



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA REALIZAR ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LÍNEA MADRID

1. OBJETO DEL CONTRATO.

Acometer el diseño, construcción y ejecución de estudios para medir de modo integrado la satisfacción de los usuarios de los distintos canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid (el canal presencial a través de las 23 Oficinas principales y 3 auxiliares de Atención al Ciudadano, el canal telefónico a través del teléfono 010, y el canal telemático a través del sitio web www.madrid.es).

2. ALCANCE DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.

El alcance de los servicios a realizar por el adjudicatario incluirá, como mínimo:

- Mantener actualizado el **modelo integrado de evaluación** de la calidad del servicio de Línea Madrid y de medición de la satisfacción del usuario, disponible en el apartado "Evaluación y Calidad" / "Estudios de Satisfacción" de www.madrid.es/lineamadrid. Ello incluye la realización de una revisión inicial completa – incluyendo la formulación de propuestas de mejora a todo su contenido - y la actualización parcial del mismo cada vez que se produzca un cambio metodológico, una modificación en un cuestionario, la introducción de una nueva operación, etc... así como una revisión anual integral.
- Realizar un **Bloque Anual de Estudios**, que comprenderá:
 - ✓ Llevar a cabo la identificación y selección de la muestra – en su caso - y el **trabajo de campo** para la recogida de información, de acuerdo con los instrumentos de estudio utilizados. Como trabajo de campo se entiende el conjunto de actividades a través de las cuales el encuestador se pone en contacto directo con las unidades de análisis más representativas de la población, para recolectar la información necesaria para la encuesta. Se incluye en este apartado la realización del análisis cualitativo previo en la encuesta por muestreo, y en general para todos los instrumentos donde aplique.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
C/ PRÍNCIPE DE VERGARA 140, 4ª PLANTA - 28002 MADRID

Firmado por: CAS RULLO, ORTIZ Mª ANGELES - DNI 51631811P
Cargo: COORDINADORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
coordregistro@madrid.es
Fecha: 20-06-2016 12:54:36

**Líneamadrid**Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión

Codigo de verificación : PY6ftr7b277c54276



- ✓ Tratamiento electrónico de los resultados (elaboración de las matrices de datos) y análisis estadístico de la información obtenida, con especial énfasis en las correlaciones apreciadas.
- ✓ Elaboración de conclusiones y **propuestas de actuación para la mejora**, contemplando tanto los distintos canales y servicios por separado como Línea Madrid de modo integrado.
- ✓ Presentación de resultados y conclusiones a través de un mínimo de 4 sesiones de trabajos anuales con los responsables y unidades que determine la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía (en adelante DGTyAC).

Las operaciones a realizar anualmente serán las siguientes:

2.1 Encuesta de satisfacción de los usuarios de las OAC

Ámbito geográfico: Municipio de Madrid.

Ámbito poblacional: Usuarios de las oficinas de atención al ciudadano.

Tipo de muestreo: Aleatorio sistemático (primero se escoge aleatoriamente la primera pieza o sujeto de la población, a continuación, se seleccionará a cada enésimo sujeto de la lista. El proceso de obtención de la muestra sistemática es muy similar a una progresión aritmética).

Tamaño de la muestra y error muestral: 3.000 encuestas. Mínimo apropiado de 100 encuestas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. Ponderación de los resultados con base en los datos reales de afluencia en el periodo que se determine. Esta información será facilitada por la DGTyAC.

Considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=0,5$), el error muestral es del $\pm 2\%$.





Método de selección de la muestra: Se encuestará a aquellos usuarios que acaben de hacer alguna gestión o trámite. En cada OAC se aplicarán cuotas proporcionales a la afluencia de usuarios en función de dos variables: día de la semana y franja horaria (se consideran tres intervalos horarios: de 9 a 11 horas, de 11 a 14 h. y de 14 a 17 h.). Con el objetivo de tener un marco de la afluencia de ciudadanos lo más actualizado posible, el cálculo de estas cuotas se realizará en función de las cifras de afluencias de usuarios del trimestre más cercano a la realización del trabajo de campo del que se tengan datos.

Método de recogida de la información: Presencial a la salida de las oficinas de atención al ciudadano, bien con dispositivos móviles (CAPI) o bien mediante cuestionario en papel (PAPI).

