



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS
QUE CONLLEVA PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANÍA
DENOMINADO "APOYO A LA GESTIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID."**

Documento: PPT Servicios LM 2020 V 12.julio.



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500



ÍNDICE

ÍNDICE	1
1. OBJETO DEL CONTRATO	6
2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR	6
3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	8
3.1. PLAZO DE EJECUCIÓN.....	8
3.2. FASES DE LOS TRABAJOS	8
3.2.1. <u>FASE I: IMPLANTACIÓN Y TRANSICIÓN-ENTRADA</u>	8
3.2.2. <u>FASE II: GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS</u>	10
3.2.3. <u>FASE III: TRANSICIÓN – SALIDA</u>	11
3.3. CRONOGRAMA	12
3.4. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	13
4. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	14
4.1. POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	14
4.2. POR PARTE DEL ADJUDICATARIO	15
4.3. INSTRUMENTOS MÍNIMOS DE DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	16
5. REQUISITOS Y DETERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR	18
5.1. ORGANIZACIÓN.....	18
5.1.1. <u>FÓRMULA DE GESTIÓN</u>	19
5.1.2. <u>CONVENIO APLICABLE Y VINCULACIÓN CONTRACTUAL</u>	20
5.1.3. <u>SELECCIÓN DE PERSONAL</u>	21
5.1.4. <u>CAMBIO DE EMPRESA</u>	21
5.1.5. <u>ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</u>	22
5.1.6. <u>CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DEL PERSONAL</u>	23
5.2. RECURSOS HUMANOS. PERFILES EQUIPO DE TRABAJO	23
5.2.1. <u>ORGANIGRAMA</u>	23
5.2.2. <u>PERFILES DEL EQUIPO DE TRABAJO</u>	24
5.3. CARTERA DE SERVICIOS A PRESTAR A TRAVÉS DE LA ATENCIÓN MULTICANAL.....	37
5.3.1. <u>CARTERA SERVICIOS POR CANALES</u>	37
5.3.2. <u>SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL</u>	40
5.4. FORMACIÓN PARA EL EQUIPO DE ATENCIÓN	41
5.4.1. <u>FORMACIÓN INICIAL</u>	42
5.4.2. <u>FORMACIÓN CONTINUA</u>	46
5.4.3. <u>FORMACIÓN PARA EL RECICLAJE</u>	47
5.5. SERVICIOS DE ATENCIÓN	47



5.5.1.	<u>LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</u>	47
5.5.2.	<u>HORARIO</u>	48
5.5.3.	<u>SERVICIOS EXTRAORDINARIOS (FUERA DE HORARIO)</u>	50
5.5.4.	<u>COBERTURA MÍNIMA DE PUESTOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</u> ..	50
5.5.5.	<u>IDIOMAS</u>	51
5.5.6.	<u>LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA</u>	52
5.5.7.	<u>IDENTIFICACIÓN ANTE LA CIUDADANÍA</u>	52
5.5.8.	<u>EMISIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CONTACTOS</u>	53
5.6.	<u>DOTACIÓN PLATAFORMA TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA</u>	54
5.6.1.	<u>ESPACIO FÍSICO</u>	54
5.6.2.	<u>MOBILIARIO</u>	58
5.6.3.	<u>EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DE TELECOMUNICACIONES DE CADA PUESTO</u>	60
6.	<u>REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</u>	63
6.1.	<u>RELACIÓN DE SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA REQUERIDA</u>	63
6.2.	<u>SISTEMAS DE SOPORTE A LA ATENCIÓN PARA TODOS LOS CANALES</u>	64
6.2.1.	<u>SISTEMA DE GESTIÓN DE RELACIONES CON LA CIUDADANÍA (CRM)</u>	64
6.2.2.	<u>SISTEMA ANALÍTICO DE DATOS (“BUSINESS INTELLIGENCE”)</u>	71
6.2.3.	<u>SISTEMA AUTOMÁTICO DE FACTURACIÓN</u>	75
6.2.4.	<u>SISTEMA DE ENCUESTA CONTINUA DE SATISFACCIÓN</u>	78
6.2.5.	<u>SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE AVISOS DE SERVICIO</u>	81
6.2.6.	<u>SISTEMA DE ATENCIÓN POR VIDEOLLAMADA</u>	82
6.3.	<u>CANAL TELEFÓNICO</u>	84
6.3.1.	<u>SISTEMA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS</u>	84
6.3.2.	<u>SISTEMA PARA EL APOYO A LA ATENCIÓN EN IDIOMAS Y LENGUAJE DE SIGNOS</u>	90
6.3.3.	<u>SISTEMA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN 010</u>	91
6.4.	<u>CANAL TELEMÁTICO</u>	91
6.4.1.	<u>SISTEMA DE ATENCIÓN POR REDES SOCIALES</u>	93
6.4.2.	<u>MÓDULO DE GESTIÓN Y ANALÍTICA DE REDES SOCIALES DE MARKETING DIGITAL</u> ...	101
6.4.3.	<u>SISTEMA DE GESTIÓN DE ASISTENCIA A LA NAVEGACIÓN POR LA WEB (WWW.MADRID.ES) Y LA SEDE ELECTRÓNICA</u>	105
6.4.4.	<u>BOTS (ASISTENTE VIRTUAL)</u>	111
6.4.5.	<u>SISTEMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA</u>	116
6.5.	<u>MODELO DE INFRAESTRUCTURA A PROPORCIONAR</u>	122
6.5.1.	<u>ENTORNOS DE LA PLATAFORMA</u>	125
6.5.2.	<u>PROPIEDAD DE LAS LICENCIAS, SUSCRIPCIONES Y SERVICIOS</u>	126



6.6.	REQUISITOS DE COMUNICACIONES	127
6.6.1.	<u>CONECTIVIDAD CON LA RED CORPORATIVA MUNICIPAL (LÍNEA 1).....</u>	130
6.6.2.	<u>CONECTIVIDAD A INTERNET DESDE LOS SISTEMAS DEL ADJUDICATARIO (LÍNEA 2)...</u>	132
6.6.3.	<u>CONECTIVIDAD A INTERNET PARA USUARIOS DE LA PLATAFORMA (LÍNEA 3)</u>	135
6.6.4.	<u>CONECTIVIDAD A INTERNET PARA USUARIOS DEL AYUNTAMIENTO (LÍNEA 4).....</u>	137
6.6.5.	<u>CONECTIVIDAD CON LAS REDES DE TELEFONÍA (LÍNEA 5).....</u>	137
6.7.	PREPARACIÓN, CONFIGURACIÓN Y MIGRACIÓN DE LA PLATAFORMA	140
6.7.1.	<u>DESCRIPCIÓN DE LA FASE DE MIGRACIÓN</u>	142
6.8.	PUESTA EN OPERACIÓN DE LA NUEVA SOLUCIÓN. EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS.....	145
7.	<u>SERVICIOS DE APOYO</u>	147
7.1.	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	147
7.2.	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.....	147
7.3.	SUMINISTRO Y GESTIÓN DE CONSUMIBLES	151
7.4.	PLAN DE CONTINGENCIA DE LÍNEA MADRID.....	152
7.5.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y ACTUACIONES DE MEJORA	153
7.5.1.	<u>CERTIFICACIONES DE CALIDAD</u>	153
7.5.2.	<u>PLAN DE SUPERVISIÓN DE ATENCIONES</u>	153
7.5.3.	<u>INFORME DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....</u>	157
8.	<u>ACCESIBILIDAD</u>	157
9.	<u>FACTURACIÓN</u>.....	158
9.1.	MODELO DE FACTURACIÓN.....	158
9.2.	DETERMINACIÓN DE ALCANCE DE CADA SERVICIO A EFECTOS DE FACTURACIÓN.....	159
9.3.	REQUISITOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN	160
9.4.	CRITERIOS DE FACTURACIÓN	162
9.5.	BANDAS DE PRECIOS POR SERVICIO.....	162
9.6.	EMISIÓN DE LAS FACTURAS.....	165
9.7.	FORMA DE PAGO	168
10.	<u>PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO</u>.....	168
10.1.	PLAN DE TRANSICIÓN DE ENTRADA DEL SERVICIO.....	168
10.1.1.	<u>ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL CANAL 010-LÍNEA MADRID.....</u>	170
10.1.2.	<u>OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID</u>	170
10.1.3.	<u>ATENCIÓN TELEMÁTICA Y AUTOMÁTICA</u>	171
10.2.	PLAN DE TRANSICIÓN DE SALIDA	172
10.2.1.	<u>ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL CANAL 010-LÍNEA MADRID.....</u>	172
10.2.2.	<u>OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID</u>	172



10.2.3. ATENCIÓN TELEMÁTICA	173
10.3. PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	173
11. CONTROL DE LOS SERVICIOS	176
11.1. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: 010	176
11.2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: OFICINAS	178
11.3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: CANALES TELEMÁTICOS	179
12. COMPROMISO DE ADAPTABILIDAD	180
13. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	181
14. SEGURO DE RESPONSABILIDAD	182
15. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	183
16. TRANSPARENCIA Y CONTRATACIÓN	184
17. CLAUSULAS SOCIALES, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CONTROL DE SU EJECUCIÓN	188
18. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	192
ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN	193
ANEXO II: ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN A EFECTOS DE FACTURACIÓN.	195
ANEXO III ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) COMO CRITERIOS PARA LOS AJUSTES EN LA FACTURACIÓN	198
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: 010	199
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: OACs	211
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	218
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: CHAT ONLINE.....	218
ANEXO IV: POSICIONES PARA ATENCIÓN DISPONIBLES EN LAS OFICINAS DE .	227
ANEXO V: ATENCIONES Y TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID	228
ANEXO VI: PARÁMETROS DE ATENCIÓN EN EL TELÉFONO 010 DE 2019 Y 2020 .	229
ANEXO VII: DISTRIBUCIÓN INICIAL DE SERVICIOS DE IDIOMAS (ÁRABE, RUMANO Y CHINO MANDARÍN)	233
ANEXO VIII: APLICACIONES INFORMÁTICAS	234
ANEXO IX. ÍNDICE DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE LÍNEA MADRID	236
ANEXO X: ÍNDICE DEL DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES DE LÍNEA MADRID	238



<u>ANEXO XI PRODUCTOS SIEBEL UTILIZADOS EN EL MARCO DEL CONTRATO ANTERIOR</u>	239
<u>ANEXO XII MODELO INFORME CONCILIACIÓN</u>	241
<u>ANEXO XIII COSTES SALARIALES</u>	242
<u>ANEXO XIV ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO</u>	268
<u>ANEXO XV GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</u>	280
<u>ANEXO XVI IMPACTO DE GÉNERO.</u>	284





1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato cuyas condiciones técnicas particulares se definen en este documento es la prestación de **Servicios de atención omnicanal 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:

a) Prestación de **servicios de atención:**

- *telefónica* a través del teléfono 010-Línea Madrid
- *presencial*, a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OACs) de Línea Madrid y de la Oficina Virtual
- *telemática* a través de:
 - Chat online líneamadrid, disponible en el portal institucional www.madrid.es
 - canal *@lineamadrid* en la red social Twitter
 - canal de Facebook líneamadrid
 - y otros posibles como correo electrónico, mensajería instantánea, SMS y otras redes sociales
- *Automatizada* que puedan prestarse a través de ChatBot (asistente virtual), disponible en el portal institucional www.madrid.es. y del sistema de IVR. (Respuesta de Voz Interactiva) del teléfono 010

De acuerdo con lo descrito en el apartado "*Servicios de Atención*" de este pliego.



- b) Aportación y operación de la **infraestructura** precisa para la prestación del servicio, de acuerdo con lo descrito en el apartado 6 de "Requisitos de Infraestructura Tecnológica" 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 el apartado anterior
 - Dotación de puestos de trabajo fijos y en movilidad para la plataforma telefónica y telemática y Oficina Virtual
 - Dotación e integración de elementos tecnológicos precisos para la prestación del servicio 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 mínimo de 1000, más el crecimiento anual y las licencias adicionales que el licitador opte por ofertar.
- c) Dotación de licencias de otros sistemas tecnológicos requeridos en el PPT de acuerdo al alcance de los servicios a prestar, al menos 10 licencias por sistema para el personal funcionario del equipo gestor responsable del contrato y al menos 2 licencias para cada Oficina de Atención a la Ciudadanía incluidas las Auxiliares en el sistema de apoyo a la atención en idiomas y el lenguaje de signos español.
- d) Prestación de los siguientes **servicios de apoyo:**
- Resolución de incidencias informáticas de los sistemas requeridos para la prestación del Servicio
 - 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.).
- 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 de gestión de calidad de los servicios, como por ejemplo el Marco Común de Evaluación CAF.
- Participación en la revisión y prueba periódica del plan de contingencia de Línea Madrid

3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

3.1.Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del contrato será de 46 meses, comenzará el **1 de mayo de 2022 y finalizará el 28 de febrero de 2026**, estableciéndose la posibilidad de prórroga por un periodo no superior a 12 meses, considerándose esta conjunta o aisladamente.

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.

3.2.1.Fase I: Implantación y Transición-Entrada

Contenido:

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

- En los veinte primeros días de vigencia del contrato, el adjudicatario presentará el programa de trabajo actualizado sobre el presentado en la oferta para su aprobación por el órgano de contratación, tal como se recoge en el punto 3.3 "Programa de Ejecución de los trabajos"



- ❑ Dotación y acondicionamiento de la plataforma telefónica y telemática, espacio físico e instalación del mobiliario para la prestación de los servicios.
- ❑ Dotación e instalación de equipamiento informático y de telecomunicaciones de cada puesto fijo y en movilidad
- ❑ 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 para la prestación de la atención
- ❑ Dotación de infraestructura y medios para llevar a cabo la migración de los sistemas informativos y tecnológicos para la prestación del servicio del adjudicatario saliente.
- ❑ Pruebas de funcionamiento de conexión a los sistemas informativos y tecnológicos 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.
- ❑ Entrega al Ayuntamiento de la documentación descriptiva de los mecanismos de seguridad previstos para garantizar el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, conforme se establece en el Anexo de Gestión de Seguridad.





Duración:

Esta fase finalizará como máximo a los cinco meses desde el inicio del contrato, será **desde el 1 de mayo al 30 de septiembre de 2022**. En todo caso, la prestación del servicio de atención deberá ser completamente efectiva el 1 de octubre del 2022.

3.2.2. Fase II: Gestión y Prestación de Servicios

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.
- ❑ Evolución de los sistemas de información y tecnológicos, durante los primeros 10 meses del periodo de fase II de ejecución del contrato, a los requerimientos y funcionalidades establecidas en el apartado 6 "REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA"
- ❑ 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.
- ❑ Participación en la revisión y prueba periódica del plan de contingencia de Línea Madrid.
- ❑ Aseguramiento de la calidad de los servicios prestados. Aplicación continua del Plan de supervisión de los servicios
- ❑ 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.

Duración:

Esta fase durará **desde el 1 de octubre de 2022 y concluirá el 30 de noviembre de 2025**, tres meses antes de la finalización del contrato el 28 de febrero de 2026.

3.2.3. Fase III: Transición – Salida

Contenido:

Realización de las actuaciones necesarias para llevar a cabo el plan de transición (salida) del servicio –ver apartado 8.2 “*Plan de devolución 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, con excepción de la revisión y prueba periódica de plan de contingencia.
- ❑ 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.

Duración:

Esta fase se desarrollará durante los últimos **tres meses** de duración del contrato, desde **1 de diciembre de 2025 a 28 de febrero de 2026**.



3.3.Cronograma

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

EJERCICIO 2022

TRANSICIÓN ENTRADA (Fase I) 5 meses	mayo	junio	julio	agosto	septiembre
* Dotación infraestructura física plataforma y todos puestos atención					
* Dotación infraestructura y migración tecnología.					
* Contratación y formación del personal					
* Elaboración e implantación del plan global de supervisión					
* Inicio gradual de la prestación del servicio (OACs)					05/09/2022
* Inicio gradual del 25% de la prestación del servicio telefónico					10/09/2022
* Prestación del 100% la prestación del servicio (010 y canales telemáticos)					24/09/2022

EJERCICIO 2022 a 2025

PRESTACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO (Fase II) 38 meses	01/10/2022 a 31/11/2025				
* Desarrollo e implantación evolutivo CRM y sistemas información requeridos	01/10/2022 a 30/06/2023				
* Prestación servicio atención ciudadanía en todos los canales					
* Prestación todos los servicios infraestructura y de apoyo requeridos (mantenimiento, perfectivos, suministro consumibles, impartición formación, calidad, etc)					

EJERCICIO 2026

TRANSICIÓN SALIDA (Fase III) 3 meses	01/12/2025 a 28/02/2026				
* Entrega de productos desarrollados, documentación, etc .					
* Cese gradual servicio en las OAC		12/01/2026 a 28/02/2026			
* Entrega 25% de la prestación del servicio telefónico				07/02/2026	
* Entrega del 100% de la prestación del servicio (telefónico y telemático)					21/02/2026



3.4. Programa de Ejecución de los trabajos

En el plazo de veinte 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 y fases de ejecución señalados en el apartado anterior, 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, 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.
- d) Propuesta de estructura organizativa 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, conforme a los requisitos establecidos en el apartado 5.2 "*Organigrama y Perfiles equipo de trabajo*" este PPT.

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.



4. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

4.1. Por parte del Ayuntamiento de Madrid

El responsable del contrato será la persona titular de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía que designará, en su caso, al responsable de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía como director técnico del contrato, que podrá tener relación con el personal de la empresa adjudicataria del contrato de conformidad con lo dispuesto en la Instrucción 5/2012 sobre servicios externos contratados por el Ayuntamiento de Madrid y los Entes que conforman su Sector Público, y la Instrucción 9/2013 en materia de personal para la correcta gestión de los contratos de servicios a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores.

Al responsable del contrato le corresponde, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 62.1 LCSP, supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que el órgano de contratación le atribuya.

Además, son funciones del responsable del contrato:

- a) Interpretar el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás condiciones técnicas establecidas en el contrato o en disposiciones oficiales.
- b) Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la prestación de los servicios en cada una de sus fases.
- c) Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del contrato.
- d) Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los servicios.
- e) Expedir, en su caso, las certificaciones parciales correspondientes a los servicios realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- f) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los servicios.



- g) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los servicios y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos facultativos, técnicos, letrados o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución del servicio.

4.2. Por parte del adjudicatario

El adjudicatario designará:

- Un máximo responsable (director/a) de proyecto, que actuará como interlocutor con la persona titular de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía como responsable del contrato. 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, con dedicación exclusiva al proyecto hasta su finalización y que mantendrá la interlocución con la persona titular de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, director del proyecto por parte del Ayuntamiento.
- Un/a máximo/a responsable para la plataforma de atención telefónica y telemática junto con dos adjuntos/as uno para cada uno de los canales específicos:
 - Telefónica: 010.
 - Telemática: @lineamadrid, Facebook Messenger, y otros canales y servicios telemáticos, incluyéndose también entre tales, el chat online o servicios de mensajería instantánea.
- Un/a máximo/a responsable y un/a adjunto/a para las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, incluida la Oficina Virtual
- 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 tres de 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.

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, 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 director/a 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
- *servicios telemáticos y automáticos (ChatBot)*
- *Oficinas de Atención a la Ciudadanía. Presenciales -distritos- y Virtual*

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 mensual, 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; así como los sistemas de soporte a los canales telemático y automáticos.



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.

Por parte del Ayuntamiento formarán parte de este grupo, el director del proyecto, un/a responsable técnico nombrado por éste, pudiendo acudir asimismo los responsables de los canales de atención a la ciudadanía (telefónico, telemático y presencial), junto con al menos un representante de IAM. Por parte de la empresa adjudicataria, al menos el responsable del proyecto y el responsable técnico, finalmente podrán asistir los 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 con una periodicidad mensual y con anterioridad a cada una de tales reuniones, la empresa adjudicataria remitirá un informe incluyendo el control de horas incurridas para mantenimiento perfectivo.

5. REQUISITOS Y DETERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

5.1. Organización



5.1.1.Fórmula de gestión

El Ayuntamiento de Madrid, a través de los servicios adscritos a la Dirección General 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 fijados por el Ayuntamiento.
- ❑ El dimensionamiento – capacidad, ocupación en cada momento - de la plataforma de telefónica y telemática 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 IV: 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 así como los relativos a las reuniones del grupo técnico, descritas en el apartado "3.4. "Dirección y Seguimiento de" de este pliego.

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.

En ningún caso el adjudicatario podrá realizar funciones reservadas a personal funcionario.

5.1.2. Convenio aplicable y vinculación contractual

El personal contratado por la empresa adjudicataria se registrará 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.

De conformidad con el artículo 308.2 de la LCSP, "A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la entidad contratante. A tal fin, los empleados o responsables de la Administración deben abstenerse de realizar actos que impliquen el ejercicio de facultades que, como parte de la relación jurídico laboral, le corresponden a la empresa contratista".

5.1.3. 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 de cada 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.

5.1.4. Cambio de empresa



Se estará a lo previsto en la cláusula 34 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares "Obligaciones laborales, sociales y de transparencia" 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 XIII los costes salariales de la empresa que presta los servicios en la actualidad.

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

Todas las Oficina de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid están dirigidas 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 5.1.2 "*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.

Dado el carácter descentralizado de la prestación del servicio en cada Oficina de Atención a la Ciudadanía y con el fin de hacer ágil la gestión diaria, la interlocución en cada una de ellas con la empresa adjudicataria se realizará por parte del Ayuntamiento por el/la Jefe/a de Departamento de Atención a la Ciudadanía y su adjunto/a o persona que les sustituya y por parte de la empresa adjudicataria por la persona que ocupe el puesto de "supervisor/a", que en todo momento durante el horario de servicio deberá estar físicamente, todo ello sin perjuicio de las directrices del responsable del contrato y de conformidad con el Decreto de 28 de diciembre de 2012 de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, por el que se aprueba la Instrucción 5/2012 sobre servicios externos contratados por el Ayuntamiento de Madrid y los Entes que conforman su Sector Público, así como el Decreto de 21 de octubre de 2013, de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, por el que se aprueba la Instrucción 9/2013 en materia de personal para la correcta



gestión de los contratos de servicios a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores.

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 gestores 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, el/la supervisor/a facilitará la información/formación e instrucciones que entienda oportuno y recogerá los comentarios o sugerencias relativos al servicio que planteen los gestores.

5.1.6. Certificación electrónica del personal

En caso de ser necesario y a petición del Ayuntamiento el adjudicatario deberá facilitar a cada uno de sus gestores y otro personal que intervenga directamente en la atención a la ciudadanía, 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.

5.2. Recursos humanos. Perfiles equipo de trabajo

5.2.1. Organigrama

El equipo mínimo requerido debe responder a la siguiente estructura organizativa y perfiles de los puestos de trabajo.



Estructura organizativa



5.2.2. Perfiles del equipo de trabajo

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

Los requisitos de los perfiles se entienden como obligatorios, mientras que las funciones 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.

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 superior de Licenciatura o Master o formación 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 4 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 o Formación Profesional 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 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 Formación Profesional grado medio 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 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 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 (Titulación de Grado o Licenciatura) 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 y/ o 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 o formación profesional grado medio o 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 o formación profesional grado medio o 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 adquiera.
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 de Grado superior de Licenciatura o Master o Formación profesional grado superior o formación oficial-equivalente
2. Experiencia de, al menos, 4 años en la gestión de proyectos similares.
3. 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, 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:

1. Titulación universitaria mínima de Grado o formación profesional grado medio o 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 Educación Secundaria.
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 "Cartera de Servicios a prestar a través de la atención multicanal



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 a 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. Realizar la atención a través de emisión de llamada, bien por campaña específicas, 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.
2. Realizar encuestas específicas de satisfacción u otras demandadas por servicios municipales.
3. 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 procedente de los canales de redes sociales, chat online, mensajería instantánea etc.



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 de este.

5.3. Cartera de Servicios a prestar a través de la atención multicanal

5.3.1. Cartera Servicios por canales

La Cartera de Servicios a prestar por los canales se integra por Servicios de Información y gestiones administrativas que el adjudicatario prestará a la ciudadanía,

A. En el canal de atención telefónica incluirán en particular los siguientes, a título enunciativo:

- ❑ 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 otros ámbitos (ver www.madrid.es/contactar).
- ❑ Padrón municipal de habitantes: envío de justificantes, consulta padrón, consulta censo electoral y servicios relacionados.



- ❑ Servicios sociales y sanidad: teleasistencia, y otros
- ❑ Servicios educativos: centros abiertos, reservas, altas, pagos.
- ❑ Servicios culturales: Talleres Culturales
- ❑ 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
- ❑ 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.
- ❑ Madrid Central (futuro Madrid 360): 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.

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.

B. En el canal **presencial**, incluirán en particular los siguientes, a título enunciativo:

- ❑ Servicio de información general.
- ❑ Concertación de cita previa (ver www.madrid.es/citaprevia).
- ❑ Sugerencias y reclamaciones de carácter general y otros ámbitos (ver www.madrid.es/contactar).
- ❑ Padrón municipal de habitantes: emisión de certificados, consulta padrón, consulta censo electoral y servicios relacionados.
- ❑ Servicios sociales: Teleasistencia y otros .



- ❑ Servicios educativos: centros abiertos, reservas, altas, pagos.
- ❑ 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
- ❑ 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.
- ❑ Madrid Central (futuro Madrid 360): consulta, alta, modificación y baja de autorizaciones de acceso para residentes.

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.

- C. **El canal telemático** @líneamadrid de twitter y otros en su caso, (SMS, correos electrónicos, mensajería instantánea, redes sociales) servicios de **información general** y en los canales de redes sociales (*@líneamadrid, facebook messenger*) además **gestiones administrativas**, que incluirán en particular las siguientes que se señalan a título enunciativo:

- ❑ Servicio de información general
- ❑ 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)
- ❑ Gestiones asociadas para Madrid Central.



Para todos los canales 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 "5.5.3 *Volumen y alcance de Servicios 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, escaneado de documentos u otras similares.

5.3.2. 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.

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



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.

5.4. Formación para el equipo de atención

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

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:

5.4.1. 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.

1. AGENTES 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 y normativa por el que se regula la Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de 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*
- Protección de datos de carácter personal. El tratamiento de "atención a la ciudadanía" del Ayuntamiento de Madrid. Información a la ciudadanía, deber de secreto y medidas de seguridad. La grabación de llamadas en Línea Madrid.
- Técnicas de atención al público y manejo de conflictos. Especificidades para la atención a personas con discapacidad, personas mayores e inmigrantes.
- 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).
- Prácticas – tanto presenciales en Oficinas de Atención a la Ciudadanía como telefónicas y telemáticas en la plataforma de atención - y escuchas.
- Formación para la gestión y atención de todos los Servicios incluidos en el apartado "5.5 Cartera de servicios a prestar a la ciudadanía"

La FORMACIÓN INICIAL se realizará de forma gradual y se estructurará en dos módulos:

A. Módulo de formación básica:

La duración no podrá ser inferior a 50 horas. El programa de formación incorporará los elementos de base referidos en los puntos anteriores y se incluyan los siguientes Servicios:

1. Información general y formularios. El Buscador Línea Madrid.
2. Cita previa.
3. Avisos (alumbrado público, pavimentos, arbolado, mobiliario urbano, plagas, semáforos, etc.).
4. Sugerencias y reclamaciones.
5. Certificados Padrón municipal de habitantes.
6. Sanciones de tráfico: pago y consultas personalizadas.
7. Identificación de conductores en las infracciones de tráfico.
8. Autorizaciones para Madrid Central (o futuro Madrid 360)



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.

B. . Módulo de formación general

La duración mínima de este módulo no podrá ser inferior a 40 horas. En este segundo módulo de formación inicial se impartirá el resto de los servicios recogidos en el apartado "5.5 *Cartera de servicios a prestar a la ciudadanía*", en la medida en que Línea Madrid incorpore a su catálogo de servicios nuevas prestaciones a la ciudadanía.

2. AGENTES DEL CANAL TELEMÁTICO

El contenido de la formación inicial, no podrá ser inferior a 50 horas, e incluirá al menos los siguientes contenidos:

- Organización y competencias del Ayuntamiento de Madrid.
- Línea Madrid: Alcance, canales de atención, datos de servicio, satisfacción de la ciudadanía, política de calidad y normativa por el que se regula la Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de 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*
- Protección de datos de carácter personal. El tratamiento de "atención a la ciudadanía" del Ayuntamiento de Madrid. Información a la ciudadanía, deber de secreto y medidas de seguridad. La grabación de llamadas en Línea Madrid..



- Comunicación online, habilitando en empatía con la ciudadanía y capacidad de comunicación personalizada. Mejora en el tiempo de respuestas. Especificidades para la atención a personas con discapacidad, personas mayores e inmigrantes
- Sistemas de gestión del canal y sistemas de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM).
- Formación específica de la herramienta informática para la atención de redes sociales y mensajería, y herramientas de Chat Online.
- Fidelización de nuestros clientes, mejorando la marca de atención de atención a la ciudadanía.
- Formación sobre los Servicios de Línea Madrid: alcance y operativa de atención a la ciudadanía en los distintos canales. Esta formación incluirá:
 - a) Conocimientos generales sobre la Cartera de 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.
 - b) 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 Madrid Central (futuro Madrid 360).
- Prácticas telemáticas en la plataforma de atención y escuchas.

3. AGENTES DE CAMPAÑA



Los gestores de campaña recibirán una formación específica para el servicio que vayan a atender. El contenido de la formación no podrá ser inferior a 12 horas, e incluirá al menos los siguientes contenidos

- Línea Madrid: Alcance, canales de atención. 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*
- Protección de datos de carácter personal. El tratamiento de “*atención a la ciudadanía*” del Ayuntamiento de Madrid. Información a la ciudadanía, deber de secreto y medidas de seguridad. La grabación de llamadas en Línea Madrid
- Técnicas de atención al público y manejo de conflictos.
- Sistemas de gestión del servicio en Línea Madrid y sistemas de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM).
- Formación específica

5.4.2. 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 10 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.



5.4.3. 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 estas, 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.

5.5. Servicios de Atención

5.5.1. 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 IV: 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.

También se podrán disponer de puestos en modalidad de movilidad por teletrabajo y servicio de Oficina de atención a la ciudadanía virtual (OVAC).

La OVAC se plantea como un nuevo canal de acceso innovador a los servicios de Línea Madrid, mediante el que la ciudadanía podrá acceder, a través de videoconferencia por Internet, al mismo conjunto de servicios que, en la actualidad, se realizan en una OAC de manera presencial.

Cada licitador deberá incluir en su oferta la correspondiente propuesta tecnológica para poner en servicio este nuevo canal, utilizando para ello las capacidades que incluyen las herramientas ya contempladas en otras secciones del presente pliego (sistema de atención de llamadas en la nube, sistema de atención por Redes Sociales, etc.), o, si lo consideran necesario, añadiendo herramientas adicionales. Se deberán cumplir los requisitos mínimos especificados en la sección de infraestructura tecnológica, más adelante en este mismo documento.

La atención telefónica y telemática se realizarán en:

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

5.5.2. 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 al menos con 15 días de antelación

Cuando la modificación del horario suponga menos horas de las establecidas en el PPT, esa diferencia se podrá facturar en contingencia de acuerdo con las reglas de facturación en contingencia que apruebe la persona responsable del contrato (titular de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía).

Horario atención al público

El horario de apertura general 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 julio y agosto).
- 8:30 a 14:00 horas los viernes no festivos, así como lunes a viernes no festivos del mes de julio y agosto.

Horario prestación servicio

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 estos, será el comprendido entre los 15 minutos antes de inicio de la atención al público y los 15 minutos posteriores al fin del horario de atención al público, para todos los días y meses del año, de acuerdo con el horario establecido para cada una de las oficinas

Para aquellos puestos de atención definidos como mínimos en el apartado 5.4.4 "*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.

A lo largo del periodo de ejecución del contrato dos de las 23 Oficinas de Atención a la Ciudadanía, en función de posible demanda existente, podrían llegar a ampliar el horario de atención al público continuado desde las 17h hasta las 20 horas de lunes a



jueves y de 14 a 17 horas los viernes, siempre en las mismas condiciones de prestación de servicios.

El horario de prestación de los servicios en el teléfono 010-Línea Madrid será de 24 horas al día, todos los días del año, salvo lo establecido para la atención de llamadas en idiomas extranjeros (ver apartado 5.4.5 "*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 el Chat Online y los perfiles de Redes Sociales (*@lineamadrid*, Facebook Messenger) 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.

5.5.3. 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 9.4. "*Bandas de precios por servicio*" de este pliego.

5.5.4. 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 5.4.2 "*Horario*" de este pliego, y, el adjudicatario deberá cubrir como mínimo:

- Dos puestos de atención directa al público.

En todas las Oficinas 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 que se ha señalado como interlocutores municipales de la OAC, en la resolución de las posibles incidencias relacionadas con la prestación del servicio de atención 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.

La cobertura de puestos por encima del mínimo indicado anteriormente, más las posiciones de los idiomas requeridos, hasta el máximo de capacidad física de cada oficina especificado en el "Anexo IV 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 9 "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"

5.5.5. 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:

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, salvo las Auxiliares, durante todo el horario de prestación de servicios establecido en el apartado 5.4.2 "Horario" de este pliego.

□ Árabe, rumano y chino mandarín:



Árabe en al menos 4 Oficinas de Atención a la Ciudadanía, rumano en al menos 4 Oficinas, y chino mandarín en un mínimo de 4 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 VII: 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.

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 todas las Oficinas que lo necesiten durante todo el horario de prestación de servicios establecido en el apartado 5.4.2 "Horario".

5.5.6. 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 5.4.2 "Horario" de este pliego.

5.5.7. Identificación ante la ciudadanía

Todas las personas que, por cuenta del adjudicatario, atiendan directamente a la ciudadanía en cualquiera de los canales deberán identificarse con su nombre y primer apellido.

En el teléfono 010-Línea Madrid se identificarán al inicio de la conversación y en cualquier momento que su interlocutor lo requiera. En los canales telemáticos en cualquier momento que su interlocutor lo requiera.



En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid deberán portar, 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. La identificación se deberá portar prendida en la ropa en un distintivo de tal forma que el ciudadano o ciudadana pueda leerlo desde una distancia prudencial.

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.

5.5.8. Emisión y devolución de contactos

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento la posibilidad de emitir contactos (llamadas salientes -callback-, 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.

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.



5.6. Dotación plataforma telefónica y telemática

El adjudicatario deberá disponer de un número mínimo de puestos de atención y supervisión para los servicios de atención telefónica y canal telemático, ubicados en el espacio físico de la plataforma. Este número mínimo de puestos viene dado por:

- Para la atención telefónica: 170 puestos de agente y 15 de supervisor.
- Para el canal telemático: 30 puestos de agente y 3 de supervisor.

Adicionalmente a este número mínimo, se deberá disponer del número de puestos adicionales necesarios para atender a la demanda de ambos canales, que podrán ser puestos en movilidad en la modalidad de teletrabajo. Como referencia para el cálculo de este número de puestos, se pueden consultar en el anexo correspondiente las volumetrías actuales, así como los datos estadísticos de Línea Madrid publicados en el portal de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento (<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-a-la-ciudadania/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=b25cb993602c4310VgnVCM2000000c205a0aRCRD>) si bien, y por la propia naturaleza de los servicios que se prestan, es previsible que estas volumetrías vayan variando durante la duración del contrato.

La existencia de puestos en modalidad de teletrabajo no debe redundar en una pérdida de la calidad de la atención que se presta, de manera global, en los canales telefónico y telemático. Por este motivo, se requiere que el adjudicatario realice la organización del personal en teletrabajo de forma que, con periodicidad mensual dicho personal realice al menos una jornada de atención de manera presencial en la ubicación de la plataforma, pudiendo así verificar que los agentes en teletrabajo realizan la atención respetando los protocolos establecidos para los canales y servicios.

5.6.1. 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 en los distritos, 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, sin perjuicio del aporte de medios para los puestos en movilidad.

En todo caso, la entidad adjudicataria deberá asumir el coste necesario para adaptar el espacio físico y los medios materiales necesarios a las necesidades que pudieran surgir durante la ejecución del contrato para llevar a cabo una adecuada prestación de los servicios.

