



**Junta de  
Castilla y León**

Consejería de Hacienda  
Dirección General de Atención al Ciudadano,  
Calidad y Modernización

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS  
RELATIVO A LA ADECUACIÓN, EXPLOTACIÓN Y  
MANTENIMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO 012  
DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN**

**2015 - 2017**

1



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0NJVUP6PUERWR

Fecha Firma: 10-11-2014 11:43:40 Fecha copia: 10/11/2014 12:39:21

Firmado en Valladolid por: El Responsable del 012 JUAN MANUEL FRAILE DEL RIO

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0NJVUP6PUERWR> para visualizar el documento original



## **ÍNDICE**

|   |    |
|---|----|
| CAPÍTULO 1. OBJETO DEL CONTRATO   | 3  |
| CAPÍTULO 2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR                                      | 6  |
| CAPÍTULO 3. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS. MANTENIMIENTO                         | 10 |
| CAPÍTULO 4. PLATAFORMA TECNOLÓGICA  | 13 |
| CAPÍTULO 5. NIVELES DE SERVICIO.PARAMETROS E INDICADORES SERVICIO                   | 21 |
| CAPÍTULO 6. CONTROL DEL SERVICIO  | 27 |
| CAPÍTULO 7. PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO  | 33 |
| CAPÍTULO 8. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO                                    | 35 |
| CAPÍTULO 9. LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA  | 35 |
| CAPITULO 10. PLAN DE FORMACIÓN  | 47 |
| CAPÍTULO 11. PLAN DE COMUNICACIÓN   | 49 |
| CAPÍTULO 12. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y<br>SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN | 50 |
| CAPÍTULO 13. COMPROMISO DE ADAPTABILIDAD  | 52 |
| CAPÍTULO 14. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO                           | 54 |
| CAPÍTULO 15. OTROS DERECHOS Y OBLIGACIONES POR LAS PARTES                           | 54 |
| CAPÍTULO 16. ANÁLISIS ECONÓMICO   | 55 |
| ANEXO I: Estadísticas del servicio  | 58 |
| ANEXO II: Relación del personal   | 59 |
| ANEXO III: Plataforma tecnológica   | 61 |





## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS RELATIVO A LA ADECUACIÓN, EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 012 DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN**

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

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y las condiciones de la prestación del servicio público de atención telefónica 012, de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

El 012 es un servicio de atención al ciudadano **multicanal** que tiene como misión facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración de la comunidad de Castilla y León ofreciendo información y la realización de trámites de una forma ágil, completa, clara, actualizada y adecuada a la petición del ciudadano.

El servicio de atención telefónica 012 empezó a prestar sus servicios el 21 de abril de 2003 como un número de atención telefónica, y en estos doce años de andadura con la incorporación de las nuevas tecnologías, se ha transformado en una herramienta global de comunicación e interacción con la Junta, habiendo superado los cuatro millones de consultas. Tanto es así que en la actualidad pone a disposición de sus usuarios canales complementarios como el correo electrónico, las alertas por 'sms', el buzón de voz, el fax, el correo postal, redes sociales @012jcyL y la sede electrónica [www.tramitacastillayleon.jcyl.es](http://www.tramitacastillayleon.jcyl.es), que permite realizar numerosas gestiones administrativas por Internet.

Hasta la fecha, se han integrado diferentes teléfonos de información existentes en la Administración de la Comunidad de Castilla y León y se han elaborado múltiples protocolos de atención, ampliando el servicio prestado a los ciudadanos, proporcionado información administrativa general, especializada, asistencia técnica en administración electrónica y posibilitando la realización de diversos trámites administrativos.

Todo esto, hace necesario la actualización permanente y la renovación de la plataforma tecnológica, de modo que permita seguir prestando con las mismas garantías de seguridad, y de forma ágil un servicio de atención al ciudadano con los niveles de calidad acreditados y reconocidos hasta la actualidad.

Por lo tanto el objeto del contrato es la explotación y mantenimiento del servicio de atención al ciudadano 012 que debe permitir alcanzar los siguientes objetivos generales:

- Asegurar la continuidad en la prestación del servicio mediante un plan de transición a la finalización del contrato vigente. Diseñar la transición del servicio, tanto al inicio como al término del contrato.





- El Servicio de atención al ciudadano 012 debe estar operativo desde el inicio del contrato, prestando como mínimo los mismos servicios al ciudadano y con el mismo nivel de atención y de calidad, que se vienen prestando al finalizar el actual contrato.
- Facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración de la Comunidad Castilla y León a través del servicio de atención multicanal 012, ofreciendo información y la realización de trámites, así como de otras Administraciones Públicas que determine la Consejería de Hacienda.
- Asistir en las funciones de información y tramitación de procedimientos y servicios, a los órganos y unidades de la Administración Autonómica en su propio ámbito competencial, así como a otras Administraciones Públicas que determine la Consejería de Hacienda.
- Aseguramiento y mejora de la calidad de los servicios prestados, manteniendo el sistema de gestión de la calidad -ISO 9001 y Carta de Servicios certificada según la UNE 93200.

La definición de los elementos que constituyen el objeto del contrato, detallada a continuación, tiene la consideración de alcance mínimo, siendo también exigibles, sin coste adicional para la Administración, cualesquiera otras actividades o subproductos que resulten precisos para la consecución del objeto del contrato.

El servicio de atención 012 contará con los recursos y elementos organizativos necesarios para proporcionar una operativa óptima del servicio que incluya:

- La atención a los usuarios
- La supervisión de los servicios
- La administración de los sistemas

Los criterios de calidad establecidos en los acuerdos de nivel de servicio (ANS) deberán enmarcarse dentro de los siguientes aspectos:

- Interacción con los usuarios (ciudadanos y personal de la Junta)
- Organización del proceso de atención
- Análisis de la información recibida
- Actitudes de los agentes del 012

Se deberá reportar periódicamente a la Dirección General de Atención al Ciudadano, Calidad y Modernización (DGACCM) la información del servicio prestado, incluyendo los parámetros indicadores de calidad establecidos, así como cualquier otra información considerada de importancia para la evaluación del servicio. Esta información una vez analizada permitirá la toma de decisiones sobre el proyecto que se consideren oportunas respecto a la operativa, organización del servicio.





Todas las instalaciones, infraestructuras, plataforma tecnológica, equipamientos, sistemas y materiales del actual servicio 012, a excepción del local y de sus instalaciones técnicas inherentes, son propiedad de la Junta de Castilla y León, debiendo el nuevo adjudicatario hacerse cargo del transporte, almacenamiento y conservación, pudiendo reutilizar aquellos que se encuentren dentro del periodo de vida útil.

En el anexo III figura la relación de los elementos que componen la plataforma tecnológica actual.

Todas las instalaciones, infraestructuras, plataforma tecnológica, equipamientos, sistemas y materiales aportados por el futuro adjudicatario para la ejecución del contrato de adecuación, explotación y mantenimiento del servicio público de atención al ciudadano 012, serán propiedad del adjudicatario hasta la ejecución total del contrato, si bien en ese momento revertirán, a excepción del local y de sus instalaciones técnicas inherentes, a propiedad de la Administración Autonómica sin coste alguno, por entenderse incluidos en el precio acordado, y ello sin perjuicio de la indemnización que, en su caso, pudiera corresponder por tal concepto a la empresa adjudicataria en los supuestos de rescate o supresión del servicio anticipada.

Los desarrollos software deberán realizarse de acuerdo con los estándares que especifique la DGACCM.

La documentación técnica y de operación del sistema y de todo su equipamiento deberá estar redactada en castellano. Igualmente se deberá documentar todas las posibles modificaciones y mejoras del servicio que se incorporen a lo largo del contrato. Se entregará como mínimo 1 copia en soporte papel y 5 en soporte digital.

El adjudicatario suscribirá el Acta de Recepción de la totalidad de las instalaciones, medios y recursos que la administración pone a su disposición, debiendo adoptar las medidas necesarias para su almacenamiento y conservación.

La administración considera indispensable que el código fuente y las herramientas de desarrollo utilizadas para construir las aplicaciones del sistema estén a su disposición para garantizar que eventuales problemas del suministrador propietario de dichas fuentes, hicieran inviable su mantenimiento/adaptación/corrección de errores,.. etc., en el futuro.

Esto no supone ninguna variación sobre los derechos que sobre el citado código fuente posee el licitante, derechos de propiedad intelectual, copyright, etc., que quedan perfectamente garantizados por la ley, únicamente supone una salvaguarda que la administración de la comunidad de Castilla y León establece para evitar eventuales problemas en el futuro.





Los licitadores deberán especificar en sus ofertas la forma en que se garantizará la disponibilidad del código fuente por la administración, compatible con el derecho de propiedad de los suministradores de software.

## CAPÍTULO 2.- ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

El servicio 012 estará operativo desde el primer momento de la vigencia del contrato, ofreciendo las mismas prestaciones al ciudadano que las existentes al término del actual.

Los servicios que prestará el adjudicatario son:

### A.- Información administrativa general sobre:

- Competencias, estructura, funcionamiento y localización de los departamentos y unidades de la Administración.
- Los procedimientos administrativos, los servicios públicos y demás prestaciones.

### B.- Información administrativa especializada sobre las siguientes materias:

- **012 Mujer:** Sección que presta:
  - Información general sobre aspectos de interés para la mujer, como empleo y autoempleo, formación, cursos y jornadas, ayudas y subvenciones, igualdad de oportunidades, asociacionismo, recursos económicos y asistenciales para la mujer, y cualquier otro.
  - Asesoramiento jurídico en relación con materias que afecten a las mujeres en el ámbito administrativo, laboral, civil, familiar y cualquier otro.
  - Atención psicológica, cuando la llamada así lo requiera.
  - Atención específica a víctimas de violencia de género, proporcionándoles información y asesoramiento acerca de los recursos y programas articulados por las Administraciones Públicas para su seguridad y asistencia social, jurídica, sanitaria, psicológica o de cualquier otra índole.

Este servicio se complementa a través del **teléfono 016** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que dispone de medios para que puedan comunicarse con él las personas con discapacidad auditiva y/o del habla, presta servicio en 51 idiomas y funciona las 24 horas del día. Convenio de colaboración entre el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y las Consejerías de Hacienda, Fomento y Medio Ambiente y Familia e Igualdad de Oportunidades de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, para la prestación del servicio telefónico de información y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia de género. B.O.E. (19/11/2013).

- **012 Tributos:** Sección que presta información en materia tributaria. Consultas en relación con el Programa de Ayuda (PADIA), la Oficina Virtual, los Servicios de





Valoración, el pago de impuestos de las Entidades Locales, descarga de modelos y formularios. Asistencia técnica tributaria sobre las aplicaciones informáticas (OVIA, PADIA, iGUIA, Servicios de valoración,..)

- **Educación:** Respuesta a consultas sobre centros docentes, admisión de alumnos, becas, comedores, centros abiertos, acoso escolar, sistema autorregistro de identidad digital única etc.
- **Familia y Servicios Sociales:** Acceso a la Red de protección a las familias afectadas por la crisis, recepción y canalización de las demandas de los ciudadanos, para la acción coordinada de los agentes y entidades colaboradoras de la Red, asegurando la cobertura de sus necesidades básicas: renta garantizada de la ciudadanía, servicio de entrega de alimentos, Servicio integral de apoyo a familias en riesgo de desahucio, prestación económica para necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social. Programas de Conciliación de la vida familiar y laboral; título familia numerosa, uniones de hecho...etc. Recursos asistenciales y actividades para las personas mayores, y discapacitados. Así como información sobre Dependencia. Actividades de ocio, tiempo libre y formación en Juventud. Destacando el Carné Joven. Recursos Asistenciales de la Red de Asistencia a Drogodependientes (RAD), programas de prevención en materia de drogodependencias. Información sobre la deshabituación del tabaco.
- **Vivienda:** Información ayudas a la vivienda, estado de los pagos de la Renta Básica de Emancipación, requisitos de acceso a viviendas protegidas, Registro Público de Demandantes de Viviendas de Protección Pública de Castilla y León, y programa de fomento del alquiler.
- **Telecomunicaciones** Asistencia en las TIC a empresas y emprendedores, la inscripción para participar en jornadas formativas sobre nuevas tecnologías, iniciación a internet,..
- **Empleo Público:** Información relativa a las distintas convocatorias de procesos selectivos, bolsas de empleo derivadas de aquéllos, concursos de empleados públicos, cursos de formación ECLAP, Riesgos laborales.
- **Agricultura y Ganadería:** Respuesta a consultas sobre las ayudas directas de la Política Agraria Común (PAC), programa de desarrollo local (Leader), y asistencia en la presentación telemática a colectivos y entidades.
- **Medio Ambiente:** Adjudicación permisos de cotos e informar sobre normativa autonómica de pesca, asistencia en la notificación de emisiones y en la presentación de certificados medioambientales.
- **Economía y empresa:** Información y asistencia en teletramitación de las líneas de ayuda y préstamos ADE, preinscripciones y confirmaciones a jornadas y





cursos. Registro certificado eficiencia energética de los edificios, registro boletines eléctricos, registro de instalaciones térmicas en los edificios. Cita previa ECYL

- **Consumo:** Resolución de consultas sobre derechos de los consumidores y las reclamaciones sobre productos, contratación de servicios, suministros, etc...
- **Deportes:** Inscripción electrónica de equipos y participantes en el Programa de Deporte en Edad Escolar DEBA
- **Sanidad:** Atención a los profesionales de SACYL víctimas de alguna agresión

La Administración podrá incorporar progresivamente la especialización en aquellas otras materias que considere necesario en función del volumen de llamadas realizadas sobre dicha materia y su especialización.

Para ello la plataforma tecnológica deberá permitir la integración del conjunto de aplicaciones informáticas necesarias que permitan al agente del 012 gestionar la información asociada e interactuar con el usuario.

**C.- Información sobre Administración electrónica**, asistencia técnica informática y resolución de las incidencias que se presenten al ciudadano en el uso de la Administración electrónica autonómica:

- Guiar al usuario en la sede Electrónica 'tramitacastillayleón'.
- Operaciones sobre certificado. Configuración y ayuda en el uso de la firma electrónica.
- Configuración de distinto software de los equipos informáticos para una correcta tramitación (navegadores, componentes de firma...)
- Apoyo a los usuarios en el uso de la Ventanilla electrónica del ciudadano, para que puedan obtener información relativa a sus trámites (notificaciones, buzón electrónico, estado de expediente, resguardo de presentación...)
- Maquetación de equipos virtuales para reproducir la configuración del usuario y corregir su incidencia

**D.- Apoyo y respaldo al CAU** que da soporte a los usuarios informáticos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León durante el horario habitual de funcionamiento.

**E.- Soporte para las peticiones e incidencias de los usuarios del Catálogo de Servicios de Comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León durante el horario habitual de funcionamiento.**

**F.- Realización de trámites de procedimientos y servicios** en nombre de los ciudadanos, que previamente hayan sido aprobados por la DGACCM.







**G.- Información administrativa de carácter particular**, concierne al estado o contenido de los procedimientos tramitados a través del servicio 012.

**H.- Recogida de quejas y sugerencias** en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y, en general, sobre las actuaciones de la Administración autonómica.

**I.- Envío de Alertas a través de SMS y correo electrónico** de convocatorias de ayudas, subvenciones, becas, oposiciones y demás procesos selectivos publicados en el BOCYL. El servicio de alerta se podrá solicitar al agente, o bien será ofrecido por éste. Para este servicio se utilizará la plataforma corporativa de la Junta de Castilla y León y el coste de este servicio correrá por cuenta del adjudicatario.

**J.- Envío de documentación por correo electrónico o correo postal**, relacionada con los procedimientos, trámites y servicios de la Administración autonómica contenida en la Sede electrónica "tramitacastillayleón". La manipulación de la documentación (captura del formulario disponible en internet, impresión, ensobrado,...etc.) correrá a cargo del adjudicatario. La DGACCM podrá determinar, cuando considere necesario proporcionar una mayor información al ciudadano, el tipo de documentación a enviar, con motivo de campañas, programas,..

**K.- Fax**, el servidor de fax se integra con el correo electrónico de tal forma que los agentes puedan enviar y recibir faxes desde su puesto de trabajo.

**L.-** La empresa adjudicataria deberá permitir el desvío de llamadas de otros teléfonos de información administrativa de la Junta de Castilla y León hacia el 012, cuando así lo determine la DGACCM.

**M.- Derivación a otros teléfonos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.** Cuando el ciudadano requiera al 012 información especializada que no pueda serle facilitada por este servicio, se le ofrecerá la posibilidad de derivar automáticamente la llamada al teléfono del órgano o unidad administrativa competente en la materia. Las distintas plataformas de atención telefónica hacia las que puedan derivarse, en su caso, las llamadas podrán variar o aumentar a lo largo del tiempo de duración del contrato, sin que ello modifique ni incremente precio del mismo.

El 012 desviará también las llamadas a otros servicios telefónicos de información similares de otras Administraciones (010, 012, 112, 060, 016...) ya sean estatales, autonómicos o locales, cuando sea necesario para resolver la consulta.