El listado de las Oficinas de Atención al Ciudadano puede consultarse en www.madrid.es/lineamadrid.

Cuestionario: Cuestionario estructurado y precodificado con algunas preguntas abiertas. El diseño de cuestionario puede consultarse en el modelo integrado de evaluación de la calidad del servicio de Línea Madrid y de medición de la satisfacción del usuario, disponible en el apartado "Evaluación y Calidad" / "Estudios de Satisfacción" de www.madrid.es/lineamadrid.

Fechas de realización del trabajo de campo: En el cuarto trimestre del año en cuestión y en todo caso, antes del 13 de diciembre.

2.2 Encuesta de satisfacción de los usuarios del teléfono 010-Línea Madrid

Ámbito poblacional: Usuarios del teléfono de atención 010-Línea Madrid.

Tipo de muestreo: Aleatorio simple.

Tamaño de la muestra y error muestral: 2.000 encuestas. Considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=0,5$), el error muestral es del $\pm 2,2\%$.





Método de selección de la muestra: La muestra se seleccionará entre los usuarios del 010 que hayan hecho alguna gestión o trámite en el periodo de corte que la DGTyAC determine. Esta información será facilitada por la DGTyAC.

Para seleccionar la muestra se puede utilizar cualquier herramienta que garantice la aleatoriedad de la selección, bien la función estadística 'Aleatorio' de la hoja de cálculo Excel de Microsoft Office, bien la utilidad para la selección muestral del paquete estadístico SPSS, etc.

Método de recogida de la información: Telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

Cuestionario: Cuestionario estructurado y precodificado con algunas preguntas abiertas. El cuestionario deberá incorporar información personalizada del trámite que el usuario realizó en su momento. Esta información será facilitada por la DGTyAC.

El diseño de cuestionario puede consultarse en el modelo integrado de evaluación de la calidad del servicio de Línea Madrid y de medición de la satisfacción del usuario, disponible en el apartado "Evaluación y Calidad" / "Estudios de Satisfacción" de www.madrid.es/lineamadrid.

Fechas de realización del trabajo de campo: El trabajo de campo se realizará en la segunda quincena de septiembre o la primera quincena de octubre del año en cuestión.

2.3 Encuesta de satisfacción de los usuarios del sitio web www.madrid.es:

Ámbito poblacional: En función del tipo de selección de la muestra:

- Usuarios que han realizado algún trámite a través de los canales de Línea Madrid (presencial, telefónico o a través de la web) durante el periodo que se determine.
- Usuarios que se encuentran en el sitio web www.madrid.es en el momento de la recogida.





Tipo de muestreo: Aleatorio simple.

Tamaño de la muestra y error muestral: 2.000 encuestas. Considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=0,5$), el error muestral es del $\pm 2,2\%$.

Método de selección de la muestra: Se prevén dos métodos posibles de selección de la muestra:

- La muestra se puede seleccionar entre los usuarios de los distintos canales de Línea Madrid que hayan hecho algún trámite durante el periodo de corte que se determine. Esta información será facilitada por la DGTyAC

Para seleccionar la muestra se puede utilizar cualquier herramienta que garantice la aleatoriedad de la selección, bien la función estadística 'Aleatorio' de la hoja de cálculo Excel de Microsoft Office, bien la utilidad para la selección muestral del paquete estadístico SPSS.

- La muestra se puede seleccionar entre los usuarios del sitio www.madrid.es o la sede electrónica durante el periodo que se determine, ya sea que se encuentren en la red en el momento de la recogida y que hayan accedido a través de PC's de sobremesa o portátiles, o bien que sean usuarios que han accedido a la información o a los servicios prestados en los sitios web mencionados.

La Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía previamente al trabajo de campo informará a la empresa adjudicataria el método de selección de la muestra a aplicar en cada año de ejecución del contrato.

Método de recogida de la información: Telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview).





Cuestionario: Cuestionario estructurado y precodificado con algunas preguntas abiertas. El cuestionario deberá incorporar información personalizada del trámite que el usuario realizó en su momento. Esta información será facilitada por la DGTyAC.

El diseño de cuestionario puede consultarse en el modelo integrado de evaluación de la calidad del servicio de Línea Madrid y de medición de la satisfacción del usuario, disponible en el apartado "Evaluación y Calidad" / "Estudios de Satisfacción" de www.madrid.es/lineamadrid.