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 72 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 telefónica y telemática de la empresa adjudicataria deberá tener una capacidad mínima de 200 puestos de gestor para atención, y 18 puestos de supervisión, para dar cobertura a la atención telefónica, telemática, 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 5.2. "*Recursos humanos. Perfiles*" 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.

Ubicación

La plataforma del 010 de atención telefónica y telemática, dadas las características de la prestación del servicio se ubicará en el municipio de Madrid, y ello motivado por lo siguiente:

- a) Conforme se detalla en el apartado 5.5 "*Cartera de Servicios a prestar a través de la atención multicanal*" de este PPT, en los canales de Línea Madrid se prestarán más de 25 tipos de trámites administrativos distintos y con un alto volumen de demanda, estimándose ésta sobre los 7 millones de servicios anuales en el total de los canales.
- b) La necesaria integración e interconexión entre los diferentes canales, presencial, telefónico y telemático, 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.
- c) 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, telefónico y telemático se realizan reuniones en la plataforma entre responsables de los canales por una parte de la empresa y por otro del personal funcionario.
- d) 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



adsritos a la Dirección General de 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 el Programa de Trabajo actualizado que el adjudicatario debe presentar en la fase 1 de transición de entrada (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.

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.

5.6.2. 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.

Supervisores

- ❑ 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.

5.6.3. Equipamiento informático y de telecomunicaciones de cada puesto

Puestos de atención telefónica y telemática

El adjudicatario deberá dotar a cada puesto con el siguiente equipamiento mínimo. Esta dotación debe ser considerada a efectos orientativos. El equipamiento finalmente utilizado por el adjudicatario deberá permitir el cumplimiento de todos y cada uno los requisitos establecidos en el presente pliego:

- Un ordenador personal con las siguientes características:
 - Pantalla: TFT de 22 pulgadas o superior.
 - Procesador: 4 núcleos de 64 bits, 2,9 GHz, caché de 6 MB.
 - 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 orientativo de base de acuerdo con los estándares de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) que se especifican en el apartado 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 adjudicatario deberá tener los equipos actualizados tanto a nivel de sistema operativo (Windows 10) como del software de productividad (Microsoft Office 365 o compatible) tanto a nivel de versión como de parches de seguridad y críticos. Deberán verificar en todo momento la compatibilidad y el correcto funcionamiento de las aplicaciones instaladas, o con las que se trabaja desde los equipos, y en caso de existir alguna incompatibilidad o error de funcionamiento en alguna de las que sea responsable IAM, informar y seguir sus indicaciones.
- 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 estos-, 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. En cuanto al software, cada puesto de trabajo irá maquetado con la imagen estándar de puesto de trabajo de OAC.

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, los puestos incluyen actualmente los siguientes elementos de la categoría "Drivers y otros" como Escáner Brother ADS-2100), Webcam



Fwink:), Impresora EPSON AL-M300DN, Impresora Lexmark 2490, Drivers Pinpad, Gestor de Esperas, Impresora de tarjeta (CEBRA)

6. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La empresa adjudicataria del contrato deberá proporcionar toda la infraestructura física y lógica necesaria para la correcta prestación de los servicios demandados en las condiciones descritas en este documento, o en cualquier otro documento relacionado con el contrato, durante la vigencia del mismo, incluyendo sus posibles prórrogas. Se incluyen en esta obligación todos los elementos requeridos: licencias, servicios de mantenimiento, infraestructura, plataformas y servicios en la nube y cualquier otro elemento del que el adjudicatario precise para dar cobertura a los servicios demandados.

Están explícitamente excluidos de la obligación anterior los puestos de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de 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 en 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, deberá proveer los elementos que se detallan a continuación.

6.1. Relación de Sistemas e infraestructura requerida

El adjudicatario deberá proveer los siguientes sistemas de información de soporte para la atención comunes a todos los canales a través de los que Línea Madrid presta servicio:

- ❑ Sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM) y subsistemas integrados.



- ❑ Sistema analítico basado en herramientas estándar de generación de informes y *Business Intelligence*.
- ❑ Sistema automático de facturación.
- ❑ Sistema de gestión de encuestas de satisfacción a través del cual la ciudadanía pueda expresar su opinión de satisfacción con el servicio recibido.
- ❑ Sistema de avisos para los gestores.
- ❑ Servicio WebRTC. (Atención por video llamada)

Adicionalmente, deberá proporcionar sistemas específicos para cada canal de atención:

- ❑ Sistema de Atención de Llamadas
- ❑ Sistema de atención por redes sociales.
- ❑ Sistema de Gestión de Asistencia a la navegación.
- ❑ Módulo para el desarrollo de Bots (asistente virtual).
- ❑ Sistema de Mensajería instantánea.

Todo ello conforme a las características y especificaciones reflejadas en los siguientes apartados.

6.2. Sistemas de soporte a la atención para todos los canales

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

Situación actual

En la actualidad, Línea Madrid utiliza tanto en el 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 Oracle-Siebel, integrado con los respectivos sistemas de direccionamiento de estos 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. A fecha de redacción del presente



pliego, la versión en producción del CRM es la 16.0, si bien está previsto realizar una migración a la versión 21.0 antes de la finalización del contrato de Línea Madrid que antecede al que es objeto de la presente licitación.

El CRM se utiliza para almacenar todos los datos relacionados con las atenciones realizadas y, además, se integra con un conjunto de aplicaciones informáticas de gestión municipales que pueden utilizar los agentes del CRM para realizar los trámites.

La integración del sistema CRM de Línea Madrid con las aplicaciones informáticas de gestión municipales (ver el Anexo correspondiente a las 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 o Tarjeta Azul).
- **Vía servicios web:** el gestor utiliza exclusivamente la interfaz del sistema CRM de 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. Esta integración está actualmente en desuso, y hay previsión de que, a fecha de inicio del contrato, no quede ningún servicio que utilice este modelo.

El Ayuntamiento de Madrid pondrá 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 parte de la empresa adjudicataria del contrato que antecede al de la presente licitación son de su propiedad, y están instalados en dos Centros de Proceso de Datos (CPDs): uno ubicado en la sede donde se realiza la atención telefónica del 010, y otro alojado en instalaciones municipales del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM).

Requisitos del sistema CRM

Tal y como se detalla más adelante en este mismo pliego, el adjudicatario debe preparar al inicio del contrato la infraestructura necesaria para poder llevar a cabo la migración del actual sistema CRM a la plataforma en la nube ofertada. Las prestaciones de la nueva infraestructura deberán ser equivalentes o superiores a las que posee el sistema CRM utilizado actualmente. Puede encontrarse una descripción detallada de la infraestructura actual en el documento de funcional de CRM que se publica de forma complementaria al presente PPT.

El dimensionamiento del sistema, (licencias, suscripciones, servicios, elementos SW y HW, etc.) deberá permitir la atención por parte de un mínimo de 1000 agentes concurrentes inicialmente. Adicionalmente, se prevé un incremento anual del 10% en el número de agentes, sobre ese valor inicial. Este incremento deberá ser asumido por la solución propuesta por el adjudicatario sin generar coste adicional para el Ayuntamiento.

Una vez finalizada la migración del sistema CRM a la infraestructura provisionada por el adjudicatario, el sistema resultante deberá seguir prestando el servicio de gestión de la atención con la ciudadanía con el mismo nivel de funcionalidad existente



actualmente. Para ello, el sistema deberá estar integrado con la solución de atención telefónica y el resto de los sistemas y soluciones propuestos por el adjudicatario.

El sistema CRM migrado deberá disponer de mecanismos de integración APIs estándar (Service web, API REST, iframe...) y mecanismos de conexión segura (https, SSL/TLS, etc.)

A estos efectos, el adjudicatario 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 que deberá realizar el adjudicatario incluirán en particular la actualización de la integración actual del sistema CRM Oracle-Siebel de Línea Madrid con:

- ❑ El resto de sistemas e infraestructuras suministradas por el adjudicatario, incluyendo: la funcionalidad 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 esperas 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 VIII: APLICACIONES INFORMÁTICAS* de este pliego.

El adjudicatario deberá igualmente garantizar la integridad de todos los datos almacenados en el sistema actual CRM de Línea Madrid (ciudadanos y ciudadanas, solicitudes de servicio, actividades, usuarios, permisos, etc.).

El alcance funcional del sistema, una vez realizadas las modificaciones derivadas del presente pliego, no será inferior al actualmente implantado (una vez migrado a la infraestructura provisionada por el adjudicatario) y contemplará:



- ❑ Los trabajos precisos para garantizar la adaptación del sistema CRM de Línea Madrid a los requisitos definidos para la gestión y facturación de los servicios generales, personalizados, preferentes y múltiples.
- ❑ Compatibilidad con diversos navegadores existentes en el mercado: Microsoft Edge, Chrome, Firefox,...
- ❑ Compatibilidad con estándares HTML5, Ajax, JQuery,... de tal forma que se soporten estándares de diseño web que puedan permitir, en su caso, nuevas integraciones de servicios.
- ❑ Compatibilidad con servicios finales: El adjudicatario deberá realizar las adaptaciones precisas para que las integraciones con los servicios finales del Ayuntamiento de Madrid funcionen correctamente en los navegadores existentes en el mercado, en coordinación con los departamentos de IAM responsables del mantenimiento de dichos servicios finales.
- ❑ Compatibilidad con uso de certificados en comunicaciones a través de servicios web (*web services*).
- ❑ Debe permitir las puestas en producción sin parada de servicio.
- ❑ Compatibilidad con mapas de coordenadas que, en particular, debe permitir la integración con el Sistema de Información Geográfica municipal (SIGMA), (recogido en la Guía de Estándares Tecnológicos, que se encuentra publicada en la página del Ayuntamiento, 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, etc.
- ❑ *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 elegir qué archivos se borran seleccionando 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 incluyen:
 - 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.
- ❑ En el módulo de tipificación se permite:
 - 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: funcionalidad aplicable a cualquier tipología de solicitud de servicio y que permite:
 - 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 la normativa en materia de protección de datos.
 - 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.
- Capacidad de realizar anotaciones en el registro de interacciones con la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, reflejando 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 a la normativa de protección de datos o su conformidad con determinado enunciado.
- 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.

Para ello, el sistema deberá poder integrarse con el servicio de envío de SMS proporcionado en el marco del Contrato 300/2018/00711, Contrato Mixto de Servicios de Telecomunicaciones y de Suministro de Infraestructuras de Telecomunicaciones para el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, en adelante, Contrato Mixto de Servicios de Telecomunicaciones del Ayuntamiento de Madrid (o el Contrato de Telecomunicaciones que esté vigente en su momento). El adjudicatario del presente contrato deberá asumir los costes asociados a esta integración.

- Funcionalidad necesaria para la gestión, disponiendo de módulos de escalado de solicitudes en proceso (segundo y tercer nivel):



- ❑ 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 de la ciudadanía) para su publicación en el “Portal de Datos Abiertos” del Ayuntamiento de Madrid. (*datos.madrid.es*)
- ❑ Integración con la aplicación de Registro del Ayuntamiento de Madrid, con funcionalidades similares a las integraciones a través de sistema web symbolic URL.

Posteriormente a esta fase de migración, y de manera análoga a como se debe proceder para el resto de sistemas, tendrá lugar la segunda fase de evolución. Durante esta fase de evolución, las funciones del sistema CRM serán migradas a los nuevos productos y soluciones que el adjudicatario haya contemplado en su oferta.

Durante la fase de evolución, se realizarán las modificaciones necesarias para que se mantenga el nivel de funcionalidad e integración con el resto de sistemas que también se evolucionen durante esta fase, llevando a cabo la migración de los datos almacenados y el resto de procedimientos para garantizar una correcta evolución del conjunto. Al final de esta fase, se deberá disponer de un sistema CRM plenamente operativo, con el nivel de funcionalidad requerido y con integración con el resto de sistemas evolucionados por el adjudicatario.

6.2.2.Sistema analítico de datos (“Business Intelligence”)

Situación actual

Actualmente, el Ayuntamiento de Madrid dispone de un sistema analítico de datos, realizado a través de un desarrollo y basado en el software estándar de mercado “Siebel Analytics - Oracle Business Intelligence Enterprise Edition – OBIEE”. Este sistema analítico se conforma como una herramienta de control y seguimiento del servicio, que integra 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).

Los productos de Siebel Analytics utilizados actualmente por la empresa adjudicataria del servicio que antecede al que es objeto de contratación en este pliego, reflejados en el *ANEXO XI: 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 los 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 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 Proceso de Datos (CPD) propio cuya configuración está certificada por los respectivos fabricantes para el alcance del servicio que se presta.

Requisitos del nuevo sistema analítico

Como es el caso del resto de los sistemas, durante la fase inicial de migración, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para que el sistema analítico de Línea Madrid, con las funcionalidades actualmente en servicio, quede plenamente operativo en la nueva infraestructura en la nube provisionada para este propósito.

El adjudicatario proporcionará este sistema con el fin de realizar un control y seguimiento de la actividad realizada por los agentes. Dicha actividad se basa tres conceptos fundamentales: "atención", "actividad" y "servicio":

Se entenderá por "atención":

- ❑ 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) 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 entre un agente y 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 ticket 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 Inmueble) 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.

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 en las OACs).



- ❑ 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), el sistema 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), sistema de servicios automatizados, 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 está obligado a integrar la información de los sistemas de gestión de ciudadano (CRM, ACD, Sistema de gestión de esperas, redes sociales, etc.)



garantizando la correcta carga automática de datos en el sistema analítico de Línea Madrid.

A estos efectos, y como ya se ha indicado anteriormente, podrá utilizar a los exclusivos efectos de este contrato las licencias propiedad del Ayuntamiento de Madrid indicadas en el *ANEXO XI: 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.

Una vez finalizada la fase de migración, y ya durante la siguiente fase, el adjudicatario podrá realizar la evolución del sistema migrado a la nueva solución contemplada en su oferta, manteniendo la integración con el resto de sistemas que también evolucionan durante esta fase, y añadiendo aquéllas funcionalidades adicionales que aporte la solución ofertada respecto del sistema migrado originalmente.

6.2.3. Sistema automático de facturación

Situación actual

El Ayuntamiento de Madrid dispone de un sistema automático de control de la facturación realizado a través de un desarrollo y basado en el software estándar de mercado "Siebel Analytics - Oracle Business Intelligence Enterprise Edition – OBIEE". Su funcionalidad principal es la de generar de forma automática tanto la factura mensual con todos sus conceptos y aplicación de acuerdos de nivel de servicio como todos sus anexos. Este sistema automático se utiliza como sistema que permite revisar la facturación del servicio de Línea Madrid.



A este sistema tienen acceso tanto la Dirección General de Atención a la Ciudadanía como el adjudicatario de los servicios de Línea Madrid.

Los productos de Siebel Analytics utilizados actualmente por la empresa adjudicataria del servicio equivalente al contratado en este pliego, reflejados en el *ANEXO XI: 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 los 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.
- ❑ Sistema específico de gestión de atención en redes sociales.

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 Proceso de Datos (CPD) propio cuya



configuración está certificada por los respectivos fabricantes para el alcance del servicio que se presta.

Requisitos demandados del nuevo sistema de facturación

Como es el caso del resto de los sistemas, durante la fase inicial de migración, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para que el sistema de facturación, con las funcionalidades actualmente en servicio, quede plenamente operativo en la nueva infraestructura en la nube provisionada para este propósito.

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 en OACs, sistema de atención en redes sociales, etc...) incluidos en el objeto del contrato, para la correcta carga automática de datos en el sistema automático de facturación.

El sistema de facturación deberá estar disponible para la emisión de la primera factura mensual del contrato. A él tendrán acceso tanto la Dirección General de Atención a la Ciudadanía como la empresa adjudicataria del contrato.

Sus funcionalidades principales deberán ser:

- ❑ 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 y de la Plataforma de Atención al Ciudadano.
- ❑ 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), el sistema ACD/IVR (llamadas, encuesta automática de satisfacción en 010), el sistema específico de gestión de atención en redes sociales, chat y mensajería instantánea, 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, prestaciones mínimas por oficina, 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 datos, descrito anteriormente, con el que deberá integrarse.

Una vez finalizada la fase de migración, y ya durante la siguiente fase, el adjudicatario podrá realizar la evolución del sistema automático de facturación a la nueva solución contemplada en su oferta, manteniendo la integración con el resto de sistemas que también evolucionan durante esta fase, y añadiendo aquéllas funcionalidades adicionales que aporte la solución ofertada respecto del sistema migrado originalmente.

6.2.4. Sistema de encuesta continua de satisfacción

El adjudicatario deberá implantar un sistema de encuesta continua de satisfacción, para cuyo desarrollo podrá reutilizar los componentes lógicos preexistentes en el CRM de Línea Madrid que ya dan soporte a funciones similares a los diferentes canales de atención, y cuyos componentes y características mínimas serán los siguientes:

En general, y 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 trate.
- En ningún caso 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 de *datos* ("Business Intelligence")" de este pliego, desde donde se podrá realizar su análisis.



En lo que respecta a cada canal en concreto, el sistema deberá cumplir con los requisitos detallados a continuación.

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía:

El sistema se basará en un dispositivo individual (pantalla táctil), provisto por el Ayuntamiento, para cada uno de los puestos de atención en las OACs – tanto los asignados a la empresa adjudicataria como a la atención por personal del Ayuntamiento de Madrid.

Sobre el dispositivo, se configurará una aplicación que muestre 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:

El sistema de atención de llamadas 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 automáticas de valoración de la calidad.

Las encuestas se llevarán a cabo, de manera automática, sobre todas las llamadas atendidas, o bien dentro de planes de comunicación específicos. El módulo de encuestas telefónicas deberá permitir la elaboración, administración y programación de cuestionarios que permita identificar tanto las cuestiones, como la información de carácter relevante a extraer del sondeo. Permitirá la incorporación de lógica y reglas en los cuestionarios, posibilitando la extracción de datos relevantes del sondeo o encuesta y su integración sobre un sistema de Business Intelligence para poder realizar el análisis de los resultados obtenidos.

Deberá contar, al menos, con las siguientes características:



- Uso de la pre-notificación SMS / email. Con un preaviso, 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 de llamadas entrantes y salientes.
- Captura de respuestas a través de tecnología IVR.
- Integración de los resultados de las encuestas de forma automática y anonimizada en el CRM.

Los resultados de estas encuestas deberán ser almacenados en la plataforma provista por el adjudicatario y deberán ser reportados en el momento en que el Director de Proyecto designado por el Ayuntamiento de Madrid lo considere necesario y a quien éste estime oportuno.

Se deberá asegurar la invariabilidad e inviolabilidad de dichos resultados, siendo auditables, en todo momento, por el personal municipal responsable del servicio.

En el canal *@lineamadrid*:

- El sistema deberá permitir 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 de Chat Online



- ❑ El sistema deberá permitir 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.

6.2.5. Sistema de comunicación de avisos de servicio

El adjudicatario estará 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 de servicio configurando un cuadro de mandos, 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 (SGAC), situados actualmente en la calle Cartagena 178.

- ❑ 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 (OACs, 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, como mínimo, 10 responsables de Línea Madrid ubicados en la sede central, así como a los responsables municipales de cada una de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

6.2.6. Sistema de atención por videollamada

El adjudicatario deberá implantar un sistema que permita la atención por videollamada/videoconferencia a la ciudadanía a través de Internet, para dar soporte a los procedimientos de atención en modalidad de Oficina Virtual, que puede estar soportada en sistema WebRTC y que cumpla los siguientes requisitos técnicos y funcionales mínimos:

- Las atenciones realizadas deberán hacerse con los requisitos necesarios de seguridad: todas las comunicaciones deberán estar cifradas y deberá llevarse a cabo sobre protocolos seguros (HTTPS, SIP TLS, TLS-FIPS).
- El sistema se podrá integrar en cualquier página corporativa del Ayuntamiento de Madrid, incluyendo la sede electrónica.
- Permitirá varios modos de comunicación, tanto en modo audio como vídeo, siempre sobre navegador web.
- No requerirá ningún tipo de instalación de software en los dispositivos que establezcan la comunicación, tanto del ciudadano como del agente que realiza la atención.
- Permitirá la transición de audio a vídeo por parte del ciudadano.
- Deberá ser posible realizar el intercambio de documentación (documentos de identidad, instancias, etc.) durante la videoatención. La documentación también se enviará a través de un canal seguro.
- Para algunos trámites será necesaria realizar una identificación del ciudadano y guardar dicha identificación, por los mecanismos que se determinen.



- ❑ Deberá ser posible realizar la grabación de la atención realizada, al igual que en el caso de las atenciones realizadas por el canal telefónico.
- ❑ Deberá tener capacidades de búsqueda y trazabilidad, de manera que se puedan localizar atenciones realizadas a personas específicas utilizando diferentes criterios: dirección de correo o datos del solicitante, rangos de fechas y horas, etc.
- ❑ Para la realización de ciertos trámites debe ser posible geolocalizar al ciudadano o ciudadana que ha solicitado la atención.
- ❑ Se deberá disponer de las funciones más habituales en herramientas de videoconferencia: posibilidad de pausar la llamada, desactivar el micrófono o la cámara, realizar una llamada adicional de consulta mientras se mantiene la atención en espera, etc.
- ❑ La herramienta ofertada deberá quedar totalmente integrada con el resto de sistemas ofertados por el adjudicatario, para la realización de todos los procesos necesarios: con el CRM, de manera que cada interacción quede registrada y tipificada (de manera análoga a las atenciones que se realizan en el 010 o en una OAC), con el sistema de facturación, etc.

Los usuarios de la modalidad de atención de Oficina Virtual, y por tanto de la herramienta de videollamada, podrán ser personal del propio adjudicatario, así como funcionarios/as de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y equipos de otras unidades del Ayuntamiento con servicio de tercer nivel, dependiendo del trámite que se realice y de los procedimientos definidos en cada momento.

Este servicio se podrá utilizar en los casos de uso de atención a la ciudadanía en lengua de signos y otros idiomas, tanto desde la web, como desde las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

La herramienta ofertada podrá ser una herramienta independiente del resto de sistemas ofertados o bien ser parte de alguna de los sistemas de atención ya especificados en otras secciones del pliego, dotándoles como mínimo con un volumen de 500 licencias, 300 de ellas de uso concurrente, necesarias para disponer de las capacidades adicionales necesarias para la videoatención conforme se han especificado en esta sección.



6.3. Canal telefónico

La atención que se presta por el canal telefónico requiere de una serie de elementos funcionales que se resumen a continuación:

- Sistema de Atención de Llamadas. Con funcionalidades ACD (*Automatic Call Distribution*) y CTI (*Computer Telephony Integration*) multicanal de distribución de llamadas e integración con otros sistemas de la plataforma como el CRM. Deberá disponer de la funcionalidad de *Interactive Voice Response (IVR/VRU)* que permita realizar 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. También dispondrá de los elementos necesarios para realizar la grabación de atenciones.
- Sistema para el apoyo a la atención en idiomas y lenguaje de signos en las oficinas de atención a la ciudadanía desde la plataforma telefónica.
- Sistema de atención a la ciudadanía con discapacidad auditiva en 010.

6.3.1. Sistema de Atención de Llamadas

Situación actual

El sistema de atención telefónica que, a fecha de redacción del presente pliego, atiende las llamadas del 010 está basado en una solución "on premise" del fabricante Avaya (Avaya/Altitude (v8)), que se ejecuta en dos nodos redundantes: uno de ellos ubicado en el CPD del Ayuntamiento y el otro, en un CPD gestionado por el actual adjudicatario. Tal y como se muestra en la sección correspondiente en este mismo documento, existe conectividad hacia la red pública de telefonía en esos dos nodos, con una solución de balanceo de tráfico que permite continuar con la prestación del servicio de atención en caso de caída de uno de los nodos.

Requisitos del nuevo Sistema de Atención de Llamadas.



Al igual que el resto de sistemas incluidos en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía, el sistema de atención de llamadas será una solución alojada en la infraestructura en la nube ofertada.

Para este sistema específico, no se requiere que el adjudicatario realice la migración de los productos y versiones actuales a la infraestructura en la nube: durante la fase inicial de migración de infraestructuras, se debe poner en servicio la solución de atención contemplada en su oferta, y que deberá cumplir, como mínimo, los requisitos y funcionalidades que se detallan a continuación:

- Deberá estar basado en una arquitectura de ToIP, que permita realizar la integración de los diferentes elementos que forman parte del sistema a través de protocolos standard sobre TCP e UDP/IP. En particular, deberá soportar el protocolo standard SIP para permitir su integración con otras plataformas de comunicaciones.
- Calidad de audio en las llamadas: El sistema de atención deberá diseñarse y disponer de mecanismos técnicos adecuados (separación en VLANs, priorización de tráfico, clases de servicio, soporte de múltiples códecs, etc.) de manera que las interacciones con la ciudadanía se realicen con calidad óptima, evitando generar una impresión negativa en las personas atendidas motivada por una calidad deficiente (mala audición, ecos, llamadas entrecortadas, etc.).
- Deberá estar dotado de funciones de identificación y distribución de llamadas ACD multicanal con las funcionalidades que se detallan a continuación, sin perjuicio de que se puedan incluir otras funcionalidades habituales en sistemas ACD avanzados y que se encuentren disponibles en el mercado a lo largo del contrato:
 - Control de la distribución en tiempo real de todos los servicios entrantes, por los distintos canales.
 - Capacidad de configuración mediante colas, que permitan la priorización de tipos de servicios, dependiendo de las necesidades fijadas en cada momento.
 - Capacidad de implementar estrategias de desbordamiento de contactos entre las distintas colas.



- Implementación de nuevas configuraciones de enrutamiento y priorización, sin interrupción del servicio.
- Gestión de llamadas por prioridad, encaminamiento inteligente de llamadas y gestión de gestores por competencias (servicios, idiomas, canales, etc.).
- Establecimiento de colas de espera para llamadas entrantes en caso de no existir gestores disponibles para atenderlas, cada una con una locución distinta.
- Aseguramiento de una distribución equitativa de llamadas a los gestores y registro de las mismas para poder verificar que efectivamente la equidad se ha cumplido.
- Capacidad de implantar un sistema de pregunta abierta para determinar a qué grupo de agentes canalizar al ciudadano, en función de su solicitud de servicio.
- Establecimiento de locuciones que permitan 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 incluirán, entre otras, acceder a un autoservicio o solicitar otro tipo de acciones como que el primer gestor disponible le devuelva la llamada conforme a lo indicado en el siguiente punto (al número que ha llamado o a otro que indique), o cualquier otra acción que pueda considerarse.
- Facilitar mecanismos automáticos de devolución de la llamada (emisión), bien al propio número llamante, o bien al número indicado por la persona, 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. Esta facilidad estará disponible para los casos en los que el tiempo de espera estimado para una llamada entrante exceda del tiempo máximo de espera definido, entre otros casos.



- Capacidad de transferencia de llamadas a otras plataformas de comunicaciones externas al sistema aquí descrito, con la posibilidad de mantener todos los atributos y señalización de la llamada, para apoyo telefónico en llamadas transferidas a otros servicios municipales.
 - Capacidad de realizar llamadas salientes de forma automática o con intervención de un gestor hacia el ciudadano. Las llamadas salientes cursadas a través de este servicio se realizarán siempre a través de un número geográfico fijo.
 - Cualquier otra capacidad que se estime de utilidad en los sistemas de gestión de llamadas o que puedan incorporar a lo largo de la prestación.
- Funcionalidades relativas a IVR: El sistema deberá tener la capacidad de automatizar totalmente el servicio mediante tecnologías de IVR y lenguaje natural (Natural Language Understanding – NLU), lo que facilitará la interacción de los ciudadanos con la plataforma de manera abierta y similar a como se haría con un operador. Debe utilizar el reconocimiento de voz continuo para comprender la pregunta de la persona atendida, y también utilizar un motor de lenguaje natural con un modelo basado en reglas, semántica y modelos estadísticos para comprender la pregunta. Con la combinación de estas tecnologías, el portal de voz analizará la pregunta formulada y podrá responderla directamente, procesar la tarea utilizando la automatización o transferir al ciudadano o ciudadana al agente más adecuado.
- Capacidades de grabación de llamadas (conversaciones en redes sociales o mensajería instantánea, etc.) El sistema deberá permitir la grabación de todas las llamadas que se realicen y su conservación durante toda la duración del contrato. El servicio de grabación deberá ponerse 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. La solución provista deberá garantizar la custodia de las grabaciones realizadas y tener registro de los accesos que se produzcan a las mismas. A la finalización del contrato, el adjudicatario estará obligado al traspaso al siguiente adjudicatario de todas aquellas grabaciones que por fecha y tipología determine la DG de Atención al Ciudadano.



- ❑ Certificación PCI DSS en su última versión para garantizar la seguridad de los datos transmitidos en la realización de pagos con tarjeta.
- ❑ Capacidad de envío de información por SMS, correo electrónico o redes sociales al ciudadano o ciudadana, bien directamente o a través de la interfaz con los correspondientes sistemas. Para ello, el sistema deberá poder integrarse con el servicio de envío de SMS proporcionado en el marco del Contrato 300/2018/00711, Contrato Mixto de Servicios de Telecomunicaciones y de Suministro de Infraestructuras de Telecomunicaciones para el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, en adelante, Contrato Mixto de Servicios de Telecomunicaciones del Ayuntamiento de Madrid (o el Contrato de Telecomunicaciones que esté vigente en su momento). El adjudicatario del presente contrato deberá asumir los costes asociados a esta integración.
- ❑ Atención de otros números para campañas especiales: El sistema deberá permitir la atención de otros números de teléfono adicionales al 010, para la gestión de aquellas campañas que puedan surgir para atenciones de ámbito específico.
- ❑ Funcionalidades relativas a la autenticación y gestión de usuarios: Deberá facilitar la gestión de usuarios y gestores, brindando una interfaz gráfica amigable e interactiva, en la que se puedan definir flujos automáticos de llamadas, asignación de gestores, control del servicio, visualización gráfica del estado de los gestores, etc.
- ❑ Funcionalidades relativas a los puestos de atención y supervisión de llamadas: Los puestos de atención (gestores) y supervisión de llamadas deberán estar provistos de teléfonos ergonómicos, programables y que cuenten 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, asignación del estado del gestor, etc. Adicionalmente, el sistema deberá permitir del uso de teléfonos basados en SW (*Softphones*), de manera que se pueda realizar la gestión de las llamadas a través del Softphone por parte de cada usuario gestor, o supervisor con un nivel de funcionalidad similar al del teléfono físico.

La solución de Softphone podrá ser utilizada en ubicaciones del ámbito del adjudicatario (agentes que atienden el 010 y que están ubicados en la plataforma) pero también en cualquier otra ubicación con acceso a Internet a través de la



solución de acceso remoto que el adjudicatario debe proporcionar y que se describe más adelante en este mismo pliego.

Los licitadores, si así lo consideran conveniente, podrán presentar soluciones en las que la atención y supervisión de llamadas se realice exclusivamente a través de Softphones, prescindiendo del uso teléfonos físicos.

- ❑ Funciones de escalabilidad: El sistema deberá permitir la modificación del número de puestos de atención y canales de comunicaciones de manera fácil y de rápida configuración, sin tener que alterar la operativa de los puestos que ya estén funcionando.
- ❑ Funciones de Integración multicanal: El sistema deberá permitir la integración de comunicaciones de voz, Clientes WebRTC, SMS, redes sociales, mensajería instantánea, correo electrónico, etc., de manera que sea posible obtener 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.
- ❑ Creación de Campañas: Capacidad de creación de mensajes y menús interactivos en caso de implantarse campañas informativas puntuales, o permanentes.
- ❑ Capacidades 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.
- ❑ Capacidades de Supervisión y Monitorización: El adjudicatario deberá proporcionar un cuadro de mando en el que se pueda consultar en todo momento el estado en que se encuentra el sistema de atención de llamadas en cuanto al estado de servicio, incorporando toda la información 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:
 - Disponibilidad de la plataforma
 - Número de llamadas atendidas



- Número de llamadas en espera
- Número de llamadas rechazadas
- Número de agentes conectados
- Etc.

El cuadro de mando deberá proporcionar la información sobre la actividad del centro de atención en tiempo real, de manera fácilmente accesible, fácil de exportar, completa y fiable. Deberá permitir el acceso a los usuarios que determine la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía (SGAC) en base a diferentes tipos de perfil de acceso.

El adjudicatario instalará en los servicios centrales de la SGAC, (situados actualmente en la calle Cartagena 178) dos puestos con capacidades de supervisión para la monitorización del sistema de atención que, entre otros extremos, permitan un control remoto del ACD, incluyendo la escucha silenciosa de llamadas y visualización de la navegación realizada por los gestores,, intervención del supervisor en la interacción atendida por el gestor, desvío o transferencia de llamadas u otras atenciones, etc.

- Capacidades de realización de Informes de Servicio: El sistema deberá tener capacidad de almacenar toda la información histórica sobre el tráfico de llamadas u otros contactos, comportamiento del llamante, rendimiento del gestor, etc.

A partir de esa información, el adjudicatario deberá proporcionar, con periodicidad mensual, una propuesta de mejora en la gestión y organización de canales a través de la correlación entre llamadas entrantes y llamadas gestionadas por la plataforma, de modo que se permita la optimización de canales, colas, operadores y recursos.

6.3.2. Sistema para el apoyo a la atención en idiomas y lenguaje de signos

En el sistema de atención de llamadas 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 "5.5.5 Idiomas", que facilitará atención a todos los canales, telefónico, telemático y presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.



Requisitos

El adjudicatario vendrá obligado a definir, desarrollar e implantar un sistema de videollamada de interpretación que permita la atención a la ciudadanía en lengua de signos y otros idiomas que acudan a cualquiera de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, así como los otros canales indicados.

Deberá estar integrado con CRM y con todos los elementos que forman parte de la plataforma de atención.

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

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.

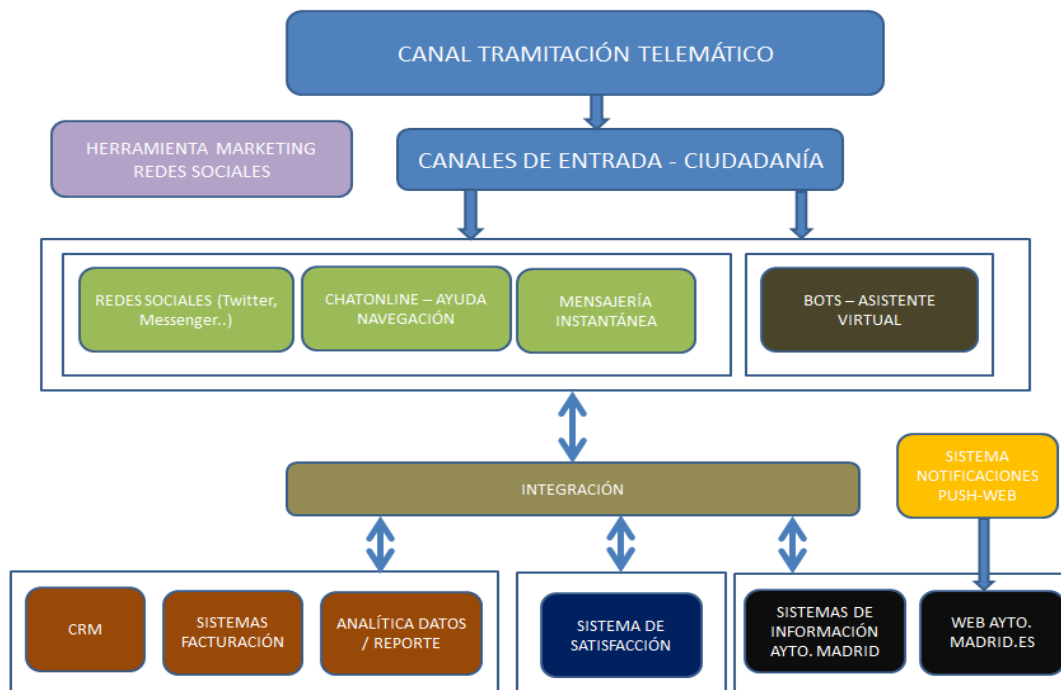
Asimismo, el adjudicatario deberá desarrollar e implantar un sistema de video interpretación, en el sistema de atención de llamadas, que permita facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva que acudan a cualquiera de las 23 oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid y las 3 oficinas 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.

