



CORRECCIÓN DE ERROR EN EL ANEXO III, CON FECHA 20 MARZO DE 2014 SE PROCEDE APUBLICAR EN EL PERFIL DEL CONTRANTE LA RELACIÓN DE PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO A FECHA DE HOY.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Concurso

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS

Referencia: PPT-Pliego 012_1 de agosto de 2014-V3 mod

Creación: 10 de enero de 2014

Autor: DGFPCS

Servicio: Atención al Ciudadano



ÍNDICE

1.	Introducción	
2.	Objeto	
3.	Presupuesto máximo, partida presupuestaria	
3.1.	Presupuesto máximo	
3.2.	Partida presupuestaria/proyecto de inversión.....	
4.	Descripción técnica del servicio	
4.1.	Condiciones generales respecto de los recursos humanos	
4.2.	Condiciones generales respecto del servicio a prestar.....	
4.3.	Condiciones generales respecto a las modalidades del servicio.....	
4.3.1.	Horario	
4.3.2.	Servicio de atención en plataforma telefónica 012.	
4.3.3.	Servicio de atención en edificios administrativos. Modalidad presencial y de acogida.....	
a)	Atención presencial	
b)	Atención de acogida	
4.4.	Condiciones generales respecto a las Infraestructuras, medios materiales.	
4.5.	Perfil del personal.....	
4.6.	Informes del servicio.....	
5.	PARÁMETROS DE CALIDAD	
5.1.	Servicio de Atención en la Plataforma de atención telefónica.....	
5.1.1.	Aspectos cuantitativos	
5.1.2.	Aspectos cualitativos	
5.2.	Atención presencial y de acogida	
5.2.1.	Aspectos cuantitativos	
5.2.2.	Aspectos cualitativos	
	ANEXO I. Descripción de la Plataforma técnica necesaria: ACD-Comunicaciones.....	
	ANEXO II. Volumetría del Servicio.....	
	ANEXO III. Datos de personal.	



1. Introducción

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) implantó en el año 2002 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, sin necesidad de desplazamientos hacia las distintas unidades administrativas de nuestra Administración Regional.

En septiembre de 2010, con la publicación del decreto 236/2010 de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, se definen por primera vez los distintos canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos pueden relacionarse con la administración (presencial, telefónico y electrónico), sin perjuicio de otros que, derivados del avance de las nuevas tecnologías, puedan implementarse en la Administración Regional. Dicho Decreto recoge en su artículo 6.2 que la atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 o 968362000, articulando como base de datos común de información la Guía de Procedimientos y Servicios, de modo que se garantice, cualquiera que sea el canal que se utilice, la homogeneidad en la respuesta a las demandas de información.

El 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

Este contrato tiene por objeto la adjudicación, mediante la asistencia de empresa externa, del servicio de atención a los ciudadanos mediante el teléfono "012" y en edificios administrativos, de acuerdo con la normativa reguladora de la atención al ciudadano y a los Convenios de Colaboración de la Administración Regional con otras Administraciones Públicas.

El objeto del contrato comprende las funciones de información general y sobre el estado de los expedientes; acogida y gestión de esperas; recogida de quejas, sugerencias y peticiones de información diferida; 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; ensobrado, consignando los destinos con los de las solicitudes presentadas en las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano.

El servicio se prestará mediante la utilización de las plataformas informáticas de la Administración Regional, y con base a los protocolos establecidos por esta. No pudiendo, la empresa adjudicataria, 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.

3. Presupuesto máximo, partida presupuestaria

3.1. Presupuesto máximo

El presupuesto máximo asciende a la cantidad de un 1.565.526,77 € (IVA excluido), UN MILLÓN QUINIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS VEINTISEIS MIL EUROS CON SETENTA Y SIETE CÉNTIMOS DE EURO; el IVA asciende a 328.760,62 € , TRESCIENTOS VEINTIOCHO MIL SETECIENTOS SESENTA EUROS CON SESENTA Y DOS CÉNTIMOS DE EURO; de modo que el presupuesto máximo con IVA incluido asciende a 1.894.287,39 € UN MILLÓN OCHOCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE EUROS CON TREINTA Y NUEVE CÉNTIMOS DE EURO.