Fechas de realización del trabajo de campo: El trabajo de campo se realizará en el último trimestre del año en cuestión, en todo caso, antes del 13 de diciembre.

3. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

En el plazo de diez días naturales desde que se formalice el contrato, el adjudicatario presentará un cronograma o documento de actuación y programación.

En el cronograma se deberá incluir la programación anual de las actividades y recursos, con detalle de las fechas de inicio y fin de las actividades en cada caso.

Adicionalmente, durante el desarrollo del trabajo, el adjudicatario entregará los siguientes productos -tanto en formato papel como electrónico que permita su modificación-, que en todo caso habrán de ser validados por la Administración contratante:

A.- Anualmente -antes del 13 de diciembre de cada año-, documento actualizado del **modelo integrado de evaluación** de la calidad del servicio basado en SERVPERF, disponible en el apartado "Evaluación y Calidad" / "Estudios de Satisfacción" de www.madrid.es/lineamadrid, incluyendo las modificaciones que hubieran podido producirse en los detalles de cada uno de los instrumentos definidos (cuestionarios, procedimientos de encuesta telemática, telefónica o presencial, y otros procedimientos).

B.- **Informe General de Resultados**, con periodicidad anual y a entregar antes del 13 de diciembre de cada año, que comprenderá:





- ✓ **Matrices de datos** (resultados de las observaciones realizadas - resultados tabulados de las entrevistas realizadas) en formato Excel (u otro exportable que, en su caso, deberá ser aprobado previamente por la Administración contratante), así como ficheros de los resultados del tratamiento y explotación de los mismos según se detalla en el Modelo Integrado de Evaluación (apartados del 3 al 8).
- ✓ Un documento sobre **incidencias del trabajo de campo para cada una de las operaciones realizadas**, incluyendo la tasa de respuesta, de negativas a participar (globales y por operación), % de negativas por no comprensión del idioma, falta de tiempo u otros.
- ✓ **Informes de resultados** (uno para cada año), conteniendo información sobre estructuración y diseño del estudio, metodología, resultados obtenidos, análisis de las expectativas de los ciudadanos y **propuestas de actuación para la mejora**.
 1. **Informe ejecutivo** (no más de 12 páginas) con los principales resultados y **conclusiones generales para Línea Madrid**, indicadores sintéticos de todos los canales y comparativas entre distintos canales.
 2. **Informe detallado** con los principales resultados y **conclusiones generales para Línea Madrid**.
 3. Un **informe ejecutivo** (no más de 10 páginas cada uno) con los principales resultados y conclusiones para cada una de las operaciones definidas en la cláusula 2 de este pliego.
 4. Un **informe detallado** con los principales resultados y conclusiones para cada una de las operaciones definidas en la cláusula 2 de este pliego.
 5. Un **informe detallado** para cada una de las oficinas de atención al ciudadano en el caso del estudio descrito en la cláusula 2.1.
 6. Un **informe detallado por colectivos**, confrontando los resultados globales de los estudios de satisfacción con los obtenidos para cada uno





de los siguientes cuatro grupos de personas: inmigrantes, mayores, mujeres y personas con discapacidad.

7. Un **informe de los servicios prestados por Línea Madrid** a determinar por la DGTyAC. Se analizarán los servicios que se determinen por la DGTyAC como un todo y también en relación con los distintos canales por los que se presta

Toda la documentación final se entregará en español, en soporte magnético (CD, lápiz USB, o similar) para facilitar su tratamiento y reproducción.

4. REQUISITOS Y DETERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR POR EL ADJUDICATARIO.

El adjudicatario prestará los servicios de los que es objeto el presente contrato de conformidad con los requisitos que se detallan a continuación:

4.1 TÉCNICAS DE ESTUDIO

Las técnicas de estudio utilizadas para medir la satisfacción del ciudadano incluirán como mínimo las detalladas en la cláusula 2 de este pliego, y tendrán como referencia el documento denominado "modelo integrado de medición de Línea Madrid", disponible en el apartado "Evaluación y Calidad" / "Estudios de Satisfacción".

4.2 ASPECTOS A ANALIZAR

Los aspectos a analizar a través de los distintos instrumentos de estudio – que, en particular, se incluirán en los cuestionarios correspondientes para las encuestas por muestreo – serán los expuestos en el mencionado modelo integrado de medición de Línea Madrid.

