



Pliego de Prescripciones Técnicas

PPT

Servicio de Atención al Ciudadano en Plataforma Telefónica 012 y Centros Administrativos (SAC)

2018-2020

Procedimiento Abierto

Servicio de Atención al Ciudadano

Enero 2018

22/02/2018 12:37:52

Firmante: SANCHEZ CANIZARES, ADOBRACION

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) b44e7e8-ea03-1346-699994800612





Contenido

1.	Introducción	3
2.	Objeto	3
3.	Descripción técnica del servicio.....	5
3.1.	Condiciones generales respecto a las modalidades del servicio.	5
3.2.	Servicio de Atención en la Plataforma de atención telefónica	6
3.2.1.	Aspectos cuantitativos.	7
3.2.2.	Aspectos cualitativos.....	8
3.3.	Atención presencial y de acogida.	8
3.3.1.	Aspectos cuantitativos.	9
3.3.2.	Aspectos cualitativos.....	9
3.4.	Recursos Humanos.	9
3.4.1.	Perfil.....	11
3.4.2.	Formación	13
3.5.	Lugar de prestación del servicio e Infraestructuras y medios materiales.....	14
3.6.	Horario del Servicio.	16
4.	Control de calidad.....	16
4.1.	Informes del servicio	17
5.	Penalizaciones.....	18
5.1.	Indicadores Mensuales de medición objetiva.	18
6.	Seguridad, confidencialidad de la información y protección de datos.	22
7.	Transferencia Tecnológica	23
8.	Tratamientos por cuenta de terceros.....	24
9.	Presupuesto y su distribución en anualidades	24
10.	Duración del contrato.....	24
11.	Consultas durante el periodo de licitación.	25
	ANEXO II.-Descripción de la plataforma técnica necesaria: ACD y comunicaciones	27
	ANEXO III.Plantilla actual_ Febrero 2018	29
	ANEXO IV.Volumetría del servicio.....	31





1. Introducción

Desde el año 2002, la Administración Regional de Murcia (CARM) implantó el teléfono único de atención al ciudadano "012", con el fin de abrir un nuevo canal de atención que permitiera al ciudadano obtener información sobre los servicios de la CARM de manera inmediata.

El Decreto 236/2010 de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, en su artículo 6.2 define la atención telefónica proporcionada en el Teléfono Único de la Administración Regional 012 o 968.36.20.00, como un canal más de atención al resto de los disponibles.

Por otro lado el artículo 7 del indicado Decreto 236/2010, define la información administrativa a ofrecer y que esta comprende la Guía de Procedimientos y Servicios, para atender las demandas de información, garantizando la homogeneidad de la respuesta

Este servicio de atención telefónica, ha ido evolucionando a lo largo de los años, incrementando servicios de valor añadido, como los de cita previa e información sobre el estado de expedientes, que redundan en el objetivo pretendido.

2. Objeto

Adjudicación, mediante Procedimiento abierto de la asistencia de empresa externa del Servicio de Atención a los Ciudadanos en la plataforma del **teléfono "012" y en edificios administrativos.**

El Servicio objeto del presente contrato comprende:

- Las funciones de información general y sobre el estado de tramitación de los expedientes, prevista en el artículo 53.a de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- La recogida telefónica de quejas, sugerencias y peticiones de información diferida.
- Las transferencias de llamadas a los distintos órganos y entidades de la administración regional
- La identificación y propuestas de mejora de los contenidos ausentes o incompletos en la Guía de Procedimientos y Servicios y detectados en la información demandada por los ciudadanos.





- Las funciones de apoyo en revisión de los contenidos de los procedimientos contenidos en la Guía de Procedimientos y Servicios.
- Las funciones de acogida y gestión de esperas en los centros administrativos.
- Las funciones de apoyo al trabajo interno de las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano.
- El apoyo en la presencia del servicio en las redes sociales determinadas por la Administración.
- En la plataforma telefónica, además de las funciones expresadas anteriormente, mediante interacción de agentes/operadores, podrá implementarse respuesta de voz interactiva automatizada (IVR), para determinados tipo de servicios que se ofrecen, como cita previa, directorio...etc.

Los contenidos a ofrecer por el servicio serán mediante la utilización de las plataformas informáticas de la Administración Regional, y con base a los protocolos de actuación que se proporcionarán cuando se perfeccione el contrato. Este contrato no permite su división en lotes al requerir multidisciplinariedad de los agentes a aportar para cualquiera de las modalidades del servicio a ofrecer e integración de las plataformas tecnológicas requeridas con la prestación directa del servicio.

La empresa adjudicataria no podrá, en ningún momento, utilizar los datos de carácter personal de los ciudadanos a los que pudiera tener acceso para la prestación del servicio.

La prestación de los servicios objeto del contrato se realizará fundamentalmente, en local de la empresa adjudicataria, donde se encuentre la plataforma de atención telefónica, en el término municipal de Murcia, salvo en los casos de prestación de servicios en centros administrativos de la Administración Regional, que se realizará en estos, los cuales se relacionan en **ANEXO I** del presente pliego.

La empresa Adjudicataria habrá de aportar la totalidad de los elementos materiales y tecnológicos para la prestación, monitorización y seguimiento de servicio, incluidas las comunicaciones, de acuerdo a lo recogido en el **ANEXO II** del presente pliego.

En el supuesto de implementarse respuesta de voz interactiva, la empresa adjudicataria habrá de aportar la infraestructura necesaria.





3. Descripción técnica del servicio.

3.1. Condiciones generales respecto a las modalidades del servicio.

Con carácter general, desde el Servicio 012 se pretende ofrecer a la ciudadanía y empresas:

- ✓ Distintos tipos de atención: telefónica, presencial, de acogida; Prestados de manera inmediata y diferida.
- ✓ Respuestas por diversos medios de comunicación social que nos ofrezcan las nuevas tecnologías.
- ✓ Flexibilidad en la dotación horaria de los agentes en función de las necesidades del servicio.
- ✓ Resolver con eficacia las demandas que se realicen en las diferentes modalidades de servicio.
- ✓ Transmitir el propósito de estar a su servicio.
- ✓ Velar por la confianza en el servicio.
- ✓ Actualización de los protocolos, reflejando en ellos cualquier modificación o mejora en la operación del servicio que ha de quedar reflejada mediante la modificación del protocolo correspondiente o la creación de uno nuevo cuando fuera necesario. El Servicio de Atención al Ciudadano deberá validar siempre los protocolos antes de su puesta en funcionamiento. Los indicados protocolos, además de las fórmulas de saludo y despedida habrán de indicar el procedimiento y proceso de escalado de actuaciones que no pueden acometerse en primer nivel (de manera inmediata).
- ✓ Mantenimiento de un archivo con las actualizaciones realizadas en protocolos, según evolución de los servicios indicando fecha y versión.
- ✓ Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) determinados en este PPT. Podrán proponer otros Acuerdos que puedan mejorar los niveles de calidad ofertados, así como los mecanismos y herramientas de medición para el control de ANS, que se convertirán en compromisos de cumplimiento; aspecto que será objeto de valoración de las ofertas.





