

## PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

### 1.- OBJETO.

El objeto de este contrato es la prestación del servicio de atención telefónica 010 por personal especializado en técnicas de atención telefónica.

### 2.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 010

2.1.- El servicio de atención telefónica 010 es un sistema abierto que debe ir evolucionando para la mejora del servicio y de sus utilidades para la ciudadanía. Sus funciones son:

- Recabar y difundir información general sobre el Ayuntamiento de Zaragoza (en especial: sobre su organización, competencias, dirección y, en su caso, números telefónicos de todas sus unidades administrativas; sobre la actividad municipal y servicios prestados por el municipio y su descripción; información sobre el tratamiento administrativo de las cuestiones que se planteen) así como sobre la ciudad, los recursos existentes en el término municipal y, en general, sobre los servicios y asuntos de interés para la ciudadanía referidos al término municipal.
- Proporcionar a la ciudadanía la información especializada que le sea encomendada por el Ayuntamiento
- Atención de consultas sobre el acceso al estado de la tramitación de expedientes.
- Proporcionar información particular a las personas que ostenten los requisitos jurídicamente habilitantes para ello.
- Gestión de las sugerencias, quejas, reclamaciones, así como de los avisos sobre incidencias en el funcionamiento de los servicios de información municipales y de los avisos de incidencias en la vía pública (desperfectos en mobiliario urbano, señales viarias, limpieza, etc.) y hechos que ocurran en la ciudad que deban tener respuesta municipal.
- Tratamiento y respuesta de llamadas en contestador, en su caso
- Gestión del envío a domicilio de los documentos que, solicitados por la ciudadanía, decida el Ayuntamiento.



- Facilitar a la ciudadanía la gestión de trámites por medio telefónico
- Realización de encuestas telefónicas sobre el funcionamiento de los servicios municipales.
- Realización de campañas de comunicación a la ciudadanía de nuevos servicios o prestaciones municipales
- Colaborar en el desarrollo, implantación y gestión de servicios de administración electrónica.
- Colaborar en el mantenimiento de los sistemas de información que contengan la información necesaria para el ejercicio de sus funciones

2.2.- En la provisión del servicio se procurará que las personas con discapacidad auditiva o del habla dispongan de las facilidades que permitan su adecuada atención, teniendo en cuenta sus necesidades específicas.

2.3.- El Ayuntamiento se reserva la potestad de definir y concretar los procedimientos asociados a cada una de estas funciones; asimismo, la facultad de determinar los servicios a prestar en cada momento, la operativa de actuación a seguir y el derecho de modificar, en cualquier momento, la relación de servicios ofertados.

2.4.- El Ayuntamiento podrá habilitar, si lo estima oportuno, el acceso al servicio 010 por medios telemáticos (web, correo electrónico, sms, redes sociales, etc).

### **3.- HORARIO.**

3.1.- El servicio de atención telefónica funcionará de lunes a viernes de 8 a 20 horas (12 horas al día) y los sábados, domingos y festivos, de 9 a 21 horas (12 horas). Los días 24 y 31 de Diciembre el horario de funcionamiento será de 8 a 14 horas.

3.2.- El Ayuntamiento se reserva la capacidad de variar el horario y los días de prestación del servicio, así como su ampliación o reducción, atendiendo a las circunstancias del servicio que se preste.

### **4.- LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

4.1.- Los trabajos se desarrollarán en dependencias municipales.

4.2.- Para la prestación del servicio 010 en dependencias municipales, el Ayuntamiento de Zaragoza proporcionará el equipamiento telefónico e informático, a excepción de los auriculares.



4.3.- La empresa adjudicataria dotará al servicio de todo el material fungible de oficina necesario, con la excepción del material que incorpora identidad corporativa del Ayuntamiento

## **5.- FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

### **5.1.- Niveles de respuesta del servicio**

5.1.1.- Para la atención de este servicio se contará con un máximo de tres niveles de respuesta:

- 1º Nivel:** Supone la atención inmediata de la llamada directamente por los/las informadores/as, consultando, en su caso, los sistemas de información necesarios. Si la llamada consiste en un aviso de incidencia en la vía pública o hechos que deban tener respuesta municipal, el servicio 010 comunicará de forma inmediata dicha incidencia o hecho a la unidad municipal competente, realizando el seguimiento posterior.
- 2º Nivel:** Las llamadas solicitando información especializada que no puedan ser cubiertas con las bases de datos se trasladarán, sin colgar, a los Servicios correspondientes.
- 3º Nivel:** Supone la atención diferida de las demandas de información general o especial que no puede atenderse inmediatamente por su propia naturaleza. Esta llamada se incorpora al buzón del sistema, anotando el contenido de la misma, el teléfono y/o la dirección de la persona consultante. La respuesta es buscada a partir de ese mismo momento, contestando en un plazo de 48 horas al teléfono o dirección que haya indicado.