El coste de utilización de la infraestructura de telecomunicaciones para la derivación de las llamadas correrá por cuenta del adjudicatario, englobándose dentro del importe total del contrato, sin que pueda ser repercutido ni a la Administración ni al ciudadano usuario de este servicio. El número total de derivaciones serán las necesarias para la resolución adecuada de la consulta y para la localización de los servicios de información telefónica similares de otras Administraciones.





**N.- Redes sociales y plataformas de mensajería.** La empresa se encargará de la gestión de la relación del 012 con los ciudadanos a través del canal web, principalmente a través de perfiles en redes sociales, y de plataformas de mensajería tipo WhatsApp u otras... Dicha relación se hará siguiendo las pautas marcadas de forma corporativa para la presencia de la Junta de Castilla y León en Internet y, en particular, para su presencia en redes sociales. Actualmente el servicio 012 está presente en Twitter: @012jcyL, proporcionando información de los diferentes procedimientos y servicios y otras informaciones de la administración Autonómica de interés para los ciudadanos.

**Ñ.- Gestión del Portal del Informador.** El portal es utilizado por los agentes, para acceder a la información de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que soliciten los ciudadanos. Basado en un gestor documental común para toda la Junta de Castilla y León con una estructura, contenidos y criterios de navegación y búsqueda especialmente diseñados para la utilización de forma ágil e intuitiva por personal informador. La información disponible para los agentes del servicio se actualiza de forma diaria directamente por el Área de Documentación. La Administración garantizará el acceso a las bases de datos y aplicaciones que componen el Sistema de Información Administrativo Único (SIAU).

**O.- Herramienta de gestión de consultas.** El servicio 012 deberá disponer de una herramienta tipo CRM que permita registrar las consultas recibidas de los ciudadanos a través de los diferentes canales (telefónico, correo electrónico, buzón de voz, fax, redes sociales, plataformas de mensajería...) y facilite el acceso rápido a información interna por parte de los agentes a través de un repositorio de información, así como la funcionalidad de gestión de Cita Previa.

**P.- Integración con la aplicación de Solicitudes de Servicios Informáticos (SSI)** utilizada por la Junta de Castilla y León, y basada en la aplicación ARS-Remedy, de modo que se transfiera a través de esta integración la información obtenida en relación a la interacción (datos de la llamada para las interacciones de voz, datos del correo electrónico para las interacciones de correo, etc....)

### CAPÍTULO 3.- INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS. MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria debe tener en cuenta que la totalidad de los servicios que el 012 ofrece a los ciudadanos deberán estar operativos desde el primer momento de vigencia del contrato, como mínimo con idénticas prestaciones que las existentes al término del actual

El adjudicatario deberá aportar el edificio para la prestación del servicio, propio o alquilado, debiendo estar dotado de todas las funcionalidades y mobiliario precisas para afrontar el volumen de trabajo establecido, incluyendo las salas, despachos, almacenes y aseos.





Lugar de prestación: termino municipal de Valladolid.

El local deberá estar ubicado en zona bien comunicada y de fácil acceso desde los principales medios de transporte público y contar con zonas próximas de aparcamiento para medios de transporte privado.

Garantizará el correcto funcionamiento de las instalaciones, así como los sistemas de información desarrollados en el presente pliego.

El edificio o local donde el adjudicatario ubique al personal del servicio 012, no podrá ser compartido por personal de la empresa adjudicataria dedicados a otros servicios distintos del previsto en el presente Pliego, realizando una distribución de espacios entre el personal encargado de la prestación de los diferentes servicios incluidos en el contrato 012, que satisfaga las necesidades de compartimentación y confidencialidad.

Dispondrá como mínimo de las siguientes dependencias:

- Sala de Operaciones para alojar al menos 60 puestos (agentes, coordinadores y supervisores), aislada del resto de las dependencias del Centro, con mamparas separadoras entre puestos y con predominio de materiales fonoabsorbentes.
- Despachos Responsables de Área,
- Sala para Documentalistas, Técnicos,.. con capacidad para 8 puestos.
- Sala de Formación, mínimo de 40 m<sup>2</sup>.
- Sala de Reuniones, mínimo de 16 m<sup>2</sup>
- Sala de descanso, mínimo 12 m<sup>2</sup> dotada al menos de frigorífico, cafetera, microondas, agua, y mobiliario acorde a su finalidad.
- Sala Técnica, mínimo 20 m<sup>2</sup>
- Cuarto de comunicaciones y cuarto de operadores de telecomunicaciones, pudiendo estar unificados, de acuerdo a lo establecido en el Pliego Genérico de Prescripciones Técnicas para la contratación de Sistemas de Cableado Estructurado y de Infraestructuras de Comunicaciones en Edificios Administrativos de la Junta de Castilla y León
- Armario ropero con capacidad suficiente para el personal presente en el centro.
- Almacén mínimo 15 m<sup>2</sup>
- Aseos suficientes, según las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, uno de ellos adaptado a discapacitados
- 1 Despacho de dirección mínimo 10 m<sup>2</sup>
- 2 Despachos para responsables de la JCYL mínimo 10 m<sup>2</sup> cada uno. Uno con mobiliario para dos personas.
- Sala para la Sección 012Mujer, para garantizar la confidencialidad y especialidad de la atención prestada en materia de mujeres víctimas de la violencia de género. Se tratará de un espacio diferenciado y separado, pero situado en el mismo edificio que el resto de agentes.

Deberá dotarse de todos los elementos interiores y exteriores para el establecimiento de la imagen corporativa de la Junta de Castilla y León y del propio servicio, de acuerdo a





los requisitos de la Dirección General de Atención al Ciudadano, Calidad y Modernización (DGACCM).

Tener disponibilidad operativa de todas las instalaciones y sistemas en régimen de 24 horas los 365 días del año por si fuera necesario la ampliación del servicio por situaciones especiales o excepcionales.

Se habilitarán los accesos necesarios en las dependencias de la Junta de Castilla y León en la que se soporten los distintos elementos de la plataforma tecnológica a lo largo del contrato.

El adjudicatario no podrá variar su ubicación sin el consentimiento expreso de la Junta de Castilla y León. La prestación desde lugar diferente al aportado al inicio del contrato sin consentimiento de la Junta de Castilla y León, podrá dar lugar a la rescisión del contrato.

Aportar los consumibles que se gasten en la ejecución de los trabajos (papel, tóner para impresoras, etc.).

Mantener y proveer todos los elementos de contingencia (elaboración de un **Plan de medidas de contingencia**) necesarios para evitar la interrupción del servicio o la disminución de los niveles de calidad del mismo.

Deberá incluir un suministro eléctrico complementario, que permita a través de una fuente propia de energía, poder seguir prestando servicio durante 2 horas, en situación de contingencia.

Líneas analógicas de backup que se puedan usar independientemente o integradas con la centralita según el tipo de contingencia que se produzca y terminales que permitan su uso en situación de contingencia.

Con independencia de las responsabilidades establecidas reglamentariamente en cuanto a las inspecciones y revisiones periódicas, el adjudicatario deberá garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones durante la vigencia del contrato, obligándose a realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que puedan afectar a la correcta prestación del servicio, si así lo solicita la Junta de Castilla y León.

Deberá garantizar la seguridad de las instalaciones articulando las medidas de vigilancia, seguridad y control de accesos, las 24 horas. Si por ausencia de éstas se produjera indisponibilidad del servicio global o parcial, se aplicarían las penalizaciones previstas en el presente pliego.

El servicio 012 deberá contar en el centro de un armario ignífugo para el almacenamiento de cintas backup y soporte software.





Todas las incidencias relacionadas con los equipos informáticos – hardware y software – utilizados por la empresa adjudicataria serán resueltas por la misma, salvo que atañan a aplicativos, accesos a los mismos u otros elementos pertenecientes a la Junta de Castilla y León. En este caso, detectada la incidencia, deberá ser inmediatamente comunicada a la persona de contacto a los efectos oportunos.

El adjudicatario al inicio del periodo del contrato deberá llevar a cabo una revisión general de las instalaciones y adoptar las reformas necesarias para el cumplimiento con la normativa reglamentaria y para alcanzar un óptimo nivel de confort.

#### CAPÍTULO 4.- PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La plataforma tecnológica 012, es el conjunto de los elementos de hardware y software que soportan los servicios de voz y datos del Servicio 012, y de los servicios de atención y gestión integrados en la plataforma.

Para cumplir con los objetivos de prestación de los servicios especificados en este Pliego el adjudicatario deberá cumplir en su oferta, al menos con los requisitos descritos a continuación. Estos requisitos se entienden como mínimos indispensables y cualquier mejora sobre ellos podrá ser valorada positivamente en la puntuación de la oferta técnica.

La plataforma tecnológica del actual servicio 012, descrita en el Anexo III, es propiedad de la Junta de Castilla y León, debiendo el nuevo adjudicatario hacerse cargo de su almacenamiento y conservación, pudiendo reutilizar los elementos y equipos que la componen en la futura plataforma tecnológica.

##### Centralita (PBX/ACD):

Deberá proporcionar una centralita (PBX/ACD) o medios técnicos de telefonía conectada con la infraestructura corporativa de voz vía troncal IP, que permitan dar servicio al centro de operaciones del Servicio de Atención al Ciudadano 012.

Además se integraran sobre la plataforma tecnológica el siguiente centro de atención de llamadas ya en producción y ubicado en centros de la DGACCM:

- o Centro de Atención a Usuarios (CAU-ASISTA) compuesto por 30 puestos de agente y 4 puestos de supervisión.

El uso de la plataforma no será exclusivo del servicio 012, pudiendo ser empleada por otros servicios de atención corporativos en el ámbito de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

La plataforma deberá ser suficientemente escalable para absorber el crecimiento que puedan tener dichos servicios así como otros servicios de voz en el ámbito de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.





Para todos estos centros, el adjudicatario será responsable de la actualización, soporte y mantenimiento de los elementos hardware y software de la telefonía, de las licencias correspondientes y de las configuraciones necesarias para la continuidad de estos centros.

La centralita PBX propuesta, lo mismo que la actual, debe de integrarse con la Red Corporativa de Voz de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, permitiendo establecer llamadas internas entre las extensiones definidas en ambos sistemas.

Deberá incorporar un buzón de voz para grabar las consultas que se reciban fuera del horario laboral o en el caso de caídas del sistema u otras incidencias.

Se incorporará un sistema ACD que deberá realizar la identificación, el enrutamiento y el encolado de las llamadas entrantes. El sistema estará dotado, por lo menos, de mecanismos que permitan que las llamadas entrantes se distribuyan, conforme a las estrategias operativas que se establezcan. Cuando todos los operadores de destino estén ocupados las llamadas se pondrán en las colas de llamadas entrantes definidas, donde permanecerán hasta que quede libre alguno de ellos. Durante la estancia en la cola, los llamantes podrán escuchar música y/o mensajes pregrabados.

Además de las funcionalidades mencionadas, el sistema ACD deberá permitir:

- Identificación del número del llamante (ANI) y del número marcado (DNIS) como criterio para identificar de forma general al llamante, encaminar la llamada, priorizar su atención y proporcionar información al operador.
- Identificación de los parámetros horarios o geográficos como criterio para encaminar la llamada y priorizar su atención.
- Aplicación conjunta de los criterios anteriores y comparación con los datos disponibles en la ACD para aplicar algoritmos avanzados de enrutamiento.
- Extraer información en tiempo real del estado de operación del sistema:
  - Estado de los agentes (disponible, ocupado, ...)
  - Estado de las colas de llamadas (llamadas atendidas, llamadas en cola, nivel de servicio)

Además de las características de las llamadas, se monitorizarán en tiempo real los parámetros definidos de calidad de servicio, como el nivel de servicio. Por tiempo real se entiende la evaluación de las métricas definidas, al menos cada 15 minutos en las llamadas. Los informes de seguimiento que se obtengan a partir de estos datos deberán permitir agrupar los datos en el intervalo más conveniente según el parámetro objeto de seguimiento (hora, día, semana, mes...)

Deberá permitir la integración de los diferentes canales de atención puestos a disposición de los usuarios (llamadas de voz, correo electrónico,... etc.), de manera que sea posible prestar el mismo nivel de atención, independientemente del medio por el que se establezca el contacto.





La información en tiempo real del estado de operación del servicio se debe mostrar en una o varias pantallas planas o en un videowall que estarán colocadas en la sala de modo que todos los agentes tengan visibilidad a dicha información en todo momento y puedan utilizarla para realizar la transferencia de una llamada al supervisor/coordinador u operador avanzado que esté libre.

El aplicativo de gestión de interacciones para los diferentes canales (llamadas de voz, correos electrónicos... ) ofrecido por el sistema de distribución de llamadas propuesto, deberá de integrarse con la aplicación de Solicitudes de Servicios Informáticos (SSI) utilizada por la Junta de Castilla y León y basada en la aplicación ARS-Remedy, de modo que se transfiera a través de esta integración la información obtenida en relación a la interacción (datos de la llamada para las interacciones de voz, datos del correo electrónico para las interacciones de correo, etc....).

Durante la vigencia del contrato se deberá mantener esta integración en las correspondientes versiones soportadas por la plataforma ofrecida, así como al menos el mantenimiento correctivo de la misma respecto de las especificaciones iniciales. Igualmente si la plataforma alcanza el estado de fuera de soporte por parte del fabricante, debiéndose migrar dentro de un proyecto controlado con la suficiente antelación por parte del adjudicatario sin coste adicional alguno en este pliego.

#### Comunicaciones:

- El adjudicatario deberá proporcionar y mantener las líneas de comunicaciones necesarias para el adecuado dimensionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano 012 en la sede propuesta.
- Igualmente deberá proporcionar las líneas de comunicaciones necesarias para el centro CAU-ASISTA ubicado en centros de la DGACCM según Anexo III.
- Se deberá disponer de al menos 30 canales en trunk SIP para la interconexión con la Red Corporativa de Voz.
- Deberá provisionarse y mantenerse la Red de comunicaciones de voz y datos, con conexión directa y de backup a la Red Corporativa de la JCyL con unas prestaciones equivalentes a un entorno de área local.
  - Caudal de al menos 100 Mbps simétricos 100% garantizado.
  - Alta disponibilidad. La integración de la línea de backup con la Red Corporativa deberá llevarse a cabo en un centro diferente al de la línea principal. Una de las líneas estará en EUMIIVA (C/ Rigoberto Cortejoso, 14 de Valladolid) y la otra en EUMIVA (C/José Cantalapiedra, 2 de Valladolid)
  - Calidad de Servicio. Se deberán optimizar los parámetros de calidad tales como la latencia, jitter y pérdida de paquetes, entre otras métricas relacionadas.





- Caudal diferenciado para garantizar calidad a comunicaciones multimedia suficiente para soportar comunicaciones de voz IP con la red de la JCYL y las comunicaciones de voz de todos los centros (012 y CAU-ASISTA) en situaciones e contingencia.

La interconexión de la red de comunicaciones de voz y datos con la red corporativa de la Junta de Castilla y León se realizará según el esquema del ANEXO III.

#### Herramienta de Gestión de Consultas:

El servicio 012 deberá disponer de una herramienta tipo CRM que permita registrar las consultas recibidas de los ciudadanos a través de los diferentes canales (telefónico, correo electrónico, buzón de voz, fax, redes sociales, plataforma de mensajería...) y facilite el acceso rápido a información interna por parte de los agentes a través de un repositorio de información.

Esta herramienta deberá de proporcionar la siguiente funcionalidad:

- Integrar los diferentes canales de atención puestos a disposición de los usuarios, de manera que sea posible prestar el mismo nivel de atención, independientemente del medio por el que se establezca el contacto.
- Integrarse con la plataforma de telefonía (PBX) y de distribución de llamadas (ACD) de manera que constituya un acceso unificado para los agentes del servicio a toda la funcionalidad que necesitan en su operativa diaria, permitiendo las funciones de gestión de la llamada (logado, deslogado, descolgado, colgado, consulta, transferencia...) así como el acceso a la información necesaria para responder a los ciudadanos y el registro de las correspondientes consultas. Esta integración permitirá además, mostrar desde la Herramienta de Gestión de Consultas la información extraída de la llamada.
- Facilitará a los agentes el acceso a la información necesaria, para la atención de las consultas conteniendo:
  - Los protocolos de atención, con información y pautas para la asistencia más especializada sobre determinados trámites y servicios de otras direcciones generales. Mediante su uso se pretende homogenizar la atención ofrecida independientemente del agente que atienda la consulta, y se ajusta al procedimiento acordado con las direcciones generales de las que depende.
  - Las soluciones a consultas frecuentes (FAQs). La aplicación debe estar dotada con facilidades de búsqueda de palabras clave o por tipología de la consulta.
- Permittedo:
  - Agilizar la gestión de las consultas mediante el acceso rápido a los protocolos, a los árboles de decisiones, a las direcciones de las aplicaciones







- sobre las que se realizan trámites, ofreciendo plantillas de correo para simplificar el envío de información a otros departamentos... Con todo ello se pretende que la herramienta de Gestión de Consultas ofrezca a los agentes la funcionalidad requerida para que todas las consultas recibidas se respondan dentro del plazo comprometido en el 012.
- La clasificación de las consultas recibidas por diferentes criterios (Tipo de procedimiento, Materia, Consejería, Servicio...).
  - La obtención de múltiples informes en relación a la actividad del 012 que servirán como base para la evaluación del servicio y la mejora de su calidad.
- Deberá de integrarse dentro de la Herramienta de Gestión de Consultas un módulo que ofrezca la funcionalidad de gestión (alta, consulta y anulación) de **Cita Previa** para diferentes campañas.
- Este módulo dispondrá de un apartado de administración que permita configurar las campañas, oficinas y mesas sobre las que se ofrecerá el servicio de Cita Previa y un apartado de operación desde donde los agentes podrán operar para la gestión de las citas solicitadas por los ciudadanos a través del servicio 012.
- Deberá permitir a los agentes el envío del resguardo de la cita a los ciudadanos a través de correo electrónico y de SMS.
- Igualmente, deberá generar informes relativos a las citas asignadas para cada campaña, oficina y mesa así como el envío programado a través de correo electrónico de dicho informe.