En particular, se analizarán aquellos aspectos cualitativos sobre los que se basan los acuerdos de nivel de servicio (ANS) que mantiene el Ayuntamiento con sus proveedores que intervienen en la prestación de los servicios telefónicos (010) y presenciales (Oficinas de Atención al Ciudadano), que son los siguientes:





Líneamadrid

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA

Subdirección General de Atención a la Ciudadanía

ALCANCE	INDICADORES CUALITATIVOS	FORMA DE MEDICIÓN
010 y Oficinas de Atención al Ciudadano	Valoración global del servicio	Pregunta directa a muestra representativa de usuarios de Línea Madrid. Media aritmética de la valoración de satisfacción general (entre 0 y 10 puntos) otorgada por los ciudadanos por canal de atención (010 y Oficinas de Atención al Ciudadano).
010 y Oficinas de Atención al Ciudadano	Valoración de la competencia (cualificación y profesionalidad) del agente que atendió	Pregunta directa a muestra representativa de usuarios de Línea Madrid. Media aritmética de la valoración de cualificación y profesionalidad (entre 0 y 10 puntos) otorgada por los ciudadanos por canal de atención (010 y Oficinas de Atención al Ciudadano).
010 y Oficinas de Atención al Ciudadano	Valoración de la amabilidad y trato del agente que atendió	Pregunta directa a muestra representativa de usuarios de Línea Madrid. Media aritmética de la valoración de amabilidad y trato (entre 0 y 10 puntos) otorgada por los ciudadanos por canal de atención (010 y Oficinas de Atención al Ciudadano).
010	Calidad del servicio ofrecido en llamadas atendidas: valoración del tiempo de espera	Pregunta directa a muestra representativa de usuarios del servicio 010 Línea Madrid. Valoración de "Tiempo de espera en ser atendido" (los ciudadanos puntúan entre 0 y 10 puntos y se considerará que un ciudadano da una valoración "correcta" del tiempo de espera si le asigna el valor 6 o superior).
010	Calidad del servicio ofrecido en llamadas atendidas: valoración del	Pregunta directa a muestra representativa de usuarios del servicio 010 Línea Madrid. Valoración de "Tiempo total empleado para realizar la gestión" (los ciudadanos puntúan entre 0 y 10 puntos y se considerará que un

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
C/ PRÍNCIPE DE VERGARA 140, 4ª PLANTA - 28002 MADRID

T. 91 480 32 76
Firmado por: CAS RILLO, ORTIZ Mª ANGELES - DNI 51631811P
Cada: coordregistro@madrid.es
Fecha: 20-06-2016 12:54:36

**Líneamadrid**Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión

Código de verificación : PY6ftr7b277c54276

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.madrid.es/verificacionCover/CotejoCOVE.jsp?codigo.verificacion=PY6ftr7b277c54276>



ALCANCE	INDICADORES CUALITATIVOS	FORMA DE MEDICIÓN
	tiempo total empleado en la atención	ciudadano da una valoración "correcta" del tiempo de espera si le asigna el valor 6 o superior).

Se recomienda la consulta de www.madrid.es/lineamadrid.

4.3 PLAZOS

El adjudicatario deberá presentar todos los entregables que se indican en el apartado "DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR" de este Pliego como "Documento actualizado del modelo integrado de evaluación de Línea Madrid" e "Informe de Resultados General", antes del 13 de diciembre de cada año.

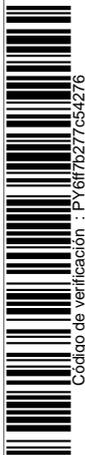
4.4 CONTINUIDAD

Durante años anteriores se ha llevado a cabo la medición de la satisfacción de usuarios de Línea Madrid mediante distintos instrumentos. La evolución que se desarrolle, en su caso, del modelo integrado de evaluación debe asegurar la continuidad temporal (serie) de los indicadores significativos contenidos en tales estudios anteriores.