En las tareas a abordar en el marco de este contrato hay que considerar que es un servicio muy sensible a los acontecimientos sociales, de gobierno y de las ofertas y requerimientos de la Administración pública. Por lo tanto es preciso contar con capacidad de respuesta y reorganización ante situaciones imprevistas que garanticen el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y compromisos de calidad. Por tanto es preciso contar con:

- ✓ Capacidad de respuesta para organizar servicios a corto plazo.
- ✓ Capacidad de respuesta y reorganización ante situaciones imprevistas, resolviendo posibles desbordamientos, y garantizando los niveles de servicio con un adecuado dimensionamiento dinámico de los recursos humanos,

3.2. Servicio de Atención en la Plataforma de atención telefónica

En la plataforma telefónica se abordarán con carácter general las funciones de información a la ciudadanía, que no requiere identificación del interesado y la información sobre el estado de tramitación de un expediente, que requiere identificación en los supuestos que esta pueda garantizarse, todo en los términos que se determine en los protocolos.

. Más concretamente, las actuaciones serán de:

- ✓ Recepción, respuesta y emisión de llamadas: Cita previa; recepción de quejas, sugerencias y peticiones información diferida, por no poder ser atendidas en primer nivel (respuesta inmediata), o transferencia a segundo nivel.
- ✓ Información y fomento de nuevos servicios y canales disponibles para los interesados por la Administración Regional.
- ✓ El apoyo a la actualización de contenidos, identificando aquellos ausentes o incompletos, en la Guía de Procedimientos y Servicios, que se detectan en la información telefónica demandada por los ciudadanos, y propuestas de actualización y mejora.
- ✓ Verificación del correcto funcionamiento de los servicios y trámites electrónicos nuevos.
- ✓ Atención del canal de redes sociales, (actualmente se encuentra implementado Facebook, a lo largo del contrato podría plantearse la incorporación de otros canales, en función de las necesidades de la administración y de los requerimientos de la ciudadanía.





- ✓ Envío por medios electrónicos de documentación tal como: formularios, cartas de pago, etc.
- ✓ Comunicación al SAC de forma periódica los temas detectados en las consultas telefónicas que se consideren de interés para destacar y publicar en otros canales.

Los acuerdos de nivel de servicio “ANS”, tanto cuantitativos como cualitativos del presente contrato, se determinan a continuación. La CARM aplicará las penalizaciones, que repercutirán en la facturación, en caso de incumplimiento.

3.2.1. Aspectos cuantitativos.

1. La comunicación se iniciará con la identificación del servicio y la identificación agente con su nombre, en el 100% de los casos. El seguimiento se hará por muestreo.
2. La adecuación de la fórmula de despedida será correcta, en el 100% de los casos. El seguimiento se hará por muestreo.
3. El porcentaje de llamadas abandonadas deberá ser inferior al 10% de las llamadas diarias recibidas.
4. El 80% de las llamadas deberá atenderse en menos de 30 segundos.
5. La evaluación de la satisfacción mediante IVR, al finalizar la llamada, no podrá estar nunca por debajo de 3,75 sobre 5.
6. Número de Quejas recibidas sobre el total de llamadas atendidas anuales inferior al 0,05%
7. Número de incidencias/quejas recibidas de empleados, por transferencia errónea de llamadas superior al 5%.
8. El volumen de llamadas resueltas en primera instancia deberá ser del 80%.
9. Si el tiempo de búsqueda de la información es superior a 15 segundos, se dará paso a la música durante el tiempo de espera. El seguimiento se hará por muestreo.
10. En ningún caso, el tiempo de búsqueda de la información puede ser superior a 45 segundos; transcurrido este tiempo, el agente tendrá que mantener conversación con el ciudadano. El seguimiento se hará por muestreo.
11. En caso de que la llamada haya sido transferida, se advertirá de este hecho al ciudadano y al funcionario al que se transfiere en el 100% de los casos. El seguimiento se hará por muestreo.
12. 100% de respuestas por correo electrónico de las solicitudes recibidas.
13. Llamadas rechazadas por saturación (aunque no generan coste al ciudadano) serán inferior al 5% mensual.
14. Nivel de eficiencia mensual será del 95%
15. El Nivel de respuesta en redes sociales (Facebook) será del 100% en 24 horas hábiles.





16. Realización de planes de formación anuales: continua y de reciclaje superior a 15 horas.
17. Adaptabilidad a las necesidades del Servicio en un 10% superior a la dotación actual manteniendo la atención mínima.
18. Número de Quejas Presencial recibidas sobre el total de llamadas atendidas anuales inferior al 1 %
19. Las recogidas de peticiones de atención diferida realizados tendrán que ser correctas en el 100% de los casos. El seguimiento se hará por muestreo.
20. En el supuesto de realización de encuestas sobre nivel de satisfacción del servicio, la valoración no podrá estar nunca por debajo del 7,5 sobre 10.

3.2.2. Aspectos cualitativos.

- Pasar de receptores de llamadas pasivos a gestores de llamadas más activos, encontrando oportunidades de mejora.
- Resolver con eficacia las demandas de los ciudadanos relativas a los servicios prestados.
- Transmitir al ciudadano el propósito de estar a su servicio.
- Transmitir al ciudadano la idea de que este servicio trata de informarlo, así como de facilitarle las herramientas o canales de atención alternativos necesarios para que pueda realizar sus gestiones sin necesidad de desplazarse a dependencias de la Administración Regional.
- Mejorar y consolidar la confianza.

3.3. Atención presencial y de acogida.

Se atenderán las demandas directas y presenciales de atención de los ciudadanos:

- ✓ Apoyo a la unidad administrativa de atención al ciudadano en la que se encuentran ubicados, y detección de necesidades informativas, propuesta y difusión mediante carteles informativos una vez aprobado por el SAC.
- ✓ Acogida y redireccionamiento de personas en las dependencias donde se preste el servicio.
- ✓ Gestión de esperas y cita previa.
- ✓ Entrega de formularios y documentación que se determine en cada centro.
- ✓ Información y fomento de nuevos servicios y canales disponibles para los interesados por la Administración Regional.

Los aspectos cuantitativos y cualitativos del apoyo a la atención presencial y de acogida del presente contrato, quedan definidos en los siguientes puntos.





3.3.1. Aspectos cuantitativos.

1. El porcentaje de quejas recibidas de atención a la ciudadanía será inferior al 1%.
2. Tiempo medio de espera para las gestiones inferior a 10 minutos.

3.3.2. Aspectos cualitativos.

- ✓ Resolver con eficacia las demandas de los ciudadanos relativas a los servicios prestados.
- ✓ Transmitir al ciudadano el propósito de estar a su servicio.
- ✓ Mejorar y consolidar la confianza de los ciudadanos en este servicio.

3.4. Recursos Humanos.

Actualmente el servicio se presta con la plantilla y el dimensionamiento que se indica en los **ANEXOS III. y IV**

Las reglas, respecto del personal laboral, por las que se regirá la empresa contratista son las siguientes:

- ✓ Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos (en los casos que se establezcan requisitos específicos de titulación y experiencia), formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios del cumplimiento de aquellos requisitos.
- ✓ La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios. El índice de rotación del personal no será superior al 10% anual.
- ✓ La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En





particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

✓ Establecerá un dimensionado dinámico de los servicios, en función de la demanda, dedicando el mayor número de personas en las franjas horarias de mayor concentración de llamadas y garantizando la calidad del servicio prestado, de acuerdo con los indicadores cuantitativos que se relacionan en el apartado 3.2 del presente pliego.

✓ La empresa contratista habrá de atenerse a lo dispuesto en el artículo 18 de la Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing). Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no le es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.

✓ La empresa adjudicataria y los empleados de la misma que realicen las actuaciones materiales propias del contrato están obligados a guardar el más estricto sigilo y a preservar el secreto de las informaciones y datos que los ciudadanos les faciliten en el ejercicio de las prestaciones materiales de información. Igual deber contraen en relación con las actuaciones realizadas por la Administración contratante y con los datos que conozcan en la prestación material del contrato.

✓ Cada trabajador del adjudicatario que vaya a acceder mediante conexión segura a la red de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberá firmar un documento de compromiso de confidencialidad y privacidad que le será facilitado por el responsable del contrato. Es condición necesaria para autorizar el acceso la firma de dicho documento.

✓ La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las





funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

3.4.1. Perfil

Se distinguen dos tipos de perfiles en el servicio:

a) Gestión del servicio

La empresa ha de adscribir un equipo de gestión, como parte integrante del equipo técnico, para las funciones de supervisión-coordinación, formación, seguimiento y control del servicio, a un mínimo de 3 personas con jornada completa que permita la presencia siempre de al menos uno, en el horario de prestación del servicio.

- ✓ La titulación del supervisor será como mínimo universitaria de grado medio.
- ✓ La titulación mínima de los coordinadores / formadores será de educación secundaria y experiencia, en estos ámbitos, en materia de información a la ciudadanía.

Este equipo tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- ✓ Actuar como interlocutor/es de la empresa contratista frente a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los indicadores marcados, manteniendo y superando los estándares de calidad previamente definidos, así como la satisfacción y desarrollo del equipo humano que dirige.
- ✓ Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores los órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- ✓ Supervisar y controlar el cumplimiento de los Niveles de Servicio, procedimientos y protocolos establecidos; distribuir las tareas del equipo de supervisión; mantener reuniones periódicas con el responsable del contrato de la





CARM para el seguimiento del servicio; coordinar y planificar las actuaciones relativas a la calidad del servicio, elaborar y evaluar el dimensionamiento en cada franja horaria; realizar y seguir el proceso de evaluación en el desempeño del trabajo; elaborar Informes de resultado.

- ✓ Elaborar los planes de formación.
- ✓ Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- ✓ Informar a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- ✓ La empresa adjudicataria proporcionará certificado digital de persona física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- ✓ La empresa adjudicataria proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato.
- ✓ La empresa adjudicataria proporcionará los ordenadores personales, salvo en los centros administrativos, donde sí se dotará por la Administración Regional.

b) Agentes del servicio

La empresa adjudicataria habrá de aportar el personal necesario para atender adecuadamente las funciones descritas en este pliego. Todo el personal aportado habrá de estar adecuadamente preparado para la prestación del servicio en cualquiera de las modalidades. El perfil deberá responder con carácter general, a las siguientes características.

- ✓ Titulación mínima de educación secundaria a los agentes de atención telefónica 012 y para atención en centros administrativos, que se requieran
- ✓ Haber superado los cursos de formación inicial y prácticas en el uso de terminales informáticos y Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM, disponible en internet.





- ✓ Amabilidad, voz agradable y fluidez verbal.
- ✓ Capacidad de escucha activa y síntesis de la comunicación.
- ✓ Habilidad para dirigir y reconducir una conversación.
- ✓ Agilidad y rapidez en la solución de problemas y toma de decisiones.
- ✓ Habilidades de control ante distintas formas, estilos y modos de expresión de los interlocutores.
- ✓ Capacidad de síntesis y habilidades de redacción para las necesidades de actualización de contenidos en las herramientas.
- ✓ Flexibilidad de adaptación al interlocutor.
- ✓ Polivalencia para la prestación del servicio en cualquiera de sus modalidades.

La prestación del objeto del presente contrato comprende el acceso y utilización a las aplicaciones corporativas de atención al ciudadano y de la Administración Regional, por parte del personal de la empresa adjudicataria, si bien limitado a aquellos módulos o circuitos de las mismas que sean estrictamente necesarios para el desarrollo de las funciones contratadas. A tal efecto, la Administración Regional proporcionará, con carácter temporal, claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal y a las aplicaciones que se requiera para la prestación del servicio al equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, para la ejecución del mismo, quedando reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista.

3.4.2. Formación

La empresa adjudicataria diseñará y desarrollará los planes de formación del personal, los cuales han de ser aprobados por la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios al comienzo de cada año, a través del Servicio de Atención al Ciudadano, que se reserva el derecho a:

- ✓ Asistencia, con carácter de oyente, de un representante de la Administración Regional para poder conocer los contenidos y metodología empleada.





- ✓ Uso, explotación y modificación posterior de los manuales elaborados para la formación, en las materias específicas de la CARM, que se desarrollen en el periodo de vigencia de este contrato. A este efecto, la empresa adjudicataria, deberá aportar un ejemplar de cada uno de los manuales empleados en la formación en formato electrónico
- ✓ La empresa adjudicataria, habrá de proponer las mejoras a los protocolos de actuación, que inicialmente facilitará el Servicio de Atención al Ciudadano. Estas propuestas habrán de ser aprobadas por la Administración Regional.