Otras funcionalidades adicionales:

- Aplicación de envío de alertas de SMS y correo electrónico: el sistema debe de permitir la carga masiva de números móviles y direcciones de correo electrónico en la aplicación. La aplicación deberá permitir conocer el estado del envío de los SMS a los ciudadanos.
  - Para este servicio se utilizará la plataforma corporativa de la Junta de Castilla y León y el coste de este servicio correrá por cuenta del adjudicatario.
  - La interconexión con la plataforma corporativa se realiza a través de WebServices (envío mensaje, comprobación de estado de un sms, receptor de sms y de informes).
- Servidor de fax: Deberá considerarse un Servidor de fax integrado con la centralita que permita el envío y recepción de faxes desde los puestos de los agentes y supervisores considerados.
- Sistema de grabación: La plataforma de telefonía deberá de contemplar un sistema de grabación integrado con la centralita que permita la grabación continua de todas las conversaciones entrantes y salientes así como la realización





búsquedas avanzadas de los registros, que proporcione un mecanismo de reproducción de las grabaciones y sobre el cual se pueda hacer un backup automático y/o manual. El sistema de grabación debe mantener la actual configuración de licencias e instalaciones implementadas, incluyendo su puesta en marcha para aquellas que no lo estén con todos los medio hardware y software necesarios.

- IVR: Las comunicaciones de voz se deberán canalizaran a través de una PBX/ACD, con capacidad para encaminar las conversaciones telefónicas de forma inteligente (IVR) hacia las extensiones de los operadores. Y complementado con un subsistema de voz con servidor vocal, para unificar el acceso a los diferentes servicios ofrecidos por el 012 y para automatizar las respuestas a determinados tipos de llamadas.  
Deberá considerarse un sistema de IVR integrado con la centralita que permita la creación de menús auditivos y el reconocimiento de voz para la automatización de la interacción inicial con el usuario de los servicios
- Generación de locuciones sobre un texto ofrecido (Text to Speech o TTS). Se ofrecerá la posibilidad de generar un mínimo de 120 minutos de locuciones/ año a partir de texto ofrecido y tras las pruebas necesarias para obtener una grabación compatible con el software de centralita.

#### Mantenimiento de aplicativos:

Se valorará positivamente en la puntuación de la oferta técnica la actualización y mejora del Portal del Informador.

#### Portal del Informador:

- El Portal del Informador está alojado en el Sistema de Información Administrativo Único (SIAU), plataforma corporativa de gestión de contenidos basada en el producto Oracle WebCenterSites.
- Se comparten plantillas y componentes con el resto de portales de la plataforma, añadiendo alguna funcionalidad propia del portal. Todo ello basado en las especificaciones del framework corporativo.
- Los contenidos alojados en el mismo pueden ser utilizados para otros servicios, portales de la JCYL, previa autorización de la DGACCM. Está publicado únicamente en la Intranet.

#### Puestos de operación:

El subsistema informático de operación incluirá las conexiones, accesos e integraciones necesarias para poder acceder de la forma más eficiente posible a los sistemas de información de la Junta de Castilla y León que se determinen y de los cuales los operadores del Servicio 012 pueden ser usuarios. Todos los puestos deberán contar con acceso a Internet, incluyéndose en la plataforma un sistema de proxy y de filtrado de accesos web.





La utilización de los subsistemas propietarios existentes o la incorporación de otros subsistemas propietarios, estará supeditada a la aceptación por los respectivos suministradores de los requisitos de interconexión y de accesibilidad especificados por la Administración de Castilla y León.

Deberá considerarse el suministro de elementos hardware y software a los agentes, coordinadores, supervisores que atenderán las llamadas, así como de todo el equipamiento adicional para poder operar el centro (equipamiento responsables, para formadores, técnicos, documentalistas, auxiliares,.., licencias para la operación, licencias para puestos de monitorización, cascos inalámbricos compatibles con telefonía IP, licencias de integración CTI, etc.)

Se considerará dentro del contrato la renovación de los equipos informáticos de los puestos de operación, coordinación, supervisión, responsables y dirección. La empresa adjudicataria deberá realizar la renovación de los equipos informáticos del servicio 012, que deberá contar como mínimo con las siguientes características:

- Pantallas. Monitor LED IPS de 19 pulgadas.
- Procesador: 6 núcleos de 64 bits.
- Placa Base: con soporte hasta 64 GB RAM DDR3, puertos USB 3.0 e interfaz de transferencia de datos SATA3.
- Conexiones: Tarjeta de red Gigabit 10/100/1000.
- Audio: Tarjeta de audio que permita la interacción con el agente con el software del centro en caso de implantarse una tecnología que así lo requiera.
- Memoria: 16 GB de RAM DDR3.
- Disco duro: con capacidad mínima de 1TB SATA3.
- Medios de lectura y grabación de datos: deben de disponer de lectores de CD/DVD. No obstante, 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 deshabilitados. Asimismo, deben estar deshabilitados los puertos USB, a excepción de los equipos de dirección y los responsables de Área.
- Cascos inalámbricos para todos los puestos del servicio 012. Características mínimas: 120 m de cobertura, conferencia con hasta 3 auriculares conectados a la misma base, micrófono anti-ruido, sujeciones diadema y gancho.
- Software: Software de base de acuerdo con los estándares de Informática de la Junta de Castilla y León. Se deben incluir todas las licencias necesarias para la correcta operación de los ordenadores.
- Consumibles: Todos aquellos que sean necesarios para el correcto desenvolvimiento del agente en la atención telefónica al ciudadano.
- Otros: Ratón, teclado con lector de tarjetas.

Otros requerimientos tecnológicos:





La empresa adjudicataria deberá contemplar la actualización de los componentes hardware de la centralita o medios técnicos de telefonía (incluidos los medios técnicos de telefonía asociados al servicio CAU-ASISTA), de los ordenadores, de los elementos de red, etc. para asegurar su continuidad en cuanto a funcionamiento y del soporte por parte de los proveedores de esos componentes a lo largo de la vigencia del contrato. También incluye su actualización en cuanto a elementos a añadir para mejorar las prestaciones y asegurar la fiabilidad.

Estas actualizaciones se efectuarán cuando se requiera hardware adicional tras la identificación de nuevas funcionalidades necesarias como soporte de la operativa a lo largo del contrato y también en las revisiones del plan de contingencia, u otros planes existentes, en las que se detecten posibles mejoras.

Estas mejoras funcionales y en las prestaciones siempre se encontrarán dentro de unos límites razonables que no modifiquen significativamente el alcance (tanto cuantitativo como cualitativo) del contrato.

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo del mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma tecnológica que haya ofrecido. En este aspecto, se exigirá que la empresa cuente con flexibilidad para acometer las actualizaciones necesarias en materia de sistemas operativos, aplicaciones ofimáticas, licencias de uso y otros elementos utilizados para la atención al ciudadano, para lo cual deberán contar con un plan de actualizaciones de equipos informáticos, con el objetivo de garantizar la adhesión a las mejoras definidas por la Junta de Castilla y León y evitando, en todo caso, alterar la normal ejecución del servicio.

Deberá de contemplarse la instalación y mantenimiento de los servidores que contengan las aplicaciones que vayan a estar alojadas en el propio centro.

La empresa adjudicataria entregará a la Administración el código fuente de cualquier desarrollo o adaptación realizada por el adjudicatario a medida, así como las herramientas necesarias para poder compilar y ejecutar en los sistemas de producción vigentes durante el contrato.

Dentro de la plataforma tecnológica, se requerirá la monitorización de todos los equipos y redes para detectar cualquier incidencia antes que los propios usuarios del servicio.

Igualmente, como medida de contingencia de deberá de proporcionar con un mecanismo de copias de seguridad sobre los servidores que componen la plataforma tecnológica.

La solución deberá prever la disposición de una plataforma o sistema de respaldo eléctrico que permita poder seguir prestando servicio bajo unas condiciones mínimas durante situaciones de contingencia. Para ello se deberá de contar con un Grupo electrógeno y/o SAIs que permitan disponer de continuidad al servicio con un mínimo de dos horas.





Se deberá de disponer del equipamiento necesario de las Salas de reuniones y formación: PCs, pantallas, proyectores...

Igualmente se deberá disponer del equipamiento necesario de ofimática; impresora color (A3), doble cara...

Todas las infraestructuras informáticas y de comunicaciones (exceptuando los equipos de trabajo personales) y los sistemas de alimentación ininterrumpida deberán estar situados en una sala preparada para ello con los sistemas de climatización, de detección y extinción de incendios y de control de accesos adecuados. El acceso a esta sala sólo estará permitido al Técnico de Soporte y al personal técnico que sea requerido.

Se dispondrá de los sistemas de seguridad necesarios para garantizar la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información.

**Esta plataforma atenderá también las llamadas cuyo origen se sitúe fuera del ámbito geográfico de Castilla y León a través del número de teléfono 983 32 78 50.**

El número 902 910 012 destinado anteriormente a las llamadas desde fuera de la Comunidad y que actualmente está retirada de la carta de servicios y de todos los medios de soporte informativos (web, folletos,..), se mantendrá operativo hasta que su uso sea residual < 0,5 % del total de llamadas.

Deberá disponerse también de un teléfono gratuito para los ciudadanos (900 o similar), para poder poner a disposición de los ciudadanos en aquellos casos que determine la Administración. El precio de las llamadas a este número será asumido por la empresa adjudicataria.

#### CAPÍTULO 5.- NIVELES DE SERVICIO. PARAMETROS E INDICADORES DEL SERVICIO.

Los principales parámetros que han de servir a los licitadores para la preparación de las ofertas son los que tienen relación con la atención de las consultas y los niveles de información proporcionados por el servicio 012, por un lado, y de otro, los relativos a prestaciones adicionales relativas a la atención diferida, información por correo electrónico, alertas, asistencia técnica en administración electrónica, envío de documentación, etc., así como otros parámetros de dimensionamiento de las instalaciones y los servicios. Cabe destacar entre ellos los indicadores de calidad en la atención, que la Administración ha establecido como niveles de referencia para las prestaciones del servicio público a los ciudadanos y a los órganos administrativos directa o indirectamente afectadas por el mismo.





## 5.1.- NIVELES DE RESPUESTA Y DE INFORMACIÓN

La provisión de información y la atención al ciudadano a través del servicio 012 se realizará en los siguientes niveles de respuesta:

### 5.1.1.- Nivel de respuesta inmediata

Incluirá todas las llamadas que reciben una respuesta inmediata a la pregunta formulada, sobre la base de la información recogida en el portal del informador 012, en la Sede electrónica "tramitacastillayleón", en el portal corporativo [www.jcyl.es](http://www.jcyl.es) y otros portales web de la Junta de Castilla y León, así como de la herramienta para la gestión de consultas del servicio.

### 5.1.2.- Nivel de respuesta diferida (devolución de llamadas)

Incluye aquellas consultas:

- cuya respuesta no se encuentra disponible en ese momento o no resulta accesible,
- que se realizan mediante **correo electrónico** en la cuenta [informacion012@jcyl.es](mailto:informacion012@jcyl.es), o en cualquier otro medio o canal puesto a disposición de los ciudadanos a través de las redes sociales, plataformas de mensajería,..
- cuando los agentes especializados del 012 a quien va dirigida la consulta, no estén disponibles en el momento de la llamada.
- cuando las consultas hayan sido recogidas en el **buzón de voz**, fuera de horario o en el caso de caídas del sistema u otras incidencias.

En el caso de tratarse de una llamada recogida por un agente, éste ofrecerá al ciudadano la posibilidad de devolverle la llamada para proporcionarle la información solicitada.

En cualquiera de estos casos, la respuesta diferida deberá realizarse en un plazo máximo de **dos días hábiles**, y el agente deberá hacer un mínimo de tres intentos para contactar con el ciudadano, dejando constancia de los intentos de forma que permita su posterior comprobación. Se tendrán en cuenta las preferencias horarias del ciudadano. El coste de estas llamadas correrá por cuenta del adjudicatario, englobándose dentro del importe total del contrato.

## 5.2.- NIVELES DE SERVICIO

El licitador deberá incluir en su oferta una descripción minuciosa de los diferentes servicios que se contratan, así como aquellos otros que decidiera ofertar como mejora, los niveles y metodología a aplicar, indicando los recursos asignados, y ofreciendo una relación exhaustiva de los resultados que se obtendrán de cada uno de ellos.

Dichos niveles de servicio deberán, en todo caso y con carácter mínimo, cumplir los siguientes indicadores:

### **Horario de atención con agentes 012:**

- Lunes a viernes (excepto días festivos de carácter nacional o autonómico), en horario continuo desde las 8:00 hasta las 22:00 horas y sábados de 10:00 hasta las 15:00 horas.





- Fuera de este horario funcionará un servicio de buzón de voz que recogerá las consultas realizadas en los tramos horarios no cubiertos. Los ciudadanos serán atendidos en este caso mediante llamada reactiva en un plazo máximo de dos días hábiles.
- Excepcionalmente, por razones de interés público, en campañas o situaciones que requieran una atención especial al ciudadano, se podrá ampliar este horario de atención personal, previo acuerdo con la empresa adjudicataria, las 24 horas de todos los días de la semana, incluidos domingos y festivos.

#### **Llamadas atendidas**

- Locución, saluda, recogida de datos de la llamada y despedida.
- Datos de la llamada:
  - Origen de la llamada (nº de teléfono del llamante y provincia desde donde se realiza)
  - Tema o razón de la llamada
  - Resolución dada a la llamada (contestación, derivación, ...)
  - Excepcionalmente, si se trata de una llamada de emergencia, se intentará recoger todos aquellos datos que puedan ser de utilidad para el servicio de emergencias 112.

Gestionar, en su caso, la información asociada en la aplicación informática e interactuar con el usuario.

#### **Llamadas en espera**

- Si el tiempo de búsqueda de información por parte del agente es superior a 15 segundos, se dará paso a música o a información general pregrabada.
- En ningún caso el tiempo de espera del ciudadano será superior a los 30 segundos, momento en el que el agente estará obligado a retomar la conversación con aquél.
- Número adecuado de llamadas en espera para que el 95% de las llamadas de los ciudadanos no reciba tono de comunicando.
- Se aportará información mensual por franja horaria de:
  - Tamaño dinámico de cola de llamadas.
  - Número de llamadas rechazadas por saturación.

#### **Derivación de llamadas**

En caso de que la llamada debiera derivarse, se solicitará el consentimiento del ciudadano, y cuando contesten en el número de destino, se pasará la llamada.

Durante el tiempo que transcurra hasta la contestación se emitirá música o información pregrabada.

Cuando transcurran 20 segundos sin que el teléfono al que se está derivando la llamada conteste, se retomará el contacto con el ciudadano y se le proporcionará el número para que pueda llamar directamente.

La centralita deberá disponer de un sistema de respuesta vocal interactiva (IVR) integrado con el sistema PBXACD y CTI que encamine las llamadas directamente a teleoperadores específicos y a otros teléfonos. La aplicación de este sistema deberá ser autorizada previamente por el responsable de la Administración del servicio 012.





### Llamadas salientes

- Llamadas reactivas: (devolución de llamadas)

Incluye aquellas consultas:

- cuya respuesta no se encuentra disponible en ese momento o no resulta accesible.
- cuando los agentes especializados del 012 a quien va dirigida la consulta no estén disponibles en el momento de la llamada.

En estos casos el agente ofrecerá al ciudadano la posibilidad de devolverle la llamada para proporcionarle la información solicitada.

- que se realizan mediante **correo electrónico** en la cuenta [informacion012@jcyL.es](mailto:informacion012@jcyL.es), o en cualquier otro medio o canal puesto a disposición de los ciudadanos a través de las redes sociales, plataformas de mensajería,..
- cuando las consultas hayan sido recogidas en el **buzón de voz**, fuera de horario o en el caso de caídas del sistema u otras incidencias.

En cualquiera de estos casos, la respuesta diferida deberá realizarse en un plazo máximo de **dos días hábiles**, y el agente deberá hacer un mínimo de tres intentos para contactar con el ciudadano. Se deberá existir un medio donde quede constancia de los intentos de forma que permita su posterior comprobación. Se tendrán en cuenta las preferencias horarias del ciudadano

- Llamadas salientes a órganos o unidades administrativas:

Son las llamadas necesarias que se requieran realizar a los órganos o unidades administrativas para recabar la información solicitada por el llamante o para completar las bases de datos de la plataforma tecnológica.