4.5 SERVICIOS VS. CANALES

El modelo integrado de evaluación que se vaya actualizando, además de incorporar índices sintéticos para la medición de la satisfacción global de los ciudadanos con Línea Madrid, deberá considerar una doble perspectiva de análisis:

- ✓ Servicios prestados por Línea Madrid – estudiando horizontalmente un servicio y analizándolo como un todo y en relación con los distintos canales por los que se presta.
- ✓ Canales de servicio de Línea Madrid (presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano, telefónico a través del 010 y telemático a través de www.madrid.es)





5. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO

5.1 DIRECCIÓN

El contratista adjudicatario deberá designar un interlocutor y un suplente encargado de recibir las comunicaciones e instrucciones de trabajo que sobre la ejecución del contrato se realicen por el responsable del contrato designado por la Administración.

Será al interlocutor a quien corresponda trasladar a las personas encargadas de la ejecución las cuestiones relativas a la prestación del servicio que le plantee la Administración.

El interlocutor designado por la empresa contratista y el responsable del contrato por la Administración, que podrá estar acompañado por técnicos municipales, celebrarán una reunión al inicio de la ejecución del contrato con objeto de establecer pautas y directrices en su desarrollo. Asimismo, se celebrarán reuniones de esta naturaleza con la periodicidad que estime, normalmente, antes de la realización de los trabajos de campo y antes de la entrega del informe general de resultados, es decir en los meses de septiembre a diciembre. De las citadas reuniones se levantará un acta sucinta con los acuerdos alcanzados"

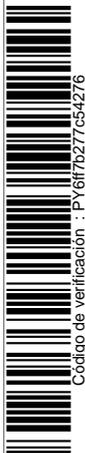
5.2 LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se realizarán normalmente en las dependencias del adjudicatario, con excepción del trabajo de campo para la recogida de información que se realizará en la salida de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, y las reuniones para el seguimiento del proyecto u otras en las que fuera precisa la intervención de personal de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía que tendrán lugar en la dependencias municipales que se indiquen al efecto.

5.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- ✓ Seguimiento continuo y concomitante de la evolución del proyecto entre el Responsable del Contrato y el Director de Proyecto (por parte de la empresa adjudicataria).





- ✓ Reuniones de seguimiento y revisión, antes de la realización de los trabajos de campo y previas a la presentación de los estudios anuales con las conclusiones de los mismos, en las que intervendrán al menos el Responsable del Contrato, y el Director del Proyecto en la empresa adjudicataria, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- ✓ Tras las reuniones de seguimiento y de revisión, el adjudicatario levantará acta que someterá a la aprobación del Responsable del Contrato, pudiendo éste rechazar en todo o en parte los trabajos realizados que no superasen los controles de calidad, en la medida en que no respondan a lo acordado o al contenido de este pliego.

5.4 MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

MEDIOS PERSONALES

Para la ejecución del contrato se exige un equipo convenientemente dimensionado de acuerdo a las tareas requeridas en el presente contrato que, como mínimo, estará compuesto por los miembros que se detallan a continuación, quienes deberán reunir los requerimientos siguientes:

Componentes del Equipo de Trabajo
Un consultor senior de proyecto.

Un encargado del análisis estadístico

(analista senior)

Un jefe de campo

16 encuestadores

Titulación y experiencia

Titulación superior

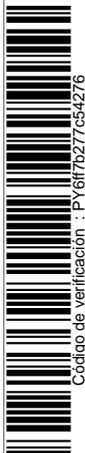
2 años de experiencia en coordinación de encuestas, estudios de opinión o trabajos similares.

Titulación superior

2 años de experiencia en trabajos de análisis de encuestas, estudios de opinión o trabajos similares.

1 año de experiencia como responsable de trabajos de campo de encuestas, estudios de opinión o trabajos similares.

1 año de experiencia como encuestador.





La empresa adjudicataria deberá acreditar la experiencia de cada uno de los miembros del equipo mediante curriculum. De producirse algún cambio en los miembros del equipo respecto a los currícula aportados en el momento de la licitación, éstos deberán ser sustituidos por otros que cumplan los requisitos de titulación y experiencia establecidos.

El contratista adjudicatario deberá designar un interlocutor y un suplente encargado de recibir las comunicaciones e instrucciones de trabajo que sobre la ejecución del contrato se realicen por el responsable del contrato designado por la Administración.

Será al interlocutor a quien corresponda trasladar a las personas encargadas de la ejecución las cuestiones relativas a la prestación del servicio que le plantee la Administración.