3.5. Lugar de prestación del servicio e Infraestructuras y medios materiales.

La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, con la excepción del servicio en centros administrativos que prestará servicio en las dependencias de estos. En este último caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo en la isleta de los edificios y en puestos de atención diferenciados, debiendo ir con uniformes y con chapas identificativas con el nombre de la empresa.

Para la prestación de los servicios de información telefónica la empresa adjudicataria cumplirá con los siguientes requisitos:

- ✓ La empresa adjudicataria habrá de disponer de local, medios materiales, e infraestructura de comunicaciones necesarios para la prestación del servicio, de acuerdo con lo indicado en el **ANEXO II**
- ✓ En la modalidad de prestación del servicio telefónico dispondrá de un distribuidor automático de llamadas, "ACD" para la obtención de todos los datos necesarios para el seguimiento y monitorización del servicio: número de llamadas, tiempos medios, llamadas atendidas por agente, tiempos por sistema, tiempos totales, concurrencia de llamadas, porcentajes, tipos de solicitudes realizadas, informes y cuadros de mando, etc.
- ✓ Las llamadas atendidas y las respuestas por otros medios deberán ser grabadas y puestas a disposición de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios. Esta circunstancia deberá advertirse a los ciudadanos según la legislación vigente, requiriéndose por tanto las herramientas precisas para la monitorización de la calidad el servicio y grabación de llamadas.





- ✓ Sistema de informes en tiempo real que permita conocer en un intervalo de tiempo o hasta un momento determinado las llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, duración, etc. Accesibles vía web y en tiempo real desde la CARM.
- ✓ Sistema de informes periódico que permita conocer la actividad, calidad y cumplimiento de los niveles de servicio por días, semanas, meses, tramos horarios, etc.
- ✓ Permitirá realizar escuchas y grabaciones de cualquier agente, a través de acceso web.
- ✓ El modelo de explotación estadística de los datos deberá ser presentado por el licitador y aprobado por la dirección técnica de los trabajos, quien podrá, a lo largo del contrato solicitar la modificación de la tipología de datos a analizar.
- ✓ Para la prestación del servicio el adjudicatario deberá disponer de:
 - Un mínimo de 35 puestos de trabajo en plataforma telefónica, con posibilidad de ampliación. La disposición de los puestos debe ser diáfana, sin tabiques intermedios, y la zona de trabajo aislada de otros posibles proyectos del proveedor.
 - Una sala de formación con capacidad para un mínimo de 20 personas.
 - Un puesto de trabajo, permanente, con visibilidad plena de la plataforma para uso de la CARM.
 - Todos los medios materiales necesarios para la prestación del servicio, (mobiliario, equipos de trabajo, software, etc.), así como su mantenimiento, deberán ser aportados por el adjudicatario y correrán a cuenta de este.
- ✓ La empresa adjudicataria ha de disponer en la ciudad de Murcia de un local, despacho o lugar en el que se centralice su actividad administrativa y formativa en cuanto a este contrato. Este requisito se entenderá cumplido si se cuenta con una representación de los intereses de la empresa adjudicataria, representación que deberá constar formalmente en documento público en su caso. La empresa adjudicataria comunicará en los 15 días naturales siguientes a la adjudicación de este contrato la dirección, persona de contacto responsable del servicio adjudicado y demás datos requeridos en el pliego. La relación y representación de





la persona residente en Murcia con respecto al adjudicatario deberá constar en documento público.

3.6. Horario del Servicio.

Los trabajos se realizarán, en la **plataforma telefónica**, todos los días hábiles, en el término municipal de Murcia, de lunes a viernes en horario de 8,30 a 20,00 y los festivos locales del municipio de Murcia de 9 a 14 horas.

En centros administrativos, se adecuarán al calendario laboral de cada municipio.

4. Control de calidad.

Los parámetros de calidad vienen determinados por los Acuerdos de nivel de Servicio y la Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General de la Función Pública y de la Calidad de los Servicios.

La empresa adjudicataria se compromete a disponer de un Plan de Calidad para cumplir los compromisos y estándares exigidos y, a justificar este cumplimiento en los informes del servicio que al menos habrán de tener una periodicidad mensual, y que contendrá la cuantificación y análisis cualitativo de las escuchas, sugerencias y reclamaciones, auditorías trimestrales y otras actuaciones de supervisión conforme al plan establecido, así como las acciones de mejora implantadas y las propuestas de mejora del servicio.

La empresa adjudicataria realizará una breve encuesta mensual, en la tercera semana de cada mes, mediante IVR, al finalizar la atención telefónica para observar el grado de satisfacción de los ciudadanos. De la información y resultados se remitirá copia al SAC.

La empresa adjudicataria, en el supuesto de sugerencias o quejas recibidas, sobre el servicio objeto de este contrato, emitirá un informe en un plazo máximo de dos jornadas laborables.

La empresa adjudicataria realizará las acciones de control interno necesarias para asegurar que la calidad del servicio se mantiene a lo largo del período de vigencia del contrato, para ello establecerá el sistema de reciclaje que sea necesario y efectuará un seguimiento individualizado de la productividad de los agentes que,





en cualquier caso, tendrán la formación adecuada para la prestación óptima del servicio desde el primer día que se ofrezca a los usuarios.

El referido plan deberá reunir al menos los siguientes aspectos que serán objeto de valoración objetiva:

- ✓ El número mínimo de escuchas de grabaciones anual.
- ✓ N° de Auditorías para la detección de puntos de mejora del servicio.
- ✓ Sistema para el control y seguimiento de incidencias.

4.1. Informes del servicio

La empresa adjudicataria habrá de proponer los modelos de informes que estime precisos para ofrecer a la Administración Pública información sobre el seguimiento del servicio, y deben incluir la información necesaria para poder valorar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Dichos informes habrán de estar disponibles en un portal web desarrollado y alojado por la empresa y accesible en tiempo real mediante clave por la CARM.

Entre la información disponible en el portal debe mostrar al menos:

- ✓ Información sobre los agentes
- ✓ Informes de llamadas: por franja horaria, por días y por meses
- ✓ Acceso a las grabaciones de las llamadas al servicio
- ✓ Captura de información e informes sobre la actividad presencial y de acogida en los diferentes edificios de la administración
- ✓ Visor con la situación general del servicio

La empresa adjudicataria deberá adaptar los informes a los posibles cambios durante la duración del servicio, así como por cualquier requerimiento por parte de la CARM.





5. Penalizaciones

La facturación podrá verse minorada por Incumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS) determinados en este PPT.

