

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN OMNICANAL DE LOS DIFERENTES SERVICIOS PRESTADOS POR FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación del servicio de atención ciudadana omnicanal, que abarca la atención y gestión del canal telefónico, de la atención telemática, del chat, de los SMS, del correo corporativo, de la alimentación del sistema de información y como máximo, de un canal adicional de atención a la ciudadanía que FOMENTO (en adelante, FOMENTO) pueda implementar durante la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar una gestión integrada y homogénea de todos los canales de atención incluidos en el contrato, asegurando niveles equivalentes de calidad, trazabilidad, seguimiento y capacidad de resolución. Asimismo, deberá disponer de capacidad organizativa y tecnológica suficiente para incorporar y gestionar nuevos canales digitales de atención que FOMENTO pueda implantar durante la ejecución del contrato, sin que ello suponga una merma en la calidad del servicio prestado.

De acuerdo con esto, las prestaciones concretas a realizar en cada uno de los ámbitos (esto es, la atención y la gestión) del servicio objeto del presente contrato, son las siguientes:

1.1 Recepción de llamadas

En la realización de esta prestación, la empresa adjudicataria deberá:

- Atender las llamadas entrantes en el teléfono 943482800, teléfono de atención al ciudadano de FOMENTO.
- Disponer de una plataforma que permita la configuración del servicio telefónico en relación con los mensajes, buzones, tiempos de espera, selección de idioma, administración de agentes, etc. Deberán articularse los menús y mensajes siguientes, que se ofrecerán en euskera y castellano, en ese mismo orden, siguiendo los criterios lingüísticos indicados en el Plan de Normalización del Uso del Euskera de FOMENTO.
 - Configurar un mensaje de “bienvenida” como locución pregrabada que dé cumplimiento a las obligaciones de información y consentimiento previstas en el Reglamento General de Protección de Datos. De acuerdo con esto, FOMENTO podrá solicitar con carácter general a la empresa adjudicataria la configuración de cuantos menús y mensajes de voz sean necesarios para la prestación del servicio. La configuración de los menús y mensajes de voz se llevará a cabo siempre bajo las directrices de FOMENTO y deberá contar con su supervisión.
 - Configurar un mensaje de “fuera de horario”, cuyo contenido deberá ser aprobado por FOMENTO, para atender aquellas llamadas que entren en el período de franja horaria en el que no exista servicio.

- Establecer un mensaje de “llamada en espera”, cuyo contenido deberá ser igualmente aprobado por FOMENTO, para las situaciones en que el número de llamadas entrantes supere al de las líneas de atención.

Por motivos de calidad, el sistema informático deberá permitir grabar el 100% de las llamadas entrantes.

- Poner a disposición de la prestación del servicio los medios necesarios para la atención de al menos el 94% de las llamadas que se reciban en FOMENTO en el horario de atención establecido, con un tiempo máximo de espera de 50 segundos.
- Atender las llamadas entrantes que soliciten directamente la interlocución con el personal adscrito a FOMENTO. Para esto, FOMENTO, al comienzo de la prestación del servicio, proporcionará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria sobre la organización interna para la efectiva derivación de las llamadas, la cual deberá ser trasladada a todo el personal adscrito a la ejecución del contrato para su correcta aplicación a lo largo de toda la duración del mismo. Se trata de una formación básica de fácil comprensión.
- En el caso de imposibilidad de derivación directa de la llamada, la empresa adjudicataria deberá remitir un mensaje a la persona destinataria o departamento de FOMENTO relacionado con la llamada recibida. En aquellos supuestos en los que las llamadas hayan entrado fuera del horario indicado en el presente Pliego, la empresa adjudicataria deberá proceder a tramitar las derivaciones o a remitir los referidos mensajes en el mismo momento en el que comience su prestación de servicio al día siguiente hábil.

Dicho mensaje deberá incluir de forma obligatoria la siguiente información:

- Persona de contacto
 - Empresa
 - Motivo de la llamada
 - Contacto (nº de teléfono o email)
- Asesorar a la ciudadanía en el uso de los servicios electrónicos y actuar como primer nivel de resolución de incidencias en la plataforma de tramitación telemática de la que dispone FOMENTO, denominada SIFOM. Para esto, FOMENTO proporcionará toda la información y documentación necesaria sobre la Plataforma SIFOM al inicio del servicio, la cual deberá ser trasladada de inmediato a todos los agentes para su correcto desempeño. Se trata de una formación básica de fácil comprensión.
 - La prestación del servicio, en todos los casos, deberá realizarse con buena dicción, comunicación y expresión, ofreciendo una atención adecuada a los estándares requeridos en la relación institucional con la ciudadanía.
 - Las llamadas deberán ser atendidas inicialmente en euskera y continuar en la lengua seleccionada por la persona atendida, conforme a los criterios lingüísticos del Plan de Normalización del Uso del Euskera de FOMENTO.