El presupuesto se ha obtenido mediante el análisis de las horas requeridas para la previsión de llamadas entrantes, de acuerdo con la volumetría detectada en el año 2013 y las horas en centros administrativos, a 17,73 Euros, precio del contrato anterior.

A continuación se descompone el presupuesto por tipología del servicio y anualidades:

AÑO 2014	Horas	Importe hora	Importe Total Iva incluido
Plataforma telefónica	17.250,00	17,73	305.842,50
Edificios administrativos	4.703,50	17,73	83.393,06
Bolsa horas	305,00	17,73	5.407,65
TOTALES	22.258,50	17,73	394.643,21

AÑO 2015	Horas	Importe hora	Importe Total Iva incluido
Plataforma telefónica	41.400,00	17,73	734.022,00
Centros administrativos	11.288,40	17,73	200.143,33
Bolsa horas	732,00	17,73	12.978,36
TOTALES	53.420,40	17,73	947.143,69



AÑO 2016	Horas	Importe hora	Importe Total Iva incluido
Plataforma telefónica	24.150,00	17,73	428.179,50
Centros administrativos	6.584,90	17,73	116.750,28
Bolsa horas	427,00	17,73	7.570,71
TOTALES	31.161,90	17,73	552.500,49

Las horas sobre las que se estima el presente pliego, son orientativas, pudiendo variar en función de las necesidades.

La previsión de horas por año, comportan un conjunto para su adecuación, en cualquiera de las modalidades de servicios, para su adecuación a las necesidades y mantenimiento de los niveles de calidad exigidos. Se contempla una bolsa de horas para situaciones excepcionales, las horas no ejecutadas de esta bolsa de horas, se acumularán a cualquier de las modalidades, sobre las previsiones de este pliego.

Si la formalización del contrato se produjera en fecha posterior a la estimada para su inicio, se procederá a realizar los reajustes que correspondan.

En aplicación de lo dispuesto en la Disposición Adicional decimo cuarta, apartado 6, de la Ley 13/2013, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la CARM para el ejercicio 2014, se podrá modificar el presente contrato cuando se proponga la reducción del volumen de horas y la adopción de cualquier otra medida que sea necesaria introducir al objeto de posibilitar el objetivo de estabilidad presupuestaria, la reducción tendrá un límite del 10% del precio del contrato.

3.2. Partida presupuestaria/proyecto de inversión

El contrato se cargará a la partida presupuestaria 13.02.00.121D.227.09, proyecto: 34101 **“Gastos de Funcionamiento Organización Administrativa”**.

4. Descripción técnica del servicio

4.1. Condiciones generales respecto de los recursos humanos

De forma general las reglas especiales 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 “entidad contratante”
- 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 del 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.
- La empresa contratista habrá de atenerse a lo dispuesto en el artículo 18 del Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing).
- La empresa contratista velará especialmente por que 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.
- 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 por ir uniformados y con chapas identificativas con el nombre de la empresa.
- La empresa contratista designará un equipo técnico compuesto al menos por tres efectivos, supervisor, coordinador técnico / formadores, integrados en su propia plantilla, del que sólo serán facturables a la administración el 10% de las horas 24 horas exigidas, el resto de horas serán con cargo a la empresa adjudicataria, y que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
- Actuar como interlocutor/es de la empresa contratista frente a la “entidad contratante”, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de



trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la “entidad contratante”, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- 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 el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la “entidad contratante”, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar a la “entidad contratante” acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no 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 Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleado de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal un certificado digital de personal física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.
- La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.