El interlocutor designado por la empresa contratista y el responsable del contrato por la Administración, que podrá estar acompañado por técnicos municipales, celebrarán una reunión al inicio de la ejecución del contrato con objeto de establecer pautas y directrices en su desarrollo. Asimismo, se celebrarán reuniones de esta naturaleza con la periodicidad que se estime: en principio, a la finalización del pretest con el fin de valorar los resultados, y siempre que haya una incidencia importante en el desarrollo de la recogida de campo. De las citadas reuniones se levantará un acta sucinta con los acuerdos alcanzados.

El personal dependerá de la empresa adjudicataria en todo ámbito de dirección y organización (retribuciones, horario, instrucciones, etc.) y a todo ámbito y orden legal establecido, siendo ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, Prevención de riesgos laborales y Tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con el Ayuntamiento de Madrid, y ello con independencia de las facultades de control e inspección que legal o contractualmente correspondan al mismo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 301.4 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público a la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del Ayuntamiento de Madrid".

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
C/ PRÍNCIPE DE VERGARA 140, 4ª PLANTA - 28002 MADRID

T. : 91 480 32 76

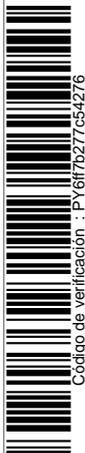
Firmado por: CAS RILLO ORTIZ Mª ANGELES - DNI 51631811P
Cargo: COORDINADORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
coordregistro@madrid.es

Fecha: 20-06-2016 12:54:36



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión



Código de verificación : PY6ftr7b277c54276



MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria deberá disponer del material necesario, hardware y software, para la recogida, codificación, depuración, análisis y tratamiento de los datos, así como de las medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad de los datos.

6. CLAUSULAS SOCIALES

6.1 NORMAS SOCIOLABORALES

Los servicios objeto de este contrato deberán ser obligatoriamente desarrollados respetando las normas socio laborales vigentes en España, en la Unión Europea y de la Organización Internacional del Trabajo.

6.2 DERECHOS DE PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL.

Las prescripciones técnicas de estos Pliegos se han redactado teniendo en cuenta la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas.

6.3 GENERO.

Toda la documentación, imágenes o materiales que deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberán hacer un uso no sexista del lenguaje y evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar, con valores de igualdad, la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

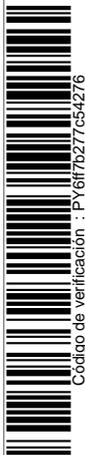
6.4 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.

6.4.1 La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que pueden afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

6.5 EMPLEO.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
C/ PRÍNCIPE DE VERGARA 140, 4ª PLANTA - 28002 MADRID

Firmado por: CAS RULLO ORTIZ Mª ANGELES - DNI 51631811P
Cargo: COORDINADORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
coordregistro@madrid.es
Fecha: 20-06-2016 12:54:36

**Líneamadrid**Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión

Código de verificación : PY6ftr7b277c54276

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.madrid.es/verificacionCover/CotejoCOVE.jsp?codigo.verificacion=PY6ftr7b277c54276>



La empresa adjudicataria deberá acreditar mediante declaración responsable la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la empresa adjudicataria principal destinada a la ejecución del contrato.

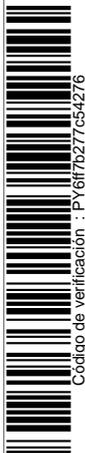
Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, se exigirá a la empresa adjudicataria, al inicio de la ejecución del contrato, la presentación de una declaración responsable en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

7. CONFIDENCIALIDAD. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CONFIDENCIALIDAD

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 (art. 10 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (art. 12.4 LOPD). Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD) .

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





responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

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

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 al Ayuntamiento de Madrid, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra el Ayuntamiento de Madrid como consecuencia de dicho incumplimiento (art. 12.4 LOPD).

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

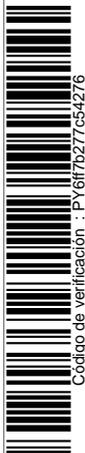
Normativa de aplicación

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 y, en particular, en lo indicado en su artículo 10, en cuanto al deber de secreto, así como lo dispuesto en la Ley 8/2001 de la Comunidad de Madrid y, especialmente, lo indicado en su artículo 12. La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal sobre las obligaciones que de tales normas 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 las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, y especialmente aquellas normas contempladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE del 19 de enero de 2008).