- Llamadas salientes a ciudadanos en campañas o en situaciones especiales:

Son las llamadas necesarias que se requieran realizar a los ciudadanos, para informar de forma proactiva con motivo de alguna campaña promovida por la Administración de la Comunidad de Castilla y León, o para realizar alguna rectificación de la información proporcionada anteriormente por el 012 u otra unidad administrativa de la JCYL a uno o más ciudadanos. Para la realización de estas llamadas se deberá contar con la autorización de la DGACCM.

El coste de las llamadas salientes correrá por cuenta del adjudicatario, englobándose dentro del importe total del contrato.

Respuesta a consultas realizadas por correo electrónico, a través de las redes sociales, plataformas de mensajería, o por cualquier otro medio o canal puesto a disposición de los ciudadanos, se contestarán preferentemente de forma inmediata y, en cualquier caso, en el plazo máximo de dos días hábiles. Aquellos correos que por su especialidad lo requieran, se consultará previamente a su contestación a la DGACCM.

### Resolución de las consultas







Se entenderá que la consulta ha finalizado, cuando el ciudadano ha realizado las gestiones que pretendía o haya obtenido la información solicitada.

### **Envío de impresos**

El envío de impresos se realizará con una periodicidad diaria, tanto por correo postal como electrónico, máximo a los dos días hábiles al de la petición del ciudadano, excepto cuando exista algún plazo que justifique el envío en menos tiempo. Durante la llamada, el operador deberá comunicar al ciudadano el momento previsto en el que se realizará el envío.

La manipulación de impresos (captura de la información, impresión, ensobrado u otros) será responsabilidad del adjudicatario. El envío físico se hará por correo ordinario, con cargo a la Junta de Castilla y León.

### **Líneas telefónicas**

El número de líneas deberá ser como mínimo la suma de los enlaces necesarios para cubrir los siguientes servicios:

- Llamadas entrantes
- Derivación de llamadas (cada llamada derivada ocupará dos enlaces)
- Llamadas salientes: reactivas, de consulta a órganos, por saturación de subplataforma especializada, y llamadas a los ciudadanos durante la gestión administrativa o en campañas.
- Llamadas entrantes y salientes para el personal de dirección y administración del servicio.

Deberá contar como mínimo con seis primarios, cinco en el centro del 012 y un primario de respaldo en la sede de la Consejería de Fomento.

### **Quejas y sugerencias**

Se ofrecerá a los usuarios del servicio 012 la posibilidad de recoger sus quejas y sugerencias relativas al funcionamiento de los servicios, y a las actuaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Para ello se utilizará la aplicación informática QUJU (Buzón Virtual de Sugerencias y Quejas) de la Junta de Castilla y León.

### **Envío de alertas**

Se enviarán las alertas por correo electrónico y SMS de convocatorias de ayudas, subvenciones, becas, cursos, oposiciones y demás procesos selectivos publicados en el BOCYL, en el **plazo máximo de un día hábil** a partir de la fecha de publicación de la información previamente solicitada. Deberá existir un sistema que permita asegurar la recepción del SMS o Correo por el ciudadano.

### **Puestos**

El adjudicatario deberá como mínimo ofrecer los siguientes puestos (simultáneos) de atención telefónica para el Servicio 012, que cumplirán en todo momento los niveles de calidad recogidos en este pliego, y que se distribuirán según necesidades para:





- 60 agentes, coordinadores y supervisores de las Áreas de Operaciones y de Administración electrónica
- 13 puestos distribuidos:
  - 4 en el Área de Información y Documentación
  - 2 técnico soporte y auxiliar
  - 4 dirección y responsables de área
  - 3 responsables JCyL

Se deberán aportar mínimo 13 portátiles para la sala de formación y 4 a disposición de responsables para uso en movilidad o teletrabajo.

Para los puestos del CAU, el adjudicatario será responsable de la actualización, soporte y mantenimiento de los elementos hardware y software de la telefonía y de las licencias correspondientes, necesarios para la continuidad de estos centros.

La ampliación de puestos que permita dar respuesta a un aumento significativo de llamadas sin coste añadido para la Administración será valorada positivamente en la puntuación de la oferta técnica.

No obstante, la plataforma debe estar preparada para asumir un aumento significativo de las llamadas recibidas, tanto de forma permanente debido a un aumento de la demanda de los servicios, como durante unos periodos limitados, causados por campañas puntuales.

El adjudicatario debe prever un dimensionamiento del servicio 012 (plataforma, puestos y personal) a lo largo del periodo de este contrato de manera que sea capaz de atender el número de llamadas previstas en este PPT, ya sea como consecuencia de un aumento de la demanda de los servicios, como de la integración de otros números de información, como por causa de campañas puntuales.

#### **Previsiones 2015-2017:**

| <b>AÑO</b> | <b>Llamadas recibidas</b> | <b>AÑO</b> | <b>Llamadas recibidas</b> |
|------------|---------------------------|------------|---------------------------|
| 1º         | <b>650.000</b>            | 2º         | <b>700.000</b>            |

#### **Requisitos cualitativos**

Todos los establecidos en el Decreto 232/2001, de 11 de octubre (modificado por Decreto 79/2005, de 27 de octubre) por el que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Los establecidos en el sistema de gestión de la calidad -ISO 9001 y Carta de Servicios certificada UNE 93200.

Resolver con eficacia y seguridad las consultas de los ciudadanos en relación con la Administración de la Comunidad de Castilla y León, garantizando una atención personal, un trato amable y cortés, y utilizando un lenguaje claro y comprensible.





Representar adecuadamente a la Administración de la Comunidad de Castilla y León y alcanzar la confianza de los ciudadanos en el servicio prestado.

### 5.3.- PARAMETROS E INDICADORES DEL SERVICIO

Los principales parámetros que han de servir a los licitadores para la preparación de las ofertas son los que tienen relación con la atención de las llamadas y la calidad de la información proporcionada a los ciudadanos, por un lado, y de otro los relativos a las prestaciones contenidas en éste Pliego de niveles de respuesta y de información, así como otros parámetros de dimensionamiento de las instalaciones y servicios. Cabe destacar entre ellos los indicadores de calidad en la atención, que la Administración ha establecido como niveles de referencia para las prestaciones del servicio público a los ciudadanos, a los órganos y unidades administrativas directa o indirectamente afectadas por el mismo.

#### 5.3.1. Estadísticas del servicio

En el **Anexo I** se muestran las estadísticas relevantes del servicio de atención al ciudadano 012, cuyos datos no tienen carácter vinculante, pero que pueden servir de orientación a los licitadores.

## CAPÍTULO 6.- CONTROL DEL SERVICIO

### 6.1.- CONTROL POR LA ADMINISTRACIÓN

La Administración se reserva, para garantizar el interés general, la gestión directa de las funciones de dirección del servicio público 012 (sin perjuicio de la dirección empresarial, que corresponde en exclusiva al adjudicatario), la coordinación operativa de los servicios, y las relaciones institucionales. Asimismo, la Administración ejercerá el control directo y la supervisión del ejercicio de las funciones encomendadas a la entidad adjudicataria, que deberá contar con la conformidad de la Administración ante las decisiones que afecten a la atención del servicio público a los ciudadanos, y a la relación con los organismos responsables de la Administración Autónoma y de otras Administraciones Públicas.

La Dirección General de Atención al Ciudadano, Calidad y Modernización es el órgano directivo de la Consejería de Hacienda al que corresponden las funciones de dirección, coordinación general y operativa, control y supervisión de las prestaciones del servicio público, y las actuaciones de gestión directa que, para el cumplimiento de tales funciones, se reserva la Administración.

El órgano de contratación designará a propuesta de la Dirección General de Atención al Ciudadano, Calidad y Modernización, a la persona responsable del contrato, que estará encargada de la ejecución de las funciones que le competen y del seguimiento de los servicios prestados a través del servicio de atención al ciudadano 012.





El responsable y los técnicos de la Administración asignados a este servicio, tendrán acceso a las instalaciones del servicio 012, en cualquier momento y sin previo aviso, y dispondrán para sus funciones de dos despachos y una sala de reuniones.

El responsable de la Administración actuará como interlocutor de la empresa adjudicataria y llevará a cabo, entre otras las siguientes actividades:

**El aseguramiento de la calidad.** El aseguramiento de la calidad, de las condiciones de prestación del servicio por el adjudicatario, será realizado por la DGACCM a través de la aplicación de los indicadores de nivel de servicio definidos a continuación. La mejora continua de los procesos se realizará a través de sistemas de evaluación y de encuestas y auditorías de calidad.

La facturación se baremará 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, dependiendo de su naturaleza. Si se incumpliese algún ANS por motivos ajenos al adjudicatario, no se aplicará la baremación sobre la factura correspondiente.

Los indicadores de nivel de servicio se utilizarán como criterios para realizar los ajustes en la facturación de los servicios prestados, afectando al importe final de la factura sobre la prestación del servicio de atención 012. Estos indicadores se calcularán desde el primer día en que el nuevo adjudicatario asuma los servicios a prestar.

Las penalizaciones por fallos, deficiencias o insuficiente calidad del servicio serán aplicables cuando las causas sean atribuibles a la actuación o la negligencia del adjudicatario, el personal a su servicio, o sus contratistas. Se considerarán atribuibles al adjudicatario los fallos de los planes de contingencia previstos.

**Revisión de las acciones formativas.** Los responsables de la Administración revisarán las acciones formativas realizadas por la empresa adjudicataria y la comprobación del grado de formación adquirido, tal y como se requiere en la cláusula relativa al Plan de Formación.

**Recepción de informes.** Recepción y revisión de los informes periódicos sobre el servicio que elaborará la empresa adjudicataria de acuerdo con los requisitos en el capítulo 7.

**Establecimiento de directrices.** Traslado a la empresa adjudicataria de las directrices concretas de prestación del servicio, dentro de los términos previstos en el presente pliego.

**Interlocución con los órganos y unidades de la Administración.** Los responsables nombrados por la DGACCM serán los únicos interlocutores con los organismos de la Administración Autonómica y de otras Administraciones Públicas, sin perjuicio de la comunicación e intercambio de información necesaria para la prestación del servicio, que se autorice por los responsables de la Administración al personal del 012 en el ejercicio de sus funciones.





**Control del sistema organizativo.** Por la singularidad del servicio público de atención al ciudadano 012 y por la especialización necesaria del personal, cualquier variación o cambio que la empresa adjudicataria quiera introducir en relación con la estructura organizativa y con el personal, debe ser motivada y previamente autorizado por los responsables de la DGACCM.

#### 6.1.1.- INDICADORES DE SERVICIO. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

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

- **Llamadas recibidas:** Llamadas que acceden a la plataforma y que pueden ser atendidas directamente por operadores o por un sistema automatizado de respuesta.
- **Llamadas salientes:** Llamadas realizadas para dar respuesta a una consulta realizada por cualquiera de los canales, para completar una gestión realizada, campañas y situaciones especiales
- **Llamadas rechazadas por saturación:** Llamadas que intentan acceder al 012 pero que, por el tiempo de espera estimado, dan tono de comunicando (no generan coste al ciudadano).
- **Llamadas abandonadas antes de 18 segundos:** Llamadas no atendidas antes de los 18 segundos, desde su entrada en la centralita, por ser finalizada por el llamante.
- **Llamadas no atendidas después de 18 segundos:** Llamadas no atendidas después de 18 segundos de su entrada en la centralita (es decir, finalizadas por el llamante o por la compañía operadora).
- **Llamadas abandonadas:** Llamadas no atendidas antes de 18 segundos de su entrada en centralita + Llamadas no atendidas tras 18 segundos de su entrada en la centralita.
- **Llamadas atendibles:** Llamadas que pueden ser atendidas por operador después de 18 segundos desde su entrada en centralita o por un sistema automatizado de respuesta.

#### **ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS):**

Indicadores del nivel de atención de llamadas:

- **Llamadas no atendidas después de 18 segundos de espera**
  - **ANS\_1)** En un mes
  - **ANS\_2)** En un día.

Disponibilidad de los sistemas:

- **ANS\_3) Fallo del sistema global**
- **ANS\_4) Fallos parciales del sistema**

Indicadores de satisfacción de los usuarios:

- **ANS\_5) Reclamaciones**
- **ANS\_6) Valoración global encuestas de satisfacción**





| <b>INDICADORES DEL NIVEL DE ATENCIÓN DE LLAMADAS</b>  |               |                               |
|---|---------------|-------------------------------|
| DESCRIPCIÓN: Permiten conocer el grado de saturación del servicio, a través del porcentaje de llamadas no atendidas tras 18 segundos de espera. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de agentes de atención necesarios para cubrir la demanda. |               |                               |
| <b>ANS_1) Llamadas no atendidas después de 18 s de espera en un mes</b>   |               | Valor objetivo: < 5%          |
| FORMA DE MEDICIÓN: Se calcula el porcentaje de llamadas no atendidas después de 18 s de espera tras la entrada de la llamada en centralita.   |               |                               |
| X=100 x N° de llamadas no atendidas después de 18 s / N° de llamadas atendibles<br><br>Periodo: 1 mes   | VALOR:        | DEDUCCIÓN FACTURA:            |
|   | 5% ≤ X < 10%  | 3% de la facturación mensual  |
|   | 10% ≤ X < 15% | 5% de la facturación mensual  |
|   | 15% ≤ X       | 10% de la facturación mensual |
| <b>ANS_2) Llamadas no atendidas después de 18 s de espera en un día</b>   |               | Valor objetivo: < 15%         |
| FORMA DE MEDICIÓN: Se calcula el porcentaje de llamadas no atendidas después de 18 s de espera tras la entrada de la llamada en centralita.   |               |                               |
| X=100 x N° de llamadas no atendidas después de 18 s / N° de llamadas atendibles<br><br>Periodo: 1 día   | VALOR:        | DEDUCCIÓN FACTURA:            |
|   | 15% ≤ X < 20% | 1% de la facturación mensual  |
|   | 20% ≤ X < 25% | 3% de la facturación mensual  |
|   | 25% ≤ X       | 5% de la facturación mensual  |
| FUENTE: Informes de las llamadas del ACD  |               |                               |

No se aplicarán estos ANS, cuando por motivos extraordinarios o por la prestación de servicios especiales, no contemplados en este PPT, así lo acordaran la empresa adjudicataria y la DGACCM durante el periodo que se determine.

En el supuesto de estar activo el sistema vocal IVR, el tiempo se computaría a partir del momento en que es transferida la llamada a la cola del operador.





## DISPONIBILIDAD DE LOS SISTEMAS

### ANS\_3) Fallo del sistema global

Se entiende por tal, la situación en que no es posible atender en ninguna medida la prestación esencial del sistema, que es la recepción de las llamadas telefónicas realizadas al número 012.

Para esta prestación básica no se admite tolerancia a fallos en medida alguna, y por tanto se penalizará cualquier caída general del sistema, imputable al adjudicatario, en una cuantía igual al **0,5% del precio mensual del contrato**, por cada hora que permanezca en esa situación, computándose proporcionalmente las fracciones inferiores a la hora.

La caída simultánea de la línea principal de comunicaciones y de la línea de backup será considerada como un fallo del sistema global.

Se aplicará esta penalización también, si por cualquier otra causa imputable al adjudicatario, el servicio 012 no estuviera operativo desde el primer momento de la vigencia del contrato, y no ofreciera las mismas prestaciones al ciudadano que las existentes al término del actual.

### ANS\_4) Fallos parciales del sistema

La cuantía económica de la penalización por fallos parciales del sistema se determinará, según criterio de la DGACCM, fijado de acuerdo con la gravedad, el alcance y las circunstancias de los fallos, **entre el 0,05% y el 0,5% del precio mensual del contrato**, por cada hora que permanezca en esa situación, computándose proporcionalmente las fracciones inferiores a la hora.

Son las situaciones en las que por fallos de las infraestructuras técnicas,, instalaciones, o cualquier otra incidencia imputable al adjudicatario, no es posible atender parcialmente llamadas (0,5%), o bien impida el envío o recepción de correos electrónicos (0,2%), envío de alertas SMS o por email (0,2%), la realización de llamadas salientes (0,5%), el acceso a los portales de la Junta de Castilla y León (gestor de contenidos, portal del informador, sede electrónica, web de JCyL, BOCyL y otros portales de la JCyL) (0,5%), y a las aplicaciones públicas informáticas previstas en los protocolos (0,5%), la comunicación por el canal multimedia suficiente para soportar comunicaciones de voz IP (0,5%).