- La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales salvo en los centros administrativos, donde si se dotará de los mismos.
- La empresa adjudicataria se comprometerá a implementar en su proceso productivo los controles de calidad internos necesarios para garantizar el dimensionamiento dinámico de los recursos humanos, para el cumplimiento de los compromisos que la Administración Regional ha establecido con los ciudadanos, lo cuales se encuentran publicados en la Carta de Servicios del 012 y que constan en www.carm.es.
- 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.
- 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, el personal de la empresa se identificará mediante clave personal con configuración distinta a la del personal funcionario y se le dotará de un perfil de acceso a las aplicaciones con las limitaciones anteriormente indicadas.

4.2. Condiciones generales respecto del servicio a prestar.

- La empresa adjudicataria habrá de disponer de local, medios materiales, infraestructura de comunicaciones necesarios para la prestación del servicio, de acuerdo con lo indicado en el ANEXO I.
- En la modalidad de prestación del servicio telefónico dispondrá de un distribuidor automático de llamadas, "ACD", de acuerdo con lo que se especifica en ANEXO I, para el control de las llamadas recibidas y del cumplimiento de los compromisos establecidos.
- Establecerá un dimensionado dinámico de los servicios, en función de la demanda, dedicando mayor número de personas en las franjas horarias de mayor concentración de llamadas. Esta circunstancia, así como el mantenimiento del número de horas requeridas, sin que repercuta en la oferta del servicio, situaciones de carácter



personal de los trabajadores (bajas, permisos...) no permite el desarrollo del servicio por personal interno de la Administración Regional.

- 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, a través del Servicio de Atención al Ciudadano. que se reservan el derecho a:
 - Asistir con carácter de oyente, de un representante de la Administración Regional, a las acciones formativas que se propongan 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.
- La empresa adjudicataria, habrá de disponer de la certificación en vigor en la norma ISO 9001 2008, específica para la actividad de atención telefónica.

4.3. Condiciones generales respecto a las modalidades del servicio.

En las tareas a abordar en el marco de este contrato hay que considerar que, es un servicio muy sensible a los acontecimientos sociales, políticos, de gobierno y de las ofertas y requerimientos de la Administración pública. Por lo tanto tiene que tener:

- o Capacidad de respuesta para organizar servicios a corto plazo.
- o Capacidad de respuesta y reorganización ante situaciones imprevistas.
- o Capacidad para resolver posibles desbordamientos.
- o Resolver con eficacia las demandas ciudadanas relativas a los servicios prestados.
- o Transmitir a la ciudadanía el propósito de estar a su servicio.
- o Velar por la confianza de la ciudadanía en el servicio.
- o Con carácter general se pretende ofrecer:
- o Distintos tipos de atención: telefónica, presencial y de acogida.



- o Especialización en atención al ciudadano.
- o Flexibilidad en la dotación horaria de los agentes en función de las necesidades del servicio.

4.3.1. Horario

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

En centros administrativos, se adecuarán al calendario de cada municipio. Inicialmente se prevén en los siguientes, pudiendo variar en función de las necesidades:

Edificios Adminsitrativos
PALACIO REGIONAL Murcia
OCAG Agricultura y Agua Murcia
FORO Cartagena
OCAG Lorca
OCAG Santomera

Se ha de ofrecer la información y asistencia, directa o indirecta, a los ciudadanos mediante las siguientes modalidades:

4.3.2. Servicio de atención en plataforma telefónica 012.

Desde esta plataforma se acometerán las funciones propias de atención telefónica, aquellas relativas a la información contenida o ausente en la Guía de Procedimientos y Servicios, y las relacionadas con las quejas, sugerencias o peticiones de información diferida.

La información telefónica de los ciudadanos y en los casos que no sea posible la inmediatez, la atención diferida de las mismas.

La transferencia de llamadas a las unidades responsables de la tramitación, con indicación de la ausencia de la información demandada en la plataforma correspondiente y, en su caso, el carácter particular de ésta.

La información sobre el estado en que se encuentra un expediente, cuando así se determine por la Dirección General de la función Pública y Calidad de los Servicios públicos, en adelante DGCISP, y en los términos fijados por esta.

La recogida y traslado al SAC de quejas y sugerencias que se presenten relativas al funcionamiento de los servicios de la Administración Regional.

La cita previa de los servicios que se determine.