6.4. Canal telemático

El adjudicatario deberá proporcionar herramientas que permitan gestionar los canales de entrada de atención telemática a través de los que Línea Madrid presta servicio: cada uno de estos canales tiene características y funcionalidades específicas descritas en detalle más adelante, aunque como característica común a todos ellos, se precisa que las herramientas suministradas deben ofrecer interfaz de uso en castellano.

Tal y como se muestra en la siguiente figura, todos los canales de entrada deberán estar integrados con el CRM, herramientas de analítica de datos, sistemas de facturación y el resto de elementos relevantes de la plataforma de atención en su conjunto.



- Atención por Redes Sociales. Facebook Messenger, Twitter: El adjudicatario deberá proporcionar 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, integrado con el sistema CRM de Línea Madrid. Dentro de este apartado, y durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá aceptar la inclusión de cualquier otra Red Social que, por su relevancia o demanda de la ciudadanía, sea necesario incluir como nuevo canal de entrada en la atención ciudadana. Como parte de la herramienta de atención, o bien en otra herramienta aparte, se deberán proporcionar capacidades de gestión y analítica de Redes Sociales propias del Marketing Digital, de manera que sea posible realizar promoción y comunicación de contenidos a la ciudadanía.



- Sistema de Gestión de Asistencia a la Navegación por la Web (www.madrid.es) y la Sede Electrónica. Se deberá proporcionar una herramienta para dar soporte a este servicio, que podrá llevarse a cabo desde cualquier web del dominio del Ayuntamiento de Madrid (madrid.es).
- Sistemas de Mensajería instantánea. Se trata de sistemas como WhatsApp, Telegram o similares, que permiten realizar atención al ciudadano de manera ágil. Inicialmente, el adjudicatario debe proporcionar la integración con WhatsApp Business API y, al igual que en las Redes Sociales, se podrá solicitar al adjudicatario la inclusión futura de otros canales de mensajería instantánea que, por su relevancia o demanda de la ciudadanía, sean de interés como nuevo canal de entrada.
- Bots (Asistentes Virtuales): El adjudicatario deberá proporcionar – bien como funcionalidad integrada en alguna de las herramientas descritas o en un producto aparte – la capacidad de creación de automatismos que permita generar Bots de asistencia.

A continuación, se describen cada las especificaciones funcionales/técnicas de cada uno de los canales telemáticos a través de los cuales se prestará servicio.

6.4.1. Sistema de Atención por Redes Sociales

En la actualidad, la atención en el perfil @lineamadrid de la red social Twitter se realiza utilizando la herramienta OmniChannel Contact Center de inConcert, integrado con el CRM.

El sistema permite 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 del nuevo sistema



El adjudicatario deberá ofertar una herramienta de atención por Redes Sociales que cumpla con los requisitos especificados a continuación. Asimismo, pondrá a disposición de la SGAC no menos de 8 puestos de supervisión de la herramienta ofertada, que deberán estar operativos en sus servicios centrales, (situados actualmente en la calle Cartagena 178) de manera que se pueda realizar la monitorización completa y en tiempo real de la atención en Redes Sociales, proporcionando para ello las licencias necesarias y realizando la instalación de las mismas.

Inicialmente, la atención se realizará a través de Facebook Messenger y Twitter. Tal y como se ha expuesto anteriormente, durante la duración del contrato, el adjudicatario deberá aceptar la inclusión de cualquier otra Red Social que, por su relevancia o demanda de la ciudadanía, sea necesario incluir como nuevo canal de entrada en la atención ciudadana.

Características funcionales/técnicas:

- ❑ La herramienta permitirá realizar atención basada en la Omnicanalidad, que permita gestionar adecuadamente el canal de Redes Sociales, atendiendo a la ciudadanía con la sencillez, inmediatez y eficacia que se exige, dentro de una misma estrategia de atención y servicio al ciudadano. Deberá tener funcionalidades para la 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.
- ❑ Configuración de canales y cuentas asociadas. En el caso de ser necesario llevar a cabo procesos técnicos o administrativos, para la inclusión de una Red Social en la herramienta, será responsabilidad del adjudicatario el realizar todas las actuaciones requeridas.

Si la Red Social tiene algún límite de uso que no sea aplicable en cuentas especiales (cuentas de desarrollador), será responsabilidad del adjudicatario el proporcionar dichas cuentas de desarrollador, con el fin que no se aplique ningún límite tanto a los mensajes a intercambiar, como a los tiempos de recepción y envío.



- ❑ Como ocurre actualmente, el sistema debe permitir 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.
- ❑ En general, la herramienta deberá permitir generar la información precisa a efectos de seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio y facturación conforme a lo establecido en este pliego, que deberá integrarse en el sistema CRM Línea Madrid. Para ello, se deberán registrar, una vez transcurrido un plazo mínimo de 24 horas desde el último *tuit*, los servicios prestados por este canal.
- ❑ Se dispondrá de funcionalidades de gestión de usuarios, grupos de trabajo y permisos de acceso diferenciados en base a perfiles.
- ❑ Deberán proporcionarse 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. Igualmente, será posible gestionar las operaciones en redes sociales municipales sin necesidad de conocer los parámetros de conexión e identificación a dichas cuentas. Los contactos se podrán crear y mantener a partir de las interacciones procesadas.
- ❑ Se deberá permitir 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, se podrá 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.

- ❑ Se realizará automáticamente la entrega/asignación a los agentes de las menciones directas y los mensajes recibidos en las cuentas de Redes Sociales, con el contexto completo del contacto, tales como su perfil, historial de peticiones y gestiones realizadas.
- ❑ Se posibilitará que las conversaciones iniciadas a través de una Red Social concreta se continúen a través de otra Red Social u otro canal, manteniendo el hilo de conversación y el contexto. De esta forma se podrá mover al ciudadano



de canal cuando se considere necesario, sin perder contexto y manteniendo el hilo de la conversación. Igualmente, también se podrá iniciar la atención en abierto en la Red Social y realizar la continuación de dicha conversación en privado.

- ❑ Deberá disponer de capacidad de envío y recepción de alertas de seguridad en tiempo real.
- ❑ En cuanto a la usabilidad de interfaz, será posible:
 - La utilización de las herramientas del Sistema operativo de cortar y pegar dentro del interfaz, tanto a nivel de teclado como del ratón.
 - Incluir caracteres especiales en la conversación, como comillas simples, dobles etc. Será la Red Social la que determine el juego de caracteres a utilizar y nunca se limitará su uso.
 - Existirá capacidad de envío y visualización de emoticonos, que enriquezcan la experiencia de la conversación con el ciudadano.
 - Visualizar, manejar y anexar el contenido de las distintas redes sociales, sin ninguna limitación de los contenidos a manejar. La única limitación será la que la propia Red Social imponga respecto a los tipos de ficheros a gestionar.
 - Disponer de plantillas/mensajes preformados para insertar en las conversaciones. El acceso a estas plantillas se hará desde un menú o una combinación de teclas rápidas.
 - Realizar la definición de etiquetas para las conversaciones: también se podrán incluir comentarios privados en los mensajes de forma que se añada información no visible por parte del ciudadano.
- ❑ La latencia en la visualización de las conversaciones de las diferentes Redes Sociales en la herramienta debe de ser la menor posible, visualizando los mensajes originados en las conversaciones, en tiempo real, tanto en envío como en recepción.
- ❑ Se podrán incluir en la herramienta un número ilimitado de perfiles de Redes Sociales.





- ❑ Inclusión de acortador de URLs en la propia herramienta, pudiendo analizar las estadísticas sobre dichas direcciones cortas. Se podrá realizar la programación de envío de mensajes, añadiendo parámetros específicos a las URLs acortadas para utilizar posteriormente en herramientas de analítica web.
- ❑ La herramienta ofertada deberá tener interfaz Web, siendo compatible con los más importantes del mercado como Chrome, FireFox, Microsoft Edge, Safari, etc. También se ofrecerá en modo *Responsive*, de forma que pueda ser utilizada desde SmartPhones o Tablets.
- ❑ Se permitirá hacer búsquedas en la herramienta para localizar conversaciones en todo el historial, bien por identificador asociado al ciudadano como por ejemplo Nick Twitter y también por texto libre que pueda estar incluido en la conversación o expresión regular. También se permitirá buscar por etiquetas definidas en la herramienta, con las que se hayan categorizado las conversaciones.
- ❑ Se dispondrá de formularios de encuesta de finalización de la atención, integrados en la propia herramienta.
- ❑ Se establecerá una cola de entrada, en principio única, para todas las peticiones de la Red Social. Se podrá configurar el tipo de cola de atención circular, basado en habilidades, con balanceo en la carga de trabajo, colas de trabajo, niveles de servicio, hashtags, reglas sobre las menciones basadas en texto o expresiones regulares. También será posible manejar la demanda por la cola omnicanal unificada.
- ❑ Existirán mensajes automáticos configurables de bienvenida, finalización, fuera de horario, espera de agente disponible y nombre de agente asignado. Se dispondrá de mensajes de auto-respuesta que gestionen los tiempos muertos de las conversaciones, permitiendo finalizar una conversación ante la inactividad por parte del ciudadano.
- ❑ Se dispondrá de funciones de Bot, para automatizar partes de la conversación de la Red Social, de forma que los tiempos de atención disminuyan y se especialice la atención recibida, dejando los procesos de poco valor añadido a la automatización. Una vez finalizada la conversación automatizada, si es necesario, se redirigirá la atención a un agente, con asignación prioritaria en la cola de atención, permitiendo así la finalización del trámite solicitado. Se deberá



soportar la capacidad de integración con otros sistemas o servicios, para recuperar o enviar información, usando WebServices, WebHooks, o APIs de integración.

- ❑ Deberá existir funcionalidad de tipificación integrada, con una profundidad de hasta cuatro niveles, que permitan especificar en el proceso de cierre la actuación realizada por cada agente. Dicha funcionalidad, será administrada y/o configurada sin necesidad de programación extra, desde la propia herramienta. Pudiendo ser modificado el árbol de tipificación por un supervisor sin necesidad de realizar ninguna programación.
- ❑ En el caso de que, mediante la herramienta, se realice una gestión que conlleve pago con Tarjeta de crédito, se deberá de automatizar el enmascaramiento de dichos atributos de la tarjeta en la conversación de forma que no se pueda recuperar dicha información.

Analítica, monitorización e informes:

El sistema de atención por redes sociales dispondrá de las siguientes capacidades de monitorización, análisis de datos y generación de informes:

- ❑ Proporcionará informes normalizados y personalizados con posibilidad de exportar los mismos en, al menos, los siguientes formatos: .xlsx, .csv, .pptx, .odt y .pdf.
- ❑ Proporcionará cuadros de mando personalizados, implementados de una forma amigable y que permitan ser utilizados por usuarios sin conocimientos de programación.
- ❑ Permitirá medir los siguientes parámetros: Tiempo medio de atención, Tiempo medio de espera, Número medio de mensajes intercambiados, Tiempo medio de envío de mensajes por agente. También cualquier otro parámetro que afecte a los niveles de servicio en el presente pliego..
- ❑ Los informes podrán ser enviados de forma automática por email, por parte de la propia herramienta, seleccionando tanto los destinatarios como las franjas horarias a ser enviados.



- ❑ Exportación de los mensajes privados o públicos para su posterior análisis, en formato .csv, .xlsx o similar.
- ❑ Se dispondrá de cuadros de mando en tiempo real, que permitan analizar el nivel de atención, de las conversaciones de Redes Sociales, como el número de agentes dedicados a tal labor. Global y segmentado por tipo de Red Social.
- ❑ Se podrá realizar la monitorización/supervisión de las conversaciones en tiempo real, con objetivos de medir la calidad de la atención prestada por los agentes.
- ❑ Dispondrá de un canal prioritario de chat entre supervisores y agentes de forma que pueda ser utilizado para informar de cambios en los protocolos de atención: los mensajes de este canal se mostrarán para lectura inmediata en los puestos de agente, de manera que los agentes podrán asimilar la información recibida antes de continuar con el servicio de la atención a la ciudadanía.
- ❑ Se podrá realizar la configuración y gestión de alarmas referidas a los diferentes indicadores. De esta forma se dispondrá de un panel de atención en tiempo real, que mida los diferentes acuerdos de servicio y su cumplimiento.

Soporte:

- ❑ La propia naturaleza de la atención por Redes Sociales hace necesario la existencia de un servicio de soporte técnico 24x7 por parte del adjudicatario.
 - Deberá existir la posibilidad de recibir ayuda online de soporte por correo, teléfono de asistencia o cualquier otro medio de contacto (chat online, etc.).
 - Deberá disponerse de documentación de ayuda para dudas sobre las funcionalidades de la herramienta.
- ❑ El adjudicatario deberá comunicar con antelación suficiente cualquier actuación programada que implique cambio en las funcionalidades ofrecidas, o pueda conllevar una degradación o indisponibilidad en alguna de esas funcionalidades. Deberá igualmente comunicar de manera proactiva cualquier incidencia detectada en el sistema.
- ❑ La empresa adjudicataria será la responsable del mantenimiento de la herramienta de atención por Redes Sociales y acometerá cualquier modificación



necesaria tanto para la mejora del servicio, como relacionada con cualquier mejora que forme parte del mantenimiento correctivo o evolutivo.

Infraestructura:

- ❑ La herramienta de atención por Redes Sociales será configurada como servicio en la nube, no siendo necesario la instalación de infraestructura por parte del Ayuntamiento. El adjudicatario deberá configurar los mecanismos de seguridad necesarios para cifrar la comunicación entre los puestos de usuario y la plataforma en la nube, constituyendo así un canal seguro de comunicaciones. Por necesidades de integración, se deberá disponer de un dominio conocido en internet, con un conjunto de direcciones IP definido y estable, de manera que pueda ser accesible desde la Red Corporativa del Ayuntamiento de Madrid, mediante la configuración de las políticas de seguridad en los sistemas de seguridad perimetral del Ayuntamiento.
- ❑ La infraestructura deberá de ser capaz de soportar hasta 30 agentes telemáticos conectados simultáneamente.

Integración:

- ❑ El sistema se deberá integrar con otros sistemas relevantes descritos en este pliego: CRM, sistema de facturación y analítica de datos. La integración se podrá hacer en tiempo real mediante un Web Service que se lanzará al finalizar cada una de las atenciones en función de una tipificación integrada, o también de forma automatizada en intervalos de tiempo a definir a través de un proceso batch que invoque al Web Service y realice el volcado de todos los datos recogidos durante el intervalo.

En el caso de no ser posible la integración mediante Web Service, será responsabilidad del adjudicatario el realizar la integración con los sistemas mencionados por otros mecanismos (generación de los ficheros de datos correspondientes y creación de los programas capaces de leer dichos ficheros y realizar la integración).



6.4.2. Módulo de Gestión y Analítica de Redes Sociales de Marketing Digital

Como parte de la atención por redes sociales, se requiere que el adjudicatario proporcione una herramienta de gestión y analítica de redes sociales, relacionada con la actividad propia de marketing digital. Dicha herramienta podrá ser ofertada como módulo adicional a lo especificado en el apartado anterior o bien como herramienta aparte.

El adjudicatario pondrá a disposición de la SGAC no menos de 10 puestos operativos con la herramienta ofertada, que deberán estar instalados en sus servicios centrales, (situados actualmente en la calle Cartagena 178), realizando para ello la instalación de las licencias necesarias.

Características funcionales/técnicas:

- ❑ Posibilidad de publicación de contenido digital en las siguientes redes sociales: Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, LinkedIn y todas aquellas que en su momento la herramienta ofertada pueda gestionar.
- ❑ Posibilidad de segmentar la audiencia objetivo en las distintas redes sociales según género, edad, ubicación geográfica y cualquier otro parámetro que la herramienta permita.
- ❑ La herramienta ofertada deberá tener interfaz Web, siendo compatible con los más importantes del mercado como Chrome, FireFox, Edge, Safari, etc. También se ofrecerá en modo Responsive, de forma que pueda ser utilizada desde SmartPhones o Tablets.
- ❑ Proveer flujos de publicación y aprobación en las distintas Redes Sociales.
- ❑ Se podrán incluir en la herramienta un número ilimitado de perfiles de Redes Sociales.
- ❑ Será posible visualizar, manejar y anexar el contenido de las distintas redes sociales, sin ninguna limitación de los contenidos a manejar. La única limitación será la que la propia Red Social imponga respecto a los tipos de ficheros a gestionar.



- ❑ La latencia en la visualización de las conversaciones de las diferentes Redes Sociales en la herramienta debe de ser la menor posible, visualizando los mensajes originados en las conversaciones, en tiempo real, tanto en envío como en recepción.
- ❑ Listen & Analyze(Escucha Activa). La herramienta deberá proporcionar funcionalidad de escucha activa y análisis de la Red. Deberá permitir conocer en profundidad cómo interactúan los usuarios con sus páginas de Facebook, Twitter y otras Redes Sociales. Podrá medir de manera fácil y rápida cómo un cierto contenido y marca están siendo mencionados por personas de influencia y comunidades y así poder tomar las medidas necesarias para aumentar el compromiso, responder y hacer los ajustes necesarios. También desde esta escucha activa, se podrá realizar un análisis del sentimiento que nos permita detectar en la Red nuevas necesidad o quejas de la ciudadanía. Debe permitir el análisis de otras redes sociales de la competencia o el mismo sector.
- ❑ Dispondrá de un calendario editorial para visualizar de manera rápida e intuitiva el contenido programado para la publicación en las distintas redes sociales. Permitirá visualizar el autor de cada mensaje programado, la fecha y el horario de programación, la red social donde se publicará y la vista previa de dicha publicación.
- ❑ Deberá permitir identificar, esconder o eliminar contenido problemático de las redes sociales.
- ❑ Deberá permitir importar y programar volúmenes muy amplios de mensajes a través de un fichero .xlsx, .csv o similar, agregando posteriormente imágenes a dichos mensajes.
- ❑ Deberá permitir modificar o eliminar los mensajes una vez programados.
- ❑ Deberá existir la posibilidad de definir distintos roles o permisos a distintos usuarios, incluso la posibilidad de que algunos puedan solamente monitorizar las redes sociales sin posibilidad de publicar o limitar la capacidad de publicación de determinados roles.
- ❑ La herramienta a nivel de publicación deberá de tener las mismas características o posibilidad que la ofrecida por la Red Social gestionada, como por ejemplo etiquetado de imágenes o similar.



Certificación:

- En relación con las redes sociales con las que se trabaje, deberá existir una certificación de colaboración con la misma, que permita gestionar los cambios de la diferentes Redes Sociales dentro de la propia herramienta, de manera que no se produzca ninguna demora en la gestión de ninguna Red Social por cambios en los desarrollos propios de la Red Social.

Campañas:

- Deberá permitir medir el impacto de cada campaña, y calcular métricas de compromiso y alcance por campañas.
- Deberá permitir crear campañas de Facebook Ads, Twitter Ads o cualquier otra de las Redes Sociales soportadas.

Analítica, monitorización e informes:

El sistema descrito en este apartado dispondrá de las siguientes capacidades de monitorización, análisis de datos y generación de informes:

- Proporcionará informes normalizados y personalizados con posibilidad de exportar los mismos en, al menos, los siguientes formatos: .xlsx, .csv, .pptx, .odt y .pdf.
- Proporcionará cuadros de mando personalizados, implementados de una forma amigable y que permitan ser utilizados por usuarios sin conocimientos de programación.
- Deberá permitir acortar enlaces y trazar los clicks en las publicaciones.
- Deberá permitir la integración con herramientas de Analítica existentes.
- Deberá permitir analizar el Engagement en todas las plataformas y en todas las cuentas sociales.



Soporte:

- ❑ La propia naturaleza de la atención por Redes Sociales hace necesario la existencia de un servicio de soporte técnico 24x7 por parte del adjudicatario.
 - Deberá existir la posibilidad de recibir ayuda online de soporte por correo, teléfono de asistencia o cualquier otro medio de contacto (chat online, etc.).
 - Deberá disponerse de documentación de ayuda para dudas sobre las funcionalidades de la herramienta.
- ❑ El adjudicatario deberá comunicar con antelación suficiente cualquier actuación programada que implique cambio en las funcionalidades ofrecidas, o pueda conllevar una degradación o indisponibilidad en alguna de esas funcionalidades. Deberá igualmente comunicar de manera proactiva cualquier incidencia detectada en el sistema.
- ❑ La empresa adjudicataria será la responsable del mantenimiento de la herramienta ofertada y acometerá cualquier modificación necesaria tanto para la mejora del servicio, como relacionada con cualquier modificación que forme parte del mantenimiento correctivo o evolutivo.

Infraestructura:

- ❑ La herramienta ofertada será configurada como servicio en la nube, no siendo necesario la instalación de infraestructura por parte del Ayuntamiento. El adjudicatario deberá configurar los mecanismos de seguridad necesarios para cifrar la comunicación entre los puestos de supervisión y la plataforma en la nube, constituyendo así un canal seguro de comunicaciones. Por necesidades de integración, se deberá disponer de un dominio conocido en internet, con un conjunto de direcciones IP definido y estable, de manera que pueda ser accesible desde la Red Corporativa del Ayuntamiento de Madrid, mediante la configuración de las políticas de seguridad en los sistemas de seguridad perimetral del Ayuntamiento.



6.4.3. Sistema de Gestión de Asistencia a la Navegación por la Web (www.madrid.es) y la Sede Electrónica

El sistema de gestión de asistencia a la navegación por la web permite resolver en línea los problemas de navegación y tramitación electrónica, a través de la interacción con la ciudadanía, en tiempo real, mediante un sistema de chat online integrado con el sistema CRM.

El adjudicatario deberá ofertar un sistema con las características que se describen en este apartado, de manera que se pueda integrar en cualquier página web del Ayuntamiento de Madrid de manera sencilla y transparente. Deberá ser accesible desde cualquier página del portal municipal o la sede electrónica y a través de cualquier dispositivo con navegación web.

Este sistema de chat online se utilizará de manera que la persona que navega por alguna de las páginas web del Ayuntamiento pueda ponerse en contacto con un agente de atención, si así lo desea.

Permitirá identificar la página web desde la que el ciudadano o ciudadana accede al servicio, de forma que se pueda integrar dicha información con el sistema de atención de llamadas, para poder asignar la interacción a un agente disponible a través de las funciones de ACD, y finalmente anotar la información sobre la atención en el CRM.

La comunicación se realizará sobre protocolos seguros (HTTPS, SIP TLS, TLS-FIPS, etc.).

Características funcionales/técnicas:

- ❑ La ventana del chat será personalizable: tanto el mensaje emergente, como el texto a incluir en dicho mensaje y el avatar del chat. También se podrá posicionar en cualquier parte de la WEB, y elegir el tamaño de ventana, colores, fuentes, imágenes, botones y posiciones de los elementos.
- ❑ Se deberá ofrecer un script que permita la integración mediante la herramienta Google Tag Manager con etiquetas HTML personalizadas.



- ❑ El servicio de chat será ofrecido dentro de la ventana de la página web donde se solicite, sin necesidad de abrir una nueva ventana emergente. Será persistente a la navegación, de forma que el ciudadano o ciudadana pueda hacer *scroll* en la página web, y la ventana del chat se desplace conjuntamente.
- ❑ Se soportará integración con Google Analytics de forma que se puedan analizar los eventos generados dentro del ChatWEB.
- ❑ Una vez pulsado el servicio de chat, será posible configurar un pequeño formulario pre-atención: para ello, se podrán recoger algunos datos obligatorios antes de realizar la activación del chat, como por ejemplo: Nombre y Apellidos, email, teléfono, etc. y, en general, cualquier otro de interés para el Ayuntamiento.
- ❑ Facilidad de uso: el servicio se mostrará el equipo del ciudadano con un solo clic, sin necesidad de ejecutar ningún SW adicional, utilización de Java, descarga de programas adicionales o plugins, para facilitar así la usabilidad al ciudadano y a los agentes de atención.
- ❑ Deberá estar realizada con diseño *Responsive*, y visualizarse correctamente en cualquier dispositivo móvil.
- ❑ Deberá permitir el intercambio de ficheros en ambos sentidos, como valor añadido al servicio ofrecido.
- ❑ El ciudadano podrá visualizar el puesto y tiempo de espera estimado para ser atendido, de forma que pueda decidir si espera o cancela la petición de chat.
- ❑ Se dispondrá de formularios de encuesta de finalización de la atención, integrados en la propia herramienta.
- ❑ Se soportará tipificación integrada, de hasta cuatro niveles, que permita especificar en el proceso de cierre la actuación realizada. Dicha funcionalidad, será administrada y/o configurada sin necesidad de programación extra, desde la propia herramienta, de manera que un usuario supervisor pueda modificar el árbol de tipificación. Será obligatorio rellenar la tipificación al realizar el cierre de la atención.
- ❑ Existirán funciones de corrección ortográfica e indicador de tecleo por idioma, para múltiples idiomas.



- ❑ Se almacenará toda la conversación entre la ciudadanía y el agente, como base para mejoras de calidad del servicio o posibles reclamaciones en la atención recibida. Será posible hacer búsquedas en la herramienta que permitan localizar conversaciones, bien por identificador asociado al ciudadano, (como por ejemplo email) y también texto libre que pueda estar incluido en la conversación. Las búsquedas también se podrán realizar por etiquetas definidas en la herramienta, con las que se hayan categorizado las conversaciones. Será posible exportar las conversaciones, realizando selección por múltiples criterios como: fechas, etiquetas, palabras claves o datos suministrados por el ciudadano como email, nombre y apellidos.
- ❑ Una vez finalizada la atención se podrá mandar la conversación por email al ciudadano, automáticamente (para todas las atenciones) o de forma manual en aquellos casos en los que el ciudadano lo solicite explícitamente.
- ❑ Se establecerá una cola de entrada, en principio única, para todas las peticiones de chat. Se podrá configurar el tipo de cola de atención circular, basado en habilidades, con balanceo en la carga de trabajo, colas de trabajo, niveles de servicio, etc. También será posible manejar la demanda por la cola omnicanal unificada, pudiendo derivar la atención desde el chat a otro canal de entrada.
- ❑ Se podrá parametrizar el tiempo de caducidad de un chat en ser atendido, de forma que la atención se realice lo antes posible por un agente disponible.
- ❑ El servicio debe de funcionar correctamente en los principales navegadores del mercado, tanto en ordenadores de escritorio (PCs, portátiles), como en dispositivos móviles.
- ❑ Para realizar un seguimiento del origen de la demanda del chat, se guardará información desde la URL desde donde se solicita. Esta información además de la URL podrá incluir otro parámetro de tipo texto, a decidir por el Ayuntamiento.
- ❑ Existirán mensajes automáticos configurables de bienvenida, finalización, fuera de horario, espera de agente disponible y nombre de agente asignado. Se dispondrá de mensajes de auto-respuesta que gestionen los tiempos muertos de las conversaciones, permitiendo finalizar un chat ante la inactividad por parte del ciudadano.
- ❑ Se podrán definir etiquetas para las conversaciones.



- ❑ ChatBot, que permita automatizar partes de la conversación del Chat, de forma que los tiempos de atención disminuyan y se especialice la atención recibida, dejando los procesos de poco valor añadido a la automatización. Una vez finalizada la conversación automatizada, si es necesario, se redirigirá la atención a un agente, con asignación prioritaria en la cola de atención, permitiendo así la finalización del trámite solicitado. Se deberá soportar la capacidad de integración con otros sistemas o servicios, para recuperar o enviar información, usando WebServices, WebHooks, o APIs de integración.
- ❑ Se podrán configurar reglas para categorización de chats, en función de textos o parámetros de entrada, asociando dichas reglas a campañas con diferentes prioridades de atención.
- ❑ Se dispondrá de funcionalidades de gestión de usuarios, grupos de trabajo y permisos de acceso diferenciados en base a perfiles.
- ❑ Omnicanalidad con el resto de canales de atención. Se dispondrá del mismo espacio de trabajo que permita conseguir dicha Omnicanalidad.
- ❑ En el caso de que, mediante el chat, se realice una gestión que conlleve pago con Tarjeta de crédito, se deberá de automatizar el enmascaramiento de dichos atributos de la tarjeta en la conversación de forma que no se pueda recuperar dicha información.
- ❑ Se deberá disponer de plantillas/mensajes preformados para insertar en las conversaciones. El acceso a estas plantillas se hará desde un menú o una combinación de teclas rápidas.

Analítica, monitorización e Informes:

El sistema de chat dispondrá de las siguientes capacidades de monitorización, análisis de datos y generación de informes:

- ❑ Proporcionará informes normalizados y personalizados con posibilidad de exportar los mismos en, al menos, los siguientes formatos: .xlsx, .csv, .pptx, .odt y .pdf.



- ❑ Proporcionará cuadros de mando personalizados, implementados de una forma amigable y que permitan ser utilizados por usuarios sin conocimientos de programación.
- ❑ Permitirá medir los siguientes parámetros: Tiempo medio de atención, Tiempo medio de espera en la cola, Número de abandonos o cancelados, Número de peticiones caducadas por no ser atendidas. También cualquier otro parámetro que afecte a los niveles de servicio especificados en el presente pliego.
- ❑ Los informes podrán ser enviados de forma automática por email, por parte de la propia herramienta, seleccionando tanto los destinatarios como las franjas horarias para realizar los envíos.
- ❑ Se dispondrá de cuadros de mando en tiempo real, que permitan analizar el nivel de servicio en los Chat atendidos, así como el número de agentes dedicados a la atención en un momento dado.
- ❑ Se podrá realizar la monitorización/supervisión de las conversaciones en tiempo real, con objetivos de medir la calidad de la atención prestada por los agentes.
- ❑ Dispondrá de un canal prioritario de chat entre supervisores y agentes, de forma que pueda ser utilizado para informar de cambios en los protocolos de atención: los mensajes de este canal se mostrarán para lectura inmediata en los puestos de agente, de manera que los agentes podrán asimilar la información recibida antes de continuar con el servicio de la atención a la ciudadanía.
- ❑ Se podrá realizar la configuración y gestión de alarmas referidas a los diferentes indicadores. De esta forma se dispondrá de un panel de atención en tiempo real, que mida los diferentes acuerdos de servicio y su cumplimiento.

Soporte:

- ❑ La propia naturaleza de este servicio hace necesario la existencia de un servicio de soporte técnico 24x7 por parte del adjudicatario.
 - Deberá existir la posibilidad de recibir ayuda online de soporte por correo, teléfono de asistencia o cualquier otro medio de contacto (chat online, etc.).
 - Deberá disponer de una sección de ayuda para dudas sobre las funcionalidades de la herramienta.



- ❑ El adjudicatario deberá comunicar con antelación suficiente cualquier actuación programada que implique cambio en las funcionalidades ofrecidas, o pueda conllevar una degradación o indisponibilidad en alguna de esas funcionalidades. Deberá igualmente comunicar de manera proactiva cualquier incidencia detectada en el sistema.
- ❑ La empresa adjudicataria será la responsable del mantenimiento de la herramienta de chat y acometerá cualquier modificación necesaria tanto para la mejora del servicio, como relacionada con cualquier mejora que forme parte del mantenimiento correctivo o evolutivo.

Infraestructura:

- ❑ La herramienta de atención por Redes Sociales será configurada como servicio en la nube, no siendo necesario la instalación de infraestructura por parte del Ayuntamiento. El adjudicatario deberá configurar los mecanismos de seguridad necesarios para cifrar la comunicación entre los puestos de usuario y la plataforma en la nube, constituyendo así un canal seguro de comunicaciones. Por necesidades de integración, se deberá disponer de un dominio conocido en internet, con un conjunto de direcciones IP definido y estable, de manera que pueda ser accesible desde la Red Corporativa del Ayuntamiento de Madrid, mediante la configuración de las políticas de seguridad en los sistemas de seguridad perimetral del Ayuntamiento.
- ❑ La infraestructura deberá de ser capaz de soportar hasta 30 agentes telemáticos conectados simultáneamente.

Integración:

- ❑ El sistema se deberá integrar con otros sistemas relevantes descritos en este pliego: CRM, sistema de facturación y analítica de datos. La integración se podrá hacer en tiempo real mediante un Web Service que se lanzará al finalizar cada una de las atenciones en función de una tipificación integrada, o también de forma automatizada en intervalos de tiempo a definir a través de un proceso batch que invoque al Web Service y realice el volcado de todos los datos recogidos durante el intervalo.



En el caso de no ser posible la integración mediante Web Service, será responsabilidad del adjudicatario el realizar la integración con los sistemas mencionados por otros mecanismos (generación de los ficheros de datos correspondientes y creación de los programas capaces de leer dichos ficheros y realizar la integración).

6.4.4. Bots (Asistente Virtual).

Como parte de la atención que realizan los agentes a través del canal telemático, se requiere que la herramienta o herramientas suministradas tengan capacidades de creación de automatismos para generar Bots que simplifiquen las gestiones realizadas por cualquiera de los medios de acceso al canal (redes sociales, chat, etc.).

A continuación, se especifican las funciones requeridas para la generación de Bots, que podrán ser incorporadas como parte de la herramienta o herramientas para gestión del canal telemático, o bien mediante una herramienta específica de creación de Bots.

Características funcionales/técnicas:

- ❑ El Bot podrá ser implementado para todos los medios de acceso existentes al canal telemático, manteniendo la misma lógica de negocio y variando únicamente la capa de presentación/implantación específica de cada Red Social, Chat Online Web y Mensajería instantánea.
- ❑ En el caso de, para su implementación, se requieran cuentas con permisos especiales específicas de cada medio de entrada (cuentas de desarrollador de cada Red Social o Sistema de Mensajería instantánea), será responsabilidad del adjudicatario el proporcionarlas.
- ❑ Configuración de canales y cuentas asociadas. En el caso de ser necesario llevar a cabo procesos técnicos o administrativos para lograr el correcto funcionamiento, desarrollo y despliegue del Bot, en cualquiera de las Redes Sociales, ChatOnline WEB o Sistemas de Mensajería instantánea, será responsabilidad del adjudicatario el realizar todas las actuaciones requeridas.



- ❑ El Bot deberá de ser capaz de manejar en ambos sentidos –envío y recepción – los tipos de ficheros permitidos en cada medio de acceso telemático donde se despliegue.
- ❑ Se deberá ofrecer un Plug-In de Javascript que permita la integración mediante la herramienta Google Tag Manager con etiquetas HTML personalizadas. El Bot se ejecutará dentro de la ventana de la página web donde se solicite, sin necesidad de abrir una nueva ventana emergente. Será persistente a la navegación, de forma que el ciudadano pueda hacer *scroll* en la página web. También permitirá el intercambio de ficheros en ambos sentidos.
- ❑ Será responsabilidad del adjudicatario el adquirir cualquier licencia o API necesario para su implementación, en cualquiera de los medios de acceso al canal telemático en el que se realice el despliegue. En el caso de existir límites de uso de la licencia o API, se debe proporcionar las que permitan un uso ilimitado, de forma que no exista ningún límite en el consumo y procesamiento de los mensajes tratados por el Bot.
- ❑ El Bot deberá soportar dos modos de funcionamiento: navegación y procesamiento de lenguaje natural. En este segundo caso, podrá operar a través del procesamiento de preguntas abiertas contestadas por parte del ciudadano, realizando procesamiento de lenguaje natural mediante técnicas de Machine Learning. También podrá funcionar en modo híbrido (navegación + lenguaje natural).
- ❑ El Bot será capaz de comunicarse con un Agente telemático, para redirigir la atención en aquellos casos en los que sea solicitado explícitamente por el ciudadano y cuando no sea capaz de responder a una interacción de forma correcta. También se podrá desviar desde un Agente telemático la atención a un Bot cuando la finalización total o parcial de la gestión pueda ser realizada automáticamente por medio del Bot.
- ❑ Se dispondrá de herramientas de programación que permitan modificar flujos de navegación y creación y modificación de intenciones, entidades y contextos.
- ❑ Deberá capaz de generar en la conversación, para cada medio de acceso al canal telemático, mensajes enriquecidos propios de cada Red o Sistema de Mensajería, como Cards, Payloads, QuickReply, Menu-Contextual, etc. La



limitación sobre los mensajes enriquecidos a manejar por el Bot la marcará la propia Red Social o Sistema de Mensajería.