Se aplicará esta penalización también, si por cualquier causa imputable al adjudicatario, los servicios descritos en el párrafo anterior no estuvieran en marcha desde el primer momento de la vigencia del contrato, con los mismos niveles de calidad que los existentes al término del actual.





| <b>INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>   |                   |   |
|--|-------------------|---|
| DESCRIPCIÓN: Permiten conocer el grado de satisfacción de los usuarios (ciudadanos y órganos administrativos), a través de las reclamaciones (de cuya valoración se deduzca mala atención) atribuibles al servicio de atención de llamadas 012 y a través de las encuestas de satisfacción a ciudadanos. Sirve para detectar posibles necesidades de mejora en la atención.  |                   |   |
| <b>ANS_5) Reclamaciones</b>  |                   | Valor objetivo: <b>&lt; 0,05%</b>   |
| FORMA DE MEDICIÓN: Se calcula el porcentaje de reclamaciones recibidas en relación con el número de consultas atendidas.   |                   |   |
| <b>NR=100 x N° de reclamaciones / N° de consultas atendidas</b><br><br>Periodo: 1 mes  | VALOR:            | DEDUCCIÓN FACTURA:  |
|  | 0,05% ≤ NR < 0,1% | 1% de la facturación mensual  |
|  | 0,1% ≤ NR < 0,2%  | 2% de la facturación mensual  |
|  | 0,2% ≤ NR         | 4% de la facturación mensual  |
| FUENTE: Reclamaciones recibidas por cualquiera de los canales que la JCYL y el 012 tienen a disposición de ciudadanos y órganos administrativos.   |                   |   |
| <b>ANS_6) Valoración global encuestas de satisfacción</b>  |                   | Valor objetivo: Mas del 80% de los entrevistados valoren con 4 o 5 puntos |
| FORMA DE MEDICIÓN: Este indicador recoge la calificación global a una pregunta directa, otorgada por una muestra representativa de usuarios del 012, en las encuestas anuales de calidad, mostrando su percepción en relación con diversos factores: trato recibido, tiempo de espera, tiempo de atención, conocimiento de la materia gestionada, etc.<br>Los resultados se medirán en una escala del 1 al 5, en la cual "1" indica una valoración muy insatisfecho y "5" una valoración muy satisfecho. |                   |   |
| <b>X=100 x (N° de entrevistados que valoran con 4 + N° de entrevistados que valoran con un 5) / N° total de entrevistados</b>  | VALOR:            | DEDUCCIÓN FACTURA:  |
|  | 70% < X ≤ 80%     | 1% de la facturación mensual  |
|  | 60% < X ≤ 70%     | 3% de la facturación mensual  |
|  | X ≤ 60%           | 5% de la facturación mensual  |
| FUENTE: Encuestas anuales de satisfacción de usuarios del 012 realizada por empresa u organización designada por la DGACCM.  |                   |   |

Estos valores objetivos de los indicadores de nivel de servicio, podrán ser mejorados de acuerdo con los valores propuestos en la oferta de la empresa adjudicataria.







Las encuestas de satisfacción de los usuarios se realizarán anualmente, en el último cuatrimestre de cada año y la penalización, en su caso, se detraerá de la factura del mes de diciembre de cada año.

La DGACCM encargará la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios del servicio telefónico 012, a una empresa u organización que tenga implantada la norma UNE-ISO 20252 con arreglo a criterios estadísticos u otros establecidos por la propia Dirección General, para lo cual el adjudicatario estará obligado a proporcionar la información necesaria para la realización de dichas encuestas. El coste de la realización de las encuestas correrá a cargo del adjudicatario.

## 6.2.- CONTROL POR EL ADJUDICATARIO

El adjudicatario ejercerá las funciones de carácter productivo, operativo, tecnológico y económico que configuran la explotación del servicio público. Estas funciones las efectuará bajo unos parámetros claramente definidos, los cuales deben ser estrictamente respetados a lo largo del contrato, y que se especifican en las cláusulas de este PPT.

Habrà de asumir riesgos en la gestión de las instalaciones, de las infraestructuras, de los equipamientos tecnológicos, los servicios de explotación y de los productos financieros que estime necesarios. También asumirá el riesgo de asegurar la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios encomendados, a través de un sistema de penalizaciones por las desviaciones respecto a los indicadores de servicio establecidos en este Capítulo.

La empresa adjudicataria será responsable del funcionamiento del servicio, debiendo indemnizar por los daños y perjuicios que se puedan causar a terceros en el desarrollo del mismo, excepto cuando el daño o perjuicio sea debido a instrucciones directas de la Administración.

Por las especiales características de este servicio, la especialización de los agentes que han de atenderlo y la complejidad y obsolescencia a corto plazo de la plataforma tecnológica que lo sustenta, la Administración ha optado por la fórmula de gestión indirecta garantizando en todo caso el control y supervisión administrativo de su prestación.

Por parte de la empresa adjudicataria, se designará un máximo responsable de proyecto, que actuará como único interlocutor con la Administración.

## CAPÍTULO 7.- PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Al inicio del nuevo contrato se elaborará el nuevo **Plan Estratégico para el periodo 2015-2019**, una vez finalizado el Plan 2010-2014.

El principal objetivo del PE, entendido como el marco global de actuación, es determinar las líneas de acción del **Servicio de Atención al Ciudadano 012** para los próximos años (2015-2019). El PE pretende facilitar, además, la toma de decisiones por parte de la Dirección, el consenso sobre una visión común y unas líneas generales de actuación, garantizando así su alineamiento con la estrategia de la **DGACCM** y del resto de los Grupos de Interés.





Otros objetivos concretos que se pretenden conseguir con el PE son los siguientes:

- Definir un marco global de actuación que estructure como actuar ante los nuevos retos, gestionando eficientemente sus procesos y recursos, para aportar en el futuro valor a los clientes y demás Grupos de Interés de forma sostenible.
- Proporcionar una Visión Integral de la Organización en diferentes perspectivas.
- Facilitar el alineamiento organizativo y la priorización estratégica, y por tanto, la flexibilidad en entornos de cambio.
  - Influir en el comportamiento de las personas clave del **Servicio de Atención al Ciudadano 012**, alineando su actuación hacia la consecución de unos objetivos que surgen de un proceso colectivo en el que han participado y con el que se comprometen mediante la asunción de responsabilidades en la obtención de unas metas concretas.
- Adecuar al **Servicio de Atención al Ciudadano 012** a los cambios y requisitos del entorno para el desarrollo de sus proyectos.
- Permitir conocer la situación actual del **Servicio de Atención al Ciudadano 012**.

Para la elaboración de este PE 2015-2019, la empresa licitadora deberá presentar junto con la oferta la planificación y los medios con los que contará para su elaboración.

#### Plan de Calidad

El adjudicatario presentará en su oferta un Plan de calidad del servicio en el que se recoja todo lo dispuesto en éste pliego, incluyendo los procedimientos de monitorización y seguimiento, protocolarización de procedimientos, formación colectiva e individual, así como las medidas dirigidas a garantizar la calidad del servicio: certificaciones del Sistema de Gestión de la Calidad -ISO 9001 y Carta de Servicios certificada UNE 93200.

Asimismo, este plan deberá prever los mecanismos, indicadores y sistemas necesarios para proporcionar información estadística y cualitativa acerca del servicio prestado, con el fin de que los responsables de la Junta, puedan realizar la evaluación y el seguimiento del servicio prestado por el adjudicatario, así como obtener información relevante para la toma de decisiones.

Deberán definir los informes a remitir a la Administración, objetivo, periodicidad, contenido...etc.

La Administración podrá recabar del adjudicatario otro tipo de informes, bien en relación con determinadas campañas, o en relación con incidencias del servicio o fallos del sistema total o parcial, bien para la elaboración de la facturación mensual, o informe sobre monitorizaciones, o aquellos otros que se deriven de las cláusulas establecidas en este pliego.

El responsable del servicio de la empresa adjudicataria deberá remitir informe con el resultado de la monitorización al responsable de la Administración cuando este lo estime necesario. En la monitorización, análisis y evaluación podrá intervenir personal de la Junta responsables del 012.





## CAPITULO 8.- DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

### 8.1.- Por parte de la Junta de Castilla y León

Tendrá como **director del proyecto** a la persona titular de la Dirección General de Atención al Ciudadano, Calidad y Modernización y como **responsable del servicio 012** a la persona que designe a estos efectos el órgano de contratación

### 8.2.- Por parte del adjudicatario

El adjudicatario designará un máximo responsable (**director del contrato**), con capacidad decisoria suficiente para ser el responsable ejecutivo del contrato e interlocutor directo con la persona titular de la Dirección General de Atención al Ciudadano, Calidad y Modernización.

También designará:

- Un **responsable del servicio** (director del proyecto), que será responsable de la dirección y coordinación de las áreas del servicio, apoyará a la dirección del contrato y será el enlace directo con el responsable del servicio 012 de la DGACCM.
- **Responsables de cada Área** según la estructura organizativa del Servicio 012 que presente la empresa licitadora.

### 8.3.- Instrumentos mínimos de dirección y seguimiento del proyecto.

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

- **Comité de Dirección**, del que formarán parte al menos los respectivos directores, el responsable del servicio por parte de la empresa adjudicataria y el responsable del servicio por parte de la DGACCM, y que se reunirá al menos una vez cada doce meses para la superior dirección del servicio.
- **Comité de Seguimiento**, del que formarán parte al menos el responsable del servicio (director) de la empresa adjudicataria y el responsable del servicio 012 de la DGACCM, así como los responsables de cada una de las Áreas. Este comité se reunirá ordinariamente con carácter mensual.

Las reuniones mensuales del comité de seguimiento serán convocadas por la persona responsable del servicio de la DGACCM, con expresión del orden del día.

## CAPÍTULO 9.- LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa del servicio de atención al ciudadano 012 estará diseñada de acuerdo a los requisitos operativos y funcionales anteriormente descritos y al volumen de demanda de los diferentes servicios.





El personal deberá responder a unas elevadas exigencias de especialización y cualificación que permitan prestar un servicio con los niveles de calidad establecidos en este pliego.

#### 9.1.- Organización del equipo de trabajo

El licitador presentará una estructura organizativa que integrará el equipo propuesto para la prestación del servicio del 012 y en la que se incluirán los roles de sus integrantes, así como las funciones y actividades que realizará, para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.

Deberá incluir las Áreas o grupos en que se divide el equipo de trabajo, junto a las funciones y actividades de cada uno de ellos, la composición de los segmentos, número de personas mínimas que lo formarían y responsabilidades de cada uno de los grupos.

La propuesta del licitador deberá contemplar como referencia el marco organizativo actual:

- Dirección
- Área de Operaciones
  - o Sección 012Mujer
- Área de Administración electrónica
  - o Sección 012Tributos
- Área de Información y Documentación

El número de agentes y coordinadores que, en cada momento, atienda el servicio podrá variar en función del número de llamadas, del tramo horario en que se produzcan y de la atención especializada, de modo que el servicio que se ofrezca sea dinámico y varíe en función de la demanda. A estos efectos, los licitadores incluirán en su oferta un plan de dimensionamiento del servicio.

En el servicio 012 debe haber siempre presente un Supervisor, que ejercerá las funciones de máximo responsable del Centro en ausencia del Director del Servicio y de los Responsables de Área.

La estructura organizativa desarrollada en el presente capítulo se ha demostrado apta para los servicios proporcionados en el 012, cualquier mejora sobre ésta podrá ser valorada positivamente en la puntuación de la oferta técnica.

#### 9.2.- Recursos humanos y condiciones relativas al personal

La empresa adjudicataria vendrá obligada a incorporar al personal que venía prestando el servicio de atención al ciudadano 012 a la finalización del contrato actual, de acuerdo con lo establecido en el convenio colectivo estatal vigente del sector de Contac Center y la legislación laboral aplicable.





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

El personal del servicio 012 no podrá simultanear su actividad dentro del mismo horario con otros servicios o campañas de la empresa adjudicataria ajena al servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Se incluye en el anexo II la relación de los puestos de trabajo. La empresa adjudicataria mantendrá los derechos consolidados por el personal.

Se abonarán trimestralmente incentivos de hasta un 10% del salario base mensual

La fijación y cuantificación mensual de objetivos a percibir, se establecerá al principio del contrato mediante un sistema de baremación de los objetivos que permita la objetividad en su aplicación y que recoja tantas variables cuantitativas (número de consultas atendidas, cumplimiento de los niveles de atención, actualización de la documentación, disponibilidad etc.) como variables cualitativas (calidad de la atención mediante auditorías y monitorizaciones, motivación, disponibilidad, actitud ante el trabajo, etc.).

Los agentes de atención telefónica especializados de nueva incorporación en el servicio 012, como consecuencia de la integración del teléfono de información en el que venía desempeñando su trabajo durante al menos de 2 años, en la materia en la que va a prestar información, entraran en el Servicio 012 con Grupo D y nivel 9, categoría de gestor.

El adjudicatario promoverá la carrera profesional del personal del servicio, mediante la aplicación de un Plan de Carrera, que deberá presentar junto con la oferta, que establezca la sistemática para acceder a las diferentes categorías laborales, teniendo en cuenta, en todo caso, los requisitos y conocimientos establecidos en los diferentes perfiles previstos en el pliego.

El adjudicatario no podrá trasladar, en ningún caso, al precio del servicio, el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones del citado personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, como si lo ha sido de pactos o acuerdos por cualquier razón.

**El adjudicatario garantizará la cobertura ininterrumpida de los puestos contratados, asumiendo las incidencias que pudieran surgir por motivo de vacaciones, permisos y licencias, enfermedad o cualesquiera otras circunstancias.**





La empresa adjudicataria deberá disponer de personal de refuerzo seleccionado y formado para actuar en caso de sustitución de bajas diarias, vacaciones, permisos o requerimientos de puntas de demanda. Los costes de sustitución de personal serán a cargo de la empresa adjudicataria.

Asimismo, el adjudicatario informará mensualmente, de las horas que por motivos de vacaciones, permisos y licencias, enfermedad o cualquier otra circunstancia se produzcan en la plantilla, así como de su compensación por las sustituciones realizadas. En aquellos casos que la sustitución no sea posible por razones del tiempo de baja o por las características del puesto a sustituir, se constituirá una bolsa de horas de agentes, coordinadores y supervisores, que serán compensadas en periodos posteriores.

Si las relaciones jurídico-laborales de los trabajadores y empresa se vieran alteradas por causas que no supusieran incumplimiento de las obligaciones de la Junta de Castilla y León que se prescriben en el pliego de condiciones, no podrá exigirse a la Junta de Castilla y León responsabilidad de ningún tipo.

La empresa deberá garantizar que todo el personal observe el secreto profesional de todas las informaciones y hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones.

La empresa adjudicataria será responsable de la selección de personal según los perfiles indicados en este pliego.

Sobre los requisitos del personal, cabe excepción a la titulación requerida. Así, la DGACCM podrá aceptar candidatos propuestos por las licitadoras que no cumplan la titulación. En este caso, la empresa deberá justificar, mediante informe de idoneidad, que el candidato suple la carencia de titulación con otras características (formación específica, experiencia,..) que lo hagan adecuado para el servicio.

El responsable del Servicio 012 designado por la DGACCM, será informado de la marcha de todo proceso selectivo constatando, al final del mismo, el cumplimiento de los requisitos exigidos al personal seleccionado según el presente pliego.

Por la especialización que debe tener el personal, cualquier variación o cambio que la adjudicataria quiera introducir en este aspecto, debe ser motivado y ser previamente autorizado por la DGACCM.

El nombramiento o sustitución del director del servicio y de los responsables de Área deberá contar con la aprobación de la DGACCM.

El licitador deberá especificar en su oferta las medidas dirigidas a minimizar la rotación del personal dedicado a la prestación del servicio.

En nuevas incorporaciones, la DGACCM se reserva el derecho de no aceptar a los candidatos propuestos si no se consideran idóneos para el servicio.





Por causas objetivas e incumplimiento de los niveles de calidad contemplados en el presente pliego, el adjudicatario deberá sustituir o relevar al personal responsable a solicitud de la DGACCM, previo análisis de los informes oportunos.

Cualquier mejora relativa a las categorías, grupos y niveles, que tenga en cuenta la especialización del personal será valorada positivamente en la puntuación de la oferta técnica.

#### 9.2.1.- Perfiles de los puestos

La empresa adjudicataria es la responsable de la selección de personal según los perfiles que se indican a continuación:

#### DIRECTOR DEL PROYECTO

Será responsable de la dirección y coordinación de las áreas del servicio, apoyará a la dirección del contrato y será el enlace directo con los responsables de la DGACCM.

#### Requisitos:

- Titulación Universitaria.
- Experiencia mínima de 3 años en la gestión de proyectos similares.
- Experiencia en el ámbito de la administración pública española.
- Perfecto conocimiento del idioma español y manejo de herramientas informáticas.
- Capacidad de liderazgo, de dirección y gestión de equipos.
- Dedicación exclusiva y localización permanente.

#### Funciones:

- Coordinar y participar en el planteamiento de políticas y estrategias de la empresa.
- Realizar el seguimiento de las actividades relativas a la atención de consultas y asumir la responsabilidad facultativa del servicio.
- Dirigir la política de formación del personal.
- Interlocución directa con los responsables del servicio 012 de la JCYL.
- Apoyo a los órganos y unidades de la Administración para la elaboración de Protocolos.
- Coordinación con la DGACCM para el desarrollo del Plan de Calidad, y la realización de las auditorías internas y externas para garantizar el cumplimiento de los aspectos cualitativos del servicio.
- Colaborar en la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y de los órganos y unidades administrativas relacionadas.
- Informar a los responsables de la JCYL de las quejas y reclamaciones relativas al servicio.
- Velar por el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica, optimizando la utilización de las instalaciones y equipos, así como impulsar la actualización del hardware y software requerida en el PPT





## Junta de Castilla y León

Consejería de Hacienda  
Dirección General de Atención al Ciudadano,  
Calidad y Modernización

- Realizar los informes, atender consultas y desarrollar los requerimientos que demande la DGACCM.