La participación en la actualización o mejora de los contenidos de la Guía de Servicios y directorio en los casos en los términos se determine por la Administración.

4.3.3. Servicio de atención en edificios administrativos. Modalidad presencial y de acogida.

a) Atención presencial

Las demandas directas y presenciales de información de los ciudadanos, de manera inmediata y en los casos que no sea posible la inmediatez, la atención diferida de las mismas en la plataforma que se determine por la Administración.

La recepción y traslado al SAC de quejas y sugerencias que se presenten relativas al funcionamiento de los servicios de la Administración Regional.

La participación en la actualización o mejora de los contenidos de la Guía de Servicios y Directorio en los casos en que se determine por la Administración, con base al protocolo que al respecto se determine.

Apoyo a la unidad administrativa de atención al ciudadano en la que se encuentran ubicados.

b) Atención de acogida

La acogida en los edificios de la Administración Regional de Murcia que se determine por la Administración Regional.

Redirección de personas en las dependencias en las que se presta el servicio.

Gestión de esperas y cita previa.

Entrega de formularios y documentación que se determinen en cada centro.

La participación en la actualización o mejora de los contenidos de la Guía de servicios y directorio en los casos en que se determine por la Administración, con base al protocolo que al respecto se determine.

Apoyo a la unidad administrativa de atención al ciudadano en la que se encuentran ubicados.

4.4. Condiciones generales respecto a las Infraestructuras, medios materiales.

.La empresa adjudicataria, en el supuesto de que no tenga su domicilio social o fiscal en ella, se obliga a 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.

Para la prestación del servicio el adjudicatario deberá disponer:

- Un mínimo de 40 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 20 personas.
- Un puesto de trabajo 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.

4.5. Perfil del personal

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, en todo caso, a las siguientes características.

- o Nivel de formación mínimo, educación secundaria o equivalente.
- o Haber superado los cursos de formación inicial y prácticas en el uso de terminales informáticos y búsquedas en Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM, disponible en internet.
- o Amabilidad, voz agradable y fluidez verbal.
- o Capacidad de escucha activa y síntesis de la comunicación.
- o Habilidad para dirigir y reconducir una conversación.
- o Agilidad y rapidez en la solución de problemas y toma de decisiones.
- o Habilidades de control ante distintas formas, estilos y modos de expresión de los interlocutores.



- o Capacidad de síntesis y habilidades de redacción para las necesidades de actualización de contenidos en las herramientas.
 - o Flexibilidad de adaptación al interlocutor.
 - o Polivalencia para la prestación del servicio en cualquiera de sus modalidades.
- La empresa ha de adscribir a la ejecución del contrato como parte integrante del equipo técnico y para las funciones de coordinación, formación, seguimiento y control del servicio, a un mínimo de 3 agentes con indicación de la jornada diaria a ocupar, las cuales como mínimo habrán de ser en su conjunto 24 horas, que aporten entre todos ellos las funciones descritas y con titulación mínima de educación secundaria, entre ellos podrá encontrarse el encargado designado por la empresa adjudicataria.
- Igualmente la empresa se compromete a adscribir a la ejecución del contrato con titulación mínima de educación secundaria a los agentes de atención telefónica 012 y para atención en centros administrativos, que se requieran. De acuerdo con la volumetría del servicio se requiere como mínimo:

<i>Perfil</i>	<i>FTE'S¹</i>
Agentes en Plataforma telefónica	23,5
Agentes en Centros Adminsitrativos	6,5

- Es de aplicación al presente contrato el artículo 18 del Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing), publicado en el Boletín Oficial del Estado de 27 de julio de 2012.

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.

4.6. Informes del servicio

¹ Equivalentes a personas a jornada completa



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 cuya estructura y frecuencia será objeto de valoración.

Al menos, los informes incluirán datos comparativos y acumulativos, así como información sobre la distribución de agentes por franja horaria y evaluación del porcentaje de ocupación y conversación por franja horaria y agente, tiempo operativo y desconectado por franja horaria y agente.

La estructura y contenido podrán ser modificados por la Administración Regional, con el objetivo de conseguir la máxima claridad de exposición.

5. PARÁMETROS DE CALIDAD

La empresa adjudicataria se tendrá que comprometer a cumplir los siguientes compromisos de calidad y estándares y a justificar este cumplimiento en los informes del servicio que al menos habrán de tener una periodicidad mensual:

- o Como norma general, el tratamiento formal será de siempre de Usted.
- o La idoneidad media global del contenido de las respuestas tendrá que ser del 95% en las auditorías que se realicen. Las referidas auditorías habrán de llevarse a cabo, al menos mediante la técnica de ciudadano anónimo.

5.1. Servicio de Atención en la Plataforma de atención telefónica

5.1.1. Aspectos cuantitativos. (Acuerdos de Nivel de Servicio)

- o La comunicación se iniciará con la identificación del servicio y la identificación agente con su nombre, en el 100% de los casos.
- o La adecuación de la fórmula de despedida será correcta, en el 100% de los casos.
- o El porcentaje de llamadas abandonadas deberá ser inferior al 10% de las llamadas diarias ofrecidas.
- o El 80% de las llamadas deberá atenderse en menos de 30 segundos.
- o El tiempo medio de espera será inferior a 20 segundos.
- o El volumen de llamadas resueltas en primera instancia deberá ser del 80%.
- o El índice de rotación del personal no será superior al 10% anual.



- o El tiempo medio de resolución de las llamadas será ajustado y equitativo a la demanda.
- o Si el tiempo de búsqueda de la información es superior a 15 segundos, se dará paso a la música durante el tiempo de espera.
- o 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.
- o En caso de que la llamada haya sido transferida, se advertirá de este hecho al ciudadano y al funcionario al que se transfiere.
- o Las recogidas de peticiones de atención diferida realizados tendrán que ser correctas como mínimo en un 100% de los casos. El seguimiento se hará por muestreo.
- o En el supuesto de aplicarse evaluación de la satisfacción mediante IVR, al final de la llamada, la valoración no podrá estar nunca por debajo de 4 sobre 5.

En el supuesto de que a la vista de los informes sobre desborde o las previsiones de desbordamiento del servicio, y a juicio del responsable de la CARM, sea imposible mantener los parámetros de calidad recogidos en este pliego la Administración considerará justificado el no llegar a los parámetros de calidad por el tiempo que dure las causas descritas.

La CARM podrá adoptar las medidas precisas, de acuerdo a Ley, en caso de incumplimiento de los parámetros de calidad.

5.1.2. Aspectos cualitativos

Se establecen inicialmente los siguientes:

- o Pasar de receptores de llamadas pasivos a gestores de llamadas más activos, encontrando oportunidades de mejora.
- o Resolver con eficacia las demandas de los ciudadanos relativas a los servicios prestados.
- o Transmitir al ciudadano el propósito de estar a su servicio.



- o Transmitir al ciudadano la idea de que este servicio trata de informarlo, así como de facilitarle las herramientas ó canales de atención alternativos necesarios para que pueda realizar sus gestiones sin necesidad de desplazarse a dependencias de la Administración Regional.
- o Mejorar y consolidar la confianza de los ciudadanos en este servicio.

5.2. Atención presencial y de acogida

5.2.1. Aspectos cuantitativos

Se establecen inicialmente los siguientes niveles de servicio:

- o El porcentaje mensual de absentismo deberá ser inferior al 5%.

5.2.2. Aspectos cualitativos

Se establecen inicialmente los siguientes:

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

Murcia, 10 de enero de 2014

Vº Bº

EL DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN
PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

EL JEFE DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Fdo.: Enrique Gallego Martín

Fdo.: Adoración Sánchez Cañizares



ANEXO I. Descripción de la Plataforma técnica necesaria: ACD-Comunicaciones.

El adjudicatario deberá contar con una plataforma técnica avanzada de atención que permita atender todas las interacciones de los usuarios utilizando las últimas tecnologías de gestión de voz y datos.