5.1.2.- Para las llamadas que se produzcan fuera del horario del servicio o cuando las líneas estén saturadas se dispondrá de mensajes grabados.

### **5.2.- Criterios de actuación.**

5.2.1.- El Ayuntamiento aprobará los protocolos de actuación y los argumentarios elaborados por la empresa para la mejor calidad del servicio de atención telefónica.

5.2.2.- En todo caso, la actuación del servicio de atención telefónica 010 ante una llamada se ajustará a lo siguiente:

- a) recepción de la llamada con un saludo
- b) escucha activa de la consulta o solicitud



- c) búsqueda de la información y contestación. En el caso de no disponer de los datos correspondientes se recoge la petición y los datos que permitan proporcionar la respuesta. Tramitación de lo solicitado en el caso de gestiones telefónicas en la aplicación correspondiente.
- d) despedida
- e) al terminar la llamada, el informador codifica la llamada en la forma que se haya establecido.

5.2.3.- Todas las personas contratadas por la empresa adjudicataria para prestar el servicio objeto de este contrato deberán identificarse con su nombre al inicio de la atención y en cualquier momento que se le requiera.

## **6.- NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO**

6.1.- El servicio de atención telefónica 010 tiene establecidos los siguientes niveles de calidad:

Porcentaje de llamadas atendidas antes de 15 segundos	75%
Nivel de servicio (porcentaje de llamadas atendidas respecto de las recibidas)	85%
Porcentaje de satisfacción global de los usuarios con la calidad del servicio	90%
Porcentaje de llamadas resueltas	94%
Tiempo medio sonando	≤ 5 seg.
Tiempo medio de espera	≤ 12 seg.

Estos niveles de calidad podrán ser variados por el Ayuntamiento a lo largo de la vigencia del contrato.

6.2.- Para posibilitar el control de la calidad del servicio 010, la empresa adjudicataria presentará al Ayuntamiento, como mínimo, los siguientes informes:

- a) Informes semanales de la empresa con el siguiente contenido:
  - Llamadas atendidas
  - Rendimiento de los/las informadores/as
  - Distribución de llamadas por temas
  - Horas de servicio
  - Indicadores de servicio



b) Informes mensuales de la empresa con el siguiente contenido

- Llamadas atendidas
- Rendimiento de los/las informadores/as
- Distribución de llamadas por temas
- Horas de servicio
- Indicadores de servicio
- Comparación con el mismo mes del año anterior

c) Informe anual de la empresa con el siguiente contenido

- Llamadas atendidas
- Distribución de llamadas por temas
- Horas de servicio
- Indicadores de servicio
- Comparación con el año anterior

6.3.- La empresa adjudicataria elaborará un plan global de supervisión de atenciones cuyo objetivo será la mejora continua del servicio. Los resultados de dicho plan serán utilizados por la empresa adjudicataria para preparar, proponer e implantar mejoras en el servicio.

6.4.- Para considerar falta de calidad imputable a la empresa adjudicataria no alcanzar los parámetros de calidad anteriores se tendrán en cuenta las posibles averías técnicas, así como el número de llamadas y su duración media. En todo caso, la empresa adjudicataria deberá analizar las causas y plantear soluciones para mejorar los niveles de calidad del servicio.

## **7.- PUESTOS DE TRABAJO DE LA PLATAFORMA.**

### **7.1.- Tipos de puestos**

El servicio de atención telefónica constará de dos tipos de puestos: supervisor/a e informador/a

### **7.2. Tareas de los puestos**

#### **7.2.1.- DEL SUPERVISOR/A**

- 1.- Planificación, organización y dirección del personal de la plataforma del 010, siguiendo los criterios emitidos por el Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo.
- 2.- Interlocución entre la empresa adjudicataria y el Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo.
- 3.- Formación a las nuevas incorporaciones de personal, con apoyo del Ayuntamiento.