### RESPONSABLE DE ÁREA

Dependiendo del Director del servicio, será el responsable del cumplimiento de las funciones atribuidas a esta área.

#### Requisitos:

- Titulación Universitaria o formación equivalente.
- Experiencia mínima de 3 años en las funciones descritas, preferentemente en el sector.
- Perfecto conocimiento del idioma español y manejo de herramientas informáticas.
- Experiencia en el ámbito de la Administración pública española.
- Experiencia en la coordinación y gestión de equipos.
- Dedicación exclusiva y localización permanente en horario de atención con agentes.

#### Funciones:

- Dirección, control y supervisión de las funciones atribuidas al Área
- Seguimiento y control de los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
- Participar en la elaboración de los protocolos operativos y realización las modificaciones necesarias.
- Realizar la actualización continua de los manuales de calidad y procesos de su Área.
- Elaborar planes de formación específicos para el Área
- Asegurar una gestión eficaz de los recursos humanos del área.
- Revisar la correcta atención, registro, resolución y escalado de las peticiones de asistencia.
- Interlocución con otras áreas del servicio 012.
- Elaborar informes de seguimiento de su Área (estadísticas, formación, monitorización...)
- Cualquier otra función de naturaleza análoga que le atribuya el Director siempre que sea necesaria para el buen funcionamiento del servicio.
- Sustituir al Director en casos de ausencia, vacante o enfermedad.

### SUPERVISOR

#### Requisitos:

- Título oficial de bachiller, BUP, FP II o equivalente
- Experiencia mínima de 2 años en las funciones descritas, preferentemente en el sector.
- Conocimiento de la estructura y organización de la Administración Autonómica, Local y Estatal, de Castilla y León.
- Perfecto conocimiento del idioma español y manejo de herramientas informáticas.
- Experiencia y capacidad para dirigir equipos de trabajo.
- Disponibilidad para trabajar a turnos.







- Dedicación exclusiva.

Dependiendo del Responsable de Área, será el responsable del cumplimiento de las funciones atribuidas siguientes:

Funciones:

- Supervisar las actividades de los coordinadores y asesorarles en su labor de asistencia a los agentes durante su turno de trabajo.
- Supervisar los procesos que llevan a efecto coordinadores y agentes asesorándoles cuando estos le requieran y sustituyendo a los coordinadores en la atención de llamadas cuando sea necesario.
- Control de la gestión de alertas por correo electrónico y SMS durante su turno.
- Gestionar las quejas y sugerencias recogidas por los agentes y coordinadores.
- Control de la adecuada respuesta de las consultas de coordinadores y agentes.
- Informar a coordinadores y agentes de todas las novedades (publicaciones BOCyL, Web, prensa, protocolos, campañas, programas, instrucciones...), así de cómo de las incidencias que se produzcan a lo largo de su turno.
- Cumplir las instrucciones que se le encomienden para la aplicación de Planes y Procedimientos.
- Dar instrucciones en el puesto a coordinadores y agentes, en su caso.
- Toma de decisiones no protocolizadas, intermediando en las consultas en las cuales los medios que disponen el coordinador y agente para la solución de una determinada consulta sean insuficientes, formulando en dichos casos, soluciones y alternativas.
- Mantenimiento del orden y la disciplina en la Sala.
- Elaborar los informes de turno del supervisor (incluidos los informes de incidencia).
- Realizar las monitorizaciones establecidas por el Responsable de Área.
- Realizar audiciones a los agentes y coordinadores *on-line* para el seguimiento de la calidad de la atención telefónica establecidas.
- Colaborar en la formación del personal.
- Elaborar las respuestas diferidas y las consultas recogidas en el buzón de voz
- Coordinar la gestión de llamadas diferidas cuando los agentes de la subplataforma especializada del 012 a quién iba dirigida la consulta esté saturada en el momento de la llamada.
- Responder las consultas realizadas por correo electrónico.
- Realizar labores de atención de llamadas cuando sea necesario.
- Proponer las preguntas y respuestas frecuentes (FAQs) de su turno.
- Supervisar los resúmenes de partes de incidencias de los coordinadores.
- Apoyar a los Responsables de Área en el cumplimiento de su misión.
- Realizar funciones de apoyo al Director del Servicio y Responsables de Área cuando no se encuentre realizando las funciones propias de responsable de sala en su turno.

Siempre que esté en funcionamiento el servicio 012 habrá presente en la Sala de Operaciones un supervisor de turno.





### COORDINADOR

Dependiendo del Supervisor del Área, será el responsable de supervisar las funciones de los agentes.

#### Requisitos:

- Título oficial de bachiller, BUP, FP II o equivalente
- Experiencia mínima de 2 años en las funciones descritas, preferentemente en el sector.
- Conocimiento de la estructura y organización de la Administración Autonómica, Local y Estatal, de Castilla y León.
- Perfecto conocimiento del idioma español y manejo de herramientas informáticas.
- Experiencia y capacidad para coordinar equipos de trabajo.
- Disponibilidad para trabajar a turnos.
- Dedicación exclusiva.

#### Funciones:

El coordinador tendrá las funciones del agente y además, realizará:

- La supervisión del grupo de agentes de su equipo o subplataforma.
- Apoyo a los agentes en la realización de consultas.
- Atender las llamadas derivadas por los agentes.
- Elaboración de resúmenes de partes de incidencias.
- Informar al supervisor de las demandas de alertas por correo electrónico y SMS durante su turno.
- Control de la adecuada respuesta de las consultas de agentes, el coordinador podrá realizar la escucha *on-line* del dialogo entre el agente y el llamante, que le permita asistir al agente durante la conversación.
- Monitorización de las consultas de su equipo o subplataforma, de acuerdo con lo establecido en el Plan de calidad.
- Informar a los agentes de todas las novedades (publicaciones BOCyL, web, prensa, protocolos, campañas, programas, instrucciones...), así de cómo de las incidencias que se produzcan a lo largo de su turno.
- Toma de decisiones no protocolizadas, intermediando en las consultas en las cuales los medios que dispone el agente para la solución de una determinada consulta sean insuficientes, formulando en dichos casos, soluciones y alternativas.
- Colaborar en la formación diaria del personal, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Formación.
- Poner en conocimiento del supervisor las llamadas diferidas o reactivas.
- Recogida de quejas y sugerencias, según el protocolo correspondiente y trasladar al supervisor para su gestión.
- Poner en conocimiento del supervisor las llamadas diferidas que ha tomado nota su equipo, cuando los agentes de otra subplataforma especializada del 012 a quién iba dirigida la consulta, este saturada en el momento de la llamada.





- Informar al supervisor de las solicitudes de envío por correo postal o electrónico de documentación.
- Proponer las preguntas y respuestas frecuentes (FAQs) de su turno al supervisor de turno.

#### AGENTE

##### Requisitos:

- Título oficial de bachiller, BUP, FP II o equivalente para desempeñar estas funciones en el Área de Operaciones
- Título oficial de Técnico especialista informático, FP II o equivalente para desempeñar estas funciones en el Área de Administración electrónica.
- Conocimiento de la estructura y organización de la Administración Autonómica, Local y Estatal, de Castilla y León.
- Perfecto conocimiento del idioma español.
- Experiencia en la atención telefónica.
- Experiencia en la utilización de bases de datos de información.
- Poseer facilidad de palabra y capacidad de síntesis para la atención telefónica.
- Facilidad para trabajar en equipo y para establecer relaciones interpersonales.
- Conocimientos a nivel de usuario en entornos de Windows, Internet y en la ofimática de Microsoft.
- Disponibilidad para trabajar a turnos.
- Al menos la mitad de los agentes desempeñaran sus funciones en régimen de dedicación exclusiva.

##### Funciones:

- Garantizar la correcta recepción de las consultas realizadas por los ciudadanos.
- Resolver con eficacia y seguridad las consultas que los ciudadanos tienen en relación con la información administrativa de la Comunidad de Castilla y León.
- Recogida de quejas y sugerencias, según el protocolo correspondiente y trasladar al coordinador.
- Realizar las llamadas reactivas o diferidas, las llamadas salientes y la desviación de llamadas de acuerdo con el procedimiento establecido, o siguiendo las indicaciones que el coordinador o el supervisor, en su caso, realicen.
- La información que proporcionará el agente será clara, concreta, integra y adecuada a la petición del ciudadano ajustándose a los niveles establecidos.
- Consultar con su Coordinador la información que en ese momento no esté disponible o no conozca. En el caso de que su coordinador estuviera ocupado o ausente en ese momento, podrá requerir el asesoramiento de otros coordinadores o del supervisor.
- Informar al coordinador de las solicitudes de envío por correo postal o electrónico de documentación.
- Proponer las preguntas y respuestas frecuentes (FAQs) de su turno al coordinador.
- Colaborar en la instrucción de aspirantes y nuevos agentes.





### AGENTE ESPECIALIZADO

La DGACCM podrá determinar cuando lo estime necesario, la configuración de grupos de atención especializada (subplataforma) por razón de la materia, volumen de llamadas y especialización, que podrán tener un horario de atención específico.

Para ello la plataforma tecnológica deberá permitir la integración del conjunto de aplicaciones informáticas que permitan a los agentes especializados del 012 gestionar la información asociada e interactuar con el ciudadano.

Los agentes especializados tendrán además de las funciones previstas para los agentes, la de prestar información especializada en las materias que se determinen, para lo que deberán poseer formación específica en esas materias.

En este sentido el licitador deberá incluir en su oferta, las siguientes secciones:

- 012Mujer
- 012Tributos

#### **012Mujer**

La atención especializada en materia de mujer se realizará desde el servicio 012. Con el fin de prestar atención psicológica e información jurídica contará con una sección dotada, como mínimo de:

- 1 agente con título de licenciada en psicología  
(Horario actual → 9:00 a 16:00h de lunes a viernes)
- 1 agente con título de licenciada en derecho  
(Horario actual → 9:00 a 16:00h de lunes a viernes)

Con experiencia mínima de 6 meses en información y atención al ciudadano y formación o experiencia específica en materia de Violencia de Género.

Perfecto conocimiento del idioma español y manejo de herramientas informáticas.  
Disponibilidad para trabajar a turnos y dedicación exclusiva

#### **012Tributos**

La atención especializada en materia tributaria y de asistencia técnica sobre las aplicaciones informáticas (OVIA, PADIA, iGUIA, Servicios de valoración,..) se prestará desde el servicio 012. Contará con una sección dotada, como mínimo:

- 1 agente especializado en materia tributaria con titulación universitaria en Económicas, ADE,..o equivalente.  
(Horario actual → 8:00 a 16:00h de lunes a viernes)
- 1 agente especializado en materia tributaria con titulación universitaria en Económicas, ADE,..o equivalente.  
(Horario actual → 10:00 a 15:00h de lunes a viernes)

Con experiencia mínima de 6 meses en información y atención al ciudadano y formación o experiencia específica en materia tributaria.

Perfecto conocimiento del idioma español y manejo de herramientas informáticas.  
Disponibilidad para trabajar a turnos y dedicación exclusiva.





### DOCUMENTALISTA

#### Requisitos:

- Titulación universitaria o equivalente
- Experiencia mínima de 2 años en las funciones descritas, preferentemente en el sector.
- Conocimiento de la estructura y organización de la Administración Autonómica, Local y Estatal, de Castilla y León.
- Perfecto conocimiento del idioma español.
- Experiencia y capacidad para dirigir equipos de trabajo.
- Conocimientos informáticos a nivel de usuario avanzado.
- Experiencia en la grabación de datos y el tratamiento de imágenes.
- Experiencia en el manejo de gestores de contenidos y elaboración de documentos PDF y otros similares.
- Disponibilidad para trabajar a turnos y dedicación exclusiva.

#### Funciones:

- Clasificar la información y documentarla para ser introducida en la plataforma tecnológica de información administrativa.
- Introducción y/o modificación en la ficha de contenidos correspondiente.
- Gestión de los canales de redes sociales, plataformas de mensajería,..
- Grabación y modificación de documentos, impresos o contenidos para su publicación en el portal del informador.
- Cuando por el volumen de trabajo lo determine los documentalistas colaboraran en la realización de las llamadas diferidas o respuestas de correos electrónicos o consultas recogidas en el contestador automático.
- Introducción de la información en línea, a través de herramientas de redes sociales.

### AYUDANTE DE DOCUMENTACIÓN

#### Requisitos:

- Título de bachiller, BUP, FP II o equivalente.
- Conocimientos informáticos a nivel de usuario avanzado.
- Experiencia en el manejo de gestores de contenidos y elaboración de documentos PDF y otros similares.
- Experiencia en la grabación de datos y el tratamiento de imágenes para la inclusión en las bases de datos como ficheros asociados.
- Conocimiento de la estructura y organización de la Administración Autonómica, Local y Estatal, de Castilla y León.
- Perfecto conocimiento del idioma español.
- Disponibilidad para trabajar a turnos

#### Funciones:

- Grabación y modificación de documentos, impresos o contenidos para su publicación en el portal del informador.
- Introducción y/o modificación en la ficha de contenidos correspondiente.





- Grabación de la información en los canales de redes sociales, plataformas de mensajería,..
- Apoyo material, ejercicio y desarrollo a los documentalistas.
- Atención de llamadas, cuando el volumen reducido del trabajo de grabación y/o el volumen elevado de llamadas de entrada, lo requiera.
- Introducción de la información en línea, a través de herramientas sociales.

#### AUXILIAR ADMINISTRATIVO

##### Requisitos:

- Título de Bachillerato, BUP/ESO, FPII o título homologable.
- Conocimientos informáticos a nivel de usuario
- Conocimiento de la estructura y organización de la Administración Autonómica, Administración Local y Administración General del Estado, de Castilla y León.
- Perfecto conocimiento del idioma español.

Dependiendo del Director del proyecto desarrollará las siguientes funciones:

##### Funciones:

- Apoyo material, ejercicio y desarrollo respecto a las tareas administrativas propias del servicio.
- Atención de llamadas, cuando el volumen elevado de llamadas de entrada, lo requiera.

#### TECNICO DE SOPORTE

Dependiendo del Director del proyecto, será el responsable técnico de los equipos y sistemas tecnológicos destinados al funcionamiento del servicio.

##### Requisitos:

- Titulación Universitaria en informática/telecomunicaciones o equivalente
- Experiencia en ingeniería de hardware y software.
- Experiencia en base de datos.
- Experiencia en redes de voz y datos.
- Experiencia en telefonía y centralitas.
- Dedicación exclusiva y localización permanente.

##### Funciones:

- Responsable del funcionamiento de la plataforma tecnológica y de asegurar la continuidad del servicio de atención de llamadas, realizando las actuaciones necesarias para la adecuación funcional y tecnológica de los sistemas de información y comunicaciones.
- Se responsabilizará de la gestión, mantenimiento y evolución de las instalaciones generales del centro del servicio 012.
- Deberá asistir al Director del servicio en materia de las inspecciones y revisiones periódicas reglamentarias de las instalaciones.





- Mantener los niveles de incidencias en mínimos, detectando fallos y anticipando soluciones.
- Analizar las anomalías y deficiencias detectadas en la plataforma tecnológica, proponiendo soluciones posibles.
- Realizar las copias de seguridad de las bases de datos propias no dependientes del SIAU.

La empresa adjudicataria propondrá en su oferta el tipo de relación laboral del Técnico soporte con el servicio 012 y el modo de sustitución en su ausencia (vacaciones, baja, licencias,..) de forma que quede garantizada la cobertura ininterrumpida de sus funciones.

#### CAPITULO 10.- PLAN DE FORMACIÓN

La formación del personal, correrá a cargo de la empresa adjudicataria, de forma que el personal que presta este servicio alcance el adecuado nivel de preparación. A tal efecto los licitadores deberán presentar una propuesta de Plan de Formación, que contemple las diferentes y necesarias etapas de la formación: inicial, continua, de reciclaje, de actualización y diaria.

Este Plan deberá 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 (tanto iniciales como posteriores), detallando tanto objetivos de la misma como las partes y contenidos que la componen, documentación que se entregará a los alumnos, calendario previsto de impartición y duración de las mismas.

Las materias que se van a impartir, tanto sobre información administrativa general como especializada, deberá detallarse de forma pormenorizada y será un indicador que refleje el conocimiento que la empresa licitadora tiene de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, valorándose positivamente.

El plan deberá obtener la aprobación por parte de los responsables de la Administración.

Se deberá revisar y actualizar al menos una vez al año con el fin de adaptarse a las necesidades evolutivas de los contenidos y con el fin de asegurar la calidad en la prestación de la información y la realización de trámites, de forma completa y actualizada. Esta revisión se presentará a los responsables de la Administración en el primer mes del año.