Se estima un volumen orientativo de como máximo 1.300 llamadas atendidas al mes que FOMENTO podrá requerir a la empresa adjudicataria en la prestación del objeto del contrato. Asimismo, el volumen anual estimado de llamadas atendidas ascenderá, como máximo, a 10.000 llamadas anuales.

1.2 Emisión de llamadas

La empresa adjudicataria deberá:

- Realizar llamadas para campañas especiales (seguimiento de empresas constituidas, ferias de empleo, etc.).
- Realizar llamadas de refuerzo ante campañas específicas (convocatorias de becas, eventos, webinars, procesos de empleo o campaña de Navidad).
- Realizar llamadas informativas o aclaratorias de soporte avanzado (segundo nivel de resolución) que FOMENTO identifique como necesarias en sus procesos, tales como la comunicación acerca de resoluciones, requerimientos de subsanación o gestiones derivadas de la tramitación de expedientes de ayudas y subvenciones.
- Realizar llamadas de recordatorio de citas y la gestión de agendas.
- Realizar llamadas para la anulación de citas por causas de fuerza mayor y su posterior reprogramación.
- Realizar llamadas para la actualización de bases de datos internas, censos de empresas, listados de participantes en actividades y entidades colaboradoras.
- Cualquier otra tipología de llamada que FOMENTO estime necesaria para el cumplimiento de sus fines institucionales.

En cuanto a las llamadas salientes y campañas especiales, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FOMENTO las líneas y el personal necesarios para el correcto funcionamiento del servicio. Por motivos de calidad, el sistema deberá permitir grabar el 100% de las llamadas salientes.

FOMENTO solicitará formalmente la realización de la emisión de llamadas aportando la información requerida para ello. Tras recibir dicha solicitud, y en un plazo no superior a 4 horas (dentro del horario laboral establecido), la empresa adjudicataria deberá acusar recepción de la misma, indicando el momento exacto de inicio de la ejecución y el tiempo estimado para su finalización, el cual deberá ser acordado de manera conjunta.

El plazo máximo para el inicio efectivo de las llamadas no podrá superar las 48 horas desde la recepción de la solicitud.

Se estima un volumen orientativo de como máximo 80 llamadas emitidas al mes que FOMENTO podrá solicitar a la empresa adjudicataria en la prestación del objeto del contrato.

1.3 Envío de SMS

La empresa adjudicataria incluirá en este servicio el envío de mensajes SMS para convocar a jornadas, eventos o avisos urgentes celebrados por FOMENTO. Dado que la adjudicataria puede plantear alternativas tecnológicas equivalentes, esta vía podrá ser mejorada o sustituida

por otro canal digital alternativo, siempre que cuente con la aprobación expresa y previa de FOMENTO.

Tras la solicitud de envío por parte de FOMENTO, y en un plazo no superior a 4 horas (en horario laboral), la empresa adjudicataria acusará recepción indicando los tiempos de ejecución pactados.

El envío masivo o individualizado deberá realizarse en un plazo máximo de 24 horas desde la petición formal.

Se estima un volumen anual de como máximo 10.000 SMS que la empresa adjudicataria deberá enviar durante la duración del contrato.

1.4 Canal de chat

La empresa adjudicataria atenderá de manera diaria el canal de chat integrado en la web de FOMENTO. El servicio de gestión del chat estará activo rigurosamente en el mismo horario de atención al público indicado en la Cláusula 2 del presente Pliego.

El dimensionamiento anual es de como máximo, 500 interacciones de chat que FOMENTO podrá solicitar a la empresa adjudicataria en la prestación del objeto del contrato.

1.5 Gestión del correo corporativo

La empresa adjudicataria gestionará de forma diaria la cuenta de correo de atención general de FOMENTO (fomentoss@donostia.eus). Asimismo, y de forma puntual o por necesidades del servicio, Adicionalmente, y en función de las necesidades derivadas de programas, convocatorias, campañas o actuaciones específicas, podrá asumir la gestión de las cuentas Sustapena_TalentHouse@donostia.eus y becas_fss@donostia.eus.

Este servicio estará activo de forma paralela al horario de atención telefónica.

El tