VIII: DISTRIBUCIÓN INICIAL DE SERVICIOS DE IDIOMAS (ÁRABE,
RUMANO Y CHINO MANDARÍN)**

Las direcciones postales de cada oficina están disponibles en www.madrid.es/lineamadrid.

OACS	IDIOMA		
	Árabe	Rumano	Chino mandarín
Aravaca			
Arganzuela			X
Barajas			
Carabanchel	X	X	X
Centro	X		X
Chamartín			
Chamberí			
Ciudad Lineal		X	
El Pardo			
Fuencarral-El Pardo			
Hortaleza	X		
Latina	X	X	X
Moncloa-Aravaca			
Moratalaz			
Numancia			
Puente Vallecas	X	X	X
Retiro			
Salamanca			
San Blas		X	
Sanchinarro			
Tetuán			
Usera	X		X
Valverde			
Vicálvaro		X	
Villa de Vallecas	X	X	
Villaverde		X	
TOTAL	7	8	6

**ANEXO IX: EXTRACTO DEL PROTOCOLO ACTUAL DE ACTUACIÓN DEL
SERVICIO DE SOLICITUD DE ACCESO A LAS ÁREAS DE PRIORIDAD
RESIDENCIAL EN LÍNEAMADRID**

SERVICIOS PRESTADOS EN LINEA MADRID

SERVICIO	CANAL	ACTIVIDAD	SOPORTE
INFORMACIÓN GENERAL	WEB 010 OAC Twitter	<ul style="list-style-type: none"> Informar sobre el sistema de acceso a las APR, requisitos, tipos de acceso, documentación en caso necesario, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema CRM Buscador Línea Madrid www.madrid.es Twitter
INFORMACIÓN PERSONALIZADA	OAC 010	<ul style="list-style-type: none"> Informar si un vehículo tiene acceso al APR o no y autorizaciones concedidas. Proporcionar justificante de autorización APR. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema CRM Aplicación APR
ALTA	OAC 010 (solo puntuales sin documentación y permanentes de residentes mayores de 70 años)	<ul style="list-style-type: none"> Dar de alta un acceso permanente, temporal o puntual. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema CRM Aplicación APR www.madrid.es
DERIVACIÓN DE CASOS ESPECÍFICOS A LA GESTORA	OAC 010	<ul style="list-style-type: none"> Escarlar la solicitud de servicio a la gestora para la resolución de casos específicos (Movilidad Tercer Nivel). 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema CRM
MODIFICACIÓN	OAC 010 (solo matrículas de algunos subtipos que no precisan documentación)	<ul style="list-style-type: none"> Modificar vehículos o accesos (permanentes o temporales autorizados previamente). Modificar datos de contacto Sincronizar con Padrón (modificación documento de identificación, cambio de domicilio con cambio APR). 	<ul style="list-style-type: none"> CRM Aplicación APR Carpeta del ciudadano
BAJA	OAC 010 Web	<ul style="list-style-type: none"> Dar de baja autorizaciones vigentes (temporales y permanentes). 	<ul style="list-style-type: none"> CRM Aplicación APR Carpeta del ciudadano

SERVICIO	CANAL	ACTIVIDAD	SOPORTE
RESETEO DE PIN	OAC 010 Web	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reseteo contraseña para el acceso telemático a las gestiones de APR. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CRM ▪ Aplicación APR ▪ www.madrid.es

SERVICIO Y CRITERIOS GENERALES

El servicio consistirá en informar al ciudadano de los vehículos concretos que tienen autorización dentro de una APR. En el caso de las puntuales, al tener un número limitado mensual de autorizaciones sin justificar, se podrá informar de las autorizaciones mensuales proporcionadas. La búsqueda se puede realizar por diferentes campos, de forma aislada o combinados:

- Datos personales del titular (DNI, nombre y apellidos) o persona jurídica (CIF, nombre de empresa, representante).
- Matrícula del vehículo.
- Dirección de la persona o de la plaza de garaje.
- Código de identificación de usuario.
- Código de autorización.

Hay que tener en cuenta que las bases de datos de personas físicas y jurídicas son diferentes. Por tanto, como la consulta nos remite a “Personas Físicas”, en el caso de personas jurídicas, se pulsará sobre la pestaña “Personas Jurídicas” y se podrá buscar por el representante de la persona jurídica. No hay que confundir el código de identificación de la Persona (física o jurídica) con el código de autorización del vehículo.

- Una persona solo tiene un registro dentro de la BBDD de APR, cuyo código será solicitado para las gestiones que se realicen en el 010,
- **Una autorización puede tener varios códigos.**

El código de una autorización tiene dos partes:

- Parte izquierda antes del punto: número de autorización vinculada al subtipo (garaje, título familia numerosa, mayor de 70 años...).
- Parte derecha después del punto: matrícula asociada a ese subtipo.

Para la misma persona, en un subtipo pueden darse de alta varios vehículos, por ejemplo, en el subtipo Garaje se pueden dar de alta tantos vehículos como disponga el propietario o alquilado. En este caso la parte izquierda antes del punto será igual para todos los vehículos y la diferencia la marcará la parte derecha después del punto.



Ej. Juan Pérez Pérez es propietario de una plaza de garaje en zona APR y es titular de dos vehículos. Las autorizaciones creadas serían tipo:
1104.01 Matrícula 1
1104.02 Matrícula 2
Son dos autorizaciones de la misma persona, con el mismo subtipo, pero de dos vehículos diferentes.

Gestión de autorizaciones APR

Código de identificación 1107 **CÓDIGO DE LA PERSONA** Persona Física

Datos personales

Nombre: ROSA MARIA, Primer Apellido: R, Segundo Apellido: I, Documento - NIF: 501, Fecha Nacimiento: []

Teléfono: [], Móvil: 610039136, Email: rodriguezpm@madrid.es

Datos domicilio

Es residente APR: No, Barrio: Todos, Tipo de vía: CALLE, Nombre de la vía: JUAN DE MARIANA, Número: 19, Calificador Planta: 1, Puerta: C

Autorización en vigor

Fecha inicio: 2014-10-24, Fecha final: 2015-11-27, N. vehículos: 0, Código de autorización: 269

Tipo de autorización: Permanente, Subtipo: Garage - Plaza alquilada dentro de APR (más de un año)

Autorización	Matrícula	En vigor	Tipo autorización	Fecha inicio	Fecha final	Barrio(s) autorizado(s)	Historia
301.01	094	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Permanente	10/04/2015	10/04/2020	Todos	Historia
302.01	094	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Permanente	10/04/2015	10/04/2020	Embajadores	Historia

CÓDIGOS DE LAS AUTORIZACIONES DE LOS VEHÍCULOS

Autorización vinculada por vehículo

Autorización	Matrícula	En vigor	Tipo autorización	Fecha inicio	Fecha final	Barrio(s) autorizado(s)	Más
10054.01	4	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Permanente	29/05/2015	29/05/2020	---	Más
10054.02	0	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Permanente	29/05/2015	29/05/2020	---	Más

Tipo de Autorización: Garage - Propietario de plaza

En zona APR: No, **Zona APR:** [], **Tipo de vía:** CALLE, **Nombre de la vía:** ANCOBA, **Número:** 15, **Núm. Plaza:** 40

Fecha escritura: 05/05/2008

Propietarios en escritura: Rosa Mª Rodríguez

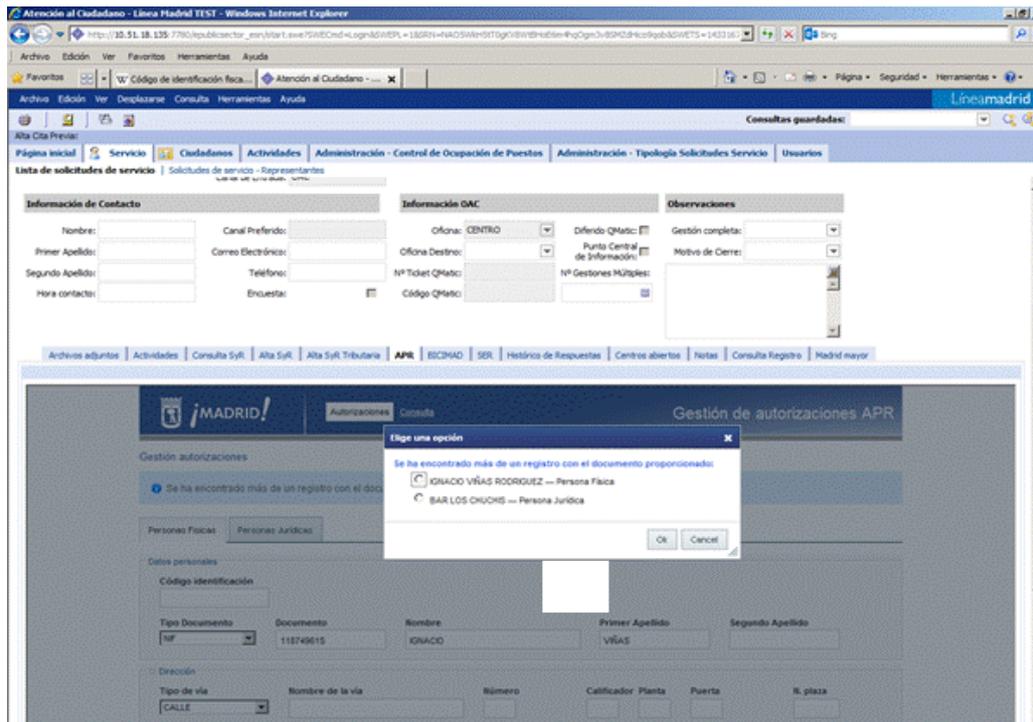
Vehículo 1: 094, **Vehículo 2:** 47

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS DIFERENTES SERVICIOS



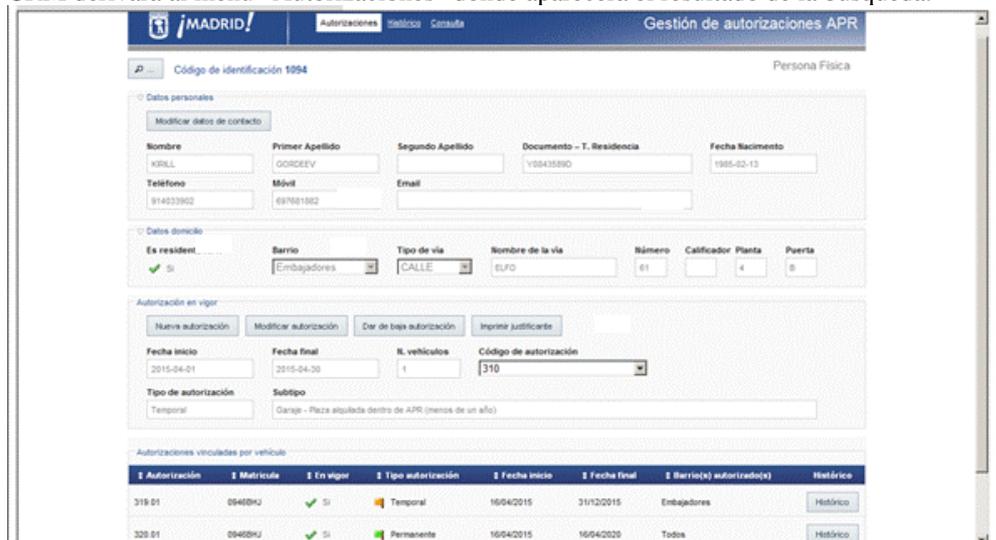
Ciudadano en la BBDD de personas físicas y de personas jurídicas

Si al pulsar en la pestaña APR en CRM para en la aplicación, se detecta que la Persona figura tanto en la base de datos de Personas físicas como en la de Personas jurídicas aparece una ventana para que elijamos con cuál de las dos queremos hacer la gestión.



Consulta a través del menú "Consulta"

CRM derivará al menú "Autorizaciones" donde aparecerá el resultado de la búsqueda.





Si el resultado ofrecido no es el que buscamos o no se han encontrado resultados (en éste último caso se indicará con un mensaje),

Gestión autorizaciones

No hemos encontrado coincidencias en la base de datos, puede buscar manualmente o dar de alta a una nueva persona

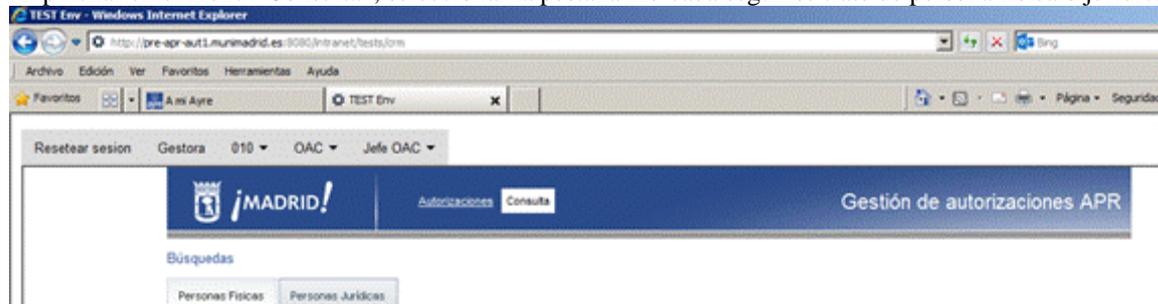
Tenemos varias opciones de búsqueda:

- Pinchando en el menú superior, en la pestaña “Consulta” o en la pestaña “Autorizaciones”.
- Pinchando en la lupa que figura junto al código de identificación de la persona, que nos lleva al formulario de la pestaña “Autorizaciones”.



PESTAÑA “CONSULTA”

Al pinchar en el menú “Consulta”, seleccionar la pestaña indicada según se trate de persona física o jurídica.



Si queremos buscar un titular de autorización, se incluirán los datos que tengamos y se clicará buscar.



La aplicación nos devolverá tantas filas como resultados coincidentes existan, con los datos personales del titular de la autorización.

- Para ver las autorizaciones asociadas a un titular hay que pulsar el botón “Más” y se desplegará el listado con las mismas. Ésta búsqueda es útil, por ejemplo, para comprobar si un residente ya tiene dadas 10 autorizaciones puntuales sin documentación en un mes, porque sólo podremos seguir realizando altas puntuales previa presentación de albarán, factura o recibo del servicio que se le haya prestado en su domicilio (adicionalmente, esta información la proporcionará la propia aplicación en el momento de una nueva alta puntual).
- Para ver la información sobre la Persona y gestionar autorizaciones hay que pulsar el botón “Seleccionar” y la aplicación te lleva a la pestaña “Autorizaciones”.

Ciudad. identificación	Documento	Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Fecha nacimiento	Sexo	Residencia
1127	S...	ROSA	BARBA				

AutORIZACIÓN	Matriculación	En vigor	Tipo autorización	Fecha inicio	Fecha final	Barrio(s) autorizada(s)
300-01	094	✓ SI	Permanente	04/02/2015	04/02/2016	Embajadores
301-01	094	✓ SI	Permanente	10/04/2015	10/04/2020	Todos
302-01	094	✓ SI	Permanente	10/04/2015	10/04/2020	Embajadores

Igualmente, la búsqueda de un garaje se puede realizar por la dirección de la plaza, incluyendo la planta y el número, y así se podrán comprobar todas las personas que tienen autorizaciones vinculadas a la misma plaza de aparcamiento.

- Si se pulsa sobre la pestaña “Más” de cada una de las personas, se visualizarán sus autorizaciones, entre la que se encontrará la del garaje.
- Si queremos saber los datos concretos de la autorización (fecha de la escritura o del contrato de arrendamiento, titulares de los documentos justificativos de uso...), hay que pinchar de nuevo sobre la pestaña “Más” asociada a la autorización de garaje.

The screenshot shows the 'Lista de solicitudes de servicio' page. At the top, there are search filters: 'Tipo de vía' (CALLE), 'Nombre de la vía' (AMPAR), 'Número' (15), 'Planta' (1), and 'N.º plaza' (40). Below this is a search form with 'Buscar' and 'Limpiar formulario' buttons. A table lists individuals with columns for 'DNI', 'Documento', 'Nombre', 'Primer Apellido', 'Segundo Apellido', 'Fecha nacimiento', and 'Más'. The 'Más' buttons are circled in red. Below the table is a section for 'Autorizaciones vinculadas por vehículo' with columns for 'Autorización', 'Matrícula', 'En vigor', 'Tipo autorización', 'Fecha inicio', 'Fecha final', and 'Barriada(s) autorizadas'. The 'Más' buttons in this section are also circled in red. A third table shows the details of a specific authorization, including 'Tipo de Autorización', 'Zona APR', 'Tipo de vía', 'Nombre de la vía', 'Número', and 'Núm. Plaza'.

PESTAÑA “AUTORIZACIONES”

Al pinchar en el menú superior, en la Pestaña “Autorizaciones”, seleccionar según se trate de persona física o jurídica.

Incluir los datos que dispongamos y clicar buscar. La aplicación devuelve tantas filas como resultados coincidentes encuentre. Y tenemos dos opciones:

- Dar de alta una nueva persona, si ninguno de los titulares que figuran es el ciudadano que está haciendo la solicitud.



- Seleccionar la persona que nos interese clicando sobre el botón que aparece en el lado izquierdo del titular y pulsando la pestaña “Seleccionar persona”.

Resetear sesión Gestora 010 OAC Jefe OAC

MADRID! Autorizaciones Consulta Gestión de autorizaciones APR

Gestión autorizaciones

¡ No hemos encontrado coincidencias en la base de datos, puede buscar manualmente o dar de alta a una nueva persona

Personas Físicas Personas Jurídicas

Datos personales

Tipo Documento Documento Nombre Primer Apellido Segundo Apellido

Dircción

Tipo de vía Nombre de la vía Número Calificador Planta Puerta N. plaza

Autorización

Matrícula Código autorización Fecha inicio Fecha final Código identificación

Buscar Limpiar formulario

Página inicial Servicio Consultas Actividades Administración - Control de Ocupación de Puestos Administración - Tipología Solicitudes Servicio Usuarios

Lista de solicitudes de servicio Solicitudes de servicio Representantes

¡ No hemos encontrado coincidencias en la base de datos, puede buscar manualmente o dar de alta a una nueva persona

Personas Físicas Personas Jurídicas

Datos personales

Código identificación

Tipo Documento Documento Nombre Primer Apellido Segundo Apellido

Dircción

Tipo de vía Nombre de la vía Número Calificador Planta Puerta N. plaza

Autorización

Matrícula Código autorización Fecha inicio Fecha final

Buscar

Cod. identificación	Documento	Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Fecha nacimiento	Más	Seleccionar
1107	50168872F	ROSA MARÍA	RODRIGUEZ	GUTIERREZ	25/09/1967	Más	Seleccionar

Seleccionar persona encontrada Alta nueva persona

Se visualizará el registro correspondiente a ese titular y todas sus autorizaciones:

- Código de identificación de la persona: en la parte superior.
- Datos personales y domicilio de la persona.
- Autorización en vigor y botones de acción para modificar, dar de baja, imprimir un justificante de autorización o dar de alta una nueva autorización. Además se visualiza el número de autorizaciones puntuales sin documentación solicitadas para ese mes
- Listado de autorizaciones de la persona, con su correspondiente código, matrícula del vehículo, vigencia, **estado (alta, en trámite, denegada)**, tipo (el subtipo se visualiza posicionando el ratón sobre el código de autorización) y acceso a más información (en el caso de presentación de documentación) y al histórico (fecha y hora de la gestión, acción/tramitación, canal, usuario).



Código de identificación 10019 Persona Física

Datos personales

Modificar datos de contacto Sincronizar con Padrón

Nombre: JOSE IGNACIO
Primer Apellido: BEN
Segundo Apellido:
Documento - NIF:
Teléfono:
Móvil: 610039136
Email: rodriguez

Datos domicilio

Es residente APR: Si
Barrio: Embajad
Tipo de vía:
Nombre de la vía:
Número: 4
Calificador:
Planta: 1
Puerta: 40

Autorización en vigor

Nueva autorización Modificar autorización Dar de baja autorización
Enviar justificante Imprimir justificante

Fecha inicio: 29/05/2015
Fecha final: 14/05/2016
N. vehiculos: 1
Código de autorización: 10059
Tipo de autorización: Permanente
Subtipo: Garaje - Propietario de plaza

Autorizaciones vinculadas por vehículo

Autorización	Matrícula	En vigor	Tipo autorización	Fecha inicio	Fecha final	Barrio(s) autorizado(s)	Más	Histórico
10170.01	0946BHI	Si	Puntual	26/06/2015	26/06/2015	Embajadores	Más	Histórico
10063.01	0363GJJ	Si	Permanente	29/05/2015	29/05/2020	Embajadores	Más	Histórico

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

- Nº y coste de Solicitudes de servicio (CRM) por canal de los servicios (Fuente: BI Línea Madrid):
 - Información general (conforme tipificación servicio).
 - Información personalizada.
 - Altas.
 - Bajas.
 - Modificaciones.
- Nº visitas a contenidos Web (Fuente: Webtrends).
- Índice de satisfacción de ciudadanos atendidos (Fuente: encuesta específica realizada a los mismos con carácter anual).

ANEXO X COSTES SALARIALES DEL ADJUDICATARIO ACTUAL DEL CONTRATO (DATOS 1 MARZO 2017)

Canal: 010-Línea Madrid

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
1	02/09/2012	02/09/2012	AGENTE DE CALIDAD	8	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
2	02/09/2012	02/09/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24		180.00					
3	12/11/2012	12/11/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24		180.00			EXCEDENCIA VOLUNTARIA	11.5.16-11.5.17	
4	02/09/2012	02/09/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24		180.00					
5	02/09/2012	02/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	3919.32	295.92						
6	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	3623.40							
7	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	3919.32	295.92						
8	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	3919.32	295.92						
9	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
10	24/12/2012	24/12/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91							
11	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
12	10/10/2012	10/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
13	11/05/2015	11/05/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
14	17/11/2014	17/11/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
15	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91			SI				
16	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
17	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
18	13/01/2016	13/01/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35								
19	08/10/2012	08/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
20	24/12/2012	24/12/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
21	24/12/2015	24/12/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
22	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
23	05/02/2015	05/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35								
24	16/10/2012	16/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
25	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91							
26	16/10/2014	16/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
27	14/04/2014	14/04/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
28	01/10/2012	01/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25	1177.08							
29	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
30	12/11/2012	12/11/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
31	10/10/2012	10/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
32	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91			SI				
33	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
34	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
35	11/05/2015	11/05/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
36	31/07/2014	31/07/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
37	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	34	1600.82							REDUCCION JORNADA CUIDADO MENOR
38	01/09/2014	01/09/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
39	21/10/2013	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
40	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25	1177.08							
41	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
42	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
43	11/05/2015	11/05/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
44	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25	1177.08							

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
45	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
46	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
47	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25	1177.08							
48	21/10/2013	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
49	05/02/2015	05/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
50	10/10/2012	10/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
51	24/03/2014	24/03/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
52	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
53	22/09/2014	22/09/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35				SI				
54	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91			SI				
55	12/11/2012	12/11/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30						EXCEDENCIA VOLUNTARIA	20.12.16-19.4.18	
56	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
57	04/10/2012	04/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49					EXCEDENCIA VOLUNTARIA	23.3.17-9.7.17	
58	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
59	06/04/2015	06/04/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5								
60	08/10/2012	08/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91							

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
61	16/10/2014	16/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39						EXCEDENCIA VOLUNTARIA	4.1.17-4.9.17	
62	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
63	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25	1177.08							
64	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25	1177.08					EXCEDENCIA VOLUNTARIA	31.10.14-1.2.18	
65	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25								
66	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91			SI				
67	16/10/2014	16/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5								
68	11/05/2015	11/05/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
69	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24	24.66						
70	15/02/2016	15/02/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35								
71	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
72	01/10/2012	01/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
73	15/10/2012	15/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
74	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
75	12/11/2012	12/11/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30								
76	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25								

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
77	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91							
78	13/01/2016	13/01/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	11	SALARIO CONVENIO	35								
79	21/10/2013	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
80	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49			SI				
81	16/10/2012	16/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
82	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
83	10/02/2015	10/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
84	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25	1177.08							REDUCCION JORNADA CUIDADO MENOR
85	08/10/2012	08/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
86	24/03/2014	24/03/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
87	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91							
88	21/10/2013	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5								
89	21/10/2013	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39				SI				
90	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
91	01/10/2012	01/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
92	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
93	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
94	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
95	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
96	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91			SI				
97	12/02/2015	12/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
98	06/04/2015	06/04/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39						EXCEDENCIA VOLUNTARIA	2.1-4.7.17	
99	01/09/2014	01/09/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
100	10/02/2015	10/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
101	12/02/2015	12/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
102	15/02/2016	15/02/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35								
103	17/11/2014	17/11/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
104	12/02/2015	12/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
105	29/10/2012	29/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30								
106	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
107	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25	1177.08							REDUCCION JORNADA

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
														CUIDADO MENOR
108	21/10/2013	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
109	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91							
110	01/09/2014	01/09/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5						EXCEDENCIA VOLUNTARIA	13.3-13.7.17	
111	16/10/2014	16/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
112	06/04/2015	06/04/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
113	15/02/2016	15/02/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35								
114	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91			SI				
115	01/10/2014	01/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
116	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
117	16/10/2012	16/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
118	01/10/2012	01/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25	1177.08					EXCEDENCIA VOLUNTARIA	17.5.17	
119	29/10/2012	29/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
120	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
121	12/02/2015	12/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
122	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
123	29/10/2012	29/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
124	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
125	21/10/2013	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	26								REDUCCION JORNADA CUIDADO MENOR
126	29/10/2012	29/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30						EXCEDENCIA CUIDADO DE UN MENOR	3.10.16-21.4.17	
127	04/10/2012	04/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30								
128	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
129	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
130	24/03/2014	24/03/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
131	13/01/2016	13/01/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35								
132	02/01/2013	02/01/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30						EXCEDENCIA VOLUNTARIA	1.9.15-1.3.17	
133	05/02/2015	05/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5						EXCEDENCIA VOLUNTARIA	1.2.17-2.5.17	
134	16/10/2014	16/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
135	04/10/2012	04/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
136	04/10/2012	04/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91							
137	13/01/2016	13/01/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35								

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
138	08/10/2012	08/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
139	01/10/2014	01/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
140	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
141	04/10/2012	04/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
142	15/10/2012	15/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
143	10/10/2012	10/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
144	21/10/2013	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
145	10/09/2012	10/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
146	01/10/2014	01/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5								
147	04/10/2012	04/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
148	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
149	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
150	24/03/2014	24/03/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
151	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
152	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
153	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24			SI				

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
154	12/02/2015	12/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25								
155	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91							
156	01/10/2012	01/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	34	1600.82							
157	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
158	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
159	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
160	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25	1177.08							
161	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91							
162	01/10/2014	01/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
163	11/05/2015	11/05/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
164	01/09/2014	01/09/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5								
165	11/05/2015	11/05/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
166	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
167	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24			SI				
168	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
169	24/03/2014	24/03/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
170	11/05/2015	11/05/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
171	05/02/2015	05/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
172	16/10/2014	16/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5								
173	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
174	17/03/2014	17/03/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
175	24/03/2014	24/03/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25								
176	12/02/2015	12/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
177	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
178	31/07/2014	31/07/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5								
179	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49			SI				
180	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
181	16/09/2014	16/09/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5						EXCEDENCIA MATERNAL.3	3.4-16.6.17	
182	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35	1647.91							
183	24/03/2014	24/03/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
184	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25						EXCEDENCIA VOLUNTARIA	2.6.15-14.5.17	
185	04/10/2012	04/10/2012	TELEOPERADOR	10	SALARIO	25	1177.08							

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
			ESPECIALISTA		CONVENIO									
186	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
187	12/11/2012	12/11/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
188	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35								
189	08/10/2012	08/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25	1177.08							
190	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
191	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
192	04/10/2012	04/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
193	16/07/2012	16/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25								
194	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
195	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
196	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
197	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
198	05/02/2015	05/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
199	01/10/2015	01/10/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
200	21/10/2013	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	34								REDUCCION JORNADA CUIDADO

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
														MENOR
201	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25								
202	05/02/2015	05/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
203	12/02/2015	12/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
204	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
205	01/09/2014	01/09/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5								
206	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24					EXCEDENCIA VOLUNTARIA	18.5.15-29.4.18	
207	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							REDUCCION JORNADA CUIDADO MENOR
208	10/10/2012	10/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
209	15/02/2016	15/02/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35								
210	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
211	12/02/2015	12/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
212	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
213	08/10/2012	08/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
214	15/02/2016	15/02/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35								
215	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR	10	SALARIO	39	1836.24							

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
			ESPECIALISTA		CONVENIO									
216	05/02/2015	05/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5								
217	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
218	12/02/2015	12/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30.5								
219	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
220	13/01/2016	13/01/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35								
221	15/02/2016	15/02/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	35								
222	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
223	15/09/2015	15/09/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
224	17/11/2014	17/11/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
225	21/10/2013	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25								
226	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
227	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
228	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
229	21/10/2013	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
230	21/10/2013	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
231	23/09/2013	23/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39								
232	02/09/2012	02/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							
233	08/10/2012	08/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
234	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
235	23/09/2012	23/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
236	10/01/2013	10/01/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	25								
237	12/11/2012	12/11/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
238	10/10/2012	10/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SALARIO CONVENIO	30	1412.49							REDUCCION JORNADA CUIDADO MENOR
239	12/09/2016	12/09/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	30.5								
240	12/09/2016	12/09/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
241	28/04/2016	28/04/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
242	02/01/2017	02/01/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
243	12/09/2016	12/09/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	30.5								
244	28/04/2016	28/04/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
245	05/10/2016	05/10/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
246	09/05/2016	09/05/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
247	27/03/2017	27/03/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	30								
248	12/09/2016	12/09/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
249	29/03/2016	29/03/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	25								
250	21/03/2017	21/03/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	39								
251	02/01/2017	02/01/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	30.5								
252	07/11/2016	07/11/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	30.5								
253	12/09/2016	12/09/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
254	05/10/2016	05/10/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
255	28/04/2016	28/04/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
256	28/04/2016	28/04/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
257	17/03/2016	17/03/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
258	21/03/2017	21/03/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
259	17/03/2016	17/03/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
260	07/11/2016	07/11/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
261	02/01/2017	02/01/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
262	17/04/2017	17/04/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
263	12/09/2016	12/09/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	30.5								
264	09/05/2016	09/05/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
265	17/03/2016	17/03/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
266	12/09/2016	12/09/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	30.5								
267	05/10/2016	05/10/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
268	17/04/2017	17/04/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
269	02/01/2017	02/01/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
270	07/11/2016	07/11/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
271	07/11/2016	07/11/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
272	02/01/2017	02/01/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
273	02/01/2017	02/01/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
274	05/10/2016	05/10/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
275	21/03/2017	21/03/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	30								
276	17/04/2017	17/04/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
277	17/03/2016	17/03/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
278	07/11/2016	07/11/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
279	17/04/2017	17/04/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
280	17/04/2017	17/04/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
281	17/03/2016	17/03/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
282	05/10/2016	05/10/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
283	05/10/2016	05/10/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
284	17/03/2016	17/03/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	30								
285	02/01/2017	02/01/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
286	09/05/2016	09/05/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
287	12/09/2016	12/09/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	30.5								
288	17/04/2017	17/04/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
289	17/04/2017	17/04/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
290	17/03/2016	17/03/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
291	17/04/2017	17/04/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
292	10/10/2016	10/10/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
293	17/03/2016	17/03/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
294	10/10/2016	10/10/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
295	19/09/2016	19/09/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
296	12/09/2016	12/09/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
297	13/01/2016	13/01/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
298	09/05/2016	09/05/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
299	02/01/2017	02/01/2017	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
300	15/02/2016	15/02/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
301	10/10/2016	10/10/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
302	12/09/2016	12/09/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
303	07/11/2016	07/11/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
304	15/02/2016	15/02/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
305	07/11/2016	07/11/2016	TELEOPERADOR	11	SALARIO CONVENIO	35								
306	02/09/2012	02/09/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
307	23/09/2012	23/09/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
308	29/10/2012	29/10/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39								
309	02/09/2012	02/09/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
310	23/09/2012	23/09/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39	3889.44							
311	23/09/2012	23/09/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
312	23/09/2012	23/09/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39	3889.44							
313	29/10/2012	29/10/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39								
314	10/10/2012	10/10/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
315	02/09/2012	02/09/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	30	1412.52							
316	23/09/2012	23/09/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
317	23/09/2012	23/09/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39	3889.44							
318	02/09/2012	02/09/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							
319	23/09/2012	23/09/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	25	1177.08			SI				
320	08/10/2012	08/10/2012	COORDINADOR/A	8	SALARIO CONVENIO	39	1836.24							