- 4.- Gestión del perfecto funcionamiento de los sistemas telefónicos e informáticos, cursando los avisos necesarios para el mantenimiento de los mismos y supervisando los trabajos diarios indispensables para su buena marcha.
- 5.- Conocimiento de programación y gestión del ACD
- 6.- Recepción de las novedades para su posterior difusión al personal de las plataformas.
- 7.- Tratamiento de campañas específicas de emisión de llamadas en horas valle.
- 8.- Preparación de informes estadísticos o de gestión de la actividad de la plataforma.
- 9.- Análisis primario de la calidad del servicio.
- 10.- Soporte funcional a los/las informadores/as atendiendo preferentemente llamadas conflictivas.
- 11.- Organización y control de las llamadas diferidas.
- 12.- Validación y mantenimiento de la información, así como elaboración y actualización de los argumentarios, en los términos establecidos por el Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo.
- 13.- Actuación en el mantenimiento preventivo y control de disfunciones del servicio.
- 14.- Guardar la reserva legal y oportuna en base a la confidencialidad de los datos, así como asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- 15.- Elaborar un libro diario de incidencias, reclamaciones y no conformidades derivadas del funcionamiento del servicio, comunicando al Servicio de Modernización, a la mayor brevedad, las más graves.
16. Sustituir a los/las informadores/as cuando sea necesario en casos puntuales diferentes a los de bajas o ausencias prolongadas para la mejor prestación del servicio.

### 7.2.2.- DEL INFORMADOR/A.

- 1.- Atención de las llamadas telefónicas del servicio utilizando los medios informáticos puestos a su disposición y cuidando de forma especial el trato



con la ciudadanía y la calidad en la respuesta.

- 2.- Uso adecuado de las distintas bases de datos y aplicaciones informáticas necesarias para informar o realizar gestiones.
- 3.- Aviso al supervisor/a en caso de llamada conflictiva o urgente.
- 4.- Consulta a los/las supervisores/as en caso de dudas.
- 5.- Transferencia a los servicios municipales de las llamadas que correspondan al segundo nivel.
- 6.- Codificación de las llamadas de forma correcta.
- 7.- Suministro de información de retorno para ampliación y validación de las Bases de Datos.
- 8.- Atención a la formación continuada para una actualización de conocimientos y de informaciones.
- 9.- Trato adecuado a las denuncias y reclamaciones, reflejándolas en el soporte correspondiente.
- 10.- Realización de llamadas de emisión aplicando los argumentos predefinidos.
- 11.- Realización de llamadas para la comprobación de la recepción de documentos
- 12.- Colaboración en la atención a la ciudadanía por otros medios telemáticos, internet, fax, correo electrónico, video-conferencia, etc.
- 13.- Guardar la reserva legal y oportuna en base a la confidencialidad de los datos, así como asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

### **7.3.- Perfiles de los puestos**

#### **7.3.1.- DEL PUESTO DE SUPERVISOR/A:**

- Tener capacidad de mando en cuanto a coordinar grupos de personas y toma de decisiones así como para la interlocución con el Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo del Ayuntamiento de Zaragoza.
- Tener estabilidad emocional para manejar situaciones de tensión o conflicto.



- Tener capacidad organizativa y de análisis.
- Tener facilidades didácticas para la transmisión de conocimientos al personal de las plataformas.
- Tener capacidad para trabajar con grupos de personas.
- Disponer de titulación académica mínima de Diplomado Universitario o equivalente.
- Tener experiencia en atención telefónica al público.
- Conocer el manejo de ordenadores personales a nivel de usuario.
- Tener capacidad de comunicación en cuanto a habilidad de escuchar, facilidad de palabra, actitud de acogida al interlocutor, objetividad en la respuesta, flexibilidad en el lenguaje y aptitud para reducción de cuestiones.
- Conocimiento básico de la ciudad y del Ayuntamiento
- Conocimiento de las aplicaciones informáticas del 010

### 7.3.2.- DEL PUESTO DE INFORMADOR/A

- Nivel cultural medio alto
- Tener experiencia en atención telefónica al público.
- Conocer el manejo de ordenadores personales a nivel de usuario.
- Conocimiento de las aplicaciones informáticas del 010
- Conocer el manejo de terminales telefónicas.
- Tener capacidad de comunicación en cuanto a habilidad de escuchar, facilidad de palabra/expresión, actitud de acogida al interlocutor, objetividad en la respuesta flexibilidad en el lenguaje y aptitud para reducción de cuestiones.
- Conocimiento básico de la ciudad y del Ayuntamiento

7.3.3.- Entre el personal del servicio de atención telefónica 010 deberá haber personas que conozcan los idiomas inglés o francés, hablado y escrito. El personal de nueva incorporación deberá conocer el inglés a nivel B1.



#### **7.4.- Dotaciones de personal**

7.4.1.- El número de informadores irá variando según el volumen y tramo de horario de llamadas, sirviendo de referencia las dotaciones actuales descritas en la memoria del servicio (Anexo 1 del Pliego), de forma que la gestión de la plataforma sea dinámica y varíe según las necesidades.