En el supuesto en el que el adjudicatario incumpliera los indicadores previstos en los acuerdos de nivel de servicio (ANS), establecidos en el apartado 3 de este Pliego de Prescripciones Técnicas, se impondrán las penalizaciones que se detallan a continuación.

5.1. Indicadores Mensuales de medición objetiva.

Esta información debe ser obtenible directamente de los sistemas por el usuario, y formar parte de los informes mensuales de seguimiento del servicio.

1.El porcentaje de **llamadas abandonadas** deberá ser **inferior al 10%** de las llamadas diarias recibidas.

- Si las llamadas abandonadas (recibidas que por diversas circunstancias el ciudadano desista, el ciudadano cuelga y abandona, siempre que estén ya en cola de espera), superan el 10%, se deducirá un 1% y, por cada punto porcentual de desviación superior un 1% adicional en la facturación mensual de atención telefónica.

2.El **80% de las llamadas** deberá atenderse en menos de **30 segundos**.

- Sí el porcentaje de las llamadas atendidas en menos de 30 segundos es inferior al 80% se deducirá un 1%, y por cada punto porcentual de desviación inferior, un 1% más en la facturación mensual de atención telefónica.

3.La **evaluación de la satisfacción mediante IVR**, al final de la llamada, la valoración no podrá estar nunca por **debajo de 3,75 sobre 5**.

- Como resultado de la encuesta de satisfacción se debe obtener una puntuación mínima de 3,75, se deducirá un 1% por cada 0,1% que no alcance esta puntuación sobre el total de la facturación mensual de atención telefónica.





4. Número de **Quejas recibidas** sobre el total de llamadas atendidas inferior al **0,05%**

- Será necesario que el resultado de las quejas de atención telefónica recibida en el SAC sea igual o inferior al 0,05%. Si el número de quejas es superior se penalizará con un 2% por cada 0,01% adicional, deduciéndose de la facturación del servicio de atención telefónica mensual.

5. Número de incidencias/quejas recibidas de empleados a quienes la **transferencia de llamadas** ha sido errónea superior al **5%**

- Sobre el número de llamadas transferidas a funcionarios de la CARM a quienes no corresponda la gestión de la solicitud de información demandada por el ciudadano atribuible a la gestión del agente, bien de directorio o bien de contenido de procedimiento, sea igual o superior al 5%, se aplicará un 0,3% sobre la facturación mensual de atención telefónica.

6. El volumen de llamadas resueltas en **primera instancia** deberá ser del **80%**.

- Sí el porcentaje de las llamadas en primera instancia es inferior al 80% se deducirá un 1% en la factura mensual, y por cada desviación inferior un 1% más en la facturación mensual de atención telefónica.

7. Llamadas **rechazadas por saturación** serán inferiores al 5% .

- Cuando el % de las llamadas rechazadas por saturación sea igual o superior al 5% del total de las llamadas recibidas, se penalizará con un 0,5% en el total de la factura mensual más un 0,1% por cada punto de desviación de este indicador

8. **100% de respuestas por correo electrónico** de las solicitudes recibidas.

- El servicio debe atender en los parámetros previstos en los acuerdos de nivel de servicio el 100% de las solicitudes recibidas por correo electrónico. Se penalizará con un 1% por cada 1% de desviación de este indicador, deduciéndose de la facturación mensual del servicio de atención telefónica.





9. Nivel de **eficiencia mensual igual o inferior al 95%**

- Será necesario cumplir con el 95% de nivel de eficiencia, (nº de llamadas atendidas + nº de llamadas abandonadas antes de los 15"/ nº total de llamadas recibidas). Si el Nivel de Eficiencia es inferior al 95% se deducirá un 1% y, por cada desviación superior un 1% más en la facturación mensual de atención telefónica.

10.El Nivel de **respuesta** en redes sociales (Facebook inicialmente y posteriormente de cualquiera que se implante) será del 100% en 12 horas hábiles.

- Las respuestas a la información solicitada por los ciudadanos en redes sociales será como máximo de 24 horas en días hábiles en el 100% de los casos, penalizando un 0,5% en la factura mensual más un 0,1% por punto de desviación.

5.2. Indicadores Mensuales de medición mediante muestreo.

Esta información se obtendrá por la CARM a través del análisis mensual de muestras solicitadas al proveedor.

- 1.La comunicación se iniciará con la **identificación del servicio** y la identificación agente con su nombre, en el 100% de los casos.
- 2.La adecuación de la **fórmula de despedida** será correcta, en el 100% de los casos.
- 3.Si el **tiempo de búsqueda** de la información es superior a 15 segundos, se dará paso a la música durante el tiempo de espera.
- 4.En ningún caso, el tiempo de **búsqueda de la información** puede ser superior a 45 segundos; transcurrido este tiempo, el agente tendrá que mantener conversación con el ciudadano.
5. En caso de que la llamada haya sido **transferida**, se advertirá de este hecho al ciudadano y al funcionario al que se transfiere en el 100% de los casos.
- 6.Las recogidas de **peticiones de atención diferida** realizadas tendrán que ser correctas en el 100% de los casos.





La detección de incidencias en cualquiera de estos indicadores dará lugar a una penalización del 0,5% de la facturación telefónica mensual por cada indicador incumplido.

5.3. Indicadores mensuales por situaciones especiales.

1. Adaptabilidad a las necesidades del Servicio en hasta un 10% superior a la dotación actual manteniendo la atención mínima.

- Se medirá cuando se den circunstancias especiales o de innovación. Si la plataforma no puede cumplir los niveles de servicio hasta un 10% adicional, se penalizará con un 1,5% de la facturación telefónica mensual.

5.4. Indicadores Anuales de medición objetiva

1. Realización de **planes de formación** anuales: continua y de reciclaje superior a **15 horas por agente** sobre el total de agentes.

- Cuando los planes de formación anuales no alcancen un mínimo de 15 horas de media por agente, se deducirá un 1% del total de la facturación anual.

2. En el supuesto de **encuestas que puedan realizarse sobre nivel de satisfacción** del servicio, la valoración no podrá estar nunca por debajo de **7,5 sobre 10**.

- Como resultado de la encuesta de satisfacción se debe obtener una puntuación mínima de 7,5, se deducirá un 1% por cada 0,1% que no alcance esta puntuación sobre el total de la facturación anual.

3. El porcentaje de **quejas recibidas** de atención a la ciudadanía en acogida sea inferior al **1%**

- Será necesario que el resultado de las quejas en acogida recibida en el SAC sea igual o inferior al 1%. Si el número de quejas es superior se penalizará con un 2% por cada 0,1% adicional, deduciéndose de la facturación del servicio de atención presencial y de acogida.