Canal: Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
1	10/09/2012	10/09/2012	AGENTE DE CALIDAD	8	SEGÚN CONVENIO	39	840.00							
2	23/07/2012	23/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
3	24/09/2012	24/09/2013	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
4	15/06/2016	15/06/2016	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
5	09/07/2012	09/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
6	09/07/2012	09/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
7	10/09/2012	10/09/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
8	30/07/2012	30/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
9	02/07/2012	02/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
10	16/07/2012	16/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
11	23/07/2012	23/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
12	30/07/2012	30/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
13	24/09/2012	24/09/2013	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
14	16/07/2012	16/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
15	30/07/2012	30/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
16	30/07/2012	30/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
17	02/07/2012	02/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
18	10/09/2012	10/09/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
19	17/09/2012	17/09/2013	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
20	02/07/2012	02/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
21	09/07/2012	09/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
22	30/07/2012	30/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
23	23/07/2012	23/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI		EXCEDENCIA VOLUNTARIA	2.1.17-2.9.17	
24	16/07/2012	16/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
25	23/07/2012	23/07/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI		EXCEDENCIA VOLUNTARIA	2.1.17-2.9.17	
26	10/09/2012	10/09/2012	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				REDUCCION JORNADA CUIDADO MENOR
27	17/09/2012	17/09/2013	COORDINADOR/A	8	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
28	30/07/2012	30/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI		EXCEDENCIA VOLUNTARIA	10.9.14-11.9.19	
29	23/07/2012	23/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	31.25			180.00			EXCEDENCIA VOLUNTARIA	1.10.14-1.10.19	
30	17/09/2012	17/09/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	31.25			180.00	SI				PAGO INSS. 31.1.17

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
31	02/07/2012	02/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI		EXCEDENCIA VOLUNTARIA	20.9.15-20.9.20	
32	09/07/2012	09/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI		EXCEDENCIA VOLUNTARIA	29.11.15-29.11.20	
33	26/12/2012	26/12/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	31.25			180.00	SI		EXCEDENCIA VOLUNTARIA	24.4.17-24.10.17	
34	09/07/2012	09/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	35			180.00	SI				REDUCCIÓN JORNADA CUIDADO MENOR
35	02/07/2012	02/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
36	24/09/2012	24/09/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
37	23/07/2012	23/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
38	10/09/2012	10/09/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
39	02/07/2012	02/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	35			180.00	SI				
40	10/09/2012	10/09/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	35			180.00					
41	02/07/2012	02/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
42	16/07/2012	16/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
43	16/07/2012	16/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
44	17/09/2012	17/09/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
45	10/09/2012	10/09/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00					

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
46	23/07/2012	23/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
47	09/07/2012	09/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
48	09/07/2012	09/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
49	16/07/2012	16/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
50	16/07/2012	16/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
51	24/09/2012	24/09/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
52	24/09/2012	24/09/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	31.25			180.00					
53	10/09/2012	10/09/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00					
54	09/07/2012	09/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
55	23/07/2012	23/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	35			180.00	SI				REDUCCIÓN JORNADA CUIDADO MENOR
56	16/07/2012	16/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	31.25			180.00					
57	09/07/2012	09/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
58	02/07/2012	02/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
59	17/09/2012	17/09/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
60	09/07/2012	09/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
61	02/07/2012	02/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
62	23/07/2012	23/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
63	30/07/2012	30/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
64	16/07/2012	16/07/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
65	15/11/2012	15/11/2012	SUBCOORDINADOR/A	10	SEGÚN CONVENIO	39			180.00	SI				
66	13/03/2017	13/03/2017	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
67	18/04/2017	18/04/2017	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	35								
68	15/06/2016	15/06/2016	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	39								
69	13/03/2017	13/03/2017	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
70	17/04/2017	17/04/2017	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
71	15/06/2016	15/06/2016	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
72	15/02/2016	15/02/2016	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	31.25								
73	12/09/2016	12/09/2016	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	30								
74	15/06/2016	15/06/2016	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
75	13/03/2017	13/03/2017	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
76	15/06/2016	15/06/2016	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	28.5				SI				

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
77	15/06/2016	15/06/2016	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
78	15/06/2016	15/06/2016	TELEOPERADOR	11	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
79	09/07/2012	09/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				PAGO INSS
80	01/09/2015	01/09/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30				SI		EXCEDENCIA VOLUNTARIA	15.1.17-15.1.22	
81	09/07/2012	09/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30						EXCEDENCIA VOLUNTARIA	2.10.16-2.10.21	
82	30/07/2012	30/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25						EXCEDENCIA VOLUNTARIA	30.3.16-30.3.18	
83	23/07/2012	23/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35						EXCEDENCIA VOLUNTARIA	1.4.17-1.8.17	
84	30/07/2012	30/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI		EXCEDENCIA VOLUNTARIA	4.12.16-5.12.17	
85	03/12/2012	03/12/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35								
86	12/07/2012	12/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				85.34				
87	23/07/2012	23/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				85.34				
88	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				85.34				
89	09/07/2012	09/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25								
90	17/09/2012	17/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				106.50				
91	02/07/2012	03/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				85.34				
92	24/09/2012	24/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				106.50				

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
93	16/07/2012	16/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				85.34				
94	05/10/2015	05/10/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				106.50				
95	10/01/2013	10/01/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
96	02/07/2012	02/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25								
97	01/09/2015	01/09/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30				81.92				
98	10/02/2015	10/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				85.34				
99	02/07/2012	02/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35								
100	23/07/2012	23/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35								
101	01/10/2015	01/10/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30				81.92				
102	02/07/2012	02/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35				95.58				
103	17/09/2012	17/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	28.5				77.83				
104	10/09/2012	10/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				85.34				
105	30/07/2012	30/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				85.34				
106	02/07/2012	02/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25								
107	09/07/2012	09/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				85.34				REDUCCION JORNADA CUIDADO MENOR

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
108	23/03/2015	23/03/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35								
109	01/09/2015	01/09/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30				SI				
110	30/07/2012	30/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
111	16/07/2012	16/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25								
112	09/07/2012	09/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
113	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25								
114	01/04/2014	01/04/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35				SI				
115	24/09/2012	24/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
116	08/10/2012	08/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
117	01/10/2015	01/10/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30				SI				
118	15/09/2015	15/09/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
119	05/10/2015	05/10/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
120	05/10/2015	05/10/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
121	15/02/2016	15/02/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
122	02/07/2012	02/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	27.5				SI				
123	17/03/2014	17/03/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
124	01/10/2015	01/10/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
125	09/07/2012	09/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	26								
126	23/03/2015	23/03/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
127	16/07/2012	16/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
128	02/07/2012	02/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
129	30/07/2012	30/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
130	23/07/2012	23/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35								
131	17/03/2014	17/03/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	28.5				SI				
132	23/03/2015	23/03/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
133	09/07/2012	09/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35				SI				
134	23/03/2015	23/03/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	28.5				SI				
135	14/04/2014	14/04/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30				SI				
136	16/10/2014	16/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25								
137	23/03/2015	23/03/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
138	14/12/2015	14/12/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
139	15/02/2016	15/02/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
140	17/09/2012	17/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39								
141	01/09/2015	01/09/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30				SI				
142	16/07/2012	16/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
143	16/09/2014	16/09/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
144	01/04/2014	01/04/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
145	30/07/2012	30/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39								
146	01/10/2014	01/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35				SI				
147	10/09/2012	10/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
148	10/02/2015	10/02/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
149	11/03/2013	11/03/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
150	30/07/2012	30/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
151	16/07/2012	16/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25								
152	11/07/2014	11/07/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
153	17/09/2012	17/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
154	23/07/2012	23/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35								
155	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31				SI				

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
156	23/03/2015	23/03/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30				SI				
157	17/09/2012	17/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	26								
158	30/07/2012	30/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35				SI				
159	10/09/2012	10/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35				SI				
160	23/07/2012	23/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
161	15/02/2016	15/02/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
162	18/10/2012	18/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	28.5				SI				
163	01/09/2015	01/09/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
164	02/07/2012	02/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
165	16/07/2012	16/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
166	10/09/2012	10/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
167	16/09/2014	16/09/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
168	06/04/2015	06/04/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
169	09/07/2012	09/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
170	09/07/2012	09/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
171	17/09/2012	17/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
172	02/07/2012	02/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
173	04/02/2013	04/02/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
174	20/10/2014	20/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
175	01/04/2014	01/04/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	35				SI				
176	19/07/2012	19/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
177	09/07/2012	09/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25								
178	15/09/2015	15/09/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
179	15/09/2015	15/09/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30								
180	23/03/2015	23/03/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				REDUCCION JORNADA CUIDADO MENOR
181	10/09/2012	10/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	28.5				SI				
182	24/09/2012	24/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
183	24/09/2012	24/09/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	39				SI				
184	16/07/2012	16/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	28.5				SI				
185	21/03/2016	21/03/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	30				SI				
186	23/03/2015	23/03/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL. AD PERSONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	TIPO EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
187	16/09/2013	16/09/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
188	11/03/2013	11/03/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	28.5				SI				
189	23/03/2015	23/03/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
190	23/03/2015	23/03/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
191	17/07/2012	17/07/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				
192	20/10/2014	20/10/2014	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	10	SEGÚN CONVENIO	31.25				SI				