En los momentos en que, por adecuación a la previsión de tráfico de llamadas, la dotación de la plataforma sea de un único informador/a, éste asumirá transitoriamente las tareas nº 2, 4, 6 y 10 de las asignadas a los/las supervisores/as. En los demás casos, siempre habrá un/a supervisor/a en la plataforma

7.4.2.- La empresa contará con un equipo de trabajo formado por dos supervisores/as y el número de informadores/as necesarios para cubrir las dotaciones establecidas. Junto al equipo estable, la empresa dispondrá de un equipo de respaldo de forma que siempre se sustituyan las bajas que puedan producirse y que los puestos de trabajo establecidos para cada tramo horario estén siempre cubiertos. La bolsa disponible tendrá un mínimo de 4 informadores/as y 1 supervisor/a

7.4.3.- La empresa adjudicataria será la responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., de manera que el servicio quede totalmente cubierto.

7.4.4.- El índice de rotación del personal no será superior al 15% anual. En caso de que sea superior, la empresa adjudicataria deberá solicitar autorización al Ayuntamiento y razonar el motivo.

7.4.5.- La empresa adjudicataria deberá contar en su estructura con personal suficiente (administrativo, formación, etc..) para la adecuada ejecución del contrato.

7.4.6.- La empresa adjudicataria estará sujeta al cumplimiento de las normas laborales y de seguridad social aplicables. El Ayuntamiento no tendrá, en ningún caso, relación laboral alguna con el personal del servicio 010. En ningún caso se derivarán responsabilidades para el Ayuntamiento de Zaragoza por las relaciones jurídico-laborales entre la empresa adjudicataria y los trabajadores del 010.

#### **7.5.- Selección del personal**

La empresa adjudicataria es la responsable de la selección del personal según los perfiles que se indican en el presente Pliego.

#### **7.6.- Formación del personal**

La empresa adjudicataria diseñará y ejecutará un plan de formación tanto inicial como continua y de reciclaje del personal que preste el servicio. Toda la formación inicial,



continua y para el reciclaje será con cargo a la empresa adjudicataria. El Ayuntamiento supervisará la formación y podrá solicitar introducir mejoras en el plan de formación en áreas específicas. El Plan de Formación tendrá en cuenta los siguientes extremos:

a) Formación inicial del personal de nueva incorporación, que contendrá, como mínimo:

- Técnicas de atención telefónica impartidas por personal de la empresa.
- Técnicas de comunicación con personas con dificultades sensoriales para la percepción de la información.
- Organización y funcionamiento del Ayuntamiento y de los distintos servicios municipales.
- Manejo de las aplicaciones informáticas y de las bases de datos municipales en instalaciones del Ayuntamiento.
- Prácticas en tiempo real mediante tutorías en la plataforma del 010, apoyada por el supervisor con evaluación posterior individualizada.

Este período de formación inicial será como mínimo de un mes y económicamente correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

b) Formación continuada en temas especializados.

Estos cursos serán impartidos por personal del Ayuntamiento. Se realizarán cuando se produzcan modificaciones informativas, de tramitación, de organización, etc, que afecten al funcionamiento del servicio. El coste económico de la formación, en su caso, irá a cargo de la empresa adjudicataria.

c) Formación para el reciclaje:

Periódicamente, como mínimo una vez al año, el personal del servicio 010 realizará un reciclaje en técnicas relacionadas con la atención telefónica después de una evaluación individualizada del personal, con una duración mínima de 6 horas por informador. Esta formación será por cuenta de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria comunicará al Ayuntamiento, cada seis meses, las acciones formativas de reciclaje realizadas.



## **8.- DESARROLLO DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

8.1.- El servicio de atención telefónica 010 depende del Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo, que dirigirá la ejecución del contrato, cursando a la empresa adjudicataria las instrucciones para el funcionamiento del servicio, así como estableciendo los controles de calidad.

8.2.- La empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se originen durante la ejecución del contrato tanto para la Administración como para terceros, por defectos o insuficiencias técnicas de su trabajo, o por los errores materiales, omisiones o infracciones de preceptos legales o reglamentarios en los que el trabajo haya incurrido, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 305 del TRLCSP.

8.3.- Corresponderá a la empresa adjudicataria, como responsable de la gestión del personal y en el marco de la libertad de organización y dirección de su empresa, el control de asistencia, sustituciones, organización de turnos, coordinación interna, etc.