- ❑ Se dotará a los diferentes Bots implementados de personalidad, que los hagan amigables en la conversación con la ciudadanía.
- ❑ Se podrá desarrollar un Bot único que vaya abarcando contenidos y/o gestiones o se podrá optar por Bots específicos que realicen gestiones específicas o suministren contenidos, intercomunicándose entre ellos de forma transparente en la conversación mantenida con la ciudadanía.
- ❑ Se podrán realizar tareas de entrenamiento del Bot en un entorno de pruebas separado completamente del de producción, para no afectar a los Bots que ya estén operativos en producción.
- ❑ Se permitirá analizar una pregunta abierta en modo Test y ver las intenciones con las que se empareja, indicando para cada una de ellas el % o grado de éxito.
- ❑ No habrá retardo en las comunicaciones y manejos de flujos de datos (Streaming Data) entre el Bot y las diferentes RRSS y canales de mensajería instantánea.

Personal necesario para la implementación del Bot:

- ❑ El adjudicatario dispondrá de un equipo dedicado a la mejora continua del aprendizaje del Bot. Para ello, irán incorporando nuevas respuestas a contenidos no asociados todavía a ninguna intención (#intent). La herramienta de desarrollo del Bot permitirá diariamente recoger todas aquellas conversaciones cuyo resultado no ha sido satisfactorio por la automatización del Bot, de forma que el equipo de contenidos pueda hacer una revisión sencilla y rápida de dichas intenciones. El equipo trasladará a los desarrolladores todas las mejoras que se vayan identificando, para su implementación de la manera más rápida posible. En el caso de ser necesario un desarrollo o cambio en la navegación, las mejoras se realizarán dentro de la semana en curso y en el caso de requerir simplemente la implementación o modificación de una intención, entidad o diálogo, el plazo de implementación será de 48 horas (independientemente de si ese plazo incluye un periodo festivo).



- ❑ El equipo de revisores/editores de contenidos estará dedicado en exclusiva a estas tareas, que no se solaparán con otras actividades relacionadas con el desarrollo del Bot.
- ❑ Para el desarrollo del Bot por parte del adjudicatario, se deberán contemplar diferentes perfiles necesarios en la implementación: además de los revisores de contenidos, se deberá contar con los siguientes perfiles: Diseñadores Conversacionales, Desarrolladores, UI/UX Diseñadores, Diseñadores de personalidad, Diseñadores gráficos, Estrategas de viabilidad de contenidos y gestiones.

Analítica, monitorización e Informes:

Se dispondrá de las siguientes capacidades de monitorización, análisis de datos y generación de informes:

- ❑ Se deberán desarrollar cuadros de mando que permitan visualizar, en tiempo real o con un retardo inferior a una hora, las conversaciones gestionadas por el Bot.
- ❑ Se suministrarán diferentes informes de los cuadros de mando, exportables en, al menos, los siguientes formatos: .xlsx, .csv, .odt, .pdf. También será posible exportar las conversaciones para su posterior tratamiento, permitiendo la herramienta generar búsquedas ante posibles reclamaciones presentadas por el ciudadano.
- ❑ Se deberá tener información sobre las intenciones y contextos con más éxito, así como aquellos fallidas.
- ❑ Será posible revisar todas las conversaciones, siguiendo los pasos realizados en cada conversación, analizando las intenciones con mayor éxito o más demandadas.

Soporte:

- ❑ La propia naturaleza de este servicio hace necesario la existencia de un servicio de soporte técnico 24x7 por parte del adjudicatario.



- Deberá existir la posibilidad de recibir ayuda online de soporte por correo, teléfono de asistencia o cualquier otro medio de contacto (chat online, etc.).
- Deberá disponer de una sección de ayuda para dudas sobre las funcionalidades de la herramienta.
- El adjudicatario deberá comunicar con antelación suficiente cualquier actuación programada que implique cambio en las funcionalidades ofrecidas, o pueda conllevar una degradación o indisponibilidad en alguna de esas funcionalidades. Deberá igualmente comunicar de manera proactiva cualquier incidencia detectada en el sistema.
- La empresa adjudicataria será la responsable del mantenimiento de la herramienta de desarrollo del Bot y acometerá cualquier modificación necesaria tanto para la mejora del servicio, como relacionada con cualquier mejora que forme parte del mantenimiento correctivo o evolutivo.
- Como se ha indicado anteriormente, la empresa adjudicataria deberá acometer modificaciones en los Bots desarrollados, demandadas por los editores de contenidos y por los procesos de mantenimiento evolutivo y correctivo.

Infraestructura:

- La herramienta de programación y desarrollo del Bot será configurada como servicio en la nube, no siendo necesario la instalación de infraestructura por parte del Ayuntamiento. Por necesidades de integración, se deberá disponer de un dominio conocido en internet, con un conjunto de direcciones IP definido y estable, de manera que pueda ser accesible desde la Red Corporativa del Ayuntamiento de Madrid, mediante la configuración de las políticas de seguridad en los sistemas de seguridad perimetral del Ayuntamiento.
- El adjudicatario deberá proveer la arquitectura de servicios en la nube necesaria para asumir la implementación y desarrollo del Bot, así como dimensionarla para que el Bot, de manera escalable, pueda atender hasta 2.000 conversaciones por minuto, procedentes de los diferentes mecanismos de entrada del canal telemático, de forma concurrente, consiguiendo responder a la ciudadanía sin retardo en las conversaciones.



Integración:

- El sistema de Bots se deberá integrar con los sistemas relevantes descritos en este pliego: CRM, sistema de facturación y analítica de datos. La integración se podrá hacer en tiempo real mediante un Web Service que se lanzará al finalizar cada una de las atenciones en función de una tipificación integrada, o también de forma automatizada en intervalos de tiempo a definir a través de un proceso batch que invoque al Web Service y realice el volcado de todos los datos recogidos durante el intervalo.

En el caso de no ser posible la integración mediante Web Service, será responsabilidad del adjudicatario el realizar la integración con los sistemas mencionados por otros mecanismos (generación de los ficheros de datos correspondientes y creación de los programas capaces de leer dichos ficheros y realizar la integración).

6.4.5. Sistema de Mensajería instantánea

Se ofrecerá la capacidad de intercambio de mensajes con la ciudadanía por medio de un sistema de Mensajería Instantánea. Se trata de sistemas como WhatsApp, Telegram o similares, que permiten realizar atención al ciudadano de manera ágil.

Inicialmente, y si las condiciones de servicio del fabricante lo permiten, el adjudicatario debe proporcionar la integración con WhatsApp Business API. Al igual que en las Redes Sociales, se podrá solicitar al adjudicatario la inclusión futura de otros canales de mensajería instantánea que, por su relevancia o demanda de la ciudadanía, sean de interés como nuevo canal de entrada.

La empresa adjudicataria deberá ofertar una solución autorizada y certificada por dicho sistema de Mensajería. La empresa gestionará la autorización en nombre del Ayuntamiento para conseguir el acceso al sistema de Mensajería ante un proveedor oficial de dicho sistema de Mensajería, debiendo adquirir cualquier tipo de licencia necesaria para su utilización.



Características funcionales/técnicas:

- ❑ Debe permitir el intercambio de ficheros en ambos sentidos, como valor añadido al servicio ofrecido. El tipo de ficheros a intercambiar estará limitado solamente por la plataforma de Mensajería.
- ❑ El ciudadano o ciudadana podrá visualizar el puesto y tiempo de espera estimado para ser atendido, de forma que pueda decidir si espera o cancela la conversación.
- ❑ Se dispondrá de formularios de encuesta de finalización de la atención, integrados en la propia herramienta.
- ❑ No habrá retardo en las comunicaciones y manejos de flujos de datos (Streaming Data) en los canales de mensajería instantánea.
- ❑ Se soportará tipificación integrada, de hasta cuatro niveles, que permita especificar en el proceso de cierre la actuación realizada. Dicha funcionalidad, será administrada y/o configurada sin necesidad de programación extra, desde la propia herramienta, de manera que un usuario supervisor pueda modificar el árbol de tipificación. Será obligatorio rellenar la tipificación al realizar el cierre de la atención.
- ❑ Se almacenará toda la conversación entre la ciudadanía y el agente, como base para mejoras de calidad del servicio o posibles reclamaciones en la atención recibida. Será posible hacer búsquedas en la herramienta que permitan localizar conversaciones, bien por identificador asociado al ciudadano o ciudadana, (como por ejemplo email) y también texto libre que pueda estar incluido en la conversación. Las búsquedas también se podrán realizar por etiquetas definidas en la herramienta, con las que se hayan categorizado las conversaciones. Será posible exportar las conversaciones, realizando selección por múltiples criterios como: fechas, etiquetas, palabras claves o datos suministrados por el ciudadano como email, nombre y apellidos.
- ❑ Posibilidad de inclusión de caracteres especiales en la conversación, como comillas simples, dobles etc. Será el sistema de Mensajería el que determine el juego de caracteres a utilizar y nunca se limitará su uso.
- ❑ Se establecerá una cola de entrada, en principio única, para todas las peticiones de mensajería instantánea. Se podrá configurar el tipo de cola de atención



circular, basado en habilidades, con balanceo en la carga de trabajo, colas de trabajo, niveles de servicio, etc. También será posible manejar la demanda por la cola omnicanal unificada, pudiendo derivar la atención a otro canal de entrada.

- ❑ Se podrá parametrizar el tiempo de caducidad de un solicitante en ser atendido, de forma que la atención se realice lo antes posible por un agente disponible.
- ❑ Existirán mensajes automáticos configurables de bienvenida, finalización, fuera de horario, espera de agente disponible y nombre de agente asignado. Se dispondrá de mensajes de auto-respuesta que gestione los tiempos muertos de las conversaciones, permitiendo finalizar una conversación ante la inactividad por parte del ciudadano.
- ❑ Se podrán definir etiquetas para las conversaciones.
- ❑ Al igual que en otros medios de acceso al canal telemático, se dispondrá de funciones de Bot, para automatizar partes de la conversación, de forma que los tiempos de atención disminuyan y se especialice la atención recibida, dejando los procesos de poco valor añadido a la automatización. Una vez finalizada la conversación automatizada, si es necesario, se redirigirá la atención a un agente, con asignación prioritaria en la cola de atención, permitiendo así la finalización del trámite solicitado. Se deberá soportar la capacidad de integración con otros sistemas o servicios, para recuperar o enviar información, usando WebServices, WebHooks, o APIs de integración. La empresa adjudicataria será la responsable de llevar a cabo los procesos técnicos o administrativos necesarios con el proveedor del sistema de Mensajería, debiendo proporcionar todos los elementos necesarios.
- ❑ Se podrán configurar reglas para categorización de conversaciones, en función de textos o parámetros de entrada, asociando dichas reglas a campañas con diferentes prioridades de atención.
- ❑ Se dispondrá de funcionalidades de gestión de usuarios, grupos de trabajo y permisos de acceso diferenciados en base a perfiles.
- ❑ Omnicanalidad con el resto de canales de atención. Se dispondrá del mismo espacio de trabajo que permita conseguir dicha Omnicanalidad.



- ❑ Se soportará tipificación integrada, de hasta cuatro niveles, que permita especificar en el proceso de cierre la actuación realizada. Dicha funcionalidad, será administrada y/o configurada sin necesidad de programación extra, desde la propia herramienta, de manera que un usuario supervisor pueda modificar el árbol de tipificación. Será obligatorio rellenar la tipificación al realizar el cierre de la atención.
- ❑ En el caso de que, durante la conversación, se realice una gestión que conlleve pago con Tarjeta de crédito, se deberá de automatizar el enmascaramiento de dichos atributos de la tarjeta en la conversación de forma que no se pueda recuperar dicha información.
- ❑ Se deberá disponer de plantillas/mensajes preformados para insertar en las conversaciones. El acceso a estas plantillas se hará desde un menú o una combinación de teclas rápidas.

Analítica, monitorización e Informes:

El sistema de mensajería instantánea dispondrá de las siguientes capacidades de monitorización, análisis de datos y generación de informes:

- ❑ Proporcionará informes normalizados y personalizados con posibilidad de exportar los mismos en, al menos, los siguientes formatos: .xlsx, .csv, .pptx, .odt y .pdf.
- ❑ Proporcionará cuadros de mando personalizados, implementados de una forma amigable y que permitan ser utilizados por usuarios sin conocimientos de programación.
- ❑ Permitirá medir los siguientes parámetros: Tiempo medio de atención, Tiempo medio de espera en la cola, Número de abandonos o cancelados, Número de peticiones caducadas por no ser atendidas. También cualquier otro parámetro que afecte a los niveles de servicio especificados en el presente pliego.
- ❑ Los informes podrán ser enviados de forma automática por email, por parte de la propia herramienta, seleccionando tanto los destinatarios como las franjas horarias para realizar los envíos.



- ❑ Se dispondrá de cuadros de mando en tiempo real, que permitan analizar el nivel de servicio en las conversaciones atendidas, así como el número de agentes dedicados a la atención en un momento dado.
- ❑ Se podrá realizar la monitorización/supervisión de las conversaciones en tiempo real, con objetivos de medir la calidad de la atención prestada por los agentes.
- ❑ Dispondrá de un canal prioritario de chat entre supervisores y agentes, de forma que pueda ser utilizado para informar de cambios en los protocolos de atención: los mensajes de este canal se mostrarán para lectura inmediata en los puestos de agente, de manera que los agentes podrán asimilar la información recibida antes de continuar con el servicio de la atención a la ciudadanía.
- ❑ Se podrá realizar la configuración y gestión de alarmas referidas a los diferentes indicadores. De esta forma se dispondrá de un panel de atención en tiempo real, que mida los diferentes acuerdos de servicio y su cumplimiento.

Soporte:

- ❑ La propia naturaleza de este servicio hace necesario la existencia de un servicio de soporte técnico 24x7 por parte del adjudicatario.
 - Deberá existir la posibilidad de recibir ayuda online de soporte por correo, teléfono de asistencia o cualquier otro medio de contacto (chat online, etc.).
 - Deberá disponer de una sección de ayuda para dudas sobre las funcionalidades de la herramienta.
- ❑ El adjudicatario deberá comunicar con antelación suficiente cualquier actuación programada que implique cambio en las funcionalidades ofrecidas, o pueda conllevar una degradación o indisponibilidad en alguna de esas funcionalidades. Deberá igualmente comunicar de manera proactiva cualquier incidencia detectada en el sistema.
- ❑ La empresa adjudicataria será la responsable del mantenimiento de la herramienta de chat y acometerá cualquier modificación necesaria tanto para la mejora del servicio, como relacionada con cualquier mejora que forme parte del mantenimiento correctivo o evolutivo.



Infraestructura:

- ❑ La herramienta de mensajería instantánea será configurada como servicio en la nube, no siendo necesario la instalación de infraestructura por parte del Ayuntamiento. El adjudicatario deberá configurar los mecanismos de seguridad necesarios para cifrar la comunicación entre los puestos de usuario y la plataforma en la nube, constituyendo así un canal seguro de comunicaciones. Por necesidades de integración, se deberá disponer de un dominio conocido en internet, con un conjunto de direcciones IP definido y estable, de manera que pueda ser accesible desde la Red Corporativa del Ayuntamiento de Madrid, mediante la configuración de las políticas de seguridad en los sistemas de seguridad perimetral del Ayuntamiento.
- ❑ La infraestructura deberá de ser capaz de soportar hasta 30 agentes telemáticos conectados simultáneamente.
- ❑ La empresa adjudicataria gestionará en nombre del Ayuntamiento el acceso al sistema de mensajería instantánea y realizará la contratación de cualquier licencia necesaria para su uso, debiendo asumir los costes necesarios. En el caso de haber límites por parte del API del sistema de Mensajería, la capacidad de la solución aportada permitirá, al menos, el tratamiento de 2.000 mensajes por minuto. No habrá límite respecto al número de ciudadanos con los que se puede interactuar desde la solución ofertada.

Integración:

- ❑ El sistema se deberá integrar con otros sistemas relevantes descritos en este pliego: CRM, sistema de facturación y analítica de datos. La integración se podrá hacer en tiempo real mediante un Web Service que se lanzará al finalizar cada una de las atenciones en función de una tipificación integrada, o también de forma automatizada en intervalos de tiempo a definir a través de un proceso batch que invoque al Web Service y realice el volcado de todos los datos recogidos durante el intervalo.

En el caso de no ser posible la integración mediante Web Service, será responsabilidad del adjudicatario el realizar la integración con los sistemas mencionados por otros mecanismos (generación de los ficheros de datos



correspondientes y creación de los programas capaces de leer dichos ficheros y realizar la integración).

6.5. Modelo de Infraestructura a proporcionar

Con carácter general, el adjudicatario será responsable de la provisión de todo el equipamiento físico y lógico para la ejecución de este contrato, así como de su correcta configuración, respondiendo siempre a un modelo de servicio integral.

Los servicios necesarios para ejecutar la Plataforma de Atención a la Ciudadanía conforme a los requisitos planteados en el pliego serán proporcionados a través de un modelo de servicios en la nube, debiendo cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- ❑ La infraestructura ofertada deberá tener capacidad suficiente para ejecutar la Plataforma de Atención a la Ciudadanía existente, una vez actualizada y migrada a la nueva infraestructura en la nube, su evolución y las prestaciones y servicios adicionales que se solicitan o que sean necesarios para conseguir los objetivos previstos en el contrato.
- ❑ La solución de CRM Cloud deberá ser en modalidad “Software as a Service” (SaaS), en productos con alto grado de madurez en el mercado.
- ❑ La Plataforma de Atención a la Ciudadanía debe ofrecer capacidad de implantación de servicios de Analítica predictiva. Deberá disponer de herramientas de análisis de datos que permitan detectar tendencias en la prestación de los diversos servicios, a partir de los datos históricos de la prestación, con el fin de poder realizar acciones de mejora a partir de los análisis realizados.
- ❑ Los licitadores deben tener en cuenta que, durante la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas, las necesidades de infraestructura de procesamiento y almacenamiento pueden aumentar debido a la evolución de los servicios prestados por Línea Madrid. Por lo tanto, deberán tener este hecho en cuenta en sus ofertas técnicas, incluyendo la descripción de los procedimientos previstos para llevar a cabo estos aumentos de capacidad en caso de ser necesarios. El adjudicatario deberá asumir todos los costes derivados de la ejecución de estos aumentos de capacidad.



El adjudicatario del contrato deberá entregar al Ayuntamiento un informe semestral sobre la evolución de la capacidad de la infraestructura disponible y la previsión de su evolución durante el próximo semestre (informe de "planificación de la capacidad"), indicando las tareas a ejecutar si fuera necesario aumentar los recursos asignados y la planificación de aquellas. La planificación de tareas contemplada en el informe deberá ser aprobada previamente por el Ayuntamiento, antes de proceder a su ejecución. Dicha aprobación se realizará en el Comité de Cambios, cuya estructura y funcionamiento se ha definido anteriormente en este documento.

- ❑ La infraestructura se desplegará sobre una arquitectura tal que garantice la disponibilidad exigida por los acuerdos de nivel de servicio recogidos en este pliego.
- ❑ 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.
- ❑ Toda la infraestructura utilizada para la prestación de los servicios deberá estar situada en territorio de la Unión Europea y en el ámbito de aplicación territorial de la normativa europea sobre protección de datos personales.
- ❑ Los elementos de infraestructura ofertados en *cloud* pública o privada deberán pertenecer a un ámbito de seguridad ("tenant") constituido para este propósito. En cualquier caso, deberán cumplirse todas las condiciones sobre seguridad recogidas en el presente pliego, así como la normativa aplicable.
- ❑ Si se ofertara una infraestructura de proveedores distintos (*multicloud*), debe asegurarse la existencia de un ámbito de seguridad en cada una de las nubes y uno único que los englobe.
- ❑ No será posible el acceso a la información contenida en la infraestructura ofertada a otros clientes del mismo proveedor de servicios (adjudicatario). Esta restricción se aplicará a toda la infraestructura o a cada parte concreta en que se pueda dividir siempre que se mantenga globalmente la exigencia de aislamiento.
- ❑ Se debe proporcionar un servicio con capacidad de recuperación ante desastres.



- Cada servicio o prestación incluida en el contrato debe disponer de su propio Plan de Continuidad y Recuperación ante Desastres (DRP) que 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 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 (Objetivo de tiempo de recuperación) previsto. Mide el tiempo previsto para que el servicio vuelva a estar disponible. El valor aceptable es RTO inferior a 4 horas, si bien el objetivo debe ser que 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 inferior a una hora 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.
 - 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.
- 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 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: en caso de degradación, se deberá indicar cómo ha sido afectado el servicio. También se debe incluir información sobre si el servicio se ha recuperado a su modo "normal" y el tiempo tardado en pasar de estado "en contingencia" a "prestación normal".

El Ayuntamiento de Madrid designará un equipo técnico encargado de supervisar y aprobar la configuración de aquella parte de la infraestructura que necesite conectarse a la Red Corporativa 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.

6.5.1. Entornos de la plataforma

Los licitadores deben incluir en su oferta todos los medios necesarios para que el Ayuntamiento disponga de los siguientes entornos de los sistemas de información:

- ❑ **Formación:** este entorno se utiliza para realizar la formación planificada (cursos de formación) a los usuarios del Ayuntamiento que vayan a utilizar la plataforma y contiene únicamente los módulos necesarios para cada sesión del curso que se esté realizando en un momento dado y en la versión que el Ayuntamiento considere adecuada según el enfoque del curso al que pertenezca. Los datos que se utilicen en este entorno deberán estar anonimizados. Estará disponible al comienzo de un curso y se liberará a su finalización: su ámbito horario de uso será el de los cursos que se impartan. Los acuerdos de nivel de servicio sobre este entorno se aplicarán únicamente en los periodos exigidos de disponibilidad.
- ❑ **Producción:** en él se ejecutan las aplicaciones y sistemas que forman parte de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía una vez se ha asegurado el cumplimiento de los requisitos técnicos y de calidad.
- ❑ **Preproducción:** se utiliza para realizar las pruebas globales del sistema una vez incluidas las nuevas versiones para asegurar su calidad y que la versión



responde a lo solicitado. También se utilizará este entorno para realizar pruebas de estrés al sistema y para asegurar que su tiempo de respuesta responde a lo exigido. Por último, también se utilizará para pruebas de integración con otros entornos ajenos a este servicio.

- **Desarrollo:** se utiliza como destino de las aplicaciones desarrolladas por el adjudicatario, normalmente en las ubicaciones dispuestas por él para tal fin, en respuesta a las peticiones de mantenimiento sobre la plataforma. En este entorno se podrán utilizar pruebas unitarias a las nuevas versiones de las aplicaciones.

El entorno de desarrollo deberá ser accesible por el personal de IAM, con el fin de poder coordinar la puesta en producción de aquellos módulos SW que requieren algún tipo de integración/comunicación con los sistemas corporativos del Ayuntamiento.

6.5.2. Propiedad de las licencias, suscripciones y servicios

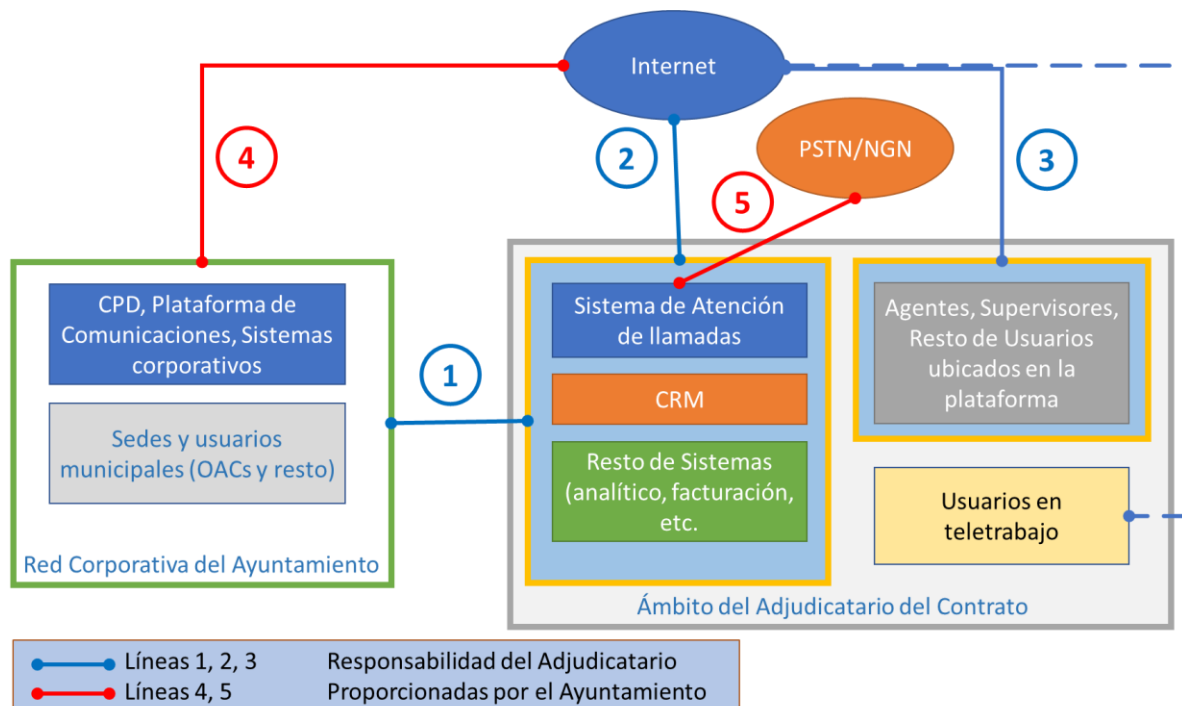
El Ayuntamiento de Madrid pondrá a disposición del adjudicatario del contrato las licencias utilizadas por el adjudicatario actual en la infraestructura donde se ejecutan actualmente los sistemas de atención al ciudadano para los servicios equivalentes a los que son objeto del presente contrato.

En los anexos al presente Pliego se indican las licencias que pueden ser objeto de cesión de uso, indicando si existe contrato de mantenimiento y fecha de terminación de éste.

Al finalizar el contrato, el adjudicatario traspasará al Ayuntamiento o a quien éste determine las licencias, suscripciones y servicios utilizados en los diferentes sistemas de información que continúen en vigor y cuyas condiciones lo permitan. El adjudicatario deberá mantener la información sobre las condiciones de uso de estos elementos durante toda la vigencia del contrato.

6.6. Requisitos de Comunicaciones

El adjudicatario del presente contrato debe proveer, gestionar y hacerse cargo de los costes asociados a la conexión de todos los sistemas que componen la Plataforma de Atención a la Ciudadanía, de modo que se garanticen las comunicaciones entre los diferentes sistemas que forman parte de la plataforma, así como con el resto de sistemas con el que debe existir conectividad: sistema de telefonía corporativa del Ayuntamiento, red corporativa del Ayuntamiento y también el acceso a la plataforma por parte de los distintos usuarios de la misma tanto desde Internet, como desde la red corporativa del Ayuntamiento:



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



La seguridad de las redes en el ámbito del adjudicatario es competencia de la empresa adjudicataria, que deberá igualmente implantar los mecanismos, equipos o políticas de seguridad que estime oportunos en sus puntos de conexión a la red del Ayuntamiento y en sus instalaciones, accesos a Internet, etc. No obstante, estas medidas deberán consensuarse con el Ayuntamiento en la medida en que puedan afectar a la prestación del servicio.

Si, como parte de la solución de comunicaciones, es necesario que el Ayuntamiento (o el operador de comunicaciones que le presta servicios) instale equipos en alguna de las ubicaciones del adjudicatario, será el adjudicatario el que deberá facilitar energía limpia y con el mismo nivel de fiabilidad de la que disponga para el resto de sus equipos en dichas ubicaciones.

Como parte de las infraestructuras actualmente en servicio en la red corporativa municipal, el Ayuntamiento dispone de una solución de acceso remoto seguro que se basa en una infraestructura del fabricante Pulse Secure. Esta solución es utilizada por personal municipal que necesita realizar acceso a sistemas del Ayuntamiento desde puestos de trabajo ubicados fuera de la red corporativa municipal, y su gestión es competencia del Ayuntamiento, quedando fuera del objeto del presente contrato.

Identificador	Endpoints	Tráfico cursado por la línea
1	Red del Ayuntamiento – Sistemas del Adjudicatario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso a CRM / BI por parte de usuarios en el ámbito físico municipal (agentes Línea Madrid en OACs, usuarios en servicios centrales de la SGAC y otros usuarios corporativos). ✓ Acceso a CRM / BI por parte de usuarios municipales que acceden a la red del Ayuntamiento a través de la plataforma de acceso remoto del Ayuntamiento. ✓ Web Services de consulta de datos desde CRM hacia la red del Ayuntamiento.
2	Sistemas del Adjudicatario – Internet	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso a sistemas del adjudicatario ubicados en la nube por parte de usuarios propios que acceden a los sistemas a través de la plataforma de acceso remoto ofertada.



		✓ Acceso a sistemas del adjudicatario ubicados en la nube por parte de usuarios ubicados en la sede de la plataforma.
3	Usuarios en plataforma – Internet	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tráfico de los usuarios ubicados en la sede de la plataforma hacia y desde Internet. ✓ Tráfico de los usuarios ubicados en la sede de la plataforma hacia sistemas del adjudicatario en la nube.
4	Red Corporativa Municipal – Internet	✓ Tráfico de los usuarios ubicados en las sedes del Ayuntamiento hacia y desde Internet.
5	Sistema de Atención de llamadas – Redes públicas de telefonía	✓ Llamadas de voz entrantes y salientes del Sistema de Atención de llamadas hacia la ciudadanía a través de la red pública.

Los licitadores deberán incluir en su oferta un apartado específico en el que se detalle la arquitectura de comunicaciones que proponen para la prestación de los servicios demandados en el PPTP. Se deberá incluir una descripción clara de los mecanismos de acceso a los diferentes sistemas ofertados, así como los caudales previstos y anchos de banda que estiman se van a consumir de acuerdo con las volumetrías aportadas.

Para cada una de las líneas descritas en este apartado, se especifican unos requisitos mínimos con respecto a: tecnologías, caudales de acceso y velocidades garantizadas. Sin embargo, los licitadores podrán incluir en sus ofertas prestaciones que superen los requisitos mínimos especificados, si lo estiman necesario para la óptima prestación del servicio.

La solución de comunicaciones deberá acompañarse de una planificación con el detalle de tareas requeridas para su implantación y tiempos asociados para cada una de ellas. Así mismo se deben especificar las pruebas de funcionamiento de los distintos servicios extremo a extremo, teniendo en cuenta los elementos que quedan fuera del objeto del contrato pero que se requieren para la prestación completa del servicio, como la configuración de los equipos desde donde accedan los usuarios de la plataforma (operadores del 010 desde la red municipal, en teletrabajo o en las dependencias donde se establezca su ubicación, así como empleados municipales con equipos del Ayuntamiento).

El Ayuntamiento es el responsable de realizar la gestión del plan de direccionamiento IP privado establecido en la red corporativa municipal. De esta manera, será el





personal competente dentro de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) el que asignará al adjudicatario los rangos de direcciones necesarios para que éste los configure a su vez en todos los sistemas que necesitan interconectarse con sistemas dentro de la red corporativa municipal, y que deben respetar estrictamente las asignaciones realizadas. Se deberán soportar los protocolos IPv4 e IPv6. El protocolo IPv6 se transportará utilizando doble pila IPv4/IPv6 y sin utilizar túneles.

6.6.1. Conectividad con la Red Corporativa Municipal (Línea 1)

Los licitadores deberán ofertar las soluciones de comunicaciones necesarias para conectar la infraestructura donde se ejecuten sus servicios con la red del Ayuntamiento de Madrid. Esta conectividad permitirá la interconexión entre los sistemas en la nube del Adjudicatario con los sistemas alojados en el CPD del Ayuntamiento de Madrid y también el acceso a los sistemas del Adjudicatario por parte de los usuarios municipales y al personal del adjudicatario que accede desde las OACs de Línea Madrid.

En particular, esta conectividad debe permitir que, desde los servicios centrales de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía (actualmente en C/Cartagena, 178), sea posible 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 Dirección 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.

Los licitadores deberán presentar una solución para proporcionar esta conectividad, que debe ser suficiente para soportar los servicios exigidos en este contrato con las siguientes características y requisitos mínimos (o sus equivalentes):

- ❑ Basada en un acceso MPLS (a nivel 2 o 3) sobre la red del adjudicatario del Contrato Mixto de Servicios de Telecomunicaciones del Ayuntamiento de Madrid. Sin perjuicio de esto, será potestativo por parte de IAM el sustituir esta solución de conectividad por otra basada en modelos alternativos definidos por IAM, como el establecimiento de túneles VPN-IP ó IPSEC a niveles 2 y 3 entre dispositivos de seguridad perimetral a través de Internet o soluciones intermedias, debiendo el adjudicatario hacerse cargo de los costes de las adaptaciones o evoluciones que se requieran.



- ❑ Velocidad de acceso y caudal garantizado de 1 Gbps simétricos.
- ❑ Acceso de respaldo con velocidad de acceso y caudal garantizado de 1 Gbps simétricos.
- ❑ 100% del caudal garantizado en todos los accesos proporcionados.
- ❑ Semestralmente, el adjudicatario deberá presentar un informe que recoja el ancho de banda consumido y, en caso de ser necesario, se aumentará la capacidad de los enlaces para el correcto funcionamiento del servicio, debiendo asumir el propio adjudicatario los costes derivados de este aumento.
- ❑ No se admiten soluciones de tipo residencial.
- ❑ La solución de respaldo ofrecida debe permitir su configuración en modelos activo-activo o activo-pasivo, a solicitud del Ayuntamiento.
- ❑ La conmutación entre el enlace principal y el de respaldo deberá producirse de forma automática y sin intervención humana, ni actuación por parte del Ayuntamiento, con tiempos de conmutación que no afecten al servicio.
- ❑ La conectividad establecida deberá estar debidamente securizada por ambas partes (adjudicatario y Ayuntamiento), mediante la disposición de elementos de seguridad perimetrales (cortafuegos) con capacidad de filtrado de capa 7 y la posibilidad de establecimiento de túneles VPN-IP o IPSEC. Será el Ayuntamiento, a través de IAM, el que defina los requisitos de seguridad necesarios y el adjudicatario deberá proveer y configurar los elementos de seguridad y comunicaciones de su extremo de la conexión para facilitar dichos los requisitos.
- ❑ La solución de comunicaciones ofertada dispondrá de los medios necesarios para poder realizar un análisis de identificación de la "causa raíz" de las incidencias y problemas que afecten a la comunicación, por tanto, deberá ser posible aislar la solución aportada de las comunicaciones responsabilidad del Ayuntamiento.
- ❑ Permitirá que el Ayuntamiento pueda conectar dispositivos de red propios, temporales o permanentes, en el extremo de la solución en el punto de conectividad a la red corporativa municipal (normalmente el Centro de Datos municipal), con objeto de poder realizar una gestión eficaz de incidencias y problemas.



- ❑ El adjudicatario proporcionará al Ayuntamiento acceso a las herramientas de monitorización de disponibilidad y uso de los accesos demandados, con el objeto principal de medir los acuerdos de nivel de servicio.
- ❑ El Ayuntamiento se reserva el derecho de realizar las auditorías que sean precisas sobre la configuración de este acceso por parte de los adjudicatarios.

Los licitadores deben tener en cuenta que, en caso de resultar adjudicatarios del contrato, deberán proporcionar todo el apoyo necesario al Ayuntamiento o a quien éste designe para conseguir una correcta conexión entre centros cumpliendo las normas y requisitos fijados por IAM, los detallados en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y la legislación aplicable en materia de seguridad y protección de datos de carácter personal.

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

El adjudicatario asumirá la provisión, el mantenimiento, la configuración y el soporte de todas las comunicaciones entre los sistemas en la nube y la red de datos del Ayuntamiento, las comunicaciones entre los sistemas que constituyen la plataforma, las comunicaciones de los sistemas de la plataforma e Internet, y todos los costes asociados al tráfico de datos y a la contratación y mantenimiento de los servicios de comunicaciones y seguridad con los proveedores que corresponda.