**Relación de Personal con Contrato Indefinido**

COD.	Descripción Cat.Prof	Tipo de contrato
1	ADJUNTA A R. 010	INDEFINIDO
2	ADJUNTA A R. OAC	INDEFINIDO
3	ADJUNTA FORMACIÓN Y CALIDAD	INDEFINIDO
4	ADJUNTO A R. SISTEMAS	INDEFINIDO
5	AGENTE DE CALIDAD	INDEFINIDO
6	AGENTE DE CALIDAD	INDEFINIDO
7	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
8	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
9	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
10	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
11	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
12	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
13	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
14	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
15	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
16	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
17	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
18	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
19	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
20	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
21	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
22	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
23	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
24	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
25	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
26	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
27	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
28	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
29	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
30	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
31	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
32	COORDINADOR/A	INDEFINIDO



33	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
34	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
35	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
36	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
37	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
38	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
39	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
40	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
41	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
42	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
43	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
44	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
45	COORDINADOR/A	INDEFINIDO
46	FORMADOR/A	INDEFINIDO
47	GESTOR	INDEFINIDO
51	RESPONSABLE SISTEMAS	INDEFINIDO
52	RESPONSABLE 010	INDEFINIDO
53	RESPONSABLE OAC	INDEFINIDO
54	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
55	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
56	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
57	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
58	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
59	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
60	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
61	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
62	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
63	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
64	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
65	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
66	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
67	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
68	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
69	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
70	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
71	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
72	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO





73	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
74	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
75	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
76	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
77	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
78	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
79	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
80	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
81	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
82	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
83	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
84	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
85	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
86	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
87	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
88	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
89	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
90	SUBCOORDINADOR/A	INDEFINIDO
91	SUPERVISOR B	INDEFINIDO
92	SUPERVISOR B	INDEFINIDO
93	SUPERVISOR B	INDEFINIDO
94	SUPERVISOR B	INDEFINIDO
95	SUPERVISOR B	INDEFINIDO
96	TECNICO DE CALIDAD	INDEFINIDO
97	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
98	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
99	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
100	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
101	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
102	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
103	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
104	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
105	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
106	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
107	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
108	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
109	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO



110	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
111	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
112	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
113	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
114	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
115	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
116	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
117	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
118	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
119	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
120	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
121	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
122	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
123	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
124	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
125	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
126	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
127	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
128	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
129	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
130	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
131	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
132	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
133	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
134	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
135	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
136	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
137	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
138	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
139	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
140	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
141	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
142	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
143	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
144	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
145	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
146	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO



147	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
148	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
149	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
150	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
151	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
152	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
153	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
154	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
155	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
156	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
157	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
158	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
159	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
160	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
161	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
162	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
163	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
164	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
165	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
166	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
167	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
168	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
169	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
170	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
171	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
172	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
173	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
174	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
175	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
176	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
177	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
178	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
179	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
180	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
181	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
182	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
183	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO

184	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
185	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
186	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
187	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
188	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
189	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
190	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
191	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
192	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
193	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
194	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
195	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
196	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
197	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
198	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
199	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
200	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
201	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
202	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
203	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
204	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
205	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
206	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
207	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
208	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
209	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
210	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
211	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
212	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
213	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
214	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
215	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
216	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
217	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
218	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
219	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
220	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO



221	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
222	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
223	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
224	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
225	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
226	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
227	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
228	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
229	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
230	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
231	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
232	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
233	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
234	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
235	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
236	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
237	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
238	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
239	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
240	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
241	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
242	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
243	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
244	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
245	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
246	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
247	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
248	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
249	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
250	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
251	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
252	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
253	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
254	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
255	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
256	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
257	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO



258	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
259	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
260	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
261	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
262	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
263	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
264	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
265	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
266	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
267	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
268	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
269	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
270	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
271	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
272	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
273	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
274	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
275	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
276	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
277	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
278	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO
279	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	INDEFINIDO

ANEXO XI: EXTRACTO PROTOCOLO REALIZACIÓN SONDEOS DE OPINIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Este documento tiene por objeto establecer el protocolo para realizar las encuestas demandadas por los servicios municipales para testear la opinión de la ciudadanía.

La plataforma 010 Línea Madrid se encargará de emitir las llamadas para realizar las encuestas, utilizando su propio personal y registrando las incidencias de campo y los resultados de la encuesta, para su posterior explotación, todo ello conforme a lo especificado en los pliegos técnicos que regulan la prestación del servicio, bajo la supervisión de la Subdirección General de Atención la Ciudadanía.

La Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía se encargará del diseño de las encuestas (cuestionario, muestra, instrucciones para el campo) y de la elaboración del informe de resultados.

El cumplimiento de este protocolo requiere una preparación previa del sistema, de la plataforma y de su personal para un funcionamiento adecuado para esta finalidad, además de la preparación necesaria para cada encuesta, de forma que se realice con todo el rigor metodológico que garantice la validez de sus resultados.

2. CUESTIONES PRELIMINARES

2.1. Objeto de los sondeos de opinión

Cualquier encuesta que se realice utilizando la plataforma del 010 Línea Madrid ha de estar relacionado con los servicios municipales, y orientada a conocer la opinión de la ciudadanía sobre medidas o actuaciones puestas o a poner en marcha para mejorar o ampliar esta prestación de servicios.

Además, al tratarse de encuestas rápidas, los temas han de estar muy bien acotados para que el cuestionario sea breve y fácil de responder, facilitándose así el trabajo de campo posterior y el análisis de resultados.

2.2. Diseño sondeo y trabajo de campo

La realización de estas encuestas conlleva las siguientes tareas básicas:



Los tres primeros bloques del proceso, así como la elaboración del informe de resultados son tareas a realizar por el Ayuntamiento, realizándose a través de la plataforma telefónica 010 Línea Madrid el trabajo de campo.

Todo este proceso no debería durar más de 30 días laborables, desde que se plantea la necesidad de la encuesta hasta que se obtienen los resultados, por lo que las tareas y responsabilidades han de estar muy bien delimitadas. No obstante, este periodo podrá ser más amplio en función de circunstancias que puedan surgir.

2.3. Destinatarios de las encuestas y procedimiento de muestreo

Se parte del supuesto de que serán encuestas dirigidas al conjunto de la ciudadanía madrileña mayor de 16 años.

El Ayuntamiento de Madrid pondrá a disposición la base de datos sobre un listín telefónico, actualizado mensualmente, de teléfonos fijos de la ciudad de Madrid clasificado principalmente por sector geográfico (distritos, código postal), y una variable socio económico de clasificación del hogar. La renovación de la contratación del listín telefónico será responsabilidad de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía. Tomando este listín como marco para el muestreo, se seleccionaría una muestra por cuotas de edad y sexo. Así mismo, se podrán utilizar para la elaboración de la muestra, otras bases de datos de otras unidades o Áreas del Ayuntamiento siempre que esté relacionado con los servicios municipales, y orientado a conocer su opinión sobre medidas o actuaciones puestas o a poner en marcha para mejorar o ampliar esta prestación de servicios.

2.4. Protección de datos

Conforme a la legislación vigente en esta materia, en cualquiera de las dos opciones es preciso definir de forma clara para la ciudadanía la información relativa al origen de sus datos para la realización de la encuesta.

2.5. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra dependerá de varios factores: recursos humanos disponibles, error muestral máximo que se admita, nivel de confianza de las estimaciones, etc.

A continuación, se presenta una tabla orientativa con diferentes tamaños de muestra y el error muestral para cada uno de ellos. Para que el estudio tenga ciertas garantías de fiabilidad es aconsejable que el error muestral no supere el valor de $\pm 5\%$ (aproximadamente). Tomando como referencia este error, el tamaño de la muestra podría situarse entre 400-500 personas a encuestar en cada encuesta, aunque habría que ajustarla dependiendo de la opción de muestreo elegida (muestra ad hoc o panel).