A.- Dispondrá de un sistema avanzado de enrutamiento de llamadas, Automatic Call Distributor (en adelante ACD), que permita la distribución efectiva de llamadas y respuestas automatizadas. La solución de ACD debe permitir la supervisión de servicios y la compatibilidad con la respuesta de voz interactiva Interactiva Voice Response (en adelante IVR). La solución presentada debe optimizar la gestión de grandes flujos de llamadas entrantes, y mantener al mismo tiempo la calidad de servicio para el llamante. Debe ser un sistema rico en funcionalidades, escalable, avanzado, sumamente flexible y fácil de gestionar. El sistema ACD deberá contar al menos con las siguientes funcionalidades:

1 – 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.

2 – Contar con automarcadores que permitan programar automáticamente llamadas salientes trabajando en diferentes modos (preview, predictivo y progresivo).

3 – Aplicar inteligencia de negocio al tráfico de llamadas entrantes, asignando las llamadas a colas y distribuyéndolas de forma efectiva a los agentes en espera. El sistema, por tanto, permitirá crear perfiles de agente, crear grupos de agentes y definir colas de llamadas.

4 – Integración CTI (Computer Telephony Integration), de tal forma que integre los canales de comunicación del servicio y las informaciones sobre los usuarios, permitiendo:

- Información sobre la llamada: número origen (ANI), número marcado (DNIS), identificación de usuario.
- Control de Posiciones de Call Center.
- Transferencia de llamadas.
- Enrutamiento de llamadas.
- Control de estado del agente.
- Monitorización de la calidad el servicio y grabación de llamadas.



5 – Capacidad de transferencia de llamadas entre gestores y a personal especializado, así como transferencia de llamadas entrantes a cualquier puesto de la CARM sin coste adicional.

6 – Capacidad de realizar llamadas salientes con generación de histórico.

7 – Sistema de monitorización de la actividad con control de presencia y actividad (libre, ocupado, ausente, descanso, etc.).

8 – Sistema de informes en tiempo real que permita conocer en un intervalo de tiempo ó hasta un momento determinado las llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, duración, etc. Accesibles vía web y en tiempo real desde la CARM.

9 – Sistema de informes periódico que permita conocer la actividad, calidad y cumplimiento de los niveles de servicio por días, semanas, meses, tramos horarios, etc.

10 – 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.

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.

B.-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 (Pdl) designado por la CARM. En la actualidad, está ubicado en el CPD de la CARM de San Antón aunque es previsible su traslado a nuevas instalaciones dentro del término municipal de Murcia.

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 describe en el apartado 5.2.2 *Servicios especiales, b) Interconexión con redes de voz externas*, del Pliego de Prescripciones Técnicas de la Contratación Centralizada de Comunicaciones para el periodo 2012-2015.
- Se reservará un rango de numeración, a acordar entre el adjudicatario del SAC y el adjudicatario del Lote 1 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 del adjudicatario del Lote 4 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.

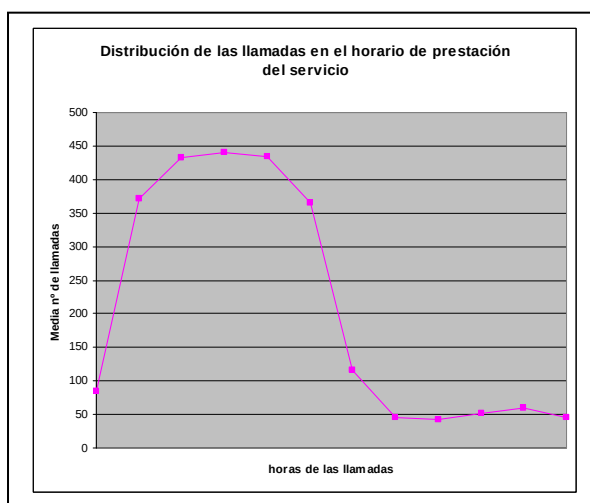


ANEXO II. Volumetría del Servicio.