8.4.- Serán, en todo caso, obligaciones de la empresa adjudicataria:

- La prestación del servicio en las condiciones previstas en este pliego
- Contar con el personal necesario para la realización del objeto del contrato, respecto del que ostentará, a todos los efectos, la condición de empresario, debiendo cumplir, bajos su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, y de seguridad e higiene en el trabajo.
- Designar una persona responsable de la buena marcha de los trabajos y el comportamiento profesional del personal.
- Presentar los informes y estadísticas establecidos para el control de la calidad del servicio, sin perjuicio de las que el Ayuntamiento pueda requerir en cualquier momento. Una copia de los informes mensuales será remitida a la Dirección de Organización, Eficiencia y Relaciones con los Ciudadanos del Ayuntamiento.
- Realizar anualmente una encuesta de satisfacción de los/las usuarios con la calidad del servicio 010. El Ayuntamiento podrá establecer la metodología de evaluación de la calidad percibida por la ciudadanía en el caso de que la planteada por la empresa no proporcionase informaciones de valor añadido para la gestión del servicio 010.
- Realizar anualmente una campaña de difusión del servicio 010 en Internet y mediante folletos impresos.
- Mantener al día, en los términos establecidos de común acuerdo con el



Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo, la agenda diaria y toda la información de carácter externo al Ayuntamiento, validar la información según la fecha de caducidad que consta en la base de datos, comprobar aquellos datos sugeridos como incorrectos por la ciudadanía.

- Dar cuenta detallada de los turnos de trabajo y de cualquier modificación de los mismos, atendiendo las recomendaciones del Ayuntamiento.
- Disponer de personal de reserva para sustituciones, tanto de informador/a como de supervisor/a, que aseguren el nivel de servicio.
- Comunicar con 15 días de antelación los cambios de personal que presten el servicio en la plataforma. Los derivados de baja por enfermedad deberán ser comunicados a la mayor brevedad posible.
- En caso de baja definitiva por cualquier motivo, la empresa adjudicataria deberá proceder a incorporar una nueva persona con el perfil requerido en este Pliego y proceder a su formación inicial en los términos previstos.
- Disponer de una persona con titulación de grado medio (en informática, telecomunicaciones, o ingeniería industrial), con conocimientos en atención telefónica para asesoramiento al Ayuntamiento hasta un máximo de 8 horas al mes.
- Suministrar un auricular, similar a los existentes, para cada informador/a y disponer de dos de repuesto, sustituyéndolos en cuanto se averíen.
- Proporcionar en la forma requerida por el Ayuntamiento la información que le sea precisa para cumplir con las obligaciones municipales previstas en la normativa sobre transparencia

8.5.- El Ayuntamiento podrá realizar aquellas revisiones que considere necesarias para valorar la correcta prestación del servicio.

8.6.- Corresponde al Ayuntamiento:

- Supervisar el funcionamiento de la plataforma dando instrucciones concretas al supervisor/a.
- Determinar los procesos de trabajo y los flujos de información.
- Facilitar el acceso a las bases de datos municipales y a las aplicaciones necesarias para la adecuada prestación del servicio.



- Facilitar la formación especializada.
- Aprobar las parrillas de la presencia en días y horas de informadores y supervisores.

I.C. de Zaragoza, a 10 de Julio de 2014.  
EL JEFE DEL SERVICIO,



Fdo.: Fernando Aguilar Esteban



**ANEXO I.- MEMORIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 010 – AÑO 2013**
**1.- LLAMADAS RECIBIDAS**

ENERO	28.686
FEBRERO	26.704
MARZO	25.667
ABRIL	35.733
MAYO	32.506
JUNIO	32.358
JULIO	29.008
AGOSTO	19.518
SEPTIEMBRE	28.248
OCTUBRE	33.630
NOVIEMBRE	26.585
DICIEMBRE	23.810
TOTAL AÑO	342.453

**2.- MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS DIARIAMENTE: 1.296**
**3.- DOTACIONES POR DÍAS Y TRAMOS HORARIOS**

Lunes a Viernes			Sábado y Domingo		
Hora	Mínimo	Máximo	Hora	Mínimo	Máximo
8 a 9	3	4	9 a 10	1	1
9 a 14:30	6	10	10 a 14	1	3
14: 30 a 20	3	5	13 a 21	1	1

Las dotaciones son variables y se ajustan de acuerdo a la curva de llamadas recibidas por tramos horarios y al histórico de llamadas según días de la semana y meses del año.

Estas dotaciones se distribuyen en dos perfiles profesionales, agentes y supervisores.