Población infinita (\geq 100.000 elementos)	Error muestral (+-e %) en el supuesto de m.a.s (muestreo aleatorio simple)	
	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$	Para un nivel de confianza del 95% (1,96 sigmas), $p=q=0,5$
Número de encuestas		
500	4,5%	4,4%
400	5%	4,9%
300	5,8%	5,7%
200	7,1%	7%

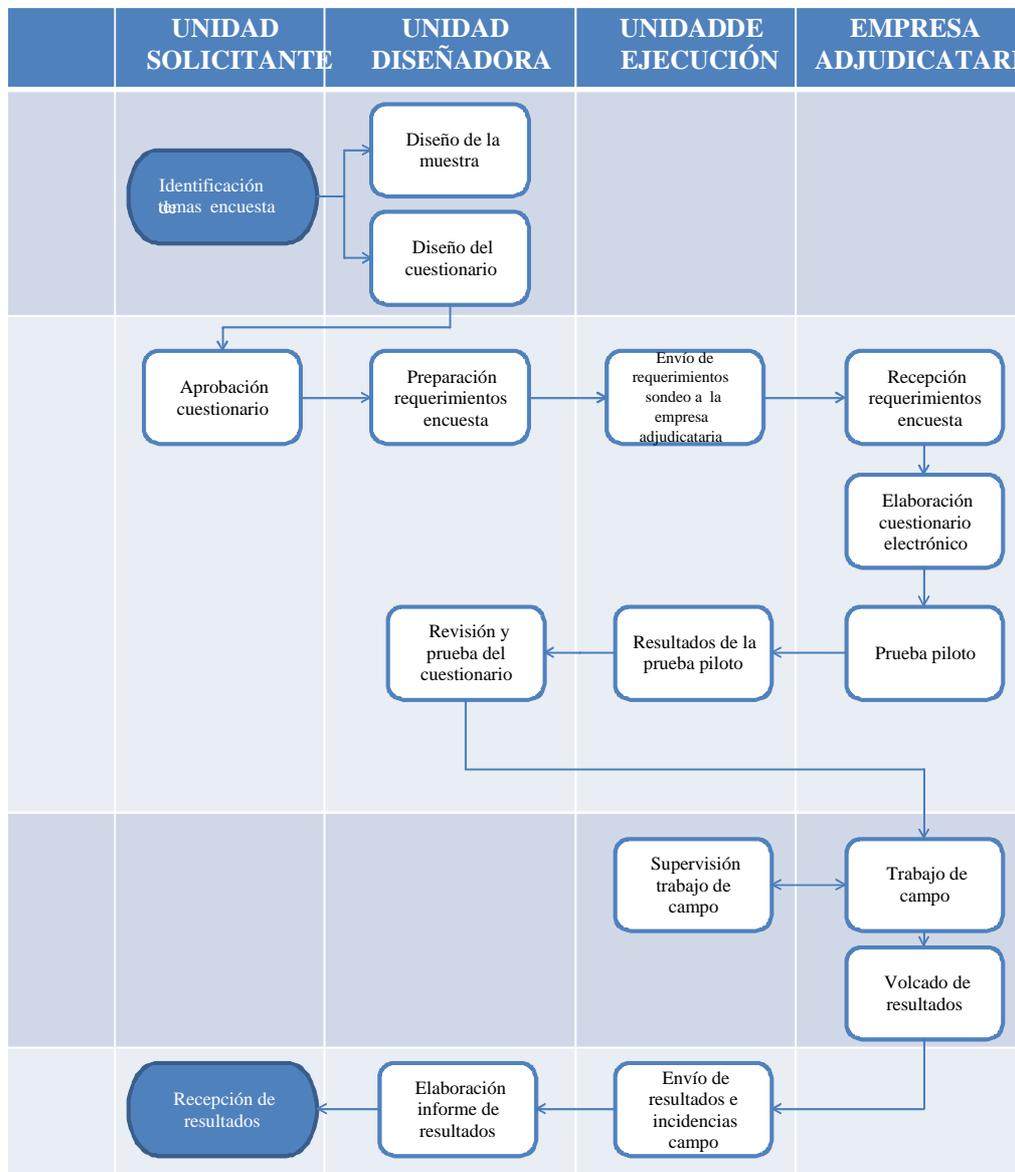
2.6. Requerimientos para el trabajo de campo

A fin de que se pueda realizar el trabajo con garantías, es preciso que la empresa de campo cumpla con una serie de requerimientos:

- Contar con un equipo de campo dimensionado para el trabajo a realizar.
- Se deberá fijar el tamaño de la muestra y el tiempo dedicado a esta tarea, considerando que el tiempo máximo de duración de la encuesta será de 6 minutos.
- Que ese personal esté específicamente formado para la realización de encuestas telefónicas. En este sentido, la empresa será la encargada de la formación de las personas encuestadoras, aunque siempre que sea necesario se puede contar con el apoyo del Servicio de Evaluación para esta tarea.
- Un sistema para la realización de encuestas telefónicas (CATI u otro) que emita las llamadas a la muestra seleccionada.
- Una herramienta integrada en el CRM para el diseño electrónico del cuestionario, el registro de los resultados y su explotación.

3. FASES DEL PROYECTO

Se detalla a continuación las fases a realizar:



3.7. Tareas preparatorias del campo

El Ayuntamiento de Madrid determinará el conjunto de preguntas que integrarán el cuestionario, así como la el muestreo correspondiente

La empresa diseñará el **cuestionario electrónico** para la recogida de información de una forma estandarizada, lo que garantiza en gran medida la calidad de la recogida de los datos.

La empresa realizará asimismo un pretest o **prueba piloto** a unas 15 o 20 personas, que servirá para testear la bondad del cuestionario. Los resultados del pretest serán evaluados por el Ayuntamiento que se encargará de analizarlos y hacer los ajustes precisos, en el caso de que fuera necesario.

3.8. Trabajo de campo

Una vez realizado el trabajo de campo, se remitirán los resultados al Ayuntamiento, junto con las incidencias **de campo** en su caso (de marco -teléfonos erróneos-, negativas, fuera de cuota...). No obstante, ante cualquier incidencia extraordinaria que se produzca durante la recogida, comunicará inmediatamente.

3.9. Elaboración del informe de resultados y difusión de los mismos

La Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía será la responsable del análisis de los datos y la elaboración del informe de resultados, los cuales será remitidos a la unidad solicitante.

Será responsabilidad de la unidad solicitante la salvaguarda de los ficheros finales de datos y su publicación en datos abiertos.

3.10. Publicación en Observatorio de la Ciudad, Portal de Transparencia y Datos Abiertos.

Los informes se publicarán en el Observatorio de la Ciudad, el Portal de Transparencia y el de Datos Abiertos a la mayor brevedad posible, tras su toma en consideración por la unidad solicitante.

ANEXO XII: APLICACIONES INFORMÁTICAS

Aplicación	Entorno
Buscador 010	Web
Directorio Ayuntamiento de Madrid	
Padrón Municipal (ePOB)	Web Servicio Web
Gestión de Citas o Cita Previa ⁷	Web
Sugerencias y Reclamaciones (SyR)	Web
Comunicación de Avisos (Avisa2, futuro MINT)	Web
Vectores	Web
Tributos. +TIL	Web Servicio Web
Tributos. Gestión Integrada de Ingresos Municipales (GIIM)	9021
Envíos peticiones (SIM) de Duplicados, Domiciliaciones y Abonarés	9021
Sanidad y Consumo (OMIC) (SANICO)	AS400
Recaudación Ejecutiva Municipal (REAM)	AS400
Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)	AUSER Servicio Web
Información urbanística	Web
Firma electrónica	Web
Registro	Cliente / servidor CRM Servicio Web
Gestión de servicios sociales. Teleasistencia	CRM Servicio Web
Usuario y contraseña para acceso a Mi Carpeta	CRM Servicio Web

⁷ Durante el primer año de ejecución del contrato está previsto el cambio en la aplicación de Cita Previa que quedará relacionada con el nuevo gestor de espera, lo que conllevará en ese momento el cambio de integración de una aplicación a la otra

Aplicación	Entorno
Tarjeta azul ⁸	CRM AD-HOC
Multas: Aplicación de Consulta y pago de multas	Web
Multas: Archivo Digital	Web
Áreas de Prioridad Residencia (APR)	Web
Bicicleta Pública (Bicimad)	Web
Comunicación a tráfico (ePOB)	Web
Censo electoral (ePOB)	Web
Talleres Culturales (PLACT)	Web
Centros abiertos en inglés (CENAB)	Web
Formulario web (Censo ayuda refugiado y exclusión sanitaria)	Web
Acceso a información pública	Web
Participación ciudadana (decide.madrid)	Web
Tarjeta madridmayor.es	Web
Gestor de espera (Oficinas)	ActiveX
CTI direccionamiento de llamadas (010)	ActiveX
Encuestas satisfacción 010	IVR
Encuestas satisfacción OAC	ActiveX
BBDD Interesados	Web Service
Ciudadano 360	Web Service

⁸ Las diferentes funcionalidades que permiten las gestiones de la tarjeta azul están creadas en el mismo CRM. Incluyendo la exportación e importación de ficheros con datos y su cruce con la Agencia Estatal Tributaria. Está previsto que a lo largo del contrato se produzca el desarrollo de una aplicación corporativa para la gestión de la Tarjeta Azul de Transportes, requiriéndose en ese momento la transición a la integración por sistema web URL Simbólica descrito en la página 73 del apartado 4.3.7 u otra que se acuerde por el Ayuntamiento