A.-En plataforma telefónica:

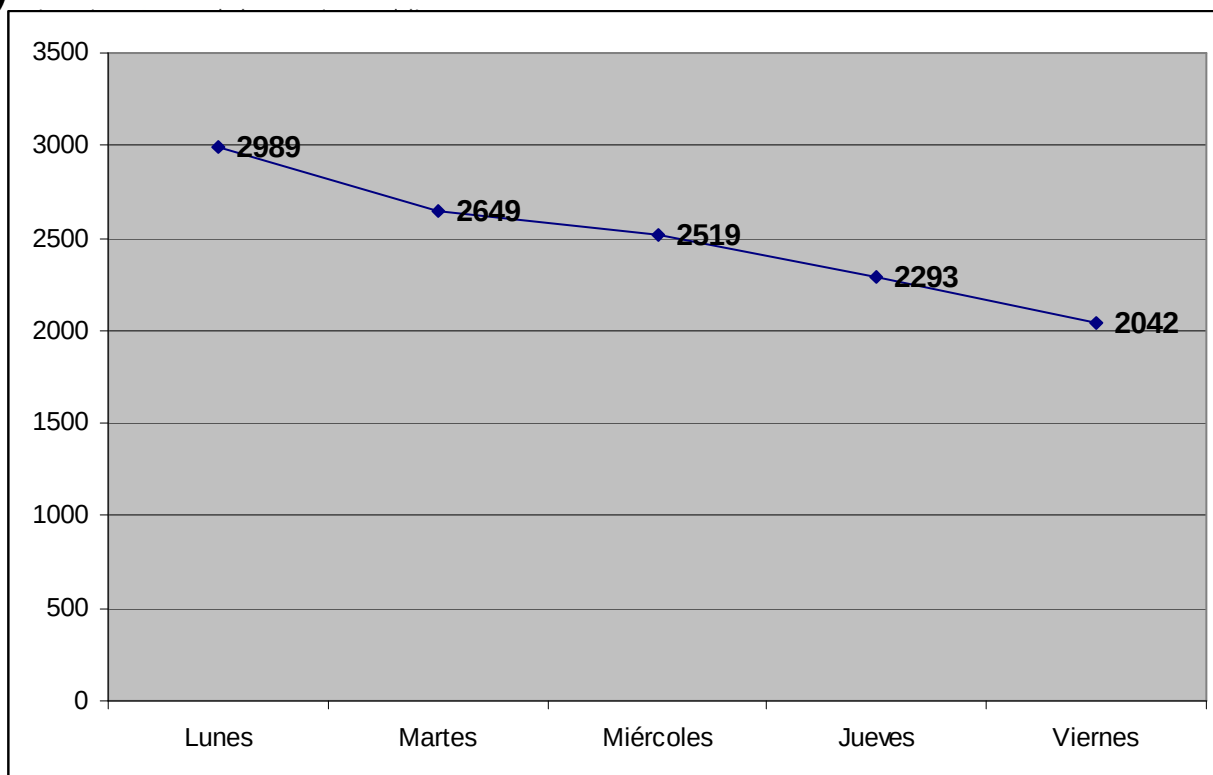
En el año 2013 se recibieron en total 620.130 llamadas en el servicio, con una media diaria de 2.500 llamadas:

8	85
9	372
10	433
11	441
12	434
13	365
14	116
15	45
16	43
17	51
18	59
19	46



El TMC (tiempo medio de conversación) es de 2:31 minutos. El tiempo administrativo en el servicio es de 20 segundos, por lo que el TMO (tiempo medio de operación) es de 2:51 minutos.

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 que se comportan por debajo del valor promedio y dos días que se comportan por encima, con especial relevancia los lunes.



B.- En Centros Administrativos (Presencial y Acogida):

Centros Administrativos	
Horas/año	Presencial/ Acogida
PALACIO REGIONAL-Murcia	4.498,66 h
FORO-Cartagena	2.771,60 h
OCAG LORCA	1.385,18 h
OCAG SANTOMERA	1.108,38 h
OCAG AGRICULTURA Y AGUA	1.524,18 h



Anexo III. Datos Personal.