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
C/ PRÍNCIPE DE VERGARA 140, 4ª PLANTA - 28002 MADRID

Firmado por: CAS RILLO ORTIZ Mª ANGELES - DNI 51631811P
Cargo: COORDINADORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
coordregistro@madrid.es
Fecha: 20-06-2016 12:54:36

**Líneamadrid**Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión

Código de verificación : PY6ftr7b277c54276

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.madrid.es/verificacionCover/CotejoCOVE.jsp?codigo.verificacion=PY6ftr7b277c54276>



El Ayuntamiento de Madrid, deberá facilitar a la empresa adjudicataria información sobre los "documentos de seguridad" vigentes en el Ayuntamiento de Madrid para cada uno de los ficheros utilizados y sobre las especificaciones e instrucciones de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas, a fin de que formen a sus empleados en dichas materias.

Medidas de seguridad de carácter mínimo

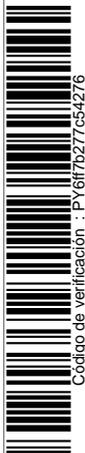
No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones determinadas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE del 19 de enero de 2008) respecto a su integridad y seguridad y a las de los Centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD).

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

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

Una vez finalizadas las tareas, el adjudicatario deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato de los equipos informáticos que haya utilizado para su realización, 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 del Ayuntamiento de Madrid necesarias para la prestación del servicio se autorizará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

El 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.

Cesión o comunicación de datos a terceros e incumplimiento de la finalidad del acceso y tratamiento de los datos

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 del Ayuntamiento de Madrid, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.

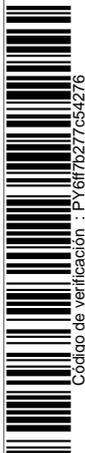
El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del correspondiente servicio, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas (art.12.2 LOPD).

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal utilizados deberán ser devueltos al Ayuntamiento de Madrid, 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,

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
C/ PRÍNCIPE DE VERGARA 140, 4ª PLANTA - 28002 MADRID

Firmado por: CAS RULLO ORTIZ Mª ANGELES - DNI 51631811P
Cargo: SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Correo electrónico: coordregistro@madrid.es
Fecha: 20-06-2016 12:54:36

**Líneamadrid**Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión

Código de verificación : PY61f7b277c54276

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.madrid.es/verificacionCoverCotejoCOVE.jsp?codigo.verificacion=PY61f7b277c54276>



en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta al Ayuntamiento de Madrid, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufran el Ayuntamiento de Madrid como consecuencia de dicho incumplimiento (art. 12.4 LOPD).

8. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los productos que puedan desarrollarse en el marco del presente contrato pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento de Madrid, sin que el adjudicatario pueda ejercer ningún tipo de derecho o reclamación sobre la propiedad intelectual de los mismos.

Finalizada la ejecución del contrato, el adjudicatario procederá al traspaso físico o volcado informático al Ayuntamiento de Madrid de aquella documentación en papel o electrónica relacionada con el contenido del presente Proyecto.

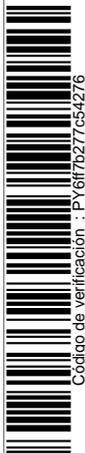
En cuanto a la divulgación, el adjudicatario podrá solicitar certificados a tal efecto en los que se haga constar que ha desarrollado los servicios objeto del presente Pliego para el Ayuntamiento de Madrid mientras se respete el compromiso de no revelar datos, información o conocimientos adquiridos de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

No se permitirá la divulgación ni siquiera parcial en Jornadas, Congresos Seminarios, Cursos, Artículos, etc. de los trabajos desarrollados en el marco del presente Pliego salvo que se haga una autorización expresa por parte del Ayuntamiento de Madrid.

SUBDIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
C/ PRÍNCIPE DE VERGARA 140, 4ª PLANTA - 28002 MADRID

Firmado por: CAS RILLO ORTIZ Mª ANGELES - DNI 51631811P
Cada: coordregistro@madrid.es
Fecha: 20-06-2016 12:54:36

**Líneamadrid**Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión

Código de verificación : PY6ftr7b277c54276