El adjudicatario deberá atender a los siguientes criterios mínimos de formación, que se deberán adaptar a las necesidades del servicio específico:





• **Formación inicial**

La formación inicial va dirigida al personal de nueva incorporación, que no podrá prestar el servicio hasta que haya recibido esta formación. Sus contenidos mínimos son los que se establecen a continuación:

- Organización de la Administración de Castilla y León
- Organización del servicio
- Sistema de información al ciudadano
- Portales de JCYL: Web corporativa, Portal del Informador, Sede Electrónica, y resto de portales
- Protocolos y aplicación herramienta de gestión de consultas.
- Aplicaciones JCYL
- Quejas y sugerencias
- Correos electrónico, alertas SMS, redes sociales Twitter 012@jcyll
- Directorio
- Excelencia Telefónica
- Practicas y Escuchas
- LOPD y Reglamento de Seguridad

El número de horas no podrá ser inferior a 100 horas y se determinará por materias en su momento por la DGACCM.

• **Formación continua**

La formación continua estará dirigida a todo el personal del Servicio y su objetivo es la asimilación de nuevos conocimientos, procedimientos y análisis de la problemática de las llamadas al servicio 012 o de nuevos servicios o campañas, mejoras y modificaciones de los actuales servicios, así como el desarrollo de técnicas de mejora de llamadas o servicios concretos.

El número de horas mínima de formación continua será de 20 horas al año por cada agente, coordinador, supervisor y documentalista.

• **Formación de reciclaje**

La formación para el reciclaje tiene como objetivo la mejora de las habilidades necesarias para el desempeño del puesto, así como acciones formativas de refuerzo en los distintos ámbitos, en particular en las materias de mayor demanda ciudadana tanto general como especializada y anticipándose a la previsible convocatoria. Previamente deben ser evaluadas por los responsables de la Administración.

Deberá proporcionarse una formación mínima de reciclaje de al menos 10 horas al año por agente, coordinador, supervisor y documentalista.

• **Formación de actualización nuevos contenidos**

El Plan de Formación deberá contemplar un método de actualización y revisión de contenidos, para aquellas personas que han estado ausentes por motivo de vacaciones, permisos, licencias, enfermedad o cualesquiera otras circunstancias.

De ningún modo estos agentes/coordinadores/supervisores podrán atender llamadas hasta tanto, no hayan recibido la formación necesaria durante el tiempo que se







precise y que le permita prestar de nuevo un servicio con los niveles de calidad establecidos.

• **Formación y revisión de la información diaria.**

Diariamente se repasarán las novedades, publicaciones BOCYL, destacados, campañas, revisión de incidencias día anterior, dudas,..etc. que permitan disponer del conocimiento actualizado, pormenorizado y completo de la información.

Todas las horas de formación se realizarán dentro del horario laboral del personal y en ningún modo debe repercutir en el dimensionamiento de los puestos de atención de las llamadas necesarios para alcanzar los niveles de calidad establecidos.

Los asistentes a los cursos de formación evaluarán su grado de satisfacción con los mismos a través de un cuestionario que el adjudicatario diseñará a tal efecto.

Los responsables de la Administración podrán asistir con carácter de oyentes a las acciones formativas para supervisar el nivel de los contenidos y metodología empleada.

A propuesta de la DGACCM, el personal de la empresa del servicio 012 podrá asistir a jornadas, salones, actos,.. cuando se considere de interés para ampliar la formación de estos y para la mejora del servicio, siendo por cuenta de la empresa adjudicataria los gastos transporte, alojamiento y manutención.

#### CAPITULO 11.- PLAN DE COMUNICACIÓN

La empresa adjudicataria pondrá los medios técnicos y humanos del servicio 012 a disposición de la Junta de Castilla y León para la participación en aquellas jornadas, presentaciones, salones, congresos, etc., en las que se considere necesario para la divulgación del servicio 012 de Castilla y León, en el marco de la representación institucional, y correrá con los gastos de transporte, alquiler de stand, montaje, cartelería, folletos divulgativos, productos de merchandising.., así como con los honorarios del personal puestos a disposición.

Los licitadores presentarán en sus ofertas la realización de campañas de publicidad periódicas, que deberá de contener:

- Creación de los originales a utilizar en la campaña.
- Plan de medios con la distribución de inserciones en cada medio.
- Calendario de inserciones publicitarias.
- Difusión de cartelería en centros públicos: escolares, bibliotecas, centros de salud, centros cívicos, administrativos,.. y en aquellos otros lugares donde se concentren usuarios potenciales del servicio 012. Incluirá con la planificación, fechas, cantidades y lugares de difusión concretos.
- La periodicidad de las campañas no podrá ser inferior de dos al año y su duración no será inferior a 10 días por período.





La realización de las actuaciones previstas en este Plan, deberá contar con la aprobación de la Dirección General de la Oficina del Portavoz y Relaciones con los Medios de la Junta de Castilla y León.

Salvo autorización previa de la DGACCM, quedan expresamente prohibidas las intervenciones de medios de comunicación, sean éstos visuales, escritos o hablados, relacionadas con cualquier tipo de información obtenida o relacionada con la actividad del Servicio Público de Atención al Ciudadano 012.

## CAPÍTULO 12.- CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario, deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, 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 de la Junta de Castilla y León para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.

Asimismo, el adjudicatario 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. Dado que durante la realización de los servicios los empleados tendrán acceso a la información de la Junta en sus locales y sistemas de información, la empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a las normas de seguridad vigentes en la Junta de Castilla y León 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 de la administración autonómica afectadas.

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. Reservándose la Junta de Castilla y León el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones incluidas en la presente cláusula, el adjudicatario será responsable del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta a la Junta de Castilla y León, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra la Junta de Castilla y León como consecuencia de dicho incumplimiento.

La empresa adjudicataria declara expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. La empresa adjudicataria se compromete





explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tal norma dimanar, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.

Igualmente, serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de la norma anterior, así como de las de la Comunidad de Castilla y León, que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, en especial el Decreto 11/2003, de 23 de enero, por el que se regulan los ficheros de datos de carácter personal susceptibles de tratamiento automatizado, de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y la Orden HAC/855/2014, de 7 de octubre, por la que se crea el fichero de datos de carácter personal denominado «Consultas al 012».

Los diseños, desarrollo o mantenimientos de software, deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos, y en concreto lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. La política de seguridad de la información es de aplicación a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, según establece la ORDEN HAC/858/2014, de 30 de septiembre, por la que se aprueba la política de seguridad de la información de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

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

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

El acceso a las bases de datos de la Junta de Castilla y León necesarias para la prestación del servicio se autorizarán 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 contratista se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanar, 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.

Los datos de carácter personal o documentos a los que se tenga acceso no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de la Junta de Castilla y León, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario. El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del correspondiente servicio, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

El adjudicatario acepta expresamente que todos los documentos y resultados de los trabajos realizados, incluyendo datos, análisis, encuestas, estadísticas y su propiedad intelectual son propiedad exclusiva de la comunidad de Castilla y León, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

Los datos a los que accedan los agentes para prestar el servicio 012, así como los aplicativos que gestionan dichos datos son y serán propiedad de la Junta de Castilla y León.

La empresa contratada deberá renunciar a cualquier derecho sobre estos conceptos y, únicamente, podrá hacer uso de los mismos como referencia a futuros trabajos cuando cuente con la autorización expresa de la Junta de Castilla y León.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal utilizados deberán ser devueltos a la Junta de Castilla y León, al igual que cualquier soporte o documentos utilizados.

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como del pago del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta a la Junta de Castilla y León, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufran la Junta como consecuencia de dicho incumplimiento.

La empresa adjudicataria deberá presentar una memoria descriptiva de las medidas que se adoptarán para el aseguramiento de la confidencialidad e integridad de los datos y documentación utilizados.

### CAPÍTULO 13.- COMPROMISO DE ADAPTABILIDAD

La Dirección General de Atención al Ciudadano, Calidad y Modernización se reserva el derecho a modificar y/o introducir nuevos servicios a prestar, comprometiéndose el adjudicatario a asumir estas novedades en los siguientes términos:





- a) En el caso de tratarse de cambios o ajustes propios del funcionamiento diario contemplados en el presente Pliego (por ejemplo, un incremento coyuntural en el número de llamadas o en el número de alertas), la empresa adjudicataria se compromete a abordar dichas modificaciones obligatoriamente y sin coste adicional.
- b) En caso de tratarse de cambios, ajustes o incorporaciones no incluidos en el presente pliego, se procederá a la modificación del contrato de acuerdo con la legislación en materia de contratos de las Administraciones Públicas, previa negociación con la DGACCM. La negociación se planteará en los siguientes términos:
- o Podrán ser susceptibles de cambio cualquiera de los contenidos que integran los servicios que presta el adjudicatario siempre que estén dentro de su ámbito competencial.
  - o Los cambios serán comunicados al adjudicatario por la DGACCM con un plazo mínimo de quince días, si estos no afectan a la infraestructura tecnológica, y de un mes en caso contrario. El tiempo de ejecución necesario para llevar a cabo los cambios será objeto de acuerdo por ambas partes en función de la dimensión de los mismos.
  - o Los cambios de índole tecnológica que afecten a la plataforma de prestación de servicios del 012, correrán a cargo del adjudicatario.
  - o Las nuevas prestaciones que por razones económicas o técnicas no sean abordables dentro de las condiciones descritas, podrán ser objeto de la formalización de un contrato específico o la modificación del originario, de acuerdo con la legislación vigente.

El adjudicatario deberá incorporar a los servicios suministrados, las novedades técnicas y tecnológicas necesarias, de manera que la calidad del servicio recibido por la Junta de Castilla y León y las funcionalidades disponibles se mantenga al mismo nivel que las de mercado durante la duración de este contrato. La DGACCM tendrá en cuenta la capacidad de adaptación y el dinamismo del adjudicatario ante posibles cambios sobre la base de cuestiones como la disponibilidad y capacidad técnica de sus recursos humanos, la evolución de las demandas de los ciudadanos, o la experiencia de otras Administraciones Públicas en la prestación de servicios similares.

- c) La empresa adjudicataria de la prestación del servicio 012 deberá adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de la Ley 32/2003 de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas aprobado por Real Decreto 2296/2004 de 10 de diciembre y sus disposiciones de desarrollo, así como realizar las adaptaciones a que obliguen las resoluciones dictadas por la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, atribuidas al número corto de interés social 012. La empresa adjudicataria se compromete a abordar dichas modificaciones obligatoriamente y sin coste adicional.





#### CAPÍTULO 14.- PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Los licitadores habrán de proponer un Plan de Transición del servicio, que garantice la continuidad de los servicios que se vienen prestando en el teléfono 012. Todos los costes de transición deberán ser asumidos por el nuevo adjudicatario.

Dicho plan deberá contemplar la minimización de los posibles impactos en la calidad del servicio prestado en la actualidad, debiendo tener en cuenta que la totalidad de los servicios que el 012 ofrece a los ciudadanos deberán estar operativos desde el primer momento de vigencia del contrato, como mínimo con idénticas prestaciones que las existentes al término del actual.

Se valorará la calidad de la descripción del plan de recepción de servicio y el menor impacto en el mismo.

Las infraestructuras, equipos o elementos del servicio, nuevos o reutilizados, (centralita, baterías, armario ignífugo, fotocopiadoras, impresoras, grabadoras, pantallas monitorización, equipamiento sala formación,...) incluidos backup, duplicidades, sistemas de respaldo... que no afecten directamente a las prestaciones ofrecidas a los ciudadanos, con los mismos niveles de calidad que al término del actual contrato, deberán estar operativas en el plazo máximo de 10 días desde el inicio del nuevo contrato.

La empresa que resulte adjudicataria, deberá igualmente comprometerse por escrito a que, a la finalización del contrato, facilitará el relevo adecuado en la prestación del servicio de explotación operativa y tecnológica a la empresa que resulte adjudicataria en el siguiente procedimiento de adjudicación, para lo cual, seis meses antes de la finalización del contrato presentará un plan de transición final que garanticen un adecuado relevo en la prestación del servicio.

El adjudicatario deberá garantizar la transferencia del conocimiento adquirido como consecuencia de la realización del presente contrato.

#### CAPÍTULO 15.- OTROS DERECHOS Y OBLIGACIONES POR LAS PARTES

Los servicios de atención al ciudadano que son objeto de contratación en el marco de este concurso se atenderán a la legislación vigente de la Comunidad de Castilla y León que resulte de aplicación y, en especial la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, el Decreto 193/2001, de 19 de julio, por el que se regula el Servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (BOCYL nº 144, de 25 de julio), a la Orden de 17 de mayo de 2002 de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, dictada en su desarrollo (BOCYL nº 103, de 30 de mayo) y al Decreto 232/2001, de 11 de octubre (modificado por Decreto 79/2005, de 27 de octubre) por el





que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

En caso de infracciones y/o incumplimiento de las condiciones establecidas en el presente pliego, así como en el de cláusulas administrativas particulares, o las que se incluyan en el contrato a establecer con el adjudicatario, la DGACCM trasladará al responsable de la empresa prestadora de los servicios contratado un Acta de Incidencias que, en cualquier caso, deberá ser recibida y firmada por el mismo.

#### CAPÍTULO 16.- ANÁLISIS ECONOMICO

El adjudicatario correrá con todos los gastos derivados para la consecución de los objetivos del contrato y de los derivados del cumplimiento de las funciones, especificaciones y requerimientos establecidos en los pliegos.

Los licitadores deberán efectuar una previsión estimativa de los costes de cada partida y sus componentes, según los requerimientos de prestaciones y servicios que se especifican en los pliegos, que irá acompañada de un presupuesto estimativo de gastos en desarrollo de esas previsiones, y una programación detallada y desglosada por partidas económicas y componentes, para cada una de las anualidades del contrato, de acuerdo con los plazos señalados en el mismo.

La DGACCM se reserva la potestad, en atención a las necesidades cambiantes y a la variación de los requisitos técnicos u operativos que pudieran surgir en la prestación del servicio público, de permutar las obligaciones del adjudicatario en la implantación o el desarrollo de las especificaciones señaladas en el pliego por otras diferentes, de aceptar y proponer modificaciones en los componentes de las distintas partidas, y de alterar los plazos de ejecución, manteniendo en todo caso el equilibrio financiero del contrato.

La empresa adjudicataria presentará anualmente a la DGACCM una memoria de su situación económica y financiera, que se someterá a una auditoría externa según las normas vigentes sobre la materia y cuyo coste será por cuenta de la empresa.

Con independencia de esa obligación legal, el adjudicatario presentará al inicio de cada ejercicio un presupuesto detallado de gastos, por partidas y componentes, referido a las prestaciones y servicios a desarrollar durante el mismo, y semestralmente rendirá cuenta a la DGACCM sobre su aplicación.

El presupuesto anual asciende a la cantidad de 2.783.000 euros (dos millones setecientos ochenta y tres mil euros) IVA incluido, con el desglose siguiente:

|                     |                              |                 |
|---------------------|------------------------------|-----------------|
| 1 <sup>er</sup> AÑO | 16 abril 2015- 15 abril 2016 | 2.783.000 euros |
| 2º AÑO              | 16 abril 2016- 15 abril 2017 | 2.783.000 euros |





El presupuesto para el periodo total de dos años asciende a la cantidad de 5.566.000 euros (cinco millones quinientos sesenta y seis mil euros), IVA incluido.

Como consecuencia de la necesidad de velar por la correcta prestación del servicio, y en atención al mantenimiento de unos niveles óptimos de calidad, el pago se efectuará conforme a los siguientes criterios:

- Se realizará mediante facturaciones mensuales, cuyo importe será el resultado de sustraer de la doceava parte del importe total de la adjudicación de una anualidad, la penalización que en su caso corresponda, de acuerdo a los criterios de los indicadores de nivel de servicio establecidos en el PPT.
- En el caso de la aplicación de los ANS anuales, la deducción de la factura se calcula sobre el importe del total de facturas del año, pero se deduce en la primera factura del año siguiente. En el último año de vigencia del contrato se deducirá de la última factura.