En cualquier caso, de acuerdo al artículo 212 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, se establece que la penalización máxima por periodo de facturación no será superior al 10% del importe de los servicios prestados durante ese periodo y la penalización total no podrá ser superior al 10% del presupuesto del contrato.

La aplicación de penalizaciones durante 3 meses consecutivos o en 6 meses sobre un total de 12 facultades a la CARM para llevar a cabo la resolución del servicio.

6. Seguridad, confidencialidad de la información y protección de datos.

El adjudicatario-contratista está obligado a guardar reserva respecto a los datos o antecedentes que no sean públicos y notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, de los cuales haya tenido conocimiento con ocasión del mismo. El adjudicatario-contratista y su personal deberán respetar, en todo caso, las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo reglamentario. A los efectos de la citada Ley Orgánica 15/1999, el adjudicatario-contratista tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y se someterá en cada momento a las garantías de las medidas de seguridad que se relacionan:

Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tenga acceso o haya elaborado por razón de la ejecución del contrato y, a tal efecto, adoptará las medidas de tipo técnico y organizativo para garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestas.

Todo informe, dato o documento calificado de confidencial, que la CARM deba transmitir a la empresa adjudicataria, con motivo de la prestación del servicio contratado, sólo podrá ser utilizada por ésta para el fin indicado, respondiendo, en consecuencia, de los perjuicios que del incumplimiento de esta cuestión puedan derivarse para la CARM.

Toda información, de carácter confidencial, que la empresa adjudicataria conozca, en virtud de este contrato, acerca de las técnicas y metodologías empleadas por la CARM en la ejecución de estos trabajos no podrá comunicarla a terceros ni





emplearla en uso propio, respondiendo, en consecuencia, de los perjuicios que del incumplimiento de esta cláusula se pudieran derivar para la CARM.

Devolver en el caso de extinción contractual, los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato objeto del tratamiento.

La empresa adjudicataria deberá incluir en los contratos que tenga establecidos con sus trabajadores una cláusula de confidencialidad por la que estos se comprometen a no revelar ni emplear en uso propio o de terceros la información que conozcan en función de su cometido tanto durante el tiempo que dure el contrato, ya sea laboral o de cualquier otro tipo de los admitidos en derecho, como posteriormente al finalizar dicha relación, especialmente en los casos contemplados en el artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

7. Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en su caso, a facilitar a las personas designadas por la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

Todos los estudios y documentos, protocolos elaborados por el contratista, como consecuencia de la ejecución del presente contrato, serán propiedad de la CARM, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que, sobre los trabajos realizados, como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducción, sin autorización expresa de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.





8. Tratamientos por cuenta de terceros

La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.”

9. Presupuesto y su distribución en anualidades

El presupuesto se ha obtenido mediante el análisis de las horas requeridas para la prestación de los servicios de atención de acogida/presencial en centros administrativos y actualización de contenidos y publicación de contenidos en redes sociales, así como a la previsión del nº de eventos previstos a gestionar en la plataforma telefónica por agentes-operadores (nº de llamadas gestionadas/ nº de email estimados/ nº respuestas a las demandas de información en redes sociales), de acuerdo con la volumetría detectada en el año 2017, que se muestra en el **ANEXO IV**.

El **importe máximo del contrato**, para dos años, repartido en tres anualidades, asciende a la cantidad de **1.944.743,85 € €**, IVA incluido. El desglose por anualidades se muestra en el PCAP:

10. Duración del contrato

La duración del contrato será de dos años a contar desde su formalización, estando previsto el inicio para 1 de agosto de 2018, reajustándose las anualidades





si la formalización del contrato se produjera en fecha posterior a la estimada para su inicio. Este contrato puede ser prorrogado de acuerdo con la normativa vigente.

11. Consultas durante el periodo de licitación.

Durante el periodo de licitación todas las dudas y consultas se gestionarán mediante la dirección ocag-pap@listas.carm.es, estas serán publicadas en el perfil de contratista para conocimiento de los posibles licitadores.

.EL JEFE DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Adoración Sánchez Cañizares

(Fecha y firma electrónica al margen)

22/02/2018 12:37:52

Firmante: SANCHEZ CANIZARES, ADORACION

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) b44e7e8-ea03-1346-699994800612





ANEXO I.- Centros Administrativos

Centros Administrativos	Horas/año
Edificio Administrativo Teniente Flomesta (Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas)	3.380
Edificio Foro (Cartagena)	3.225
OCAG de Lorca	1.625
OCAG de Santomera	1.040
OCAG de Salud-Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	1.430

22/02/2018 12:37:52

Firmante: SANCHEZ CANIZARES, ADOBRACION

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) b44e7e8-ea03-1346-699994800612





ANEXO II.-Descripción de la plataforma técnica necesaria: ACD y comunicaciones

El adjudicatario proveerá las correspondientes líneas de datos para interconectar con la red de voz fija y la red de datos de la CARM. En adelante a esa línea o líneas (si son varias) nos referiremos como “el enlace”:

1 – El enlace se instalará en un Punto de Interconexión (PdI) designado por la CARM. En la actualidad, está ubicado en el CPD del Parque Científico y no está previsto su modificación.

2 – A través del enlace, el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) podrá:

- ✓ Acceder a los servicios de datos necesarios para prestar atención al ciudadano:

Intranet de la CARM, aplicaciones internas, etc.

- ✓ Cursar llamadas de voz desde/hacia la red privada de voz de la CARM, sin costo para la misma.

3 – Caso de consistir en una única línea física:

- ✓ Se configurarán los correspondientes mecanismos de calidad de servicio (QoS) caso de ser necesarios, de forma que el servicio de voz no se vea afectado por el tráfico de datos.
- ✓ Deberá ampliar la capacidad de la línea (ancho de banda), caso de ser necesario.

4 – De cualquier modo, proveerá de dos interfaces físicos separados para voz y datos, para confinar y separar los servicios, instalando la electrónica de red que sea necesaria.

5 – Para el interfaz de voz:

- ✓ La tecnología designada es el Trunk o Enlace SIP, debiendo proveer de suficientes canales SIP para que no ocurran situaciones de desbordamiento.
- ✓ Se reservará un rango de numeración, a acordar entre el adjudicatario del SAC y el adjudicatario del Lote 2 del contrato centralizado de comunicaciones, bajo la dirección de la CARM.
- ✓ Se reservará un rango de direccionamiento IP, a acordar entre el adjudicatario del SAC y la DGPIT, bajo la dirección de la CARM.
- ✓ La conexión será directa, sin atravesar el Perímetro Corporativo de Seguridad (PCS).