**ANEXO XIII: RELACIÓN DE PUESTOS TELEFONICOS (ATENCIÓN
LLAMADAS) EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES**

OFICINAS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA LÍNEA MADRID	OFICINAS ATENCIÓN INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE
Arganzuela	OAIC Alcalá, 45
Barajas	OAIC Sacramento, 5
Carabanchel	OAIC Hierro
Centro	OAIC Raimundo Fndz. Villaverde
Chamartín	OAIC Ramón Power
Chamberí	Otras OFICINAS ATENCIÓN PUBLICO
Ciudad Lineal	SER: Bustamante,
Fuencarral	MULTAS: Albarracín
Hortaleza	CENTROS CULTURA
Latina	Centro Centro: Plaza Cibeles
Moncloa	Conde Duque
Moratalaz	Biblioteca Ana Matute
Numancia	
Puente Vallecas	
Retiro	
Salamanca	
San Blas	
Tetuán	
Usera	
Vicálvaro	
Villa Vallecas	
Villaverde	



ANEXO XIV ÍNDICE DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE LÍNEA MADRID

1. OBJETO
2. DEFINICIONES
3. PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE MADRID
4. CONTINGENCIAS
5. PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN
 - 5.1. CONTINGENCIAS COMUNES
 - 5.1.1. C-1. FALLO EN SUMINISTRO ELÉCTRICO
 - 5.1.2. C-3. PÉRDIDA DE DATOS
 - 5.1.3. C-4. FALLO EN SERVIDORES QUE SOPORTAN EL SERVICIO
 - 5.1.4. C-5. INCENDIO CON EVACUACIÓN Y CATÁSTROFES NATURALES
 - 5.1.5. C-9. CAÍDA DE LA RED
 - 5.1.6. C-10. CAÍDA DEL CRM
 - 5.1.7. C-11. CAÍDA APLICACIÓN MUNICIPAL E-POB
 - 5.1.8. C-14. CAÍDA APLICACIONES MUNICIPALES PARA RENOVACIÓN DEL S.E.R
 - 5.1.9. C-15. CAÍDA DE APLICACIÓN MUNICIPAL
 - 5.1.10. C-16. CAÍDA DE APLICACIÓN INFORMACIÓN URBANÍSTICA
 - 5.1.11. C-17. CAÍDA DE BUSCADOR LINEAMADRID
 - 5.1.12. C-18. CAÍDA DE APLICACIÓN CITA PREVIA
 - 5.1.13. C-19. CAÍDA DE APLICACIÓN REAM – RECAUDACIÓN EJECUTIVA
 - 5.1.14. C-23. CAÍDA DE APLICACIÓN AVISA
 - 5.2. CONTINGENCIAS CANAL TELEFÓNICO
 - 5.2.1. C-2. FALLO EN EL ACD



- 5.2.2. C-6. TEMPERATURA EXCESIVA EN SALA TÉCNICA
- 5.2.3. C-7. ACCESOS NO AUTORIZADOS
- 5.2.4. C-8. FALLO EN GRABADORA
- 5.2.5. C-20. CAÍDA DE APLICACIÓN SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
- 5.2.6. C-21. CAÍDA DE APLICACIÓN MEDIO AMBIENTE (LIMPIEZA)
- 5.2.7. C-22. CAÍDA DE APLICACIÓN SIM (BUZONES)
- 5.2.8. C-24. CAÍDA DE APLICACIÓN SANIDAD Y CONSUMO
- 5.2.9. C-25. CAÍDA DE APLICACIÓN VECTORES
- 5.2.10. C-26. CAÍDA DE LA IVR DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
- 5.2.11. AUTOMÁTICA

5.3. CONTINGENCIAS CANAL PRESENCIAL

- 5.3.1. C-12. CAÍDA APLICACIÓN MUNICIPAL DE REGISTRO
- 5.3.2. C-13. CAÍDA APLICACIÓN MUNICIPAL FIRMA ELECTRÓNICA

6. ANEXOS

7. PRUEBAS DEL PLAN

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

9. CONTROL DE VERSIONES

**ANEXO XV: ÍNDICE DEL DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE DATOS
PERSONALES DE LÍNEA MADRID**

Objeto del documento
Ámbito de aplicación
Recursos protegidos
Funciones y obligaciones del personal
Normas y procedimientos de seguridad
Gestión de incidencias
Gestión de soportes
Procedimientos de respaldo y recuperación
A. Documentos de notificación y Decretos de creación del fichero
B. Descripción de la estructura del Fichero o la base de datos
C. Descripción del Sistema informático de acceso al fichero
D. Entorno del sistema operativo y de comunicaciones
E. Locales y equipamientos
F. Personal autorizado para acceder al fichero
G. Procedimientos de control de accesos, respaldo y recuperación y gestión de soportes
H. Funciones y obligaciones del personal
I. Procedimientos de notificación y gestión de incidencias

**ANEXO XVI PRODUCTOS SIEBEL UTILIZADOS EN EL MARCO DEL
CONTRATO ANTERIOR**

Productos básicos	
Productos	Métrica
gestores de call center	
Siebel CRM Base	Enterprise Línea Madrid
Siebel Public Sector Option	Enterprise Línea Madrid
Siebel SmartScript	Enterprise Línea Madrid
Siebel Lead Management	Enterprise Línea Madrid
Siebel CTI	Usuario nominal
Usuarios presenciales OACs	
Siebel CRM Base	Enterprise Línea Madrid
Siebel Public Sector Option	Enterprise Línea Madrid
Siebel SmartScript	Enterprise Línea Madrid
Siebel Lead Management	Enterprise Línea Madrid
Usuarios presenciales Línea Madrid	
Siebel CRM Base	Enterprise Línea Madrid
Siebel Public Sector Option	Enterprise Línea Madrid
Siebel SmartScript	Enterprise Línea Madrid
Siebel Lead Management	Enterprise Línea Madrid
Servidores y herramientas	
Siebel Tools	Usuario nominal
Siebel Test Automation Interfaces	Usuario nominal
Siebel Server Extension for UNIX	Servidor

Productos adicionales	
Productos	Métrica
Oracle Policy Automation (OPA)	
Oracle Policy Modeling	Usuario nominal
Oracle Policy Automation	Procesador
Oracle Policy Automation Connector for Siebel	Procesador



Productos adicionales	
Productos	Métrica
Campañas marketing	
Siebel Marketing Server – up to 3,000,000 records	Servidor
Siebel Email/web offer designer	Usuario nominal
Siebel Email Marketing Server	Servidor
Siebel Marketing Resource Manager	Usuario nominal
Siebel Campaign Management	Usuario nominal
Help Desk	
Siebel HelpDesk Online	Usuario nominal
Siebel HelpDesk Option	Usuario nominal
Siebel Asset Management	Usuario nominal
UPK	
User Productivity Kit Professional	Desarrollador UPK
User Productivity Kit Professional	Usuario nominal
Acceso a la web	
Siebel Public Sector e-Service	Procesador
Siebel SmartScript for Customers	Procesador
eMail Response	
Siebel eMAIL response	Usuario nominal
Siebel Analytics	
Service Analytics Fusion Edition	Usuario nominal
Marketing Analytics Fusion Edition	Usuario nominal
Contact Center Analytics Fusion Edition	Usuario nominal
Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus	Usuario nominal
Informatica PowerCenter and PowerConnect Adapters	Usuario nominal



ANEXO XVII MODELO INFORME CONCILIACIÓN

INFORME QUE ACREDITE LA OBLIGACIÓN DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA DE ESTABLECER MEDIDAS PARA FAVORECER LA CONCILIACIÓN CORRESPONSABLE EN LA PLANTILLA QUE EJECUTE EL CONTRATO

INFORME DE CONCILIACIÓN CORRESPONSABLE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.-

(El informe que en todo caso debe estar desagregado por sexos y deberá responder a las siguientes preguntas)

1. ¿Se han escuchado las necesidades de la plantilla que va a desarrollar el contrato? Detallar el proceso.

2. ¿Se ha formalizado el compromiso con este tema y comunicado a toda la plantilla, por ejemplo a través de un documento que entregues con la nómina, en un tablón de anuncios, en una reunión? Detallar el proceso.

3. ¿Se ha hecho seguimiento de las medidas y se ha realizado una evaluación para conocer si las medidas han sido eficaces y útiles tanto para la empresa como para las personas trabajadoras? Detallar el proceso.