F. ALTA	TIPO CONTRATO	H/Sem	Gr. Cotz./ Niv.	CATEGORÍA	Convenio de Aplicación	Salario Br/año
13/12/2001	INDF	35,00	5	Admivos.> Oficial 2ª- Visit.	Oficinas Despachos	12.119,00
24/07/2006	INDF	40,00	5	Admivos.> Oficial 2ª- Visit.	Oficinas Despachos	16.439,16
09/05/2007	INDF	40,00	7	Admivos.> Auxiliar Admivo.	Oficinas Despachos	13.232,43
01/04/2002	OyS	34,00	9	Tmk > Gestor Telefónico	Contact Center	12.782,40
01/08/2000	OyS	39,00	9	Tmk > Gestor Telefónico	Contact Center	14.662,17
01/08/2000	OyS	39,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	13.864,49
11/02/2002	OyS	39,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	13.864,49
26/04/2006	OyS	38,50	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	13.686,74
01/06/2004	OyS	31,25	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	11.109,37
08/03/2002	OyS	38,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	13.508,99
27/06/2007	OyS	34,50	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	12.264,74
03/09/2001	OyS	28,45	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	10.113,97
18/03/2002	OyS	37,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	13.153,49
01/08/2000	OyS	27,50	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	9.776,24
01/10/2004	OyS	25,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	8.887,49
18/04/2007	OyS	38,00	8	Tmk > Formador	Contact Center	14.804,36
11/02/2004	OyS	35,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	12.442,49
15/10/2007	OyS	25,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	8.887,49
15/09/2000	OyS	39,00	8	Tmk > Coordinador	Contact Center	15.193,95
01/01/2008	OyS	32,50	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	11.553,74
11/10/2004	OyS	38,50	8	Tmk > Coordinador	Contact Center	14.999,16
02/01/2008	OyS	30,50	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	10.842,74
08/01/2008	OyS	30,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	10.664,99
29/11/2008	OyS	22,50	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	7.998,74
15/09/2008	OyS	29,50	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	10.487,24
01/04/2008	OyS	25,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	8.887,49
24/04/2002	OyS	25,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	8.887,49
04/02/2008	OyS	32,50	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	11.553,74
02/03/2009	OyS	27,50	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	9.776,24
02/03/2009	OyS	25,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	8.887,49
03/03/2009	OyS	25,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	8.887,49
01/10/2008	OyS	22,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	7.820,99
01/10/2008	OyS	22,50	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	7.998,74
14/10/2008	OyS	20,00	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	7.109,99
22/09/2010	INDF	20,50	7	Admivos.> Auxiliar Admivo.	Oficinas Despachos	6.781,62
06/05/2013	OyS	40,00	5	Admivos.> Oficial 1ª	Oficinas Despachos	17.326,13
20/04/2009	OyS	16,50	10	Tmk > Teleoperador/ Operador Especialista	Contact Center	5.865,75
16/10/2012	EV	28,75	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	9.772,59
01/07/2013	ev	30,00	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	10.197,48
21/02/2013	EV	32,50	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	11.047,28
24/07/2013	EV	33,00	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	11.217,23
05/03/2014	EV	22,50	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	7.648,11
17/06/2013	EV	20,00	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	6.798,32
10/02/2014	EV	35,00	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	11.897,07
08/03/2013	EV	31,66	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	10.492,70
26/06/2013	EV	31,66	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	10.761,75
26/06/2013	EV	27,50	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	9.347,69
26/06/2013	EV	31,66	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	10.761,75
27/06/2013	EV	30,00	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	10.197,48
28/06/2013	EV	27,50	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	9.347,69
04/07/2013	EV	32,50	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	11.047,28
04/07/2013	EV	31,66	11	Tmk > Teleoperador/ Operador	Contact Center	10.761,75



Región de Murcia

Consejería de Economía y Hacienda

Dirección General de Función Pública
y Calidad de los Servicios