6.6.2. Conectividad a Internet desde los Sistemas del Adjudicatario (Línea 2)

Los licitadores deberán incluir en sus ofertas la solución de conectividad necesaria para permitir el acceso a sus sistemas, alojados en el servicio en la nube, por parte de sus propios usuarios, para así posibilitar la ejecución de los servicios demandados en el marco del contrato.



Cabe destacar que la situación ocurrida a raíz de la pandemia del COVID-19 ha hecho patente la necesidad de las Administraciones Públicas de poder dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía incluso en situaciones en las que el personal se encuentra en ubicaciones fuera del ámbito corporativo y realiza teletrabajo.

Como consecuencia, se requiere que los licitadores incluyan en sus ofertas la provisión de una plataforma de acceso remoto seguro a través de Internet, que pueda ser utilizada por sus propios usuarios para continuar realizando la prestación de los servicios del contrato desde puestos ubicados en teletrabajo. En especial, deberá permitir realizar la gestión de las llamadas del 010 con los necesarios requisitos de seguridad y rapidez.

- ❑ La plataforma de acceso remoto seguro deberá tener un alto nivel de seguridad (equivalente al nivel de seguridad de la solución corporativa del Ayuntamiento, actualmente basada en Pulse Secure), de manera que el acceso remoto no suponga un riesgo para los sistemas del adjudicatario y, de manera colateral, para la red del Ayuntamiento de Madrid.

Será responsabilidad del adjudicatario el proveer todos los elementos SW y HW que permitan securizar extremo a extremo la solución de acceso remoto para garantizar que el acceso de los usuarios se realiza con un nivel de seguridad adecuado, así como proporcionar y configurar los medios necesarios, tanto físicos como lógicos, para que se puedan implementar las medidas de seguridad que se estimen necesarias por parte del Ayuntamiento.

A través de esta línea de conexión se realizará el acceso a los sistemas del adjudicatario ubicados en la nube por parte de dos grupos de usuarios:

- ❑ Usuarios ubicados en la sede de la plataforma (o en alguna otra sede del adjudicatario, si este acceso es necesario para la prestación de los servicios).
- ❑ Usuarios en teletrabajo que acceden a los sistemas mediante la solución de acceso remoto seguro a través de Internet.

Los licitadores podrán optar por ofertar soluciones de acceso en las que ambos grupos de usuarios accedan a través de la misma línea de comunicaciones, o bien utilizar



líneas distintas con configuraciones y equipamiento específico para cada colectivo de usuarios, teniendo en cuenta también los requisitos de acceso que eventualmente fije el proveedor de servicios en la nube contratado por la empresa licitadora.

En cualquier caso, la solución deberá ser suficiente para soportar los servicios incluidos en este contrato con los requisitos necesarios de velocidad y capacidad, para lo cual cada licitador será el responsable de realizar las oportunas estimaciones sobre los caudales necesarios teniendo en cuenta el volumen de usuarios concurrentes. Las especificaciones ofertadas por los licitadores deberán cumplir las siguientes características y requisitos mínimos (o sus equivalentes), pudiendo superar esos requisitos si así lo consideran necesario para la óptima prestación de los servicios:

- ❑ Acceso a través de Internet con una velocidad de acceso y caudal garantizado de 1 Gbps simétricos.
- ❑ Acceso de respaldo con velocidad de acceso y caudal garantizado de 1Gbps simétricos.
- ❑ 100% del caudal garantizado en todos los accesos proporcionados.
- ❑ Semestralmente, el adjudicatario deberá presentar un informe que recoja el ancho de banda consumido y, en caso de ser necesario, se aumentará la capacidad de los enlaces para el correcto funcionamiento del servicio, debiendo asumir el propio adjudicatario los costes derivados de este aumento.
- ❑ No se admiten soluciones de tipo residencial.
- ❑ La solución de respaldo ofrecida debe permitir su configuración en modelos activo-activo o activo-pasivo.
- ❑ La conmutación entre el enlace principal y el de respaldo deberá producirse de forma automática y sin intervención humana, con tiempos de conmutación que no afecten al servicio.
- ❑ La conectividad establecida deberá estar debidamente securizada por parte del adjudicatario de este contrato mediante la disposición de elementos de seguridad perimetrales (cortafuegos) con capacidad de filtrado de capa 7 y la posibilidad de establecimiento de túneles VPN-IP o IPSEC.
- ❑ La solución de comunicaciones ofertada dispondrá de los medios necesarios para poder realizar un análisis de identificación de la "causa raíz" de las



incidencias y problemas que afecten a la comunicación, por tanto, deberá ser posible aislar la solución aportada de las comunicaciones responsabilidad del Ayuntamiento.

- El adjudicatario proporcionará al Ayuntamiento o a quién éste designe acceso a las herramientas de monitorización de disponibilidad y uso de los accesos demandados, con el objeto principal de poder comprobar los acuerdos de nivel de servicio.
- El Ayuntamiento se reserva el derecho de realizar las auditorías que sean precisas sobre la configuración de este acceso por parte del adjudicatario.

6.6.3. Conectividad a Internet para usuarios de la plataforma (Línea 3)

Sobre esta conectividad se cursará el tráfico necesario para que el personal que preste sus servicios en la ubicación de la plataforma de atención a la ciudadanía acceda a Internet para realizar la prestación de los servicios objeto de este contrato.

Dado que los sistemas del adjudicatario están ubicados en la nube, por esta línea se cursará igualmente el tráfico del personal del adjudicatario ubicado en la plataforma para acceder a esos sistemas en la nube. Como en el caso anterior, en función de la solución elegida y de los requisitos de acceso a dicha nube por parte del proveedor de servicios, se podrán ofertar soluciones en los que éste se realice sobre una línea de comunicaciones distinta y específica para este propósito.

La empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá hacerse cargo de los costes asociados a la conectividad a Internet desde sus oficinas, u otros puntos de prestación del servicio, (por ejemplo, personal en teletrabajo) y de garantizar las medidas de seguridad que sean requeridas por parte de IAM para que el personal del adjudicatario que presta los servicios objeto del contrato pueda realizar su trabajo y acceder a los sistemas necesarios.

En cualquier caso, la solución deberá ser suficiente para soportar los servicios del contrato con los requisitos necesarios de velocidad y capacidad, para lo cual cada licitador será el responsable de realizar las oportunas estimaciones sobre los caudales necesarios teniendo en cuenta el volumen de usuarios concurrentes. Las



especificaciones ofertadas por los licitadores deberán cumplir las siguientes características y requisitos mínimos (o sus equivalentes), pudiendo aportar mejoras si así lo consideran necesario para la óptima prestación de los servicios:

- ❑ Acceso a través de Internet con una velocidad de acceso y caudal garantizado de 1 Gbps simétricos.
- ❑ Acceso de respaldo con velocidad de acceso y caudal garantizado de 1Gbps simétricos.
- ❑ 100% del caudal garantizado en todos los accesos proporcionados.
- ❑ Semestralmente, el adjudicatario deberá presentar un informe que recoja el ancho de banda consumido y, en caso de ser necesario, se aumentará la capacidad de los enlaces para el correcto funcionamiento del servicio, debiendo asumir el propio adjudicatario los costes derivados de este aumento.
- ❑ No se admiten soluciones de tipo residencial.
- ❑ La solución de respaldo ofrecida debe permitir su configuración en modelos activo-activo o activo-pasivo.
- ❑ La conmutación entre el enlace principal y el de respaldo deberá producirse de forma automática y sin intervención humana, con tiempos de conmutación que no afecten al servicio.
- ❑ La conectividad establecida deberá estar debidamente securizada por parte del adjudicatario de este contrato mediante la disposición de elementos de seguridad perimetrales (cortafuegos) con capacidad de filtrado de capa 7 y la posibilidad de establecimiento de túneles VPN-IP o IPSEC.
- ❑ La solución de comunicaciones ofertada dispondrá de los medios necesarios para poder realizar un análisis de identificación de la "causa raíz" de las incidencias y problemas que afecten a la comunicación, por tanto, deberá ser posible aislar la solución aportada de las comunicaciones responsabilidad del Ayuntamiento.
- ❑ El adjudicatario proporcionará al Ayuntamiento o a quién éste designe acceso a las herramientas de monitorización de disponibilidad y uso de los accesos demandados, con el objeto principal de poder comprobar los acuerdos de nivel de servicio.

- El Ayuntamiento se reserva el derecho de realizar las auditorías que sean precisas sobre la configuración de este acceso por parte de los adjudicatarios.

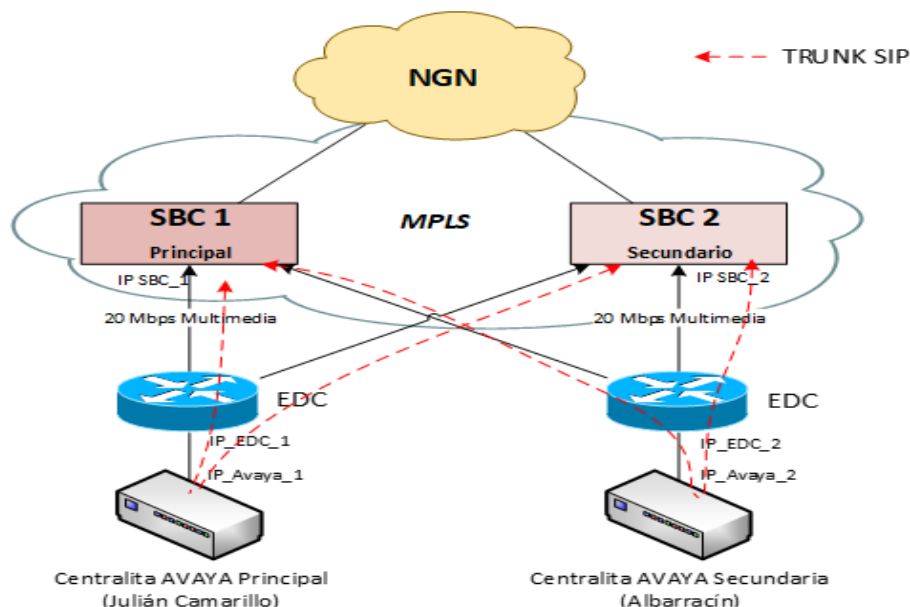
6.6.4. Conectividad a Internet para usuarios del Ayuntamiento (Línea 4)

La conectividad del Ayuntamiento de Madrid con Internet a través de la que los usuarios en dependencias municipales acceden a todos los servicios publicados en Internet, no forma parte de los servicios demandados en este pliego, y es provista por los operadores de comunicaciones contratados por el Ayuntamiento para este propósito.

6.6.5. Conectividad con las Redes de Telefonía (Línea 5)

Situación Actual

El sistema de atención de llamadas del 010 en servicio a fecha de redacción del presente pliego dispone de conectividad a la Red de Telefonía Pública Conmutada a través de conexión NGN (*Next Generation Network*) sobre enlaces SIP, conforme se muestra en el siguiente esquema.





La gestión y provisión de los interfaces de comunicación con la red pública de telefonía hasta los interfaces de conexión con el equipamiento del adjudicatario, así como los costes derivados tanto de las llamadas entrantes (por la gratuidad del servicio 010 para el ciudadano), como por las llamadas salientes, son asumidas por el adjudicatario del Contrato Mixto de Servicios de Telecomunicaciones del Ayuntamiento de Madrid.

El sistema de atención de llamadas del 010 cuenta con un canal de comunicación directo – basado en el protocolo H.323 – con la plataforma de telefonía corporativa del Ayuntamiento de Madrid, que permite el establecimiento de llamadas entre ambos sistemas sin necesidad de cursarlas a través de la red pública.

La plataforma del Ayuntamiento, en el momento de redacción del presente pliego está configurada sobre una solución *Cisco Unified Communications Manager* (CUCM v.11.5). No obstante, está previsto realizar un cambio tecnológico en la misma a lo largo de la ejecución del presente contrato al entorno *Phone Systems* como parte de la solución Teams del fabricante Microsoft.

Requisitos de conectividad del nuevo Sistema de Atención de Llamadas

Con el fin de que el Sistema de Atención de Llamadas suministrado en el marco del presente contrato pueda cursar comunicaciones desde y hacia la red pública de telefonía (llamadas entrantes y salientes), se requiere del adjudicatario que provea, gestione y mantenga los siguientes elementos:

- ❑ Enlaces y equipamiento necesario para realizar la conexión mediante *SIP Trunk*, o aquel medio equivalente que sea determinado por Informática del Ayuntamiento de Madrid, entre el sistema de atención de llamadas y los elementos de tipo SBC (*Session Border Controller*), o equivalentes, dispuestos por el adjudicatario del Contrato Mixto de Telecomunicaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Debiendo asumir todos los costes necesarios para disponer de dichos elementos y cursar el tráfico de datos asociado (correspondiente a llamadas entrantes y salientes hacia la red pública a través de los elementos SBC).



Los elementos SBC se instalarán en dos ubicaciones:

- ❑ Sede del Organismo Autónomo IAM, actualmente en la C/Albarracín nº 33 – 28037 Madrid.
- ❑ Sede del adjudicatario donde están ubicados los agentes de la plataforma de atención telefónica y telemática. Si, debido a razones operativas, el adjudicatario desea realizar la instalación del SBC en alguna otra de sus sedes, deberá realizar petición expresa en este sentido, indicando las causas que motivan esta petición. La nueva ubicación propuesta deberá reunir los mismos requisitos de suministro de energía, seguridad de acceso a instalaciones, etc. detallados anteriormente para la ubicación de los agentes de la plataforma.

El Ayuntamiento, a través del organismo IAM, valorará dicha petición estudiando su viabilidad en función de las condiciones técnicas y contractuales del vigente Contrato Mixto de Telecomunicaciones del Ayuntamiento de Madrid, pudiendo denegarla si se determina que no es realizable.

Los licitadores deberán incluir en su oferta un estudio justificado del número total canales de voz simultáneos que consideren necesario para la eficiente prestación del servicio. La propuesta realizada deberá ser concordante con el resto de parámetros de dimensionamiento y arquitectura del sistema de atención de llamadas ofertado.

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 cursada por un único SBC, (situación que se daría en caso de caída de uno de los nodos de conexión a red pública).

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...

Por su parte, el adjudicatario del Contrato Mixto de Telecomunicaciones del Ayuntamiento es quien posee la titularidad de la numeración geográfica de red pública (DDI) del servicio 010 y quien asumirá la facturación asociada, tanto a la gratuidad



para el ciudadano de las llamadas realizadas al 010, como de los costes de las llamadas salientes del servicio de atención a la ciudadanía a través de la red pública de telefonía.

De manera análoga, y con el fin de habilitar comunicaciones directas con las extensiones gestionadas a través de la plataforma corporativa de comunicaciones del Ayuntamiento, será el adjudicatario del presente contrato el que deba proveer, gestionar y mantener los siguientes elementos:

- Enlaces y equipamiento necesario para realizar la conexión mediante *SIP Trunk*, o aquel medio equivalente que sea determinado por Informática del Ayuntamiento de Madrid, entre el sistema de atención de llamadas y los elementos de tipo SBC o equivalentes que serán los nodos de conexión hacia la plataforma de comunicaciones del Ayuntamiento.

El enlace de tipo SIP Trunk establecido deberá permitir, al menos, un mínimo de 30 llamadas simultáneas.

Debiendo asumir todos los costes necesarios para disponer de dichos elementos, y cursar el tráfico de datos asociado.

De este modo, el adjudicatario será responsable de realizar las configuraciones necesarias en sus sistemas para que estas llamadas se cursen sin que sea preciso acceder a la red pública de telefonía, con el consiguiente ahorro.

La monitorización de la conectividad con central pública también será responsabilidad del adjudicatario, que dispondrá de un teléfono de atención para avisar directamente al operador de la red pública en caso de incidencias que afecten a esta conectividad, debiendo igualmente notificar dichas incidencias a la SG de Atención a la Ciudadanía siguiendo los procedimientos establecidos en el presente pliego.

6.7.Preparación, Configuración y Migración de la Plataforma

Esta fase se ejecutará desde el inicio de la ejecución del contrato y tendrá una duración de 4 meses. Corresponde con los cuatro primeros meses de la Fase I: Implantación y Transición-Entrada, conforme se ha especificado en el apartado correspondiente:



	AÑO 1						Año 2					
	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24
Migración												

El quinto mes de la Fase I: Implantación y Transición-Entrada corresponde al inicio gradual en la prestación de los servicios, por tanto es imprescindible que los sistemas estén preparados para realizar dicha prestación al finalizar ese periodo inicial de cuatro meses.

Durante ella, el adjudicatario deberá realizar todas las tareas necesarias para preparar, configurar y migrar la Plataforma de Atención al Ciudadano actual, a la nueva infraestructura ofertada por el adjudicatario para todos los sistemas incluidos en el ámbito del contrato, sin que se produzca ninguna interrupción en el servicio. Se exceptúa de este requisito el sistema de atención de llamadas: en este sistema en concreto, se debe poner en servicio la solución de atención en la nube contemplada en la oferta, en lugar de la migración de la solución existente.

El modelo de migración será el que corresponde a un **servicio integral**. El adjudicatario será responsable de ejecutar todas las tareas y funciones necesarias para llevar a cabo la prestación efectiva y completa del servicio solicitado.

Para minimizar el impacto de la migración sobre la plataforma y teniendo en cuenta la duración de esta fase, se considera necesario que la infraestructura dónde se ejecutará el sistema migrado pueda alojar las mismas versiones de sistemas que las utilizadas en el CPD del adjudicatario actual y el CPD municipal, o aquellas que no impongan la necesidad de realizar modificaciones al sistema de información.

Los licitadores deberán aportar en su oferta técnica una descripción detallada de las tareas a realizar. Se deberá aportar un cronograma con la duración estimada de cada una, e incluir los agentes implicados en su realización, la asignación de responsabilidades, los interesados (*stakeholders*), así como un análisis de los riesgos esperados y los mecanismos propuestos para su gestión.



El adjudicatario deberá aplicar un modelo de gestión orientado a minimizar el impacto y riesgos originados por la participación de equipos con diferentes especialidades y objetivos (especialistas de sistemas, de bases de datos, de desarrollo, etc.) y deberá incluir en su oferta el diseño del modelo y la gestión de riesgos que aplicará.

El adjudicatario podrá añadir los elementos que considere necesarios para ofrecer un servicio con la calidad exigida y deberá asignar a su ejecución todos los elementos de cualquier tipo que sean necesarios para ejecutar los servicios ofertados en las condiciones mínimas exigidas en este documento.

Todas las funcionalidades desplegadas deberán ir acompañadas de la documentación técnica correspondiente, conforme a la Guía de Estándares del Ayuntamiento de Madrid y a los requisitos adicionales que se especifican en el presente pliego.

6.7.1. Descripción de la fase de migración

La migración consistirá en:

- ❑ Ejecutar todas las tareas necesarias para migrar la Plataforma de Atención a la Ciudadanía actual a la nueva infraestructura ofertada por el adjudicatario y alojada en el proveedor de servicios en la nube elegido.
- ❑ Ejecutar todas las tareas necesarias para poner en producción el nuevo sistema de atención de llamadas.
- ❑ En caso necesario, las herramientas y productos utilizados por los sistemas de la Plataforma se deberán actualizar a las últimas versiones estables disponibles para garantizar su correcto funcionamiento en la nueva infraestructura.
- ❑ Realizar las tareas necesarias para adaptar el sistema de información existente de manera que pueda ser ejecutado en la nueva infraestructura.
- ❑ Llevar a cabo las tareas necesarias para habilitar las comunicaciones y la integración de los sistemas, de modo que se posibilite la necesaria operatividad de la plataforma en su conjunto.



- ❑ La impartición de la formación necesaria previa al despliegue en aquellos cambios derivados de productos o cambios sobre la arquitectura, y que tengan impacto sobre la operativa de los usuarios finales.

El adjudicatario debe disponer de los medios y recursos suficientes para que el Ayuntamiento disponga al final de esta fase de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía migrada al servicio en la nube ofertado, actualizada y con los entornos y condiciones descritos en el apartado "Entornos de la plataforma".

El adjudicatario deberá tener las siguientes consideraciones de índole técnica:

- ❑ Existirán entornos *Sandbox* (entornos o plataformas temporales de apoyo) para realizar la migración.
- ❑ Se establecerá una política de copias de seguridad en el entorno de desarrollo para conservar el software que se esté construyendo en el momento de realizar la migración.
- ❑ Es necesario realizar como mínimo dos ciclos de pruebas en la migración.
- ❑ Se deberá realizar un estudio de las necesidades para el aprovisionamiento de software según la capacidad de crecimiento tras la migración.

En lo que respecta al CRM, está contemplado que el prestador del servicio saliente realice las siguientes tareas:

- ❑ Implantación de los entornos de desarrollo, preproducción y producción en la infraestructura en la nube provisionada por el adjudicatario.
- ❑ Migración de datos al entorno productivo.
- ❑ Migración del código fuente desarrollado.

Si, por razones operativas (p.ej. restricciones de acceso a los entornos en la nube) algún licitador considera oportuno asumir la realización de alguna de estas tareas, deberá reflejarlo en su oferta técnica, detallando las actividades asumidas, de manera que se pueda realizar una adecuada coordinación con el adjudicatario saliente en la fase de migración.



La finalización de esta fase se llevará a cabo como se describe a continuación.

Quince días hábiles antes de finalizar el plazo de ejecución previsto, la DG de Atención a la Ciudadanía dispondrá de todos los servicios operativos necesarios para ejecutar en producción el Sistema de Información en la plataforma en la nube ofertada por el adjudicatario. Este hito se documentará mediante un informe que detalle la calidad del sistema de información resultante, y que deberá ser entregado por parte del adjudicatario al Responsable del Contrato.

El informe deberá incluir los siguientes documentos e información relevante:

- ❑ Documento final de entrega del servicio, en el que se describirán las versiones de las herramientas y productos, la infraestructura física y lógica que da soporte a los sistemas migrados, y el mapa de arquitectura de infraestructura, sistemas y herramientas.
- ❑ Procedimientos de comunicación acordados con la DG de Atención a la Ciudadanía.
- ❑ Documento(s) relacionados con el cumplimiento de las normas y procedimientos relacionados con la Protección de datos de carácter personal y con su gestión de incidencias.
- ❑ Documento(s) relacionados con el cumplimiento de las normas y procedimientos relacionados con la seguridad de la información alojada en la plataforma en la nube.
- ❑ Informe de las pruebas realizadas a los servicios migrados. Este informe deberá contemplar, como mínimo, los siguientes aspectos:
 - Tiempo de respuesta medio.
 - Tiempos de respuesta para los cuartiles 1, 2 y 3.
 - Desviación típica de los tiempos de respuesta.
 - Tiempo de respuesta máximo.
 - Tiempo de respuesta mínimo.



- Carga máxima de usuarios concurrentes que es capaz de soportar la plataforma, aplicación o servicio antes de producirse una caída en el tiempo de respuesta del:
 - 20%.
 - 50%.
 - 80%.
- Carga máxima de usuarios concurrentes que producen la indisponibilidad de la plataforma, aplicación o servicio.

La DG de Atención a la Ciudadanía podrá solicitar que se realicen las medidas de tiempo de respuesta utilizando al menos 3 modelos, denominados: Bajo, Medio y Alto, en base a la media aritmética del número de usuarios del sistema simulados durante la ejecución del modelo. La desviación estándar de cada modelo nunca superará el 3% del valor de la media.

- Modelo Bajo: 100 usuarios concurrentes.
- Modelo Medio: 200 usuarios concurrentes.
- Modelo Alto: 300 usuarios concurrentes.

Una vez revisado el documento, será el responsable del contrato el que deberá emitir informe de aceptación de los trabajos detallados en el informe para esta fase, en un plazo no superior a 5 días hábiles a contar desde la entrega del mismo. La migración no se considerará finalizada si no existe certificación expresa por parte del responsable.

A la finalización de esta fase, (quinto mes del contrato) los servicios deberán estar completamente operativos en la nueva infraestructura.

6.8. Puesta en operación de la nueva solución. Evolución de los sistemas

Esta fase se ejecutará al inicio de la Fase II: Gestión y Prestación de Servicios, a partir del sexto mes de ejecución del contrato y tendrá una duración de 10 meses.



	AÑO 1					Año 2						
	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24
Evolución												

Durante ella, el adjudicatario deberá realizar todas las tareas necesarias para evolucionar los sistemas que se encuentran en producción en la plataforma en la nube al finalizar la fase de migración descrita anteriormente, a las nuevas soluciones ofertadas para todos los sistemas incluidos en el ámbito del contrato, incorporando los nuevos requisitos que se han descrito para cada sistema. Los procedimientos descritos deben permitir realizar esta evolución tecnológica sin que se produzca ninguna interrupción en el servicio.

Los licitadores deberán incluir en sus ofertas técnicas los procedimientos propuestos para realizar la evolución de cada sistema, teniendo como estado inicial para cada sistema el que se halle en producción al finalizar la fase de migración descrita anteriormente, y como estado final, el sistema ofertado por el adjudicatario.

De manera similar a la fase de migración, para cada sistema que sea evolucionado durante esta fase, se deberá generar un informe que detalle la calidad del sistema de información resultante, y que deberá ser entregado por parte del adjudicatario al Responsable del Contrato. Dicho informe contendrá información análoga a los informes de la fase de migración:

- ❑ Documento final de entrega del servicio, en el que se describirán las versiones de las herramientas y productos, la infraestructura física y lógica que da soporte a los sistemas migrados y el mapa de arquitectura de infraestructura, sistemas y herramientas.
- ❑ Procedimientos de comunicación acordados con la DG de Atención a la Ciudadanía.
- ❑ Documento(s) relacionados con el cumplimiento de las normas y procedimientos relacionados con la Protección de datos de carácter personal y con su gestión de incidencias.





- ❑ Documento(s) relacionados con el cumplimiento de las normas y procedimientos relacionados con la seguridad de la información alojada en la plataforma en la nube.
- ❑ Informe de las pruebas realizadas a los servicios migrados.
- ❑ Informe que detalle los cambios relevantes (funcionalidad, novedades, etc.) del sistema evolucionado respecto del original.

Una vez revisado el documento, será el responsable del contrato el que deberá emitir informe de aceptación, en un plazo no superior a 5 días hábiles a contar desde la entrega del mismo. La evolución del sistema no se considerará finalizada si no existe certificación expresa por parte del responsable.

7. SERVICIOS DE APOYO

7.1.Servicio de soporte técnico y resolución de incidencias

Este servicio de soporte técnico deberá analizar las incidencias relativas a los sistemas que forman parte de la plataforma, y a través de los cuales se llevan a cabo 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.

7.2.Servicios de mantenimiento

Mantenimiento correctivo

El adjudicatario vendrá obligado al mantenimiento correctivo de todos los elementos tecnológicos físicos y lógicos provistos por él para la ejecución del presente contrato. 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 dos 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.

Es importante destacar que, el adjudicatario deberá utilizar las herramientas corporativas del Ayuntamiento de Madrid proporcionadas por IAM para realizar las tareas de seguimiento y control de las incidencias, problemas u órdenes de trabajo relativas al servicio.

IAM dispone actualmente de un sistema interno de gestión de incidencias, problemas y peticiones, que está basado actualmente en los siguientes productos: BMC Helix (herramienta de "ticketing"), JIRA y Clarity. Este sistema será utilizado en el ámbito de este contrato para la gestión y control de las peticiones, incidencias y problemas comunicados al adjudicatario.

Durante la fase de implantación de los servicios, será responsabilidad de IAM diseñar los procedimientos que se utilizarán para la comunicación de las peticiones e incidencias al adjudicatario y será responsabilidad del adjudicatario su implantación.

Con el fin de facilitar la gestión de cualquiera de las actuaciones en el ámbito de la prestación de los servicios demandados, es de especial relevancia que el inventario de sistemas que el adjudicatario utiliza en la prestación de los servicios esté integrado con el sistema de gestión de incidencias de IAM.

Los licitadores deberán incluir en su oferta técnica una descripción de la organización y procedimientos que se utilizarán para el tratamiento de las órdenes de trabajo, incidencias y problemas, así como de las herramientas utilizadas para este fin; y de



una propuesta de procedimientos a implantar para la comunicación IAM – adjudicatario de los servicios.

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.

Este mantenimiento deberá incluir la instalación de todos los parches de corrección de errores proporcionados por el fabricante.

Mantenimiento adaptativo

La actualización de todos los sistemas de información que componen la Plataforma es esencial para mantener el buen funcionamiento de los mismos. Por este motivo, será responsabilidad del adjudicatario, el realizar al menos una actualización de todos los sistemas a la última versión disponible en el mercado durante la duración del contrato. En caso de realizarse prórroga del contrato, se deberá realizar una segunda actualización durante el periodo de prórroga.

Debe tenerse en cuenta que, en todo momento, la versión que está en el entorno de producción debe estar soportada por el fabricante, por lo que podrían ser necesarias actualizaciones adicionales.

Entre las tareas a desarrollar por parte del adjudicatario estarán:

- ❑ Formalizar y documentar una metodología de planificación de puestas en producción de sistemas.
- ❑ Generar los planes de puestas en producción de los sistemas englobados en el ámbito del contrato.



- ❑ Realizar un seguimiento operativo de manera coordinada con los responsables de la evolución de los despliegues, coordinando a todos los actores involucrados.
- ❑ Realizar la gestión de riesgos, identificar problemas, acciones y cambios relacionados con los despliegues.

A la finalización del contrato, la versión de sistemas que se entrega debe tener un soporte de fabricante de al menos 2 años a partir de la fecha de entrega (fin del contrato).

Respecto al equipamiento informático de los puestos de usuario del entorno corporativo municipal desde los que se accede a los sistemas del adjudicatario, será responsabilidad del propio adjudicatario el garantizar el correcto funcionamiento de todos los sistemas de acuerdo con un máximo de dos matrices de compatibilidad de versiones al año. Dichas matrices serán proporcionadas por parte de la unidad responsable de la gestión del puesto de trabajo del Ayuntamiento, y especificarán el software de base que incorpora la maqueta de cada puesto.

Mantenimiento perfectivo y evolutivo

Uno de los objetivos del presente contrato es la mejora de la relación con el ciudadano mediante la innovación tecnológica constante, incluyendo capacidades que incrementen la calidad de la experiencia de usuario. Como elemento fundamental en la consecución de este objetivo, se requiere que el adjudicatario realice el mantenimiento evolutivo (mejoras funcionales o de rendimiento) de los sistemas de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía.

El mantenimiento evolutivo consiste en la adaptación de los sistemas de la Plataforma a los requerimientos funcionales manifestados por los usuarios, a las modificaciones del entorno tecnológico, así como a las novedades en el ordenamiento jurídico, independientemente del entorno y versión en el que se están ejecutando dichos sistemas.



El adjudicatario del contrato deberá contribuir proactivamente a la identificación de nuevos ámbitos de evolución de la plataforma tanto a nivel tecnológico como funcional.

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 5.200 horas de analista-programador por cada doce meses de vigencia del contrato que quedarán a disposición del Ayuntamiento para el mantenimiento evolutivo 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. Como ejemplo de servicios innovadores, estarían los relacionados con la proactividad, sistemas de pregunta abierta, capacidad de anticipación a necesidades o interacción por IVR, así como cualesquiera otros que el adjudicatario pudiera considerar de interés y sean valorados como tales por la DG de Atención a la Ciudadanía.

En caso de no consumirse completamente durante el período de doce meses citado, el Ayuntamiento 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 no urgentes que atañan a elementos comunes del sistema 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.

7.3. 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.

7.4. Plan de contingencia de Línea Madrid

Línea Madrid dispone 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 IX ÍNDICE DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE LÍNEA MADRID*.

El adjudicatario vendrá obligado a:

- ❑ Participar en la realización de la revisión inicial global del plan de contingencia de Línea Madrid, y emitir un informe sobre su desarrollo facilitando sus propuestas de acción para una nueva versión de este con las mejoras que entienda precisas, y para mejorar la respuesta de Línea Madrid a las situaciones previstas en el plan.



- ❑ Acometer, en su caso, las mejoras identificadas tras la realización de cada simulación, en los términos establecidos en este documento.

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

7.5.1. Certificaciones de calidad

Durante el año 2020 Línea Madrid ha realizado un nuevo proceso de Autoevaluación para presentarse a la certificación de calidad siguiendo el modelo CAF.

Sobre esta materia, el adjudicatario vendrá obligado a:

- ❑ Colaborar en los procesos de certificación de calidad de Línea Madrid (siguiendo el 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 CAF (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 CAF u otro Modelo de Gestión de Calidad, de Línea Madrid.

7.5.2. 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* y otras redes, así como el Chat Online y en mensajería instantánea, indicando su número mínimo, 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.
- 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.



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 además del informe mensual mencionado:

- 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 6.2.4 *Sistema de encuesta continua de satisfacción* para los distintos canales y servicios.



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.

7.5.3. Informe de 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.

8. ACCESIBILIDAD

El adjudicatario garantizará durante la ejecución del contrato las máximas condiciones de accesibilidad para todas las personas. Para ello, se requiere que los servicios proporcionados como resultado de la ejecución de este contrato cumplan con la legislación nacional y de la Unión Europea en materia de accesibilidad e inclusión social, como son el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público y el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de inclusión social.

En particular, se deberá garantizar:



- ❑ 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.

9. **FACTURACIÓN**

La facturación se realizará, de acuerdo con lo especificado en los siguientes apartados y en función del número y alcance de los “servicios” efectivamente prestados.

Para los canales de atención personalizada -010, OAC, Chat Online y Redes Sociales-, se entiende como servicio cualquier actividad de la misma naturaleza realizadas para un único ciudadano o ciudadana en el curso de una única atención. Para los canales de atención automatizada basados en inteligencia cognitiva– ChatBot e IVR telefónica- se entiende como servicio la conversación mantenida de forma automática, así como la derivada en su caso a gestor telemático.

9.1. **Modelo de facturación**

Los Servicios para cada uno de los canales se facturarán a partir de ser efectivamente prestados, así como con la parte fija mensual de los canales de atención automatizados derivada de la amortización del desarrollo, entrenamiento cognitivo e implantación de las soluciones automatizadas, que se comenzará a facturar a partir del mes de inicio de su prestación.

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.
 - una conversación mantenida por un operador con un ciudadano o ciudadana a través del el Chat Online, los perfiles de canales de Redes Sociales (como perfil de Twitter @lineamadrid o Facebook lineamadrid), o un canal de mensajería instantánea.
 - una visita de cualquier ciudadano o ciudadana a cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC) de Línea Madrid.
 - una visita/interacción de cualquier ciudadano o ciudadana con la Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OVAC) de Línea Madrid.
 - una conversación mantenida con el Asistente Virtual (ChatBot) Línea Madrid.
 - una interacción /conversación con el sistema automático de IVR ("Interactive Voice Response" o respuesta de voz Interactiva) del 010 que implique la realización de un servicio de información o gestión.
 - una interacción /conversación automatizada con canal de mensajería instantánea.
- Se entenderá por "**servicio**" una actividad que conlleve una información o gestión realizada a demanda de un ciudadano o ciudadana en el curso de una única atención.

9.2.Determinación de alcance de cada servicio a efectos de facturación

Se determina el alcance de los servicios en función del tiempo de duración de la atención y ciertas características de los mismos sean de información o gestión, de esta forma los servicios se definirán como:

- "**generales**", serán aquellos que con carácter general se realicen en un tiempo de atención inferior a 3 minutos y los que se determinen por sus características.



- “**personalizados**”, serán aquellos que con carácter general se realicen entre 3 y 6 minutos y los que se determinen por sus características.
- “**personalizados superior**” serán aquellos que con carácter general se realicen en un tiempo de atención superior a los 6 minutos y los que se determinen por sus características.

El detalle del alcance de los Servicios se determina en el

ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN”

Con carácter semestral se realizará una revisión de la categorización del alcance de los Servicios, pudiendo el Ayuntamiento modificar la calificación de un determinado tipo de servicio. En el marco del contrato, el Ayuntamiento podrá incorporar o quitar servicios de naturaleza similar a los citados en este pliego, en cuyo caso comunicará al adjudicatario su consideración como general, personalizado o personalizado superior.

9.3. Requisitos a efectos de facturación

Para la facturación 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:

- ❑ Figurar de acuerdo al alcance (general, personalizado o personalizado preferente) determinado 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 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, la siguiente:



Identificadores de canal de entrada

- 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.
- 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.
- ID del ciudadano/a de la red social utilizada: Nick de Twitter, de Facebook/Messenger. En los sistemas de mensajería se incluirá el id del sistema de mensajería que identifica el usuario de dicho sistema.
- ID de referencia y URL de procedencia de conversación en el CHAT Online
- ID de referencia y URL de procedencia de conversación con el Asistente Virtual (ChatBot)
- ID de referencia de demanda de servicio en la Oficina de Atención a la Ciudadanía Virtual

Identificadores de gestión

- un identificador único de atención personalizada y de atención automatizada, independiente del canal de entrada que quedará asociado al número de la solicitud de servicio.
- un identificador único de solicitud de servicio.
- la fecha
- Tiempo de inicio y fin de la prestación del servicio en canales personalizados y su duración en minutos
- Tiempo de inicio de la conversación, junto con tiempo de inicio de la atención y fin de la prestación del servicio en canales automatizados y su duración en minutos.
- el canal de entrada y canal/oficina de tramitación desde el que se ha prestado,
- el código del gestor que haya realizado la atención personalizada
- el código del agente virtual en las atenciones de los canales automatizados



9.4. Criterios de facturación

Para los canales de atención personalizada (010, OAC, Chat Online y RR.SS) se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- ❑ Sólo será facturable un único servicio de información general por cada atención.
- ❑ En el curso de una misma atención que conlleve la realización de un servicio de gestión y que tenga asociados uno o más servicios de información general, el primer servicio de información general no será facturable.
- ❑ 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 "personalizado superior" a efectos de facturación.

Para los canales de atención automatizada

- ❑ Solo será facturable una solicitud de Información General procedente del mismo usuario/a cada 30 minutos de conversación
- ❑ Sólo será facturable una solicitud de Gestión procedente del mismo usuario/a solo cuando se realice en la misma atención/conversación dos gestiones de la misma naturaleza y para el mismo objeto. (Ejemplo alta de dos autorizaciones puntuales de acceso a zona Madrid Central -o similar-para la misma matrícula vehículo para dos fechas diferentes. Si se realiza una tercera transacción de misma naturaleza y objeto, se dará de alta nueva solicitud de servicio facturable.

9.5. Bandas de precios por servicio

El precio de licitación del contrato está relacionado con el tiempo medio de atención global para todos los canales; sin embargo, existen niveles de variabilidad en los tiempos de atención entre unos servicios y otros, que son tomados en consideración para establecer el precio por las categorías de los servicios que se han definido



(general, personalizado y personalizado superior) de forma que sea más equitativo y eficiente la distribución del presupuesto global en función de la productividad y capacidad de atención en cada canal.

a) Canales personalizados

A partir de lo anterior, se establece una banda de precios por canal y categorías de los servicios. Para su cálculo se toma en cuenta la proporción entre el TMA global de la totalidad de servicios del canal y el TMA de la categoría por alcance junto con el volumen de servicios de esa categoría, expresado en porcentaje. El detalle se encuentra en el Anexo II Alcance de los Servicios y Tiempo Medio de atención (sobre datos 2019)

Partiendo del precio ofertado por el adjudicatario, para las categorías de servicio definidas, se aplicarán los siguientes porcentajes de variación que respetan el presupuesto global y la relación al precio de licitación:

Categoría de Servicio	Alcance	
	010 y OAC	Canales Telemáticos
General	-24,30%	-73,00%
Personalizado	3,30%	-45,50%
Personalizado superior	78,30%	39,80%

De este modo y como ejemplo, partiendo del precio de licitación de los canales personalizados de 3,0378 IVA incluido, se aplicarían los precios de la siguiente tabla:

Categoría de Servicio	Precio 010 y OAC	Precio Telemático
General	2,3006 €	0,8196 €
Personalizado	3,1376 €	1,6548 €
Personalizado superior	5,4173 €	4,2481 €



b) Canales automatizados

Se diferencia una parte de factura mensual fija y una variable en función de los servicios efectivamente prestados.

La parte fija, constituida como precio de licitación, se deriva del importe de los costes de inversión, programación y entrenamiento del sistema de inteligencia cognitiva, calculado en 2.476.132,47 euros.

Se establece como precio de litación el importe fijo mensual que resulta de dividir el coste total entre los 41 meses de prestación efectiva de servicios.

Importe mensual parte fija	60.393,47 €
-----------------------------------	-------------

La parte variable se deriva de los costes variables generados en las interacciones/ conversaciones con los ciudadanos/as)

Partiendo del precio ofertado por el adjudicatario, para las categorías de servicio definidas, se aplicarán los siguientes porcentajes de variación que respetan el presupuesto global y la relación al precio de licitación:

Categoría de Servicio	Alcance Servicios Automáticos
Información	-32,3%
Gestión	13,7%

De este modo y como ejemplo, partiendo del precio de licitación de los canales automatizados de 1,0549 IVA incluido, se aplicarían los precios de la siguiente tabla:

Categoría de Servicio	Precio Servicios Automáticos
Información	0,7137 €
Gestión	1,1998 €



9.6. Emisión de las facturas

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

- Servicio de atención presencial:

Número y alcance (general, personalizado, personalizado superior) de los "servicios" prestados a través de las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

- Servicio de atención telefónica:

Número y alcance (general, personalizado, personalizado superior) 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.

- Servicio de atención telemática personalizada:

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

- Servicio de atención automatizada

1. Parte fija mensual de licitación.
2. Parte variable integrada por el número de servicios prestados a través del canal de IVR telefónica y el Asistente Virtual conforme al precio de licitación

- 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.

En el supuesto de incumplimiento de ANS por causas ajenas y no imputables al adjudicatario, éste podrá solicitar su exoneración y no aplicación del descuento a los importes de facturación que pudieran corresponder a cada uno de los canales afectados. En estos casos la solicitud deberá ser objeto de análisis y estudio. Tanto la estimación como desestimación de la misma corresponderá al titular de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía previos informes del responsable del contrato.

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 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 los canales de atención personalizada y automatizados partes a) b) c) y d) de la factura, en función del alcance de los servicios de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 9.4 "Bandas de precios por servicio" de este pliego. Para los canales de atención personalizada ambas partes se baremarán en la parte e) 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 los dos primeros meses, 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 tercer 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 cuarto 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 quinto 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 el precio de los “servicios” prestados junto con la parte fija de los servicios automatizados.

Será posible la facturación en contingencia en las situaciones en las que, por motivos imprevisibles y ajenos al adjudicatario, no sea posible recuperar la información sobre servicios prestados por la empresa adjudicataria o bien no sea posible la prestación de los servicios.

En estas situaciones, siempre que se deban a motivos imprevisibles y ajenos al adjudicatario, previa justificación de lo ocurrido, y con el conforme del responsable del contrato se aplicarán las reglas de facturación en contingencia que se aprueben por el titular de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

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.

9.7. 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 y la parte fija correspondiente a cada mensualidad.

10. PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.

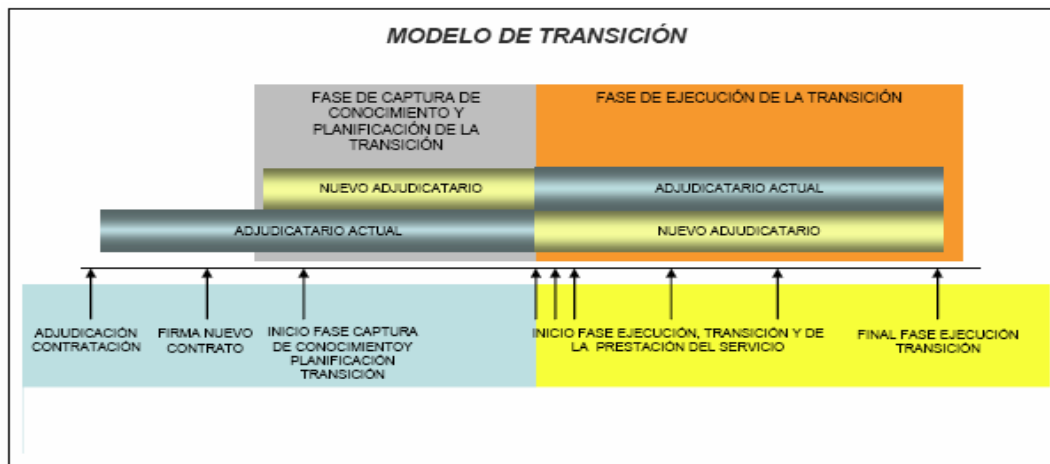
Se refleja a continuación las actividades y periodos comprendidos en los periodos de transición de entrada y salida de la prestación de servicio.

10.1. Plan de transición de entrada del servicio

En el plazo máximo de veinte 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 del servicio.
- ❑ Selección y formación del personal, incluyendo las negociaciones y condiciones de la incorporación del personal existente.
- ❑ Se llevará a cabo la migración de todos los datos del Sistema CRM del adjudicatario anterior al nuevo, de acuerdo en lo especificado en el apartado 6 REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
- ❑ 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 Atención a la Ciudadanía.
 - Responsables designados por el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.
 - Representantes del contratista saliente.
 - Representante del contratista entrante (adjudicatario de este contrato).



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

La transferencia se realizará de manera gradual. Para ello se contará con 14 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 **10 de septiembre de 2022** (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 (canales NGN equivalentes) el correspondiente balanceo de carga de llamadas.
- El **24 de septiembre de 2022** 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 confirmación y planificación con días concretos que será facilitado por el Ayuntamiento.

10.1.2. 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	05/09/22
Tetuán	
C. Lineal	
Latina	12/09/22
Usera	
Puente de Vallecas	



OFICINA	CAMBIO CONTR.
Arganzuela	12/09/22
Salamanca	
Carabanchel	
Retiro	19/09/22
Chamberí	
Chamartín	
Fuencarral-El pardo	19/09/22
Moncloa-Aravaca	
Villaverde	
Hortaleza	26/09/22
Moratalaz	
Villa Vallecas	
Vicálvaro	26/09/22
San Blas	
Barajas	
Sanchinarro	26/09/22
Numancia	

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

De forma previa a la prestación del servicio desde la Dirección General de Atención a la Ciudadanía y en coordinación con IAM se habrá provisto la adecuación de los puestos de atención y terminales.

10.1.3. Atención telemática y automática

La transferencia de la atención en el canal *@lineamadrid* en Twitter, Facebook, chat online, chatBot, mensajería instantánea y correo electrónico, se realizará por completo el domingo día **24 de septiembre de 2022**, a las 00:00 horas.



10.2. Plan de transición de salida

Conforme se recoge en el apartado de Transición-Salida, durante los tres últimos meses de duración del contrato se llevará a cabo la tercera fase de ejecución del contrato de Transición de salida.

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

La transferencia se realizará de manera gradual. Para ello se contará con 14 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 **7 de febrero de 2026** a las 08:00 horas, el contratista cesará la atención del 25% de las llamadas recibidas y la emisión correspondiente. A partir de esa fecha, el contratista 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 (canales NGN equivalentes) el correspondiente balanceo de carga de llamadas.
- ❑ El **21 de febrero de 2026** a las 00:00 horas, el contratista cesará la prestación del servicio del 100% de las llamadas recibidas y emitidas en el canal 010 Línea Madrid, al tiempo que el contratista entrante asumirá completamente la atención de las llamadas.

Ello conforme a la planificación y confirmación de días concretos que será facilitado por el Ayuntamiento.

10.2.2. Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid

El adjudicatario **cesará de 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	12/01/26
Tetuán	
C. Lineal	



OFICINA	CAMBIO CONTR.
Latina	19/01/26
Usera	
Puente de Vallecas	
Arganzuela	26/01/26
Salamanca	
Carabanchel	
Retiro	02/02/26
Chamberí	
Chamartín	
Fuencarral-El pardo	19/02/26
Moncloa-Aravaca	
Villaverde	
Hortaleza	16/02/26
Moratalaz	
Villa Vallecas	
Vicálvaro	23/02/26
San Blas	
Barajas	
Sanchinarro	23/02/26
Numancia	

10.2.3. Atención telemática

La transferencia de la atención en el canal *@lineamadrid* en Twitter, Facebook, mensajería instantánea y correo electrónico, se realizará por completo el día **21 de febrero de 2025**, a las 00:00 horas.

10.3. Plan de devolución del servicio

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, con la transferencia de conocimiento relativa a la prestación del servicio, así como



determinar las acciones a emprender en el traspaso de la operación y mantenimiento de la infraestructura física en su caso. 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.

Requisitos mínimos plan devolución

Los 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**.



11. CONTROL DE LOS SERVICIOS

El aseguramiento de la calidad del servicio por el adjudicatario para la prestación del servicio de atención telefónica, telemático 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. Estos ANS se considerarán no imputables al adjudicatario cuando estén cubiertos todos los puestos de atención en las OAC en su horario de apertura, y todos los puestos de atención telefónica y telemática en un horario de 9,00 a 21,00 h. 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". Más detalles sobre el impacto en la facturación se describen en el apartado 9 "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.

11.1. 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 III: 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	<20%	mensual	Distribuidor automático de llamadas (ACD)
T2. Llamadas rechazadas por saturación (por franja horaria)	Media	<40%	mensual	Distribuidor automático de llamadas (ACD)
T3. Llamadas abandonadas (total de llamadas)	Alta	<20%	mensual	Distribuidor automático de llamadas (ACD)
T4. Llamadas abandonadas (por franja horaria)	Media	<25%	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.
T.10 Indisponibilidad del sistema de atención de llamadas (porcentaje mensual)	Alta	<0,01%	anual	Informes de seguimiento del servicio.



11.2. 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 III: 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 en la franja horaria de 8:30 a 9:59 h.	Alta	≤5 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 en la franja horaria de 10:00 a 13:59 h.	Alta	≤16 minutos	mensual	Datos sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid.
P3. Tiempo medio de espera de los ciudadanos/as para las gestiones incluidas en este contrato en la franja horaria de 14:00 a 17:00 h.	Alta	≤4 minutos	mensual	Datos sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid.
P4. % de ciudadanos/as que esperan más de 10 minutos para las gestiones incluidas en este contrato.	Media	≥ % actualizado mes de abril indicador 10.1 Carta de Servicios	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.
P6. Valoración global del servicio	Alta	>8 (0-10)	anual	Estudios de satisfacción realizados por el Ayto.



11.3. Acuerdos de nivel de servicio: canales telemáticos

Los siguientes acuerdos de nivel de servicio afectan exclusivamente a los servicios prestados a través de los canales telemáticos, Chat Online y mensajería instantánea (más detalle en el "Anexo III: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) COMO CRITERIOS PARA LOS AJUSTES EN LA FACTURACIÓN"):

Acuerdos de nivel de servicio @lineamadrid en Twitter

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
W1. Tiempo medio de respuesta (total).	Alta	<30 minutos	mensual	Herramienta gestión redes
W2. Tiempo medio de respuesta a Mensaje Directo y Messenger (total)	Alta	<2 minutos	Mensual	Herramienta gestión Redes sociales
INDICADORES DE PERCEPCIÓN				
W3. Calidad del servicio en redes: % ciudadanos/as satisfechos	Alta	>75%	mensual	Encuesta en todas redes al final del servicio prestado

Acuerdos de nivel de servicio: Chat Online

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
C1. Sesiones de chat online canceladas por saturación (total de sesiones).	Alta	<10%	mensual	Herramienta gestión chat online
C2. Sesiones de chat online canceladas por abandono (total de sesiones)	Alta	<10%	mensual	Herramienta gestión chat online
INDICADORES DE PERCEPCIÓN				
C3. Calidad del servicio en chat online atendidos: % ciudadanos/as satisfechos	Alta	>75%	mensual	Encuesta al final del servicio prestado



Acuerdos de nivel de servicio Mensajería instantánea

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
M1.Tiempo medio de respuesta (total)	Alta	<2 minutos	Mensual	Herramienta gestión mensajería
INDICADORES DE PERCEPCIÓN				
M2.Calidad del servicio en mensajería instantánea: % ciudadanos/as satisfechos	Alta	>75%	mensual	Encuesta al final del servicio prestado

12.COMROMISO 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 5.3 "Cartera de Servicios" 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 estos.

- 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.

13.CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para dar cumplimiento a lo previsto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el adjudicatario de este contrato actuará como encargado de tratamiento de datos de carácter personal con arreglo a lo que dispone el Acuerdo de encargo de tratamiento que se adjunta a este pliego y al contrato.

La entidad adjudicataria del contrato va a tratar datos personales por cuenta del Ayuntamiento de Madrid, por lo que estará a lo dispuesto en el Acuerdo de Encargo de Tratamiento de Datos en los términos en que figura en el Anexo XIV.

Asimismo, el adjudicatario deberá cumplir con lo dispuesto en el Real Decreto Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.



14. SEGURO DE RESPONSABILIDAD

La empresa que resulte adjudicataria deberá suscribir una póliza de seguro que cubra las posibles responsabilidades de todo tipo en que, como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato pudiera incurrir.

El importe mínimo de los riesgos asegurados no será inferior a 600.000,00 euros, no admitiéndose pólizas de seguros con franquicia.

De este modo, la indemnización de los daños que pudieran causarse a terceros no queda únicamente al albur de las disponibilidades de fondos de la entidad adjudicataria y se garantiza con mayor vigor la efectividad del pago, en su caso.

Con la exigencia de suscripción de la referida póliza se da cumplimiento a la Instrucción conjunta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda y de la Gerente de la Ciudad sobre responsabilidad de los contratistas en las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, aprobada por Decreto de 5 de octubre de 2017, del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda.

En la póliza deberá especificarse que quedan asegurados los servicios correspondientes al presente contrato y no se admitirán pólizas con franquicia, de conformidad con el apartado 3.3 de la citada instrucción en virtud del cual: "en los supuestos de responsabilidad de los contratistas en las reclamaciones de responsabilidad patrimonial el contrato de seguro no podrá prever el establecimiento de franquicias, debiendo cubrir todos los daños que se ocasionen a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato, con independencia del valor de los mismos".

El Ayuntamiento debe constar como asegurado adicional. El seguro garantiza los daños y perjuicios que se puedan ocasionar a terceros, incluido el Ayuntamiento de Madrid y que sean reclamados por estos. El Ayuntamiento aparece como asegurado adicional de la póliza, sin perder su condición de tercero.

En caso de siniestro indemnizable por la póliza, la aseguradora abonará el 100% de la indemnización al asegurado independientemente de reservarse el derecho de reclamación al asegurado de la franquicia correspondiente, en su caso.

Por otra parte, de conformidad con la misma Instrucción se ha recogido expresamente en el PPT la obligación del contratista de indemnizar los daños y perjuicios ocasionados



a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato, y se ha incluido una penalidad por incumplimiento de la obligación de indemnización de daños y perjuicios prevista en el artículo 196 de la LCSP, calificando el incumplimiento como muy grave.

Los órganos de contratación deberán ser especialmente diligentes en el examen del seguro exigido al contratista, realizando con carácter previo a la adjudicación del contrato un análisis exhaustivo de la póliza del seguro aportado por el licitador propuesto como adjudicatario, al objeto de comprobar que incluye como riesgo asegurado los daños derivados de la ejecución del contrato y mantiene su vigencia durante todo el plazo de ejecución.

En los casos de contratos cuyo plazo de ejecución sea superior a la vigencia del seguro suscrito, el órgano de contratación deberá exigir al contratista la documentación que acredite la renovación o prórroga del seguro, de forma que mantenga su vigencia durante todo el plazo de ejecución del contrato.

15. 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.

16. TRANSPARENCIA Y CONTRATACIÓN

Todos los datos, soportes o documentos que se generen o se adquieran como consecuencia del desarrollo o ejecución del contrato constituyen información pública a disposición del Ayuntamiento, siendo el Ayuntamiento titular de los mismos.

En consecuencia, el Ayuntamiento podrá requerir y disponer de los datos del contrato que considere procedente, bien para su divulgación a través del Portal de Transparencia y a través del Portal de Datos Abiertos, bien para atender a las solicitudes de acceso a información pública o bien para cualquier otra finalidad.

Quedan exceptuados de las obligaciones señaladas en la cláusula de confidencialidad y datos personales, la información que pueda resultar afectada por la confidencialidad de la oferta del contratista. A tales efectos, el contratista deberá haber indicado en su oferta qué documentación o información resulta afectada por dicha confidencialidad, sin que en ningún caso dicha confidencialidad pueda afectar a la totalidad de la oferta. En todo caso, corresponde al órgano de contratación ponderar y determinar qué



información resulta afectada por dicha confidencialidad, debiendo el contratista alegar la misma cuando el Ayuntamiento le solicite la información.

Igualmente queda exceptuada de la obligación anterior la información o los datos que resulten afectados por los secretos comerciales, licencias, patentes y derechos de propiedad intelectual o industrial que correspondan al contratista o a tercero.

Publicidad activa. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, 3.2, 4 y disposición transitoria segunda de la Ley 10/2019, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid y 3.2 de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, el contratista está obligado a suministrar al órgano de contratación, previo requerimiento y en un plazo de 10 días desde el acuse de recibo de la petición, toda la información que resulte necesaria para el cumplimiento de las obligaciones que en materia de transparencia establece dicha normativa y la que pueda dictarse en desarrollo de la misma.

Específicamente, deberá facilitarse toda la información que requiera el órgano de contratación a fin de cumplir las obligaciones de publicidad activa que le son impuestas en los artículos 22 de la ley 10/2019 de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, de 10 de abril y las que establezca la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid de 27 de julio de 2016.

Acceso a Información Pública. Además de lo anteriormente señalado, con objeto de dar respuesta a las solicitudes de acceso a información pública que se dirijan al Ayuntamiento, el contratista estará obligado a facilitar los documentos o contenidos (y bases de datos), que hayan sido elaborados, adquiridos o conservados en el ejercicio de las funciones o actividades objeto del contrato, en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo que el Ayuntamiento le señale, a fin de que el mismo pueda cumplir con los plazos máximos de resolución impuestos por la ley 10/2019 de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid y por la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid.

El contratista deberá alegar en un plazo de quince días desde que la información le sea requerida, los derechos o intereses legítimos de los que es titular y que podrían resultar afectados por la publicidad de la información solicitada. De la misma forma podrá manifestar la existencia de otros posibles límites.



La ponderación de los intereses y límites que puedan resultar afectados corresponderá al órgano de contratación en la forma dispuesta a continuación.

El órgano de contratación ponderará antes de publicar o suministrar la información la posible concurrencia de los límites señalados en el artículo 14 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

En todo caso la información que se recabe y suministre en el desarrollo del contrato deberá respetar la protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en la ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y aplicar el artículo 15 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a Información Pública y Buen Gobierno.

Toda la información que el contratista deba suministrar en virtud de lo señalado con anterioridad anteriores para su publicación en el Portal de Transparencia y en el Portal de Datos Abiertos o para cualquier otra finalidad legítima, se facilitará por medios electrónicos, en formas o formatos que sean abiertos, legibles por máquina, accesibles, fáciles de localizar y reutilizables, conjuntamente con sus metadatos.

Toda la información, conjuntos de datos y bases de datos que se generen en el desarrollo del contrato, son de titularidad del Ayuntamiento de Madrid, constituyendo información del sector público municipal. En consecuencia, la propiedad de dicha información corresponde exclusivamente al Ayuntamiento de Madrid tanto en la ejecución o desarrollo del contrato como a su finalización.

Tanto el formato como los metadatos cumplirán, siempre que sea posible, normas formales abiertas y deberán cumplir en todo caso la normativa municipal, nacional y comunitaria que resulte de aplicación, y la guía de estándares del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

A tal efecto el contratista deberá elaborar y facilitar la información con arreglo al principio de "documentos abiertos desde el diseño y por defecto".

Si el conjunto de datos constituye conjuntos de datos de alto valor⁴ de acuerdo con la Directiva 2019/1024 (UE) de 20 de junio de 2019, relativa a los datos abiertos y la



reutilización de la información del sector público, debe ponerlos a disposición de la Administración en un formato legible por máquina, a través de las interfaces de programación de aplicaciones (API) adecuadas debiendo cumplirse además con los requerimientos que para los mismos pueda determinar la normativa de aplicación.

El contratista deberá garantizar en todo momento a lo largo de la ejecución contractual la extracción, modificación y descarga de datos derivados del contrato que deberán ser puestos a disposición de la Administración cuando esta lo solicite. Extracción, para obtener, desde las fuentes de datos de origen, los datasets o conjuntos de datos publicables. Transformación, que puede incluir el filtrado de determinados valores, la eliminación de blancos o valores fuera de rango. Y carga o traslado de la información desde la fuente original hasta el punto lógico donde hayan de utilizarse. También se garantizará por parte del contratista la disponibilidad de toda la información histórica de los datos.

El contratista deberá suministrar a lo largo de toda la vigencia del contrato, la información relativa al objeto del contrato, así como el contenido completo de las bases de datos empleadas a efectos de facilitar su reutilización y su posible incorporación y uso por parte de los sistemas de información del Ayuntamiento de Madrid. Dichas bases de datos tendrán que ser suministradas con todo detalle y en formato abierto y reutilizables, junto con sus metadatos.

Los datos deberán reunir los requisitos acordes al régimen aplicable a la información reutilizable reflejados en la normativa reguladora de aplicación.

La responsabilidad por el suministro de datos erróneos, las interrupciones en la transmisión de los datos y el trabajo interpretativo de baja calidad (en caso de que este se comparta con conjuntos de datos), así como por la destrucción, pérdida o alteración de datos (ilícita o accidental) que pueda causar daños corresponde al contratista.

A la finalización del contrato, el contratista proporcionará al Ayuntamiento de Madrid la información completa de las bases de datos, en formato abierto y reutilizable, junto con sus metadatos, incluyendo la serie histórica de la información, el modelo de datos y toda la documentación necesaria para su interpretación, siguiendo las directrices de los responsables informáticos.



Corresponderá al Ayuntamiento exclusivamente la disposición de la información generada por el contrato sin que el contratista pueda realizar ningún uso o disposición de la misma sin autorización expresa del Ayuntamiento.

17. CLAUSULAS SOCIALES, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CONTROL DE SU EJECUCIÓN

El servicio objeto del contrato se desarrollará respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

- 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.

Corresponderá a la persona responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como de cualquier otro soporte que garantice el cumplimiento de esta obligación.

- La empresa adjudicataria deberá acreditar en la formalización del contrato y mediante declaración responsable la afiliación y 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.

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.

- 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. Se acreditará con la presentación de un Informe de evaluación de riesgos en el cuarto mes de ejecución del contrato.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato. Se acreditará con la presentación en el cuarto mes de ejecución del contrato de la planificación que en materia de formación e información se prevé impartir con detalle de fechas y duración. Una vez impartida la formación o información se presentará la correspondiente acreditación documental.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios. Se acreditará con la presentación del justificante de entrega de los equipos

- 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.

A. Condiciones especiales de ejecución

1.- La realización por la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato, como mínimo 1 por cada año de vigencia del contrato, de 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.



2.- La realización por la empresa adjudicataria de 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.

3.- La designación por la empresa adjudicataria de 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. 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.

4.- La elaboración por la empresa adjudicataria de un informe de impacto de género en relación con la ejecución del contrato, con indicadores y datos desagregados por sexo de las personas beneficiarias o usuarias del contrato, así como de la



plantilla que ejecutará el mismo, detallando el contenido de las medidas de igualdad aplicadas. El informe deberá aportarse por la empresa adjudicataria antes de la finalización del contrato y deberá ser aprobado por las personas responsables del contrato.

Una vez presentado por la empresa adjudicataria el informe de impacto de género, deberá remitirse copia del mismo a la Dirección General de Igualdad para que pueda hacer seguimiento y evaluación de lo actuado en materia de igualdad en los servicios prestados y prestaciones objeto de los contratos.

B.Control y supervisión de las cláusulas sociales.

La persona responsable del contrato 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, **en el sexto 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 semestre 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.



18. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El contrato podrá modificarse durante su vigencia para la prestación de nuevos servicios no previstos, sobrevenidos con carácter urgente, demandados por la ciudadanía y que deban ser realizados por los canales de atención de Línea Madrid contemplados en el presente contrato.

En ningún caso esta modificación puede alterar la naturaleza global del contrato inicial, asimismo, la modificación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

Se ha realizado por una parte la estimación del volumen total de servicios que se prestaría y el importe total del presupuesto por anualidad. El detalle del número de servicios y coste de la modificación, aparecen en el apartado 11 del estudio económico del presente contrato.

LA DIRECTORA GENERAL DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN

ALCANCE FACTURACIÓN

AÑO	TIPIFICACIÓN 1	TIPIFICACIÓN 2	CANAL 010	CANAL OAC	CHAT ONLINE	RR.SS	Nº DE SOLICITUDES AÑO BASE
2020	Administración Publ.	Llamada centralita	Personalizado	Personalizado			3.567
2020	Administración Publ.	Sanciones Administrativas	Personalizado	Personalizado			1.433
2020	Administración Publ.	Participación ciudadana	General	General			8
2020	Avisos	Avisos	Personalizado	Personalizado	General	Personalizado	445.744
2020	Cita Previa	Cita Previa	General	Personalizado	General		858.276
2020	Cita Previa	Recordatorio cita	General	General			2.772
2020	Consumo	Consumo	Personalizado				18
2020	Cultura y ocio	Cursos y talleres culturales	P. Superior	P. Superior			53
2020	Economía	Coronavirus	Personalizado	Personalizado			82
2020	Educación	Centros Abiertos	P. Superior	P. Superior			1.161
2020	Emergencia	Emergencia	Personalizado	Personalizado			33
2020	Identificación electrónica	todas	P. Superior	P. Superior			1.138
2020	Información general	Información general	General	General	Personalizado	General	2.883.826
2020	Movilidad	Madrid Central	Personalizado	P. Superior	P. Superior	Personalizado	253.086
2020	Movilidad	Multas	P. Superior	Personalizado		General	231.769
2020	Movilidad	SER	Personalizado	Personalizado			144.542
2020	Movilidad	Comunicación domicilio DGT	P. Superior	Personalizado			11.982
2020	Movilidad	Bicicleta	P. Superior	P. Superior			8.129
2020	Movilidad	Grúa	Personalizado	Personalizado			6.544
2020	Movilidad	Consulta comunicación Trafico	Personalizado	Personalizado			1.061
2020	Movilidad	Dispositivo MC	General	General			18
2020	Objetos perdidos	Objetos perdidos	P. Superior	P. Superior			9.687
2020	Padrón municipal	Justificantes empadronamiento	General	Personalizado			450.551
2020	Padrón municipal	Consulta padrón	Personalizado	General			28.666
2020	Padrón municipal	Renovación extranjeros	Personalizado	Personalizado			13.008
2020	Padrón municipal	Consulta censo electoral	Personalizado	Personalizado			172
2020	Servicios Sociales	Coronavirus	Personalizado	Personalizado		General	138.177
2020	Servicios Sociales	Tarjeta madridmayor	Personalizado	Personalizado			8.986
2020	Servicios Sociales	Emergencia social	Personalizado	Personalizado		General	7.318
2020	Servicios Sociales	Teleasistencia	P. Superior	P. Superior			4.106



ALCANCE FACTURACIÓN

AÑO	TIPIFICACIÓN 1	TIPIFICACIÓN 2	CANAL 010	CANAL OAC	CHAT ONLINE	RR.SS	Nº DE SOLICITUD ES AÑO BASE
2020	SyR	SyR	P. Superior	P. Superior		General	24.115
2020	Tarjeta Azul	Consulta Tarjeta Azul	P. Superior	P. Superior			483
2020	Tasas e impuestos	IBI	Personalizado	Personalizado			252.947
2020	Tasas e impuestos	IVTM	Personalizado	Personalizado			246.960
2020	Tasas e impuestos	Recaudación ejecutiva	Personalizado	Personalizado			81.127
2020	Tasas e impuestos	PAC	Personalizado	Personalizado			44.899
2020	Tasas e impuestos	TRUA	Personalizado	Personalizado			10.484
2020	Tasas e impuestos	Paso de vehículos	P. Superior	P. Superior			5.918
2020	Tasas e impuestos	IAE	Personalizado	Personalizado			2.949
2020	Tasas e impuestos	IVTNU Plusvalía	Personalizado	Personalizado			2.929
2020	Tasas e impuestos	Otros	Personalizado	Personalizado			151
2020	Urbanismo	ITE	P. Superior				240
2020	Urbanismo	Información urbanística/Licencias	P. Superior				78

Como se ha indicado en el pliego (ver apartado 9.2 "Determinación del Alcance de cada servicio a efectos 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: ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN A EFECTOS DE FACTURACIÓN.

Datos atención año 2019

CANAL 010

Canal 010	% de servicios por categoría	Diferencia con TMA	Cantidad de Servicios	Precio unitario	Coste total
General	15,65%	71,081%	2.854.214	2,1741 €	6.205.407,02 €
Personalizado	78,45%	100,147%	14.304.670	3,0632 €	43.817.415,78 €
Personalizado superior	5,90%	174,822%	1.074.988	5,3472 €	5.748.173,66 €
SUMA			18.233.872	3,0586 €	55.770.996,46 €

CANAL OAC

Canal OAC	% de servicios por categoría	Diferencia con TMA	Cantidad de Servicios	Precio unitario	Coste total
General	68,58%	81%	2.616.837	2,4385 €	6.381.068,28 €
Personalizado	29,43%	136%	1.123.076	4,0865 €	4.589.394,31 €
Personalizado superior	1,98%	214%	75.714	6,4127 €	485.533,06 €
SUMA			3.815.504	3,0025 €	11.455.995,64

PONDERACIÓN CANAL 010 Y OAC

Coste ponderado por categoría de servicio combinado (010 y OAC)	Cantidad de Servicios	Coste total	Precio unitario
General	5.471.051	12.586.475,31 €	2,3006 €
Personalizado	15.427.746	48.406.810,09 €	3,1376 €
Personalizado superior	1.150.703	6.233.706,72 €	5,4173 €



CANALES TELEMÁTICOS

Canal Chat	% de servicios por categoría	Diferencia con TMA	Cantidad de Servicios	Precio unitario	Coste total
General	7,5%	23%	122.967	0,6960	85.587,65 €
Personalizado	27,7%	47%	453.418	1,4253	646.253,99 €
Personalizado superior	64,8%	131%	1.061.035	3,9459	4.186.736,87 €
SUMA			1.637.420	3,0039	4.918.578,51

Canal Twitter	% de servicios por categoría	Diferencia con TMA	Cantidad de Servicios	Precio unitario	Coste total
General	53,58%	33%	270.652	0,8757	237.008,56 €
Personalizado	23,88%	95%	120.636	2,5173	303.673,08 €
Personalizado superior	22,54%	265%	113.829	7,0651	804.216,46 €
SUMA			505.117	2,6625 €	1.344.898,10 €

PONDERACIÓN CANALES TELEMÁTICOS

Coste ponderado por categoría de servicio combinado (Chat y Twitter)	Cantidad de Servicios	Coste total	Precio unitario
General	393.620	322.596,21 €	0,8196 €
Personalizado	574.053	949.927,07 €	1,6548 €
Personalizado superior	1.174.864	4.990.953,33 €	4,2481 €

El cálculo del precio por tipo o categoría de servicio toma en cuenta:

- **% de servicios por categoría:** representa a través de un porcentaje la distribución de los servicios en función del TMA.
- **Diferencia con TMA:** representa la proporción entre el TMA global del canal y el TMA para la categoría de servicio.
- **Cantidad de servicios:** cantidad de servicios totales del canal multiplicado por el % de servicios de la categoría.
- **Precio unitario:** el producto entre el porcentaje de la Diferencia de TMA con el precio unitario global del canal.
- **Coste total:** producto del precio unitario por la cantidad de servicios



CANALES AUTOMATIZADOS

Parte Variable

En el caso de los servicios automáticos se toma el valor del servicio a partir del cálculo de los costes de interacciones, detallado en la memoria del estudio económico

	Coste Unitario
Servicio Información	0,7137 €
Servicio Gestión	1,1998 €
Coste Unitario ponderado	1,0549 €

Parte fija

La parte fija se calcula contemplando **los costes fijos indirectos derivados de la amortización de la inversión de disponibilidad de la tecnología y el entrenamiento del sistema cognitivo.**

	Sin prórroga
Coste fijo Total	2.476.132,47 €

Se establece un importe fijo mensual que resulta de dividir los **2.476.132,47 €** entre los 41 meses de prestación efectiva de servicios

Importe mensual parte fija	60.393,47 €
-----------------------------------	--------------------



ANEXO III 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 y que aplica a todos los canales y sobre la que se aplicará el descuento a la facturación del canal correspondiente:



Criticidad del ANS			Gravedad del incumplimiento	Deducción de la facturación	
				ANS de aplicación anual	ANS de aplicación mensual
Baja			1	0,5%	1%
Baja	Media		2	1%	2%
Baja	Media	Alta	3	1,5%	3%
	Media	Alta	4	2%	5%
		Alta	5	2,5%	10%

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

Acuerdos de nivel de servicio: 010

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)



Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
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.
T.10 Indisponibilidad del sistema de atención de llamadas (porcentaje mensual)	Alta	<0,01%	anual	Informes de seguimiento del servicio.



T1. Llamadas rechazadas por saturación (total de llamadas)		
VALOR OBJETIVO: < 20%		
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: media alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$20\% \leq X < 25\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios del 010
$25\% \leq X < 30\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$30\% \leq X$	4	5% 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: < 40%		
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
$40\% \leq X_{\max} < 45\%$	1	1% de la facturación mensual por los servicios del 010
$45\% \leq X_{\max} < 50\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios del 010
$50\% \leq X_{\max}$	3	3% 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: < 20%		
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: media alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$20\% \leq X < 25\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios del 010
$25\% \leq X < 30\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$30\% \leq X$	4	5% 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%		
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: media
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$25\% \leq X_{\max} < 30\%$	1	1% de la facturación mensual por los servicios del 010
$30\% \leq X_{\max} < 35\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios del 010
$35\% \leq X_{\max}$	3	3% 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 abandonadas. El ANS se incumple si se supera en algún tramo horario los valores establecidos.		
Fórmula: $X_{\max} = \text{Máximo} [(\text{Número de llamadas abandonadas durante franja horaria } i) / (\text{Número de llamadas recibidas durante franja horaria } i)]$		
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%	1	1% de la facturación mensual por los servicios del 010
85% ≥ X > 80%	2	2% de la facturación mensual por los servicios del 010
80% ≥ X > 60%	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010
60% ≥ X	5	10% 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		
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.		
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:		
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		
FUENTE: Estudios anuales de satisfacción realizados por el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con el modelo de evaluación de Línea Madrid ² .		

² 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

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.

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

FORMA DE MEDICIÓN:

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

FUENTE: Estudios anuales de satisfacción realizados por el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con el modelo de evaluación de Línea Madrid³.

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



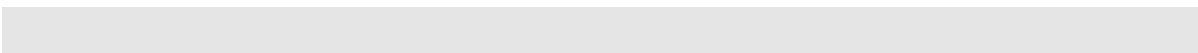
T9. Valoración de la amabilidad y trato del gestor que atendió		
VALOR OBJETIVO: > 8,25		
DESCRIPCIÓN: Este indicador recoge la valoración otorgada por los ciudadanos y ciudadanas en las encuestas anuales de calidad en relación con la amabilidad y el trato mostrado por los gestores que atienden el teléfono 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.		
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
FORMA DE MEDICIÓN:		
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		
FUENTE: Estudios anuales de satisfacción realizados por el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con el modelo de evaluación de Línea Madrid ⁴ .		

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





T10. Indisponibilidad del sistema de atención de llamadas		
VALOR OBJETIVO: <0,01%		
DESCRIPCIÓN: Permite conocer el grado de disponibilidad del sistema de atención de llamadas, a través de los informes de seguimiento de los servicios. Sirve para medir y detectar la capacidad de respuesta 24/7 del canal telefónico del ayuntamiento de Madrid.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$0,01\% \leq X_{\max} < 0,10\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$0,10\% \leq X_{\max} < 0,20\%$	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010
$0,20\% \leq X_{\max}$	5	10% de la facturación mensual por los servicios del 010
FORMA DE MEDICIÓN:		
Se obtiene a partir del informe de gestión y seguimiento que el adjudicatario elabora con periodicidad mensual. Se validará con el valor presentado en el cuadro de mando que se configure en la sede de la SG de Atención a la Ciudadanía.		
FUENTE: Informes de seguimiento de los servicios.		





Acuerdos de nivel de servicio: OACs

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
P1. Tiempo medio de espera de los ciudadanos/as para las gestiones incluidas en este contrato en la franja horaria de 8:30 a 9:59 h.	Alta	≤5 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 en la franja horaria de 10:00 a 13:59 h.	Alta	≤16 minutos	mensual	Datos sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid.
P3. Tiempo medio de espera de los ciudadanos/as para las gestiones incluidas en este contrato en la franja horaria de 14:00 a 17:00 h.	Alta	≤4 minutos	mensual	Datos sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid.
P4. % de ciudadanos/as que esperan más de 10 minutos para las gestiones incluidas en este contrato.	Media	≥ % actualizado mes de abril indicador 10.1 Carta de Servicios OACS	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.
P6. Valoración global del servicio	Alta	>8 (0-10)	anual	Estudios de satisfacción de Línea Madrid realizados por el Ayuntamiento de Madrid.



P1. Tiempo medio de espera de los ciudadanos/as para las gestiones incluidas en este contrato en la franja horaria de 8:30 a 9:59 h		
VALOR OBJETIVO: ≤ 5 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, medidas en la franja horaria comprendida entre las 8:30 y las 9:59 h., siempre en las gestiones adscritas al adjudicatario de este contrato.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
5 min < X ≤ 7 min	2	2% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
7 min < X ≤ 9 min	3	3% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
9 min < X	5	10% 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 en la franja horaria de 8:30 a 9:59 h.		
Fórmula: $X = \text{Tiempo medio de espera sobre gestiones adscritas a este contrato realizadas entre las 8:30 y las 9:59 h.}$		
FUENTE: 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 en la franja horaria de 10:00 a 13:59 h		
VALOR OBJETIVO: < 16 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 medidas en la franja horaria comprendida entre las 10:00 a 13:59 h, siempre en las gestiones adscritas al adjudicatario de este contrato.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
16 min < X_{max} ≤ 21 min	1	1% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
21 min < X_{max} ≤ 26 min	2	2% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
26 min < X_{max}	3	3% 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 en la franja horaria de 10:00 a 13:59 h.		
Fórmula: X = Tiempo medio de espera sobre gestiones adscritas a este contrato realizadas entre las 10:00 y las 13:59 h.		
FUENTE: Datos sistema de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid.		



P3. Tiempo medio de espera de los ciudadanos/as para las gestiones incluidas en este contrato en la franja horaria de 14:00 a 17:00 h		
VALOR OBJETIVO: < 4 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 medidas en la franja horaria comprendida entre las 14:00 a 17:00 h, siempre en las gestiones adscritas al adjudicatario de este contrato.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
4 min < X ≤ 6 min	2	2% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
6 min < X ≤ 8 min	3	3% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
8 min < X	5	10% 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 en la franja horaria de 14:00 a 17:00 h.		
Fórmula: X = Tiempo medio de espera sobre gestiones adscritas a este contrato realizadas entre las 14:00 y las 17:00 h.		
FUENTE: Sistema de gestión de espera de Línea Madrid		



P4. Porcentaje de ciudadanos y ciudadanas que esperan menos de 10 minutos para recibir atención para las gestiones incluidas en este contrato		
VALOR OBJETIVO: \geq valor en porcentaje del indicador 10.1 de la Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía actualizado cada año en el mes de abril (Y)		
ESCRIPCIÓN: Este indicador mide en términos relativos cuántos ciudadanos y ciudadanas han de esperar menos 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
$Y > X \leq 0,9Y$	2	2% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$0,9Y > X \leq 0,8Y$	3	3% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$0,8 \geq X$	4	5% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
<p>FORMA DE MEDICIÓN:</p> <p>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 esperas de Línea Madrid		



P5. Calidad del servicio en atención presencial: % ciudadanos y ciudadanas satisfechos		
VALOR OBJETIVO: $\geq 90\%$		
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
$90\% > X \geq 85\%$	2	2% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$85\% > X \geq 80\%$	4	5% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$80\% > X$	5	10% 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 6.2.4. " <i>Sistema de encuesta continua de satisfacción</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". $X = (\text{Número de ciudadanos/as que han contestado "Muy buena" o "Buena"}) / (\text{Número total de ciudadanos/as entrevistados})$ para cada oficina.		
FUENTE: Encuesta automática en puesto.		



6. Valoración global del servicio		
VALOR OBJETIVO: > 8		
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.		
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:		
Pregunta directa a muestra representativa de usuarios del canal presencial 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		
FUENTE: Estudios anuales de satisfacción realizados por el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con el modelo de evaluación de Línea Madrid ⁵ .		

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





Acuerdos de nivel de servicio: @lineamadrid

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
W1. Tiempo medio de respuesta (total).	Alta	<30 minutos	mensual	Herramienta gestión redes sociales
W2. Tiempo medio de respuesta a Mensaje Directo y Messenger (total)	Alta	<2 minutos	Mensual	Herramienta gestión Redes sociales
INDICADORES DE PERCEPCIÓN				
W3. Calidad del servicio en redes: % ciudadanos/as satisfechos	Alta	>75%	mensual	Encuesta al final del servicio prestado

Acuerdos de nivel de servicio mensajería instantánea

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
M1. Tiempo medio de respuesta (total)	Alta	<2 minutos	Mensual	Herramienta gestión mensajería instantánea
INDICADORES DE PERCEPCIÓN				
M2. Calidad del servicio en mensajería instantánea: % ciudadanos/as satisfechos	Alta	>75%	mensual	Encuesta al final del servicio prestado

Acuerdos de nivel de servicio: Chat Online

Indicador	Criticidad	Valor objetivo	Aplicación	Fuente
INDICADORES OPERATIVOS				
C4. Sesiones de chat online canceladas por saturación (total de sesiones)	Alta	<10%	mensual	Herramienta gestión chat online
C5. Sesiones de chat online canceladas por abandono (total de sesiones)	Alta	<10%	mensual	Herramienta gestión chat online
INDICADORES DE PERCEPCIÓN				
C6. Calidad del servicio en chat online atendidos: % ciudadanos/as satisfechos	Alta	>75%	mensual	Encuesta al final del servicio prestado



W1. Tiempo medio de respuesta (total)		
VALOR OBJETIVO: < 30 minutos		
DESCRIPCIÓN: Este indicador mide el tiempo medio en el que las interacciones de los ciudadanos y ciudadanas son respondidos desde la cuenta de redes sociales de Línea Madrid, es decir, la media del tiempo que transcurre desde que la persona publica un tuit, mensaje o post mencionando la cuenta concreta de redes sociales de Línea Madrid 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
$30\text{ m} \leq X < 45\text{ m}$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de cuentas de redes sociales de Línea Madrid
$45\text{ m} \leq X < 60\text{ m}$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de cuentas de redes sociales de Línea Madrid
$60\text{ m} \leq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios de cuentas de redes sociales de Línea Madrid
FORMA DE MEDICIÓN:		
Mensualmente se calcula el tiempo medio de espera de los ciudadanos y ciudadanas para recibir respuesta.		
Fórmula: $X = \text{Tiempo medio de respuesta a los ciudadanos y ciudadanas sobre gestiones adscritas a este contrato durante el mes}$		
Se excluirán del cálculo aquellas interacciones dirigidas a las cuentas de redes sociales de Línea Madrid a las 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 a Mensaje Directo y Messenger (total)		
VALOR OBJETIVO: < 2 minutos		
DESCRIPCIÓN: Este indicador mide el tiempo medio en el que los Mensajes Directos de Twitter y/o Messenger de los ciudadanos y ciudadanas son respondidos desde las cuentas de redes sociales de Línea Madrid, es decir, la media del tiempo que transcurre desde que la persona envía un Mensaje Directo y/o un mensaje de Messenger mencionando la cuenta concreta de redes sociales de Línea Madrid 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
$2\text{ m} \leq X < 3\text{ m}$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de cuentas de redes sociales de Línea Madrid
$3\text{ m} \leq X < 4\text{ m}$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de cuentas de redes sociales de Línea Madrid
$4\text{ m} \leq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios de cuentas de redes sociales de Línea Madrid
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 aquellas interacciones dirigidas a las cuentas de redes sociales de Línea Madrid a las 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		



W3. Calidad del servicio en redes: % ciudadanos/as 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%	2	2% de la facturación mensual por los servicios de cuentas de redes sociales de Línea Madrid
65% ≥ X > 55%	3	3% de la facturación mensual por los servicios de cuentas de redes sociales de Línea Madrid
55% ≥ X > 45%	4	5% de la facturación mensual por los servicios de cuentas de redes sociales de Línea Madrid
45% ≥ X	5	10% de la facturación mensual por los servicios de cuentas de redes sociales de Línea Madrid
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 = (Número de ciudadanos/as que han contestado "Muy buena" o "Buena") / (Número total de ciudadanos/as entrevistados)		
FUENTE: Encuestas automáticas de percepción de calidad en el propio perfil de la cuenta de redes sociales de Línea Madrid al final del servicio prestado		



Acuerdos de Nivel de Servicios: Mensajería instantánea

M1.Tiempo medio de respuesta (total)		
VALOR OBJETIVO: < 2 minutos		
DESCRIPCIÓN: Este indicador mide el tiempo medio en el que los mensajes de mensajería instantánea de los ciudadanos y ciudadanas son respondidos desde la herramienta de mensajería instantánea de Línea Madrid, es decir, la media del tiempo que transcurre desde que la persona envía el mensaje 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
$2 \text{ m} \leq X < 3 \text{ m}$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de mensajería instantánea de Línea Madrid
$3 \text{ m} \leq X < 4 \text{ m}$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de mensajería instantánea de Línea Madrid
$4 \text{ m} \leq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios de mensajería instantánea de Línea Madrid
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		
FUENTE: Informes de herramienta de gestión de mensajería instantánea		



M2.Calidad del servicio en mensajería instantánea: % ciudadanos/as 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
$75\% \geq X > 65\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de mensajería instantánea de Línea Madrid
$65\% \geq X > 55\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de mensajería instantánea de Línea Madrid
$55\% \geq X > 45\%$	4	5% de la facturación mensual por los servicios de mensajería instantánea de Línea Madrid
$45\% \geq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios de mensajería instantánea de Línea Madrid
<p>FORMA DE MEDICIÓN:</p> <p>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".</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 de la propia herramienta de mensajería instantánea al final del servicio prestado		



Acuerdos de nivel de servicio: Chat online

C1. Sesiones de chat online canceladas por saturación (total de sesiones)		
VALOR OBJETIVO: < 10%		
DESCRIPCIÓN: Permite conocer el grado de saturación del servicio, a través del porcentaje de sesiones de chat online 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.		
PERÍODO DE APLICACIÓN: mensual		CRITICIDAD: alta
TRAMOS:		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$10\% \leq X < 15\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de chat online
$15\% \leq X < 20\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de chat online
$20\% \leq X$	4	5% de la facturación mensual por los servicios de chat online
FORMA DE MEDICIÓN: Se calcula el porcentaje de sesiones de chat online rechazadas por saturación sobre el total de intentos de conexión recibidos durante un mes natural: Fórmula: $X = (\text{Número de sesiones de chat online rechazadas por saturación durante el mes}) / (\text{Número total de intentos de sesiones de chat online recibidas durante el mes})$		
FUENTE: Sistema de gestión del chat online		



C2. Sesiones de chat online canceladas por abandono (total de sesiones)		
VALOR OBJETIVO: < 10%		
<p>DESCRIPCIÓN: Permite conocer el grado de atención del servicio, a través del porcentaje de sesiones de chat online 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%	2	2% de la facturación mensual por los servicios de chat online
15% ≤ X < 20%	3	3% de la facturación mensual por los servicios de chat online
20% ≤ X	4	5% de la facturación mensual por los servicios de chat online
<p>FORMA DE MEDICIÓN:</p> <p>Se calcula el porcentaje de sesiones de chat online 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 chat online recibidas.</p> <p>Fórmula: $X = (\text{Número de llamadas sesiones de chat online durante el mes}) / (\text{Número total de sesiones de chat online recibidas durante el mes})$</p>		
FUENTE: Sistema de gestión del chat online		



C3. Calidad del servicio en chat online atendidos: % ciudadanos/as satisfechos

VALOR OBJETIVO: > 75%

DESCRIPCIÓN: Este indicador recoge el porcentaje de ciudadanos y ciudadanas satisfechos con la atención prestada por los gestores de atención vía chat online.

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
$75\% \geq X > 65\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios de chat online
$65\% \geq X > 55\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios de chat online
$55\% \geq X > 45\%$	4	5% de la facturación mensual por los servicios de chat online
$45\% \geq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios de chat online

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".

$X = (\text{Número de ciudadanos/as que han contestado "Muy buena" o "Buena"}) / (\text{Número total de ciudadanos/as entrevistados})$

FUENTE: Encuestas automáticas de percepción de calidad



ANEXO IV: POSICIONES PARA ATENCIÓN DISPONIBLES EN LAS OFICINAS DE

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

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



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

OFICINA	2019		
	Ciudadanos atendidos	Tiempo medio de atención	Tiempo medio de espera
OAC Aravaca	12.994	0:08:16	0:09:08
OAC Arganzuela	65.567	0:09:17	0:14:53
OAC Barajas	30.276	0:09:45	0:05:45
OAC Carabanchel	145.640	0:05:16	0:15:04
OAC Centro	106.124	0:06:41	0:09:27
OAC Chamartín	62020	0:08:27	0:18:39
OAC Chamberí	103.909	0:06:47	0:10:42
OAC Ciudad Lineal	116.670	0:05:31	0:14:37
OAC El Pardo	3.793	0:04:39	0:03:44
OAC Fuencarral	71.338	0:07:27	0:13:58
OAC Hortaleza	58.538	0:08:06	0:06:54
OAC Latina	32.103	0:05:39	0:18:26
OAC Moncloa	80.677	0:07:01	0:14:38
OAC Moratalaz	50.176	0:08:15	0:13:09
OAC Numancia	52.002	0:08:35	0:07:27
OAC Puente Vallecas	124.494	0:04:34	0:12:31
OAC Retiro	58.953	0:07:17	0:11:28
OAC Salamanca	82.174	0:06:26	0:12:00
OAC San Blas	75.040	0:05:41	0:08:43
OAC Sanchinarro	39.400	0:08:48	0:09:09
OAC Tetuán	109.508	0:06:10	0:11:14
OAC Usera	106.928	0:05:19	0:10:00
OAC Valverde	16.431	0:09:28	0:07:58
OAC Vicálvaro	34.571	0:07:26	0:08:06
OAC Villa de Vallecas	66.747	0:07:12	0:11:38
OAC Villaverde	98.462	0:05:29	0:10:36
TOTALES	1.804.535	0:07:04	0:11:09

¹ Estos datos contemplan todas las atenciones de la oficina sin incluir los meses de enero y febrero de 2019 por el cambio en el gestor de esperas, 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 VI: PARÁMETROS DE ATENCIÓN EN EL TELÉFONO 010 DE 2019 y 2020

CUADRO DE MANDO DEL CANAL TELEFÓNICO 010:

Fuente de Datos: BI

Periodo consultado: Fecha de la llamada entre los días 01/01/2019 y 01/01/2020

MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas	TMA Mensual
ENERO	611.877	335.696	55%	276.181	45%	21.867	8%	254.314	92%	306,09
FEBRERO	332.939	83.703	1%	249.236	99%	15.476	5%	233.760	95%	294,27
MARZO	483.642	196.510	0%	287.132	100%	24.955	5%	262.177	95%	268,15
ABRIL	545.928	240.133	1%	305.795	99%	24.913	5%	280.882	95%	268,75
MAYO	617.226	301.337	10%	315.889	90%	28.715	9%	287.172	91%	298,33
JUNIO	488.842	194.894	40%	293.948	60%	32.271	14%	261.678	86%	294,72
JULIO	335.481	44.762	3%	290.719	97%	50.574	7%	240.145	92%	286,79
AGOSTO	203.632	5.257	4%	198.375	96%	13.040	7%	185.340	93%	280,80
SEPTIEMBRE	308.042	16.258	6%	291.784	94%	35.467	8%	256.310	92%	293,92
OCTUBRE	422.192	81.859	14%	340.333	86%	55.019	11%	285.773	89%	322,79
NOVIEMBRE	454.091	94.694	21%	359.397	79%	74.169	21%	285.226	79%	317,46
DICIEMBRE	601.738	275.387	46%	326.351	54%	73.336	22%	253.022	78%	316,31
TOTAL	5.405.630	1.870.490	34,60%	3.535.140	65,40%	449.802	12,72%	3.085.799	87,29%	295,70

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	16.268	4.041	25%	12.227	75%	712	6%	12.162	99%
01-02	7.851	1.532	20%	6.319	80%	343	5%	6.171	98%
02-03	4.637	811	17%	3.826	83%	137	4%	3.798	99%
03-04	2.588	102	4%	2.486	96%	35	1%	2.486	100%
04-05	1.979	17	1%	1.962	99%	20	1%	1.951	99%
05-06	2.646	279	11%	2.367	89%	29	1%	2.314	98%
06-07	7.164	855	12%	6.309	88%	151	2%	5.871	93%
07-08	38.821	2.400	6%	36.421	94%	614	2%	33.972	93%
08-09	184.313	18.003	10%	166.310	90%	4.882	3%	150.054	90%
09-10	422.384	68.348	16%	354.036	84%	23.610	7%	315.149	89%
10-11	559.024	153.324	27%	405.700	73%	56.048	14%	342.460	84%
11-12	666.325	258.038	39%	408.287	61%	68.499	17%	338.960	83%
12-13	674.773	277.580	41%	397.193	59%	71.956	18%	325.681	82%
13-14	525.963	169.553	32%	356.410	68%	61.586	17%	302.930	85%
14-15	287.588	43.440	15%	244.148	85%	24.177	10%	236.466	97%
15-16	245.395	56.473	23%	188.922	77%	14.135	7%	176.176	93%
16-17	317.914	135.471	43%	182.443	57%	24.999	14%	153.842	84%
17-18	373.020	193.981	52%	179.039	48%	28.030	16%	150.873	84%
18-19	407.309	236.055	58%	171.254	42%	29.459	17%	141.864	83%
19-20	321.904	167.040	52%	154.864	48%	24.099	16%	133.293	86%
20-21	168.256	50.748	30%	117.508	70%	10.287	9%	112.790	96%
21-22	83.396	10.655	13%	72.741	87%	2.448	3%	73.462	101%
22-23	52.443	11.459	22%	40.984	78%	2.056	5%	40.469	99%
23-24	33.669	10.285	31%	23.384	69%	1.490	6%	22.605	97%
TOTAL	5.405.630	1.870.490	34,60%	3.535.140	65,40%	449.802	12,72%	3.085.799	87,29%

Fuente de Datos: BI y Altitud

Periodo Consultado: Fecha de la llamada entre los días 01/01/2020 y 01/01/2021

* En relación al “total de atendidas”; en la tabla por meses se incluyen las llamadas emitidas.

MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas	TMA Mensual
ENERO	461.926	113.784	24,6%	348.142	75,37%	51.550	14,8%	308.022	88,5%	293
FEBRERO	287.848	1.220	0,4%	286.628	99,58%	12.785	4,5%	310.720	108,4%	274
MARZO	286.770	17.582	6,1%	269.188	93,87%	19.317	7,2%	272.953	101,4%	238
ABRIL	313.166	15.450	4,9%	297.716	95,07%	50.327	16,9%	250.515	84,1%	424
MAYO	658.666	163.068	24,8%	495.598	75,24%	175.174	35,3%	324.796	65,5%	316
JUNIO	1.063.886	168.622	15,8%	895.264	84,15%	578.548	64,6%	318.546	35,6%	359
JULIO	879.742	253.328	28,8%	626.414	71,20%	349.145	55,7%	279.012	44,5%	368
AGOSTO	467.896	104.275	22,3%	363.621	77,71%	108.388	29,8%	255.944	70,4%	301
SEPTIEMBRE	776.020	328.095	42,3%	447.925	57,72%	144.106	32,2%	305.220	68,1%	314
OCTUBRE	879.553	436.783	49,7%	442.770	50,34%	84.901	19,2%	358.506	81,0%	335
NOVIEMBRE	917.351	507.268	55,3%	410.083	44,70%	84.467	20,6%	326.257	79,6%	361
DICIEMBRE	691.842	306.625	44,3%	385.217	55,68%	56.627	14,7%	329.426	85,5%	335
TOTAL	7.684.666	2.416.100	31,4%	5.268.566	68,56%	1.715.335	32,6%	*3.639.917	69,1%	317

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	33.497	13.242	39,5%	20.255	60,5%	5.017	24,8%	15.238	75,2%
01-02	14.969	5.793	38,7%	9.176	61,3%	1.215	13,2%	7.961	86,8%
02-03	8.781	1.403	16,0%	7.378	84,0%	2.495	33,8%	4.883	66,2%
03-04	4.725	331	7,0%	4.394	93,0%	1.247	28,4%	3.147	71,6%
04-05	3.580	152	4,2%	3.428	95,8%	1.088	31,7%	2.340	68,3%
05-06	2.942	123	4,2%	2.819	95,8%	327	11,6%	2.492	88,4%
06-07	8.245	2.682	32,5%	5.563	67,5%	675	12,1%	4.888	87,9%
07-08	38.949	7.158	18,4%	31.791	81,6%	8.053	25,3%	23.738	74,7%
08-09	215.475	33.571	15,6%	181.904	84,4%	54.737	30,1%	127.167	69,9%
09-10	557.800	99.716	17,9%	458.084	82,1%	123.224	26,9%	334.860	73,1%
10-11	804.453	235.995	29,3%	568.458	70,7%	184.485	32,5%	383.973	67,5%
11-12	956.925	347.591	36,3%	609.334	63,7%	218.660	35,9%	390.674	64,1%
12-13	1.000.528	386.347	38,6%	614.181	61,4%	230.179	37,5%	384.002	62,5%
13-14	870.208	307.778	35,4%	562.430	64,6%	203.569	36,2%	358.861	63,8%
14-15	508.700	110.969	21,8%	397.731	78,2%	113.612	28,6%	284.119	71,4%
15-16	429.001	131.869	30,7%	297.132	69,3%	114.177	38,4%	182.955	61,6%
16-17	417.092	120.224	28,8%	296.868	71,2%	92.146	31,0%	204.722	69,0%
17-18	437.681	150.721	34,4%	286.960	65,6%	95.243	33,2%	191.717	66,8%
18-19	456.490	175.760	38,5%	280.730	61,5%	101.744	36,2%	178.986	63,8%
19-20	378.009	131.899	34,9%	246.110	65,1%	80.990	32,9%	165.120	67,1%
20-21	240.195	58.513	24,4%	181.682	75,6%	42.832	23,6%	138.850	76,4%
21-22	135.527	22.228	16,4%	113.299	83,6%	14.416	12,7%	98.883	87,3%
22-23	97.934	43.420	44,3%	54.514	55,7%	15.277	28,0%	39.237	72,0%
23-24	62.960	28.615	45,4%	34.345	54,6%	9.927	28,9%	24.418	71,1%
TOTAL	7.684.666	2.416.100	31,44%	5.268.566	68,56%	1.715.335	32,56%	*3.553.231	67,44%

**ANEXO VII: 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			
Barajas			
Carabanchel	X	X	X
Centro	X		X
Chamartín			
Chamberí			
Ciudad Lineal			
El Pardo			
Fuencarral-El Pardo			
Hortaleza			
Latina			
Moncloa-Aravaca		X	
Moratalaz			
Numancia			
Puente Vallecas	X	X	X
Retiro			
Salamanca			
San Blas			
Sanchinarro			
Tetuán			
Usera	X		X
Valverde			
Vicálvaro			
Villa de Vallecas			
Villaverde		X	
TOTAL	4	4	4



ANEXO VIII: APLICACIONES INFORMÁTICAS

Aplicación	Entorno
Buscador 010	Web
Directorio Ayuntamiento de Madrid	
Padrón Municipal (ePOB)	Servicio Web
Gestión de Citas o Cita Previa	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
Tarjeta azul	CRM AD-HOC
Multas: Aplicación de Consulta y pago de multas	Web
Multas: Archivo Digital	Web
Madrid Central (MC)	Web



Aplicación	Entorno
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)	Web
CTI direccionamiento de llamadas (010)	Web
Encuestas satisfacción 010	IVR
Encuestas satisfacción OAC	
BBDD Interesados	Web Service
Ciudadano 360	Web Service
SAP-TRM (SAP4HANA)	Web/Web Service



ANEXO IX. 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 X: 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 XI 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
Campañas marketing	
Siebel Marketing Server – up to 3,000,000 records	Servidor
Siebel Email/web offer designer	Usuario nominal



Productos adicionales	
Productos	Métrica
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 XII 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.

Las medidas pueden pertenecer a uno o más de los siguientes bloques:

1. Mejora o ampliación de los permisos y excedencias establecidos por la normativa legal vigente.
2. Flexibilización y/o adecuación de la jornada de trabajo.
3. Flexibilización y/o adecuación del horario de trabajo.
4. Servicios de apoyo a la conciliación.
5. Otro tipo de medidas.

(El informe debe hacer una relación de las mismas)

ANEXO XIII COSTES SALARIALES

PLANTILLA CANAL PRESENCIAL (A fecha 01/03/2021). Salario Bruto año 2019														
COD.	Fecha Antigüedad	Inicio Contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPLAD PERONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
1	09/07/2012	09/07/2012	SUPERVISORA	6	SALARIO CONVENIO	39	5.414,36							
2	02/07/2012	02/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5				SI				
3	02/07/2012	02/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	31,25								
4	02/07/2012	02/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35				SI				
5	02/07/2012	02/07/2012	ADJ.SUPERVISION	9	SALARIO CONVENIO	39			180	SI				
6	02/07/2012	02/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30				SI				
7	02/07/2012	02/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5				SI				
8	09/07/2012	09/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	31,25								
9	09/07/2012	09/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5				SI				REDUCCION DE JORNADA POR CUIDADO MENOR
10	09/07/2012	09/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5				SI				
11	09/07/2012	09/07/2012	ADJ.SUPERVISION	9	SALARIO CONVENIO	32,5			180	SI				REDUCCION DE JORNADA POR CUIDADO MENOR
12	09/07/2012	09/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39				SI				
13	09/07/2012	09/07/2012	ADJ.SUPERVISION	9	SALARIO CONVENIO	39			180	SI				
14	16/07/2012	16/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5				SI				
15	16/07/2012	16/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5				SI				
16	16/07/2012	16/07/2012	ADJ.SUPERVISION	9	SALARIO CONVENIO	30			180	SI				REDUCCION DE JORNADA POR CUIDADO FAMILIAR
17	16/07/2012	16/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5			180	SI				
18	17/07/2012	17/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5				SI				
19	19/07/2012	23/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39				SI		SI	1.03.21-1.03.26	
20	23/07/2012	23/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39				SI				
21	23/07/2012	23/07/2012	ADJ.SUPERVISION	9	SALARIO CONVENIO	39			180	SI				
22	30/07/2012	30/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39				SI				
23	30/07/2012	30/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5				SI				
24	30/07/2012	30/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39				SI				
25	30/07/2012	30/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34				SI				REDUCCION DE JORNADA POR CUIDADO MENOR
26	30/07/2012	30/07/2012	ADJ.SUPERVISION	9	SALARIO CONVENIO	39			180	SI				
27	10/09/2012	10/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39				SI				
28	10/09/2012	10/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39				SI				
29	17/09/2012	17/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5				SI				
30	17/09/2012	17/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39				SI				
31	17/03/2014	17/03/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30,5				SI				

SALARIOS PERSONAL CANAL TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO (A fecha 01/03/2021). Salario Bruto año 2019

COD.	Fecha Antigüedad	Inicio Contrato	CATEGORIA	NIVEL	SALARIO ANUAL	JORNADA SEMANAL	MEJORA VOLUNTARIA	COMPL AD PERONAM	GRATIFICACION	PLUS IDIOMA	LOCOMOCION	EXCEDENCIA	FECHA EXCEDENCIA	OBSERVACIONES
1	04/11/2002	04/11/2002	TECNICO ADMINISTRATIVO	6	SALARIO CONVENIO	39	2.414,30							
2	02/07/2012	02/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25								REDUCCION JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
3	02/07/2012	02/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
4	02/07/2012	02/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39								
5	02/07/2012	02/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39								
6	09/07/2012	09/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39								
7	16/07/2012	16/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25								
8	23/07/2012	23/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30				SI				
9	30/07/2012	30/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39								
10	02/09/2012	02/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	2.250,08							
11	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35	2.019,22			SI				
12	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25	903,28							
13	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35	2.019,22			SI				
14	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,96							
15	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.249,10							
16	02/09/2012	02/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39						SI	10.2.20-30.11.21	
17	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	20	1.016,26							REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
18	02/09/2012	02/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	2.249,94							
19	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68	295,92				SI	05.10.20-20.09.21	
20	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.725,64							

21	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,22											
22	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,96											
23	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.251,62											
24	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35	2.019,22											
25	02/09/2012	02/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	3.868,99	295,92										
26	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,22											
27	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.728,16											
28	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.246,44											
29	02/09/2012	02/09/2012	TECNICO ADMINISTRATIVO	6	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68											
30	08/10/2012	08/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39							SI			1.10.18-31.09.21		
31	02/09/2012	02/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	35	2.018,10											
32	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35	2.019,22											
33	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.243,08					SI						
34	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,96											
35	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,82					SI						
36	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,22											
37	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,96											
38	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34	1.961,68											REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
39	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,26											
40	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.230,62											
41	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,08											
42	02/09/2012	02/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	2.248,82											
43	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,08											
44	02/09/2012	02/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	2.249,94											

45	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.243,08										
46	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.728,16										
47	10/09/2012	10/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39											
48	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68										
49	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	20	1.727,04										
50	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68										
51	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68										
52	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35	766,78										
53	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68										
54	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	2.246,30										
55	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,96			SI							REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MAYOR
56	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68										
57	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34	1.960,14										REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MAYOR
58	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34	1.960,42										REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
59	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25					SI	17.9.17-1.05.21					
60	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,96										
61	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68										
62	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25					SI	17.9.17-17.09.22					
63	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,08										
64	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35	2.019,22			SI							
65	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25	1.369,20										REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
66	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	4.763,78										
67	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	2.248,82										
68	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35	2.019,22										

69	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.729,70			SI			
70	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	3.926,30						
71	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25	1.437,10						REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
72	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68						
73	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,40						
74	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68						
75	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.245,04						
76	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25	1.441,30						REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
77	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35	2.019,22			SI			
78	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.726,90						REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
79	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,40						
80	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.729,70						
81	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68						
82	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR A	6	SALARIO CONVENIO	39	4.437,72						
83	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	26	1.498,84						REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
84	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.241,82			SI			
85	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68						
86	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.729,56						
87	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34	1.960,14						REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MAYOR
88	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68						
89	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35	2.019,22						
90	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.726,76						
91	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,40						
92	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	2.248,82						

93	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68										
94	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,08										
95	02/09/2012	02/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30						SI	10.01.18-1.06.21				
96	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.729,56										
97	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,54										
98	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.727,04										
99	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,40										
100	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR A	6	SALARIO CONVENIO	39	2.262,12										
101	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	4.763,78										
102	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	4.490,08	295,92									
103	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.729,70										
104	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.249,38										
105	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.729,56										
106	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25	1.485,54										
107	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68										
108	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68										
109	23/09/2012	23/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	4.437,72	295,92									
110	23/09/2012	23/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34	1.960,70										REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
111	24/09/2012	24/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39						SI	18.1.21-17.1.22				
112	01/10/2012	01/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25	1.440,04										
113	01/10/2012	01/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.246,44										
114	01/10/2012	01/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34	1.961,54										REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
115	01/10/2012	01/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34	1.961,68										REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
116	04/10/2012	04/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25	1.442,56										REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR

117	04/10/2012	04/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,22												
118	04/10/2012	04/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	2.019,50												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
119	04/10/2012	04/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34	1.962,10												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
120	04/10/2012	04/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,96												
121	04/10/2012	04/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25	1.441,44												
122	04/10/2012	04/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,22												
123	08/10/2012	08/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.731,10												
124	08/10/2012	08/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35	2.019,22												
125	08/10/2012	08/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34	1.961,82												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
126	08/10/2012	08/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,08												
127	08/10/2012	08/10/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	2.249,94												
128	10/10/2012	10/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	1.844,92												
129	10/10/2012	10/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,96												
130	10/10/2012	10/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,98												
131	10/10/2012	10/10/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	2.248,68												
132	10/10/2012	10/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,82												
133	10/10/2012	10/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,36												
134	10/10/2012	10/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								SI		3.7.19-31.10.21			
135	15/10/2012	15/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,36												
136	15/10/2012	15/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,82												
137	16/10/2012	16/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34	1.961,82												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
138	16/10/2012	16/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,22												
139	16/10/2012	16/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39	2.250,08												
140	29/10/2012	29/10/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39													

141	29/10/2012	29/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
142	29/10/2012	29/10/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39												
143	29/10/2012	29/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
144	29/10/2012	29/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
145	29/10/2012	29/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	26,25							SI	3.6.19-2.05.21				
146	12/11/2012	12/11/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
147	12/11/2012	12/11/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30							SI	20.12.16-19.4.21				
148	12/11/2012	12/11/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
149	12/11/2012	12/11/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
150	12/11/2012	12/11/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39							SI	11.5.16-11.5.21				
151	24/12/2012	24/12/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35	2.019,22											
152	24/12/2012	24/12/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30	1.730,40											REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
153	10/01/2013	10/01/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35												
154	10/01/2013	10/01/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25												
155	04/02/2013	04/02/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
156	11/02/2013	11/02/2013	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39	2.225,02											
157	16/09/2013	16/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
158	16/09/2013	16/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
159	16/09/2013	16/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
160	16/09/2013	16/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	31,25												
161	16/09/2013	16/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25												
162	16/09/2013	16/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MAYOR
163	16/09/2013	16/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	31,25												

164	16/09/2013	16/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35												
165	16/09/2013	16/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
166	16/09/2013	16/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	21												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
167	16/09/2013	16/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39						SI	12.4.19-13.4.21					
168	23/09/2013	23/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
169	21/10/2013	21/10/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
170	21/10/2013	21/10/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
171	21/10/2013	21/10/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30,5												
172	21/10/2013	21/10/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
173	21/10/2013	21/10/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39						SI	1.10.19-1.10.21					
174	21/10/2013	21/10/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	26												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
175	21/10/2013	21/10/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
176	21/10/2013	21/10/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
177	21/10/2013	21/10/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25												
178	21/10/2013	21/10/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
179	21/10/2013	21/10/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39						SI	19.9.18.-19.9.23					
180	17/03/2014	17/03/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39					SI							
181	17/03/2014	17/03/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
182	24/03/2014	24/03/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39						SI	8.2.18.-8.2.23					
183	24/03/2014	24/03/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
184	24/03/2014	24/03/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
185	24/03/2014	24/03/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
186	24/03/2014	24/03/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
187	24/03/2014	24/03/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												

188	01/04/2014	01/04/2014	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39													
189	14/04/2014	14/04/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
190	31/07/2014	31/07/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
191	01/09/2014	01/09/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34													REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
192	01/09/2014	01/09/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
193	01/09/2014	01/09/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30,5													
194	01/09/2014	01/09/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30,5													
195	01/09/2014	01/09/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30,5													
196	16/09/2014	16/09/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30,5													
197	22/09/2014	22/09/2014	AGENTE DE CALIDAD	8	SALARIO CONVENIO	39													
198	16/09/2014	16/09/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5													
199	01/10/2014	01/10/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
200	01/10/2014	01/01/2014	AYTE. SISTEMAS	8	SALARIO CONVENIO	39													
201	01/10/2014	01/10/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	26,5													REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
202	01/10/2014	01/10/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39							SI	26.11.20-27.08.21					
203	16/10/2014	16/10/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
204	16/10/2014	16/10/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30							SI	12.09.20-8.04.21				REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR	
205	16/10/2014	16/10/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30,5													
206	16/10/2014	16/10/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
207	16/10/2014	16/10/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	31,25													
208	20/10/2014	20/10/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
209	17/11/2014	17/11/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
210	17/11/2014	17/11/2014	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39													
211	17/11/2014	17/11/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34													

212	05/02/2015	05/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
213	05/02/2015	05/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39														
214	05/02/2015	05/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39														
215	05/02/2015	05/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34														REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MAYOR
216	05/02/2015	05/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39														
217	05/02/2015	05/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30,5														
218	10/02/2015	10/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34														REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
219	10/02/2015	10/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39														
220	10/02/2015	10/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39														
221	12/02/2015	12/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39														
222	12/02/2015	12/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39														
223	12/02/2015	12/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39														
224	12/02/2015	12/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39														
225	12/02/2015	12/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
226	12/02/2015	12/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39														
227	12/02/2015	12/02/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39														
228	12/02/2015	12/02/2015	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39														
229	23/03/2015	23/03/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
230	23/03/2015	23/03/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
231	23/03/2015	23/03/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	31,25														
232	23/03/2015	23/03/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
233	23/03/2015	23/03/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39							SI							
234	23/03/2015	23/03/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
235	23/03/2015	23/03/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5											SI		21.10.19-21.10.21	

236	06/04/2015	06/04/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30,5						SI	1.11.18-31.10.21	
237	06/04/2015	06/04/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
238	06/04/2015	06/04/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
239	01/09/2015	01/09/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39						SI	09.07.18-30.03.21	
240	11/05/2015	11/05/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
241	11/05/2015	11/05/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
242	11/05/2015	11/05/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
243	11/05/2015	11/05/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
244	11/05/2015	11/05/2015	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39								
245	11/05/2015	11/05/2015	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39								
246	01/09/2015	01/09/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5				SI				
247	15/09/2015	15/09/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34								REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
248	15/09/2015	15/09/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
249	01/10/2015	01/10/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
250	05/10/2015	05/10/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
251	05/10/2015	05/10/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5								
252	14/12/2015	14/12/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								
253	13/01/2016	13/01/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35						SI	1.10.19-31.12.21	
254	13/01/2016	13/01/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								
255	13/01/2016	13/01/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								
256	13/01/2016	13/01/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								
257	13/01/2016	13/01/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								
258	13/01/2016	13/01/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								
259	15/02/2016	15/02/2016	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39								

260	15/02/2016	15/02/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
261	15/02/2016	15/02/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
262	15/02/2016	15/02/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
263	15/02/2016	15/02/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
264	15/02/2016	15/02/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								SI	12.11.18-20.6.21					
265	15/02/2016	15/02/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
266	15/02/2016	15/02/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
267	15/02/2016	15/02/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
268	15/02/2016	15/02/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
269	15/02/2016	15/02/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
270	17/03/2016	17/03/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
271	17/03/2016	17/03/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
272	17/03/2016	17/03/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
273	17/03/2016	17/03/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
274	17/03/2016	17/03/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
275	17/03/2016	17/03/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
276	17/03/2016	17/03/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								SI	22.06.20-14.03.21					
277	17/03/2016	17/03/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
278	21/03/2016	21/03/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
279	21/03/2016	21/03/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
280	28/04/2016	28/04/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
281	28/04/2016	28/04/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
282	28/04/2016	28/04/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
283	28/04/2016	28/04/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														

284	09/05/2016	09/05/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
285	09/05/2016	09/05/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
286	15/06/2016	15/06/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
287	15/06/2016	15/06/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
288	15/06/2016	15/06/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	31,25						SI							
289	15/06/2016	15/06/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
290	15/06/2016	15/06/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5													
291	15/06/2016	15/06/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5						SI							
292	15/06/2016	15/06/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5													
293	12/09/2016	12/09/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
294	12/09/2016	12/09/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
295	12/09/2016	12/09/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
296	12/09/2016	12/09/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
297	12/09/2016	12/09/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
298	12/09/2016	12/09/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
299	19/09/2016	19/09/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
300	05/10/2016	05/10/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
301	05/10/2016	05/10/2016	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39													
302	05/10/2016	05/10/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
303	05/10/2016	05/10/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
304	05/10/2016	05/10/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
305	10/10/2016	10/10/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
306	10/10/2016	10/10/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
307	15/02/2016	15/02/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											SI		31.12.18-31.12.21

308	10/10/2016	10/10/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											
309	07/11/2016	07/11/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	26,25											REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MAYOR
310	07/11/2016	07/11/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											
311	07/11/2016	07/11/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											
312	07/11/2016	07/11/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											
313	07/11/2016	07/11/2016	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											
314	02/01/2017	02/01/2017	TECNICO ADMINISTRATIVO	6	SALARIO CONVENIO	39											
315	02/01/2017	02/01/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											
316	02/01/2017	02/01/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											
317	02/01/2017	02/01/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35							SI				
318	02/01/2017	02/01/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											
319	13/03/2017	13/03/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39							SI				
320	13/03/2017	13/03/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30											
321	21/03/2017	21/03/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								SI		14.09.20-14.04.21	
322	17/04/2017	17/04/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30											
323	25/05/2017	25/05/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39											
324	25/05/2017	25/05/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											
325	01/06/2017	01/06/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								SI		29.1.21-29.05.21	
326	02/10/2017	02/10/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39											
327	02/10/2017	02/10/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											
328	14/11/2017	14/11/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											
329	14/11/2017	14/11/2017	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35											
330	28/05/2018	28/05/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30											
331	06/08/2018	06/08/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								SI		21.10.19-31.08.21	

332	29/08/2018	29/08/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
333	24/09/2018	24/09/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
334	01/12/2019	01/12/2019	TECNICO SISTEMAS B	5	SALARIO CONVENIO	39	11.383,68												
335	24/09/2018	24/09/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
336	24/09/2018	24/09/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30,5													
337	24/09/2018	24/09/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
338	24/09/2018	24/09/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
339	24/09/2018	24/09/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
340	24/09/2018	24/09/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
341	24/09/2018	24/09/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
342	08/10/2018	08/10/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	26													
343	08/10/2018	08/10/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
344	08/10/2018	08/10/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
345	08/10/2018	08/10/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
346	08/10/2018	08/10/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
347	08/10/2018	08/10/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
348	08/10/2018	08/10/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
349	05/11/2018	05/11/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
350	05/11/2018	05/11/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
351	05/11/2018	05/11/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
352	05/11/2018	05/11/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
353	05/11/2018	05/11/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
354	05/11/2018	05/11/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								SI				18.01.21-17.01.26	
355	05/11/2018	05/11/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													

356	05/11/2018	05/11/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
357	14/11/2018	14/11/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
358	30/11/2018	30/11/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
359	31/12/2018	31/12/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
360	31/12/2018	31/12/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
361	31/12/2018	31/12/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
362	31/12/2018	31/12/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
363	31/12/2018	31/12/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
364	31/12/2018	31/12/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
365	31/12/2018	31/12/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	25												REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
366	06/03/2019	06/03/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
367	06/03/2019	06/03/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
368	06/03/2019	06/03/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
369	06/03/2019	06/03/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
370	06/03/2019	06/03/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
371	06/03/2019	06/03/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
372	06/03/2019	06/03/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
373	08/04/2019	08/04/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39												
374	08/04/2019	08/04/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35												
375	08/04/2019	08/04/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
376	07/06/2019	07/06/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
377	07/06/2019	07/06/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
378	07/06/2019	07/06/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												
379	07/06/2019	07/06/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30												

380	07/06/2019	07/06/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
381	20/06/2019	20/06/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
382	10/07/2019	10/07/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
383	10/07/2019	10/07/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
384	10/07/2019	10/07/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
385	11/09/2019	11/09/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
386	11/09/2019	11/09/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
387	11/09/2019	11/09/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
388	11/09/2019	11/09/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
389	11/09/2019	11/09/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
390	11/09/2019	11/09/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
391	09/10/2019	09/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
392	11/09/2019	11/09/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
393	03/10/2019	03/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
394	03/10/2019	03/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
395	03/10/2019	03/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
396	03/10/2019	03/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
397	03/10/2019	03/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
398	03/10/2019	03/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
399	03/10/2019	03/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
400	03/10/2019	03/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
401	03/10/2019	03/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
402	03/10/2019	03/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
403	03/10/2019	03/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	26													REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MAYOR

404	03/10/2019	03/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
405	09/10/2019	09/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30					SI								
406	09/10/2019	09/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
407	09/10/2019	09/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
408	09/10/2019	09/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
409	09/10/2019	09/10/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
410	11/11/2019	11/11/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
411	11/11/2019	11/11/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
412	11/11/2019	11/11/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
413	11/11/2019	11/11/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
414	11/11/2019	11/11/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
415	11/11/2019	11/11/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
416	11/11/2019	11/11/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
417	11/11/2019	11/11/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
418	18/05/2020	18/08/2020	TECNICO SISTEMAS B	5	SALARIO CONVENIO	39	5.383,70												
419	17/12/2019	17/12/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													
420	17/12/2019	17/12/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
421	17/12/2019	17/12/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
422	17/12/2019	17/12/2019	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
423	17/02/2020	17/02/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
424	17/02/2020	17/02/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
425	17/02/2020	17/02/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
426	17/02/2020	17/02/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													
427	17/02/2020	17/02/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30													

428	17/02/2020	17/02/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
429	31/12/2018	31/12/2018	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
430	17/02/2020	17/02/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	26														REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MAYOR
431	17/02/2020	17/02/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
432	17/02/2020	17/02/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
433	17/02/2020	17/02/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
434	17/02/2020	17/02/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
435	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
436	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
437	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
438	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
439	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
440	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
441	17/02/2020	17/02/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39														
442	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
443	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
444	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
445	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
446	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
447	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
448	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
449	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														
450	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30														
451	10/07/2020	10/07/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35														

452	02/07/2012	02/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5											
453	02/07/2012	02/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	33,75											REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
454	02/07/2012	02/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39											
455	02/07/2012	02/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30						SI	4.3.19-4.7.21				
456	02/07/2012	02/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39						SI	14.2.21-13.2.22				
457	02/07/2012	02/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39						SI	13.10.20-12.10.21				
458	09/07/2012	09/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35						SI	24.5.17-24.5.22				
459	09/07/2012	09/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39											
460	09/07/2012	09/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30						SI	2.10.16-2.10.21				
461	09/07/2012	09/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30											
462	09/07/2012	09/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5											REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
463	09/07/2012	09/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39											
464	09/07/2012	09/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39											
465	09/07/2012	09/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39											
466	09/07/2012	09/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39											
467	09/07/2012	09/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5											
468	09/07/2012	09/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	31,25											
469	12/07/2012	12/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5											
470	16/07/2012	16/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	31,25											
471	16/07/2012	16/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39											
472	16/07/2012	16/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39											
473	16/07/2012	16/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39						SI	11.2.19-11.08.21				
474	16/07/2012	16/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39						SI	15.2.21-15.8.21				
475	16/07/2012	16/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39						SI	30.6.18-30.6.23				

476	16/07/2012	16/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5						SI	6.7.20-9.10.21	
477	16/07/2012	16/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	31,25								
478	16/07/2012	16/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
479	16/07/2012	16/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39								
480	23/07/2012	23/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
481	23/07/2012	23/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30						SI	3.11.20-15.09.21	
482	23/07/2012	23/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
483	23/07/2012	23/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35						SI	10.9.18-10.9.23	
484	23/07/2012	23/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								
485	23/07/2012	23/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
486	23/07/2012	23/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39						SI	11.04.20-10.04.22	
487	30/07/2012	30/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39								
488	30/07/2012	30/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
489	30/07/2012	30/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								
490	30/07/2012	30/07/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39						SI	2.4.19-30.3.21	
491	10/09/2012	10/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39								
492	10/09/2012	10/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
493	10/09/2012	10/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								
494	10/09/2012	10/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
495	10/09/2012	10/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39						SI	26.11.18-6.6.21	
496	10/09/2012	10/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39								
497	10/09/2012	10/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5								
498	10/09/2012	10/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	34								REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MAYOR
499	17/09/2012	17/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39						SI	16.12.20-15.12.21	

500	17/09/2012	17/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
501	17/09/2012	17/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	34													REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MAYOR
502	17/09/2012	17/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
503	17/09/2012	17/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	34													REDUCCION DE JORNADA CUIDADO DE UN MENOR
504	17/09/2012	17/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39													
505	17/09/2012	17/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
506	24/09/2012	24/09/2012	SUPERVISOR B	7	SALARIO CONVENIO	39													
507	24/09/2012	24/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
508	24/09/2012	24/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
509	24/09/2012	24/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5													
510	24/09/2012	24/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
511	24/09/2012	24/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5													
512	24/09/2012	24/09/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	31,25							SI		1.1.21-31.12.21				
513	08/10/2012	08/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
514	18/10/2012	18/10/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5													
515	15/11/2012	15/11/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
516	03/12/2012	03/12/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35							SI		1.5.19-13.9.21				
517	11/03/2013	11/03/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5													
518	16/09/2013	16/09/2013	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5							SI		3.8.20-2.8.25				
519	01/04/2014	01/04/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39							SI		1.1.21-31.12.21				
520	01/04/2014	01/04/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
521	11/07/2014	11/07/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39													
522	16/09/2014	16/09/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5													
523	01/10/2014	01/10/2014	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35													

524	23/03/2015	23/03/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30						SI	21.8.17-21.8.22	
525	01/09/2015	01/09/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30						SI	15.1.17-15.1.22	
526	01/09/2015	01/09/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5						SI	5.8.19-4.8.23	
527	01/10/2015	01/10/2015	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	32,5								
528	16/11/2020	16/11/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
529	16/11/2020	16/11/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
530	16/11/2020	16/11/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
531	16/11/2020	16/11/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
532	16/11/2020	16/11/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
533	16/11/2020	16/11/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
534	16/11/2020	16/11/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
535	16/11/2020	16/11/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
536	16/11/2020	16/11/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
537	16/11/2020	16/11/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
538	16/11/2020	16/11/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	30								
539	14/12/2020	14/12/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	35								
540	14/12/2020	14/12/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	39								
541	26/12/2020	26/12/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	14,07								
542	26/12/2020	26/12/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	14,07								
543	26/12/2020	26/12/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	14,07								
544	26/12/2020	26/12/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	14,07								
545	26/12/2020	26/12/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	14,07								
546	26/12/2020	26/12/2020	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	14,07								
547	09/01/2021	09/01/2021	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	12								

548	09/01/2021	09/01/2021	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	12									
549	09/01/2021	09/01/2021	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	12									
550	09/01/2021	09/01/2021	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	12									
551	09/01/2021	09/01/2021	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	12									
552	09/01/2021	09/01/2021	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	12									
553	09/01/2021	09/01/2021	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	12									
554	09/01/2021	09/01/2021	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	12									
555	09/01/2021	09/01/2021	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	12									
556	09/01/2021	09/01/2021	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	12									
557	09/01/2021	09/01/2021	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	12									
558	30/07/2012	30/07/2012	GESTOR	9	SALARIO CONVENIO	31,25									



De forma complementaria a los salarios aportados a fecha 1 de Marzo de 2021, se facilita la información de que con fecha del 27 de Noviembre de 2018 se llegó al acuerdo entre Ferrovial Servicios S.A y el Comité de Empresa de Línea Madrid mediante el cual se lleva a cabo la equiparación Salarial de la plantilla adscrita a la plataforma 010 de Línea Madrid. Dicha equiparación debe efectuarse a través de un complemento de carácter personal, no compensable, ni absorbible y revalorizable de futuro en la misma cuantía y momento que las percepciones del Convenio Colectivo de aplicación. Los importes anuales correspondientes a las categorías indicadas son los siguientes:

Salarios 2019	Supervisor A	Supervisor B	Gestor	Tecnico Adm	Ayudante Sistemas/ Formador
Mejora. €/año	4763,61	4437,70	2251,03	4763,61	3344,36

Estos importes corresponden al año 2019 para jornadas completas y son aplicables de forma proporcional a la jornada.

La equiparación salarial se abonará 6 meses antes de la finalización del contrato, consolidando los trabajadores la mencionada equiparación durante la vigencia del mismo.





ANEXO XIV ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La empresa adjudicataria y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal y como se define en el artículo 4.8) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta de la DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, responsable del tratamiento, al cumplimiento de lo dispuesto en dicho Reglamento, 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.

1. OBJETO DEL ENCARGO DE TRATAMIENTO

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la adjudicataria, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de la DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio de atención omnicanal personalizada a los ciudadanos y ciudadanas a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid (presencial a través de las OAC y Oficina Virtual, telefónico a través del teléfono 010 y telemático), incluyendo tanto los expresamente citados en el “ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN” del PPT, como otros de naturaleza similar a los contenidos en el mencionado anexo que puedan identificarse durante la ejecución del contrato.

Los tratamientos a realizar consisten en: Recogida, Registro, Conservación, Consulta, Comunicación por transmisión e Interconexión.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el responsable del tratamiento, la DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA pone a disposición de la adjudicataria, encargada del tratamiento, la



información que se describe a continuación correspondiente a la actividad de tratamiento LINEA MADRID:

- Identificativos:
 - Nombre y apellidos de persona
 - Dirección
 - Teléfono
 - Correo electrónico
 - Nick de twitter

3. DURACIÓN

El presente acuerdo tiene la duración prevista del contrato más la prórroga que pudiera realizarse, es decir, 46 meses, que comenzará el 1 de enero de 2022 y finalizará el 31 de octubre de 2025, estableciéndose la posibilidad de prórroga por un periodo no superior a 12 meses, considerándose esta conjunta o aisladamente.

Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe devolver a la DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

4. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas y a, en su caso, las instrucciones que la DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA le



pueda especificar en concreto y que se incluirían como una Adenda al presente contrato.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

- c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
 2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
 3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
 4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea

aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e) Subcontratación:

Se autoriza al encargado a subcontratar con terceras empresas las prestaciones que comporten los tratamientos siguientes: Consulta, Recogida, Usos compartidos y Back-up del tratamiento LINEA MADRID.

Para subcontratar con otras empresas, el encargado debe comunicarlo por escrito al responsable, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo de 15 días.

El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto, 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. 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. Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.

La entidad adjudicataria deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en materia de protección de datos sean necesarias cumplir en el desarrollo de sus tareas para la prestación del contrato, en especial las derivadas del deber de secreto, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.

El adjudicatario y su personal, durante la realización de los servicios que se presten como consecuencia del cumplimiento del contrato, estarán sujetos al estricto

cumplimiento de los documentos de seguridad de las dependencias municipales en las que se desarrolle su trabajo.

- g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente. (Si existe una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria deberá quedar constancia expresa de la naturaleza y extensión de esta obligación.)

Deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

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.

- h) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- j) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
 2. Limitación del tratamiento
 3. Portabilidad de datos
 4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección *dgaciudadania@madrid.es*. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud,



juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k) Derecho de información.

Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

l) Notificaciones de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de *sgatciudadania@madrid.es*, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponde al encargado del tratamiento comunicar las violaciones de la seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos.

La comunicación contendrá, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número



aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

- b) Nombre y datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

- m) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- o) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- p) Asistir al responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados y le ayudará a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del Reglamento





(UE) 2016/679, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del encargado.

- q) Así mismo informará inmediatamente al responsable del tratamiento si una instrucción infringe el Reglamento u otras disposiciones en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.
- r) Implantar las medidas de seguridad siguientes:

Las medidas de seguridad establecidas en el Registro de actividades de tratamientos del Ayuntamiento de Madrid para el tratamiento LINEA MADRID

- Funciones y obligaciones del personal
- Control de accesos
- Registro de accesos
- Gestión de contraseñas

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

La empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a las normas 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.

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

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.

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.

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, así como a las instrucciones de los responsables de seguridad de las dependencias municipales en las que desarrollen su trabajo.

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 precisen para el desarrollo de sus funciones.

- s) Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

El delegado de protección de datos debe designarse cuando:

- a) El tratamiento lo lleve a cabo una autoridad o un organismo público, excepto los tribunales que actúen en ejercicio de su función judicial;
- b) Las actividades principales del responsable o del encargado consistan en operaciones de tratamiento que, en razón de su naturaleza, alcance y/o fines, requieran una observación habitual y sistemática de interesados a gran escala;
- c) Las actividades principales del responsable o del encargado consistan en el tratamiento a gran escala de categorías especiales de datos personales y de datos relativos a condenas e infracciones penales.

- t) Propiedad de los datos

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.

- u) En la medida que el adjudicatario aporta equipos informáticos para la prestación del servicio objeto del contrato, 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, o proceder a su entrega al responsable del fichero. La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable por el Ayuntamiento habiéndolo comunicado por escrito, 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.

- v) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

- x) El Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorías 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.
- y) 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.

5. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD

Se elaborará por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía como adenda al contrato, una vez adjudicado, detalle de las normas y procedimientos de seguridad, relativa, entre otros aspectos a los centros de tratamiento y locales, puestos de trabajo, entorno del sistema operativo y de comunicaciones, así como descripción del sistema



informático de acceso al fichero, locales, equipamientos, personal autorizado, funciones y obligaciones del personal.

La adenda podrá establecer la revisión periódica del documento por parte de la empresa, con las mejoras que entienda precisas, para su aprobación por el Ayuntamiento de Madrid.

6. GESTION DE SOPORTES

Soportes informáticos son todos aquellos medios de grabación y recuperación de datos que se utilizan para realizar copias o pasos intermedios en los procesos de la aplicación que gestiona el tratamiento.

6.1.1. Los soportes que contengan datos del tratamiento, bien como consecuencia de operaciones intermedias propias de la aplicación que los trata, o bien como consecuencia de procesos periódicos de respaldo o cualquier otra operación esporádica, deberán estar claramente identificados con una etiqueta externa que indique de qué fichero se trata, qué tipo de datos contiene, proceso que los ha originado y fecha de creación.

6.1.2. Aquellos medios que sean reutilizables, y que hayan contenido copias de datos del tratamiento, deberán ser borrados físicamente antes de su reutilización, de forma que los datos que contenían no sean recuperables.

6.1.3. La salida de soportes informáticos que contengan datos del tratamiento fuera de los locales donde está ubicado el tratamiento deberá ser expresamente autorizada por el responsable del tratamiento, utilizando para ello el documento que se establezca al efecto por el responsable del tratamiento. El responsable del tratamiento deberá firmar una confirmación de entrega de soportes, que registrará el encargado del tratamiento.

7. PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN

La seguridad de los datos personales del Tratamiento no sólo supone la confidencialidad de los mismos sino que también conlleva la integridad y la disponibilidad de esos datos.

Para garantizar estos dos aspectos fundamentales de la seguridad es necesario que existan unos procesos de respaldo y de recuperación que, en caso de fallo del sistema informático, permitan recuperar y en su caso reconstruir los datos del Tratamiento.

7.1.1. Existirá una persona, bien sea el administrador o bien otro usuario expresamente designado, que será responsable de obtener periódicamente una copia de seguridad del fichero, a efectos de respaldo y posible recuperación en caso de fallo.

7.1.2. Estas copias deberán realizarse con una periodicidad, al menos, semanal, salvo en el caso de que no se haya producido ninguna actualización de los datos.

7.1.3. En caso de fallo del sistema con pérdida total o parcial de los datos del tratamiento existirá un procedimiento, informático o manual, que partiendo de la última copia de respaldo y del registro de las operaciones realizadas desde el momento de la copia,



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea**madrid**

reconstruya los datos del tratamiento al estado en que se encontraban en el momento del fallo. Ese procedimiento estará descrito en la adenda que se apruebe al efecto.



Línea**madrid**

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500



ANEXO XV GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Lo indicado en este apartado es aplicable a todo el contrato, en función de los servicios requeridos.

El adjudicatario ejercerá funciones de coordinación sobre las cuestiones relacionadas con la seguridad de la información mencionadas más adelante, debiendo cumplir toda la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos vigente en cada momento.

El Ayuntamiento de Madrid se compromete a preservar la confidencialidad de personas o entidades que notifiquen incidentes de seguridad ocurridos.

1. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Ayuntamiento de Madrid considera a los servicios solicitados en este expediente esenciales para la evolución hacia a un nuevo modelo de relación con la ciudadanía, en el cual ésta tenga un papel central y activo: por ello se requiere al adjudicatario del contrato el cumplimiento de la legislación de seguridad, nacional y de la Unión Europea, en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, en función de su papel como proveedor de servicios digitales.

En especial, se requiere el cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y



telecomunicaciones y el Real Decreto-Ley 12/2018 de 7 de septiembre, de seguridad de redes y sistemas de información.

2. CONFORMIDAD CON LAS NORMATIVAS SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Todos los servicios prestados por el adjudicatario deberán ser conformes con la siguiente normativa aplicable sobre seguridad de la información y protección de datos personales:

- El Esquema Nacional de Seguridad (RD 3/2010) y su normativa de desarrollo.
- Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones
- Real Decreto-Ley 12/2018 de 7 de septiembre, de seguridad de redes y sistemas de información.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDyGDD).
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD) y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- Política de Seguridad de la Información del Ayuntamiento y sus Organismos Públicos, publicada en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) del 26 de mayo de 2017, y con las instrucciones que la desarrollan.

3. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Las medidas de seguridad serán como mínimo las necesarias para el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS) y, allí donde sea posible, tendrán en cuenta las guías CCN-STIC del CCN-CERT.

La oferta incluirá una descripción de los mecanismos de seguridad previstos para que el órgano de contratación supervise y compruebe la efectiva aplicación de las medidas de seguridad que correspondan. La DG de Atención a la Ciudadanía recibirá informes mensuales sobre la situación de las medidas de seguridad. El adjudicatario pondrá a



disposición de la DG de Atención a la Ciudadanía herramientas y mecanismos de comprobación continua de esas medidas.

En caso necesario, el adjudicatario, deberá asesorar, en el ámbito de sus responsabilidades, a la DG de Atención a la Ciudadanía en cuanto a medidas de seguridad a aplicar, tanto al nivel de software como de hardware, durante la duración del contrato.

4. ANÁLISIS DE RIESGOS

El adjudicatario realizará al inicio de los trabajos y junto con la planificación de cada servicio a proveer, un análisis de riesgos conforme al ENS para los servicios que vaya a prestar al Ayuntamiento en base a la ejecución del presente contrato.

El análisis de riesgos será validado por el Ayuntamiento y de él se deducirán, después de realizar las modificaciones que fueran necesarias, las medidas a aplicar según el nivel de riesgo obtenido.

5. IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN

Todos los sistemas de información gestionados por el adjudicatario que intervengan en la prestación del servicio deberán requerir identificación y autenticación conforme con la normativa de autenticación aprobada por el Ayuntamiento (basada en el ENS) y la normativa vigente en cada momento, con especial atención a lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 14/2019 mencionado más arriba.

6. SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

El adjudicatario pondrá a disposición de la DG de Atención a la Ciudadanía una serie de métricas e indicadores, para monitorizar de forma continua la seguridad de los servicios prestados. La DG de Atención a la Ciudadanía validará estos indicadores, pudiendo solicitar añadir o eliminar indicadores. Estos indicadores se pondrán a disposición de la DG de Atención a la Ciudadanía en forma de un cuadro de mando de la seguridad del servicio.

La DG de Atención a la Ciudadanía recibirá informes mensuales sobre la situación de las medidas de seguridad. El adjudicatario pondrá a disposición de la DG de Atención a la Ciudadanía herramientas y mecanismos de comprobación regular de esas medidas.



Asimismo, la DG de Atención a la Ciudadanía podrá realizar auditorías bien directamente o mediante un tercero contratado a tal efecto.

7. REGISTROS DE ACTIVIDAD

La oferta deberá incluir información sobre dónde residirán los registros de actividad que permiten conocer quién ha accedido a los datos. En caso de residir en los sistemas del adjudicatario, la oferta deberá incluir la descripción de los mecanismos de acceso a esta actividad que pone a disposición de la DG de Atención a la Ciudadanía y, en todo caso, se compromete a garantizar ese acceso y a proporcionar cuanta información sea necesaria sobre los registros de actividad.

8. INCIDENTES DE SEGURIDAD

El adjudicatario del servicio es responsable de gestionar los incidentes de seguridad en el ámbito de sus actuaciones, bajo la supervisión del Responsable de Seguridad del Ayuntamiento.

El adjudicatario se compromete a informar sobre los incidentes de seguridad que afecten a los datos y de las medidas adoptadas para resolverlos o de las medidas que el Ayuntamiento de Madrid debe adoptar para evitar los daños que puedan producirse. También la descripción de los mecanismos de coordinación necesarios para la gestión de estos incidentes. Respecto a la información a facilitar sobre los incidentes de seguridad, será conforme lo establecido por el ENS y las Guías CCN-STIC-817 de gestión de ciberincidentes y la de la AEPD para incidentes de datos de carácter personal.

9. ACTUALIZACIONES DE SEGURIDAD

El adjudicatario es responsable de que todos los componentes HW/SW utilizados para la provisión del servicio estén mantenidos, actualizados y con los parches de seguridad



adecuados para reducir su nivel de vulnerabilidad, con especial atención a los componentes expuestos a redes externas.

10. VULNERABILIDADES

El adjudicatario deberá subsanar las vulnerabilidades en sus sistemas que le sean comunicados por parte del Responsable del Contrato.

11. AUDITORÍAS DE SEGURIDAD

El adjudicatario del contrato tendrá la obligación de contratar a un tercero para que realice las auditorías periódicas (una al inicio de la prestación y tantas como hagan falta cada vez que se produzcan cambios significativos en el servicio) exigidas en el ENS.

Dichas auditorías incluirán la revisión del cumplimiento con el ENS de los servicios que el adjudicatario presta al Ayuntamiento en base a la ejecución del presente contrato y un análisis de vulnerabilidades de las redes y sistemas de información involucrados en la prestación del servicio.

Si el resultado de las auditorías de seguridad realizadas presenta incumplimientos con el ENS y/o vulnerabilidades en las redes y sistemas, el adjudicatario deberá presentar al Ayuntamiento un Plan de Actuación con todas las medidas a poner en marcha para corregir y/o mitigar los posibles incumplimientos y/o vulnerabilidades. Este Plan, una vez validado por el Ayuntamiento, será ejecutado por el adjudicatario.

12. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario del contrato deberá describir en su oferta los mecanismos para garantizar el borrado seguro de los datos cuando sea solicitado por el órgano de contratación, incluyendo un certificado de que la destrucción se ha efectuado. Esto afecta tanto a la asistencia en los equipos del Ayuntamiento, como al equipamiento propio del adjudicatario en el que se trate información del Ayuntamiento de Madrid.

13. CUSTODIA DE LOS DATOS TRANSFERIDOS

Todos los datos propiedad de la organización que se transfieran al adjudicatario en el marco de este contrato, deberán ser protegidos por éste, con unas medidas de seguridad equivalentes a las del Real Decreto 3/2010 del Esquema Nacional de Seguridad, en función del nivel de la información que se determine en el análisis de riesgos.

ANEXO XVI IMPACTO DE GÉNERO.

MODELOS DE INFORME



INFORME DE IMPACTO DE GÉNERO EN EL QUE SE ACREDITE QUE SE HA DADO CUMPLIMIENTO AL FIN INSTITUCIONAL CONCRETO QUE SE PERSIGUE

SITUACIÓN DE PARTIDA

Situación de partida mujeres / hombres
Relaciones de género Identificación de objetivos de las políticas de igualdad

PREVISIÓN DE RESULTADOS

Previsión de resultados cuantitativos
Previsión de impacto en relaciones de género
Contribución a los objetivos de las políticas de igualdad municipales (Carta Europea para la Igualdad de mujeres y hombres en la vida local, Estrategia municipal para la Igualdad)

VALORACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO

POSITIVO

Elimina desigualdades
Contribuye a los objetivos de las políticas de igualdad

NEGATIVO

No elimina desigualdades
No contribuye a los objetivos de las políticas de igualdad

PROPUESTAS DE MEJORA

Sugerencia de cambios en el servicio o prestación

RECOMENDACIONES

Sugerencias de aplicación
Previsión de resultados cuantitativos
Previsión de impacto en relaciones de género
Contribución a los objetivos de las políticas de igualdad