**Junta de  
Castilla y León**

Consejería de Hacienda  
Dirección General de Atención al Ciudadano,  
Calidad y Modernización

## **ANEXOS**



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0NJVUP6PUERWR

Fecha Firma: 10-11-2014 11:43:40 Fecha copia: 10/11/2014 12:39:21

Firmado en Valladolid por: El Responsable del 012 JUAN MANUEL FRAILE DEL RIO

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0NJVUP6PUERWR> para visualizar el documento original



Junta de  
Castilla y León

Consejería de Hacienda  
Dirección General de Atención al Ciudadano,  
Calidad y Modernización

## ANEXO I

### ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO AÑO - 2013

| DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS |                |
|---------------------------|----------------|
| Por meses                 |                |
| MESES                     | 2013           |
| Enero                     | 59.108         |
| Febrero                   | 51.104         |
| Marzo                     | 60.906         |
| Abril                     | 54.383         |
| Mayo                      | 67.464         |
| Junio                     | 53.185         |
| Julio                     | 38.685         |
| Agosto                    | 26.055         |
| Septiembre                | 55.722         |
| Octubre                   | 64.020         |
| Noviembre                 | 49.364         |
| Diciembre                 | 42.335         |
| Total                     | <b>622.331</b> |

| DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS |      |
|--------------------------|------|
| Franja horaria (medias)  |      |
| HORAS                    | 2013 |
| 08:00-09:00              | 467  |
| 09:00-10:00              | 306  |
| 10:00-11:00              | 232  |
| 11:00-12:00              | 207  |
| 12:00-13:00              | 208  |
| 13:00-14:00              | 180  |
| 14:00-15:00              | 84   |
| 15:00-16:00              | 53   |
| 16:00-17:00              | 56   |
| 17:00-18:00              | 58   |
| 18:00-19:00              | 61   |
| 19:00-20:00              | 52   |
| 20:00-21:00              | 40   |
| 21:00-22:00              | 27   |

| Por días semana (medias) |       |
|--------------------------|-------|
| DÍAS                     | 2013  |
| Lunes                    | 2.442 |
| Martes                   | 2.110 |
| Miércoles                | 1.981 |
| Jueves                   | 1.919 |
| Viernes                  | 1.703 |
| Sábado                   | 104   |

| Consultas otros canales<br>(acumulado año) |        |
|--|--------|
| Buzón                                      | 747    |
| Correos                                    | 44.790 |
| Alertas                                    | 11.914 |
| Fax  | 273    |
| Internas ADME                              | 19.393 |
| CAU jcyL                                   | 13.846 |



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0NJVUP6PUERWR

Fecha Firma: 10-11-2014 11:43:40 Fecha copia: 10/11/2014 12:39:21

Firmado en Valladolid por: El Responsable del 012 JUAN MANUEL FRAILE DEL RIO

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyL.es/verDocumentos/ver?idDOE=0NJVUP6PUERWR> para visualizar el documento original



**ANEXO II**

**RELACIÓN DE PERSONAL**

|    | <b>Categoría</b>        | <b>FECHA ALTA Servicio</b> | <b>JORNADA</b>  | <b>OBSERVACIONES</b> |
|----|-------------------------|----------------------------|-----------------|----------------------|
| 1  | Jefe de departamento    | 15/07/2008                 | Completa        | Mejora salarial.     |
| 2  | Auxiliar administrativo | 14/02/2011                 | Parcial (35)    |                      |
| 3  | Jefe de proyecto        | 03/02/2003                 | Completa        |                      |
| 4  | Titulado grado superior | 03/02/2003                 | Completa        |                      |
| 5  | Oficial administrativo  | 27/10/2008                 | Completa        |                      |
| 6  | Oficial administrativo  | 28/05/2009                 | Completa        |                      |
| 7  | Jefe de proyecto        | 17/03/2003                 | Reducida (27,5) |                      |
| 8  | Responsable de servicio | 14/04/2003                 | Completa        |                      |
| 9  | Responsable de servicio | 17/09/2007                 | Completa        |                      |
| 10 | Supervisor B            | 19/05/2008                 | Completa        |                      |
| 11 | Supervisor B            | 19/06/2008                 | Completa        |                      |
| 12 | Supervisor B            | 01/12/2004                 | Completa        |                      |
| 13 | Supervisor B            | 14/04/2003                 | Completa        |                      |
| 14 | Gestor telefónico       | 08/01/2008                 | Completa        |                      |
| 15 | Gestor telefónico       | 14/04/2003                 | Completa        |                      |
| 16 | Gestor telefónico       | 19/05/2008                 | Parcial (30)    |                      |
| 17 | Gestor telefónico       | 01/12/2004                 | Reducida (34)   |                      |
| 18 | Gestor telefónico       | 14/04/2003                 | Completa        |                      |
| 19 | Gestor telefónico       | 03/11/2008                 | Completa        |                      |
| 20 | Gestor telefónico       | 18/08/2008                 | Completa        |                      |
| 21 | Gestor telefónico       | 17/03/2009                 | Completa        |                      |
| 22 | Gestor telefónico       | 03/05/2010                 | Parcial (30)    |                      |
| 23 | Gestor telefónico       | 10/05/2010                 | Parcial (30)    |                      |
| 24 | Gestor telefónico       | 16/11/2007                 | Parcial (35)    |                      |
| 25 | Gestor telefónico       | 08/01/2009                 | Parcial (25)    |                      |
| 26 | Gestor telefónico       | 09/01/2009                 | Parcial (30)    |                      |
| 27 | Gestor telefónico       | 15/09/2008                 | Parcial (30)    |                      |
| 28 | Gestor telefónico       | 09/11/2009                 | Parcial (35)    |                      |
| 29 | Gestor telefónico       | 09/11/2009                 | Parcial (25)    |                      |
| 30 | Gestor telefónico       | 13/09/2010                 | Parcial (30)    |                      |
| 31 | Gestor telefónico       | 04/11/2010                 | Parcial (20)    |                      |





## Junta de Castilla y León

Consejería de Hacienda  
Dirección General de Atención al Ciudadano,  
Calidad y Modernización

|    |                           |            |               |                  |
|----|---------------------------|------------|---------------|------------------|
| 32 | Teleoperador especialista | 03/03/2014 | Parcial (25)  |                  |
| 33 | Teleoperador              | 09/05/2014 | Parcial (35)  |                  |
| 34 | Gestor telefónico         | 02/05/2012 | Parcial (35)  |                  |
| 35 | Gestor telefónico         | 01/03/2012 | Parcial (35)  | 012Mujer         |
| 36 | Gestor telefónico         | 01/03/2012 | Parcial (35)  | 012Mujer         |
| 37 | Jefe de proyecto          | 05/01/2009 | Completa      | Mejora salarial. |
| 38 | Técnico sistemas A        | 03/01/2005 | Completa      |                  |
| 39 | Técnico sistemas A        | 17/02/2009 | Reducida (34) |                  |
| 40 | Técnicos sistemas B       | 15/02/2007 | Completa      | Mejora salarial. |
| 41 | Técnicos sistemas B       | 04/02/2008 | Completa      | Mejora salarial. |
| 42 | Técnicos sistemas B       | 24/03/2008 | Completa      |                  |
| 43 | Técnicos sistemas B       | 04/02/2008 | Completa      |                  |
| 44 | Técnicos sistemas B       | 01/10/2007 | Completa      |                  |
| 45 | Técnicos sistemas B       | 20/07/2009 | Completa      |                  |
| 46 | Técnicos sistemas B       | 01/01/2009 | Completa      |                  |
| 47 | Técnicos sistemas B       | 18/09/2009 | Completa      |                  |
| 48 | Técnicos sistemas B       | 12/01/2009 | Completa      |                  |
| 49 | Técnicos sistemas B       | 18/01/2010 | Completa      |                  |
| 50 | Técnicos sistemas B       | 03/09/2009 | Completa      |                  |
| 51 | Técnicos sistemas B       | 18/01/2010 | Completa      |                  |
| 52 | Gestor telefónico         | 02/04/2012 | Completa      | 012Tributos      |
| 53 | Gestor telefónico         | 02/04/2012 | Parcial (25)  | 012Tributos      |





### **ANEXO III**

## **PLATAFORMA TECNOLÓGICA ACTUAL**

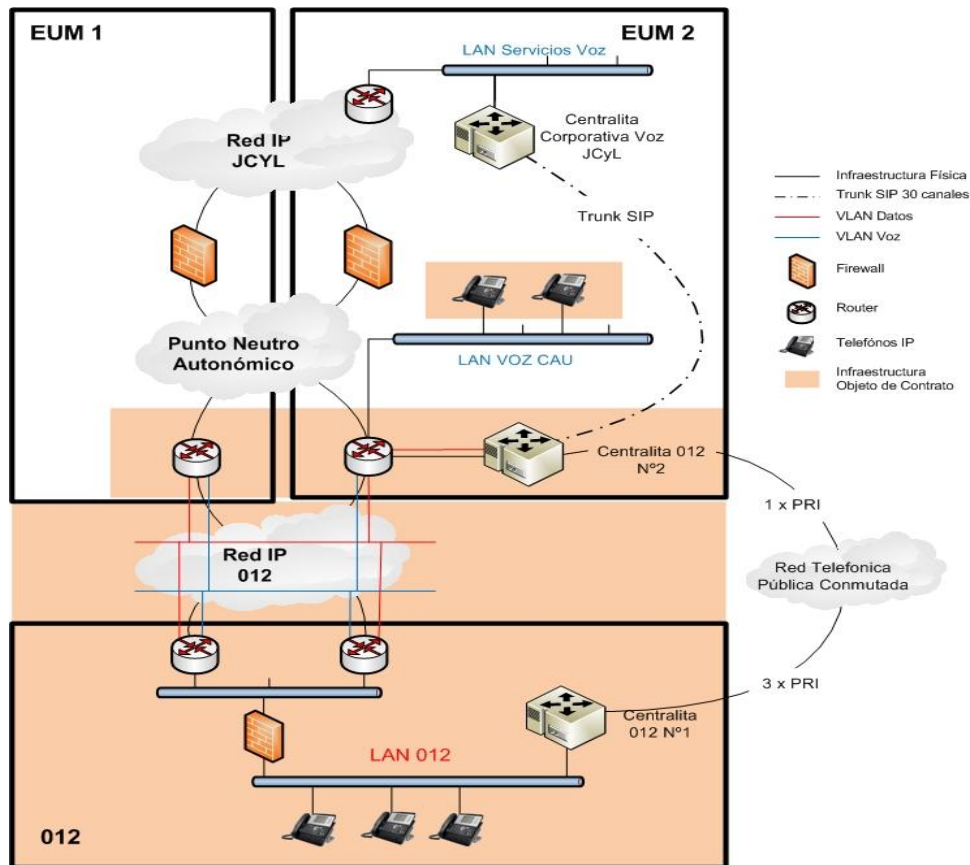
Desde la solución de Contact Center del 012JCYL se da servicio a:

012 y CAU

La red ToIP del 012 de JCYL está basada en el sistema Alcatel OmniPCX Enterprise (OXE) equipado con Media Gateways (MG) y teléfonos IP.

La solución consta de:

Un nodo (PBX) OXE (R10.1.) cuyos Call Servers (duplicados) (en la sede de 012 JCYL y en la sede ESAUM2 (Edificio Fomento)). Actualmente está en OXE R 10.1 y el sistema de gestión Omnivista es 4760 R5.2



El Contact Center (ACD) consta actualmente de:





- Servidor OTCC Premium PC Server (GCE1.1) de Alcatel para las tareas de encaminamiento y generación de estadísticas; incluyendo el Visual CC, Visual IVR y los componentes de Genesys (Genesys Agent Desktop Server (GAD) (R7.6.402.08))
- Servidor de CCOutbound (20 licencias) para la gestión de campañas
- Servidor de BBDD

Dos servidores físico (activo + back up) virtualizados marca Fujitsu modelo RX300S6, para solución CCPremium, CCOutbound, SQLServer.

El sistema ACD es Genesys Compact Edition 1.1 (GCE 1.1).

Sobre este sistema hay 2 integraciones:

- 1º Conector AIL SDK 7.6.1. Integración con el aplicativo de CRM (GECOS)
- 2º Macro Integración Remedy (herramienta de ticketing utilizada por CAU)

SW de los teléfonos: 4.32.70

Servidor de Fax integrado con correo electrónico Cycos (8.2.11).

Servidores para servicios de grabación de conversaciones (Nice NIM4.1). Grabación de 90 canales y 155 usuarios. Se incluyen también 90 licencias integración CTI.

Servidores de GECOS y BBDD

Servidores de Dominio

Servidores para aplicativo IVR y Noticias. En IVR tenemos este licenciamiento (16 canales):

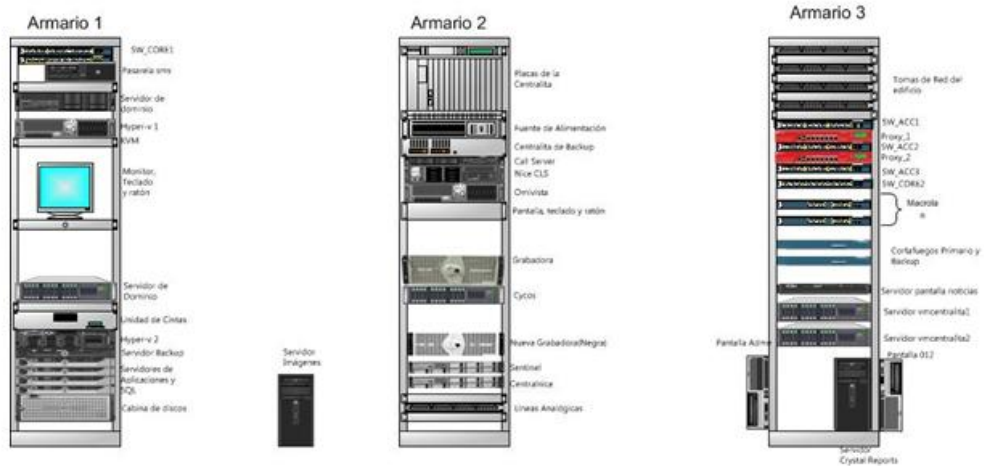
- Manager Vox 5.5.6.0
- Visual Studio 2005
- HMP 3.0 S.U 226
- Loquendo ASR 7.6 y TTS 7.4
- Licencias SIP Trunk para conexión de OXE con IVR

Pasarela SMS

### **Sala Técnica, así como la relación de los actuales servidores:**



| Servidores 012                      | MODELO                    | Sistema Operativo   | Cantidad |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------------|----------|
| serv012                             | IBM System x3650          | Windows Server 2003 | 1        |
| dc01                                | Fujitsu Primergy RX300 S4 | Windows Server 2008 | 1        |
| hiperv01                            | HP Proliant DL 380 G5     | Windows Server 2008 | 1        |
| hiperv02                            | Dell PowerEdge 2950       | Windows Server 2008 | 1        |
| Servidores Aplicaciones             | Dell PowerEdge R610       | Windows Server 2008 | 4        |
| srvbackup                           | Dell PowerEdge R410       | Windows Server 2008 | 1        |
| Servidor noticias                   | Dell Power Edge R200      | Windows Server 2003 | 1        |
| Unidad robótica de backup           | Dell PowerVault TL2000    |                     | 1        |
| Cabina de discos                    | Dell PowerVault MD3000i   |                     | 1        |
| <b>Servidores de centralita</b>     |                           |                     |          |
| Servidores de Contact Center        | Fujitsu Primergy RX300 S6 | Windows Server 2003 | 2        |
| cycol                               | Fujitsu RX300 S4          | Windows Server 2003 | 1        |
| Omnivista                           | HP Proliant DL 380 G5     | Windows Server 2003 | 1        |
| Call Server 012 y Fomento           | IBM System x3250 M        | Linux               | 2        |
| Nicelogger                          | nicelogger                | Windows Server 2008 | 1        |
| Servidores del Sistema de grabación | Cisco UCS C220            | Windows Server 2008 | 2        |



SAI (Sistema de Alimentación Ininterrumpida) Marcar Riello Enerdata, MDT 60 KVA 120  
3 armarios de Rack

Equipo KMV para Sala Técnica (Backbox KV9108A; Monitor Dell 17")  
Switches.

- 4 Cisco Catalyst 3560 Poe48
- 1 Cisco Catalyst 3560G 24 tomas
- 2 Cisco Catalyst 3560
- 2 Dell PowerConnect 5424

Corta Fuegos: 2 Cisco ASA 5510

Sistema de Proxy y Filtrado Web: 2 Watchguard XTM 515

Pizarras electrónicas

- Pizarra SmartBoard (Sala de Formación) S/N.- SB680-H2-019685





- Pizarra SmartBoard (Sala de Reuniones) S/N.- SB640-R2-653532

**Proyectores**

- Proyector Mitsubishi (Sala de Formación) Mod.- XD221U Serial.- 0039834
- Proyector Mitsubishi (Sala de Reuniones) Mod.- XD221U Serial.- 0039825

**Pantalla desplegable proyector**

- 4 Pantallas monitorización TFT 46p con conexión HDMI SAMSUNG
- 1 pantalla Samsung TFT 32" con TDT integrado
- 2 Impresora multifunción HP Laserjet CM6030
- 3 Impresoras despachos HP Laserjet cp. 1515n
- 1 Impresora color HP Laserjet cp. 2025

Las sedes involucradas en el proyecto actualmente son:

Sede del 012: Paseo Hospital Militar, 27 (antes C/. Garcia Morato)  
Consejería de Fomento: C/Rigoberto Cortejoso, 14

**Puestos 012:**

|                                     | Modelo                                 | Cantidad |
|-------------------------------------|--|----------|
| <b>012 ATENCION AL CIUDADANO</b>    |  |          |
| Puesto Técnico Soporte              | HP Compaq dc7900 Convertible Minitower | 1        |
| Puestos Agentes y Supervisores      | HP Compaq dc7900 Small Form Factor     | 66       |
| Pórtatiles de Formación y Dirección | HP EliteBook 8530w                     | 13       |
| Pórtatiles de Formación y Dirección | HP docking station P/N.- 466919        | 3        |
| Monitores                           | HP L1950g                              | 68       |
| Monitor Técnico de soporte          | HP 2311x                               | 1        |
| Cascos inalámbricos 012             | Plantronics CS60                       | 25       |
| Cascos aurales estereo 012          | plantronics SUPRAPLUS H261N/A          | 40       |
| cascos aurales mono 012             | plantronics SUPRAPLUS P251N/A+cable    | 110      |
| Teléfonos 012                       | alcatel-lucent ip touch 4028           | 10       |
| Teléfonos 012                       | alcatel-lucent ip touch 4038           | 65       |

- Teléfonos y cascos para:

**Puestos CAU: 32 puestos**

- Acceso Internet: FTTH 50 M