6 – Para el interfaz de datos:





- ✓ Se configurará una red de interconexión (DMZ) para el acceso a los servicios de datos necesarios de la CARM, siguiendo las directrices de los adjudicatarios de los Lotes 1 y 3 del contrato centralizado de comunicaciones, y cumpliendo las políticas de seguridad de la CARM. Implícitamente, se reservará un rango de direccionamiento IP asociado a la DMZ.
- ✓ El tráfico de datos, atravesará el PCS.

7 – Con respecto a las líneas de enlace de voz “a calle” de la plataforma elegida para el SAC en la sede del adjudicatario, proveerá de “suficientes” canales para soportar las llamadas que entren al sistema. Se establece un mínimo de 60 canales (2 primarios), con el compromiso de aumentarlo caso de ser necesario.

8 – Ante caída de la línea física de interconexión con al CARM:

- ✓ Para la voz, las llamadas se cursarán entre las numeraciones externas (9 cifras) de los usuarios de la CARM y el número 968 362000 del SAC.
- ✓ Para los datos, la CARM proporcionará un acceso LAN2LAN vía Internet, cuya configuración se hará de acuerdo con el SAC.

9 – Con respecto a la numeración telefónica accesible para los ciudadanos:

- ✓ Se hará cargo de la titularidad de los números 968 362000 (geográfico) y 012 (tarificación especial), así como de todos los gastos derivados de la misma, con el compromiso de devolución a la CARM de dicha titularidad a fin de contrato.
- ✓ Solicitará a su operador el enrutamiento del número de tarificación especial 012 al geográfico 968 362000. Realmente, podrá llamarse al SAC marcando cualquiera de esos dos números.
- ✓ La CARM tiene sus servicios de voz y datos contratados a través de un contrato centralizado que se ha renovado el 1 de enero del 2018, para el periodo 2018-2021, por lo que para la fecha de entrada en vigor de esta contratación, 1 de agosto de 2018, la CARM estará todavía en proceso de adaptación a los nuevos servicios contratados. Aunque no se prevé que haya modificaciones significativas en los requerimientos para la interconexión con la CARM, si como resultado de la implantación de los nuevos sistemas se requiriese algún cambio el adjudicatario de servicio estará obligado a realizarlo para lo que se contará con el asesoramiento de los técnicos de las empresas adjudicatarias de los servicios de comunicaciones.



**Región de Murcia**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
 Dirección General de la Función Pública y
 Calidad de los Servicios

Servicio de Atención al Ciudadano

ANEXO III.Plantilla actual_ Febrero 2018

F. alta	Tipo contrato	H. semana	Gº Cot	Nive I	Categoría	Convenio	Salario bruto	Horas totales
27/12/2010	189 - INDEFINIDO	39,0 h	03	N06	SUPERVISOR A	CONTACT CENTER	25.450,30 €	1.764 h
01/08/2000	189 - INDEFINIDO	32,0 h	05	N08	COORDINADOR	CONTACT CENTER	13.512,37 €	1.447 h
01/07/2004	189 - INDEFINIDO	39,0 h	05	N08	COORDINADOR	CONTACT CENTER	15.684,00 €	1.764 h
18/04/2007	189 - INDEFINIDO	39,0 h	05	N08	COORDINADOR	CONTACT CENTER	15.684,00 €	1.764 h
01/08/2000	189 - INDEFINIDO	39,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	15.015,96 €	1.764 h
01/08/2000	289 - INDEFINIDO	32,5 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	12.522,60 €	1.470 h
01/08/2000	189 - INDEFINIDO	39,0 h	05	N09	GESTOR TELEFONICO	CONTACT CENTER	15.891,72 €	1.764 h
01/08/2000	289 - INDEFINIDO	27,5 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	10.588,09 €	1.244 h
13/12/2001	001 - INDEFINIDO	35,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	12.843,71 €	1.583 h
11/02/2002	189 - INDEFINIDO	39,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	15.015,96 €	1.764 h
18/03/2002	289 - INDEFINIDO	38,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	14.630,94 €	1.719 h
01/04/2002	289 - INDEFINIDO	35,0 h	05	N09	GESTOR TELEFONICO	CONTACT CENTER	14.251,14 €	1.583 h
24/04/2002	289 - INDEFINIDO	25,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	9.625,62 €	1.131 h
11/02/2004	289 - INDEFINIDO	35,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	12.843,71 €	1.583 h
01/06/2004	289 - INDEFINIDO	31,2 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	11.467,69 €	1.413 h
01/10/2004	289 - INDEFINIDO	25,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	9.174,16 €	1.131 h
09/05/2007	189 - INDEFINIDO	39,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	14.509,44 €	1.764 h
27/06/2007	289 - INDEFINIDO	34,5 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	12.660,33 €	1.560 h
15/10/2007	289 - INDEFINIDO	34,5 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	12.660,33 €	1.560 h
22/10/2007	289 - INDEFINIDO	37,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	13.577,75 €	1.674 h
08/01/2008	289 - INDEFINIDO	34,5 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	13.283,34 €	1.560 h
23/01/2008	289 - INDEFINIDO	26,5 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	10.203,15 €	1.199 h
04/02/2008	289 - INDEFINIDO	32,5 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	12.513,30 €	1.470 h
03/04/2008	289 - INDEFINIDO	27,5 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	10.588,17 €	1.244 h
07/04/2008	289 - INDEFINIDO	30,5 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	11.743,25 €	1.380 h



**Región de Murcia**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
 Dirección General de la Función Pública y
 Calidad de los Servicios

Servicio de Atención al Ciudadano

F. alta	Tipo contrato	H. semana	Gº Cot	Nive l	Categoría	Convenio	Salario bruto	Horas totales
02/05/2008	289 - INDEFINIDO	26,5 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	10.203,15 €	1.199 h
10/06/2008	289 - INDEFINIDO	20,0 h	07		AUXILIAR ADMINISTRATIVO	OFICINAS Y DESPACHOS	7.710,36 €	896 h
07/07/2008	289 - INDEFINIDO	22,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	8.470,55 €	995 h
22/09/2010	289 - INDEFINIDO	20,5 h	07		AUXILIAR ADMINISTRATIVO	OFICINAS Y DESPACHOS	7.554,84 €	919 h
29/05/2012	289 - INDEFINIDO	31,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	11.944,64 €	1.402 h
10/02/2014	502 - PERSONAL DE BOLSA	25,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	9.625,54 €	1.131 h
04/07/2016	501 - OBRA Ó SERVICIO	29,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	10.642,02 €	1.312 h
28/03/2017	510 - INTERINIDAD	29,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	10.642,02 €	1.312 h
25/05/2017	501 - OBRA Ó SERVICIO	25,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	9.174,08 €	1.131 h
01/06/2017	501 - OBRA Ó SERVICIO	25,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	9.174,16 €	1.131 h
12/06/2017	510 - INTERINIDAD	32,5 h	07	N11	TELEOPERADOR	CONTACT CENTER	11.403,60 €	1.470 h
03/07/2017	502 - PERSONAL DE BOLSA	25,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	9.174,08 €	1.131 h
03/07/2017	510 - INTERINIDAD	35,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	12.843,82 €	1.583 h
14/07/2017	510 - INTERINIDAD	34,5 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	12.660,22 €	1.560 h
01/09/2017	076 - INTERINIDAD	20,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	7.339,27 €	905 h
05/09/2017	410 - INTERINIDAD	39,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	14.311,56 €	1.764 h
30/10/2017	502 - PERSONAL DE BOLSA	25,0 h	07	N10	TELEOPERADOR. ESP.	CONTACT CENTER	9.174,16 €	1.131 h
19/12/2017	502 - PERSONAL DE BOLSA	25,0 h	07	N11	TELEOPERADOR	CONTACT CENTER	8.772,00 €	1.131 h
26/12/2017	502 - PERSONAL DE BOLSA	31,2 h	07	N11	TELEOPERADOR	CONTACT CENTER	10.965,00 €	1.413 h



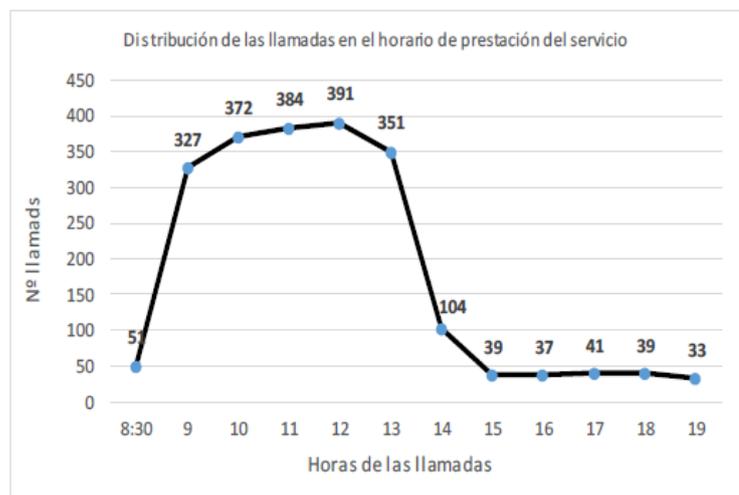


ANEXO IV. Volumetría del servicio.

a) En Plataforma telefónica.

En el período comprendido entre el 1 de Noviembre de 2.016 y el 31 de Octubre de 2.017 se recibieron un total de 538.610 llamadas, con una media diaria de 2.170 llamadas:

Horario	Media llamadas
8:30	51
9	327
10	372
11	384
12	391
13	351
14	104
15	39
16	37
17	41
18	39
19	33
TOTAL	2.170



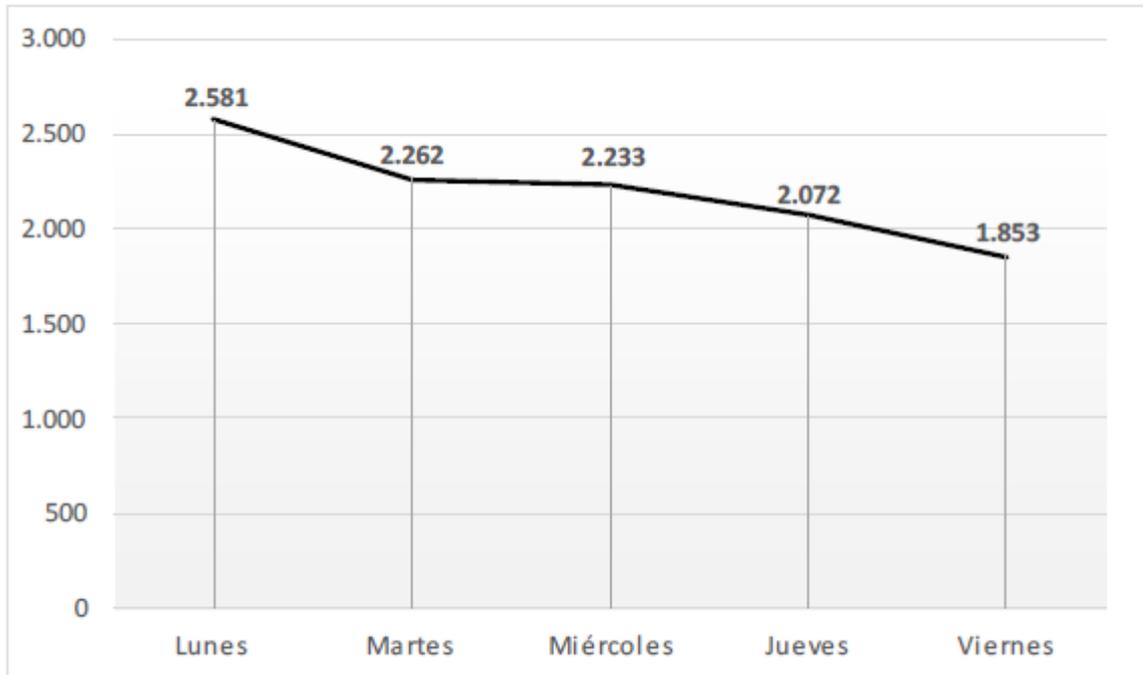
Adicionalmente en el mismo período el servicio emitió 3.165 llamadas en respuesta a requerimientos de atención diferidos. También gestionó 1.991 emails, y dio respuesta a 92 peticiones de información vía Facebook.

El TMC es de 2:37 minutos. El tiempo administrativo en el servicio es de 23 segundos, por lo que el TMO (tiempo medio de operación) es de 180 segundos.

El comportamiento del servicio varía diariamente, con una acusada caída en la media de llamadas de lunes a viernes, lo que hace que el dimensionamiento tenga que ser calculado de forma diaria. Hay dos días (jueves y viernes) que se comportan por debajo del valor promedio, y tres días (lunes, martes y miércoles) que se comportan por encima, con especial relevancia los lunes.

- En el periodo indicado se han acometido 1.764 actuaciones de Gestion de contenidos y 145 publicaciones Facebook.





b) En centros administrativos (Presencial y Acogida).

En el período comprendido entre el 1 de Noviembre de 2.016 y el 31 de Octubre de 2.017 se realizaron un total de 10.669,25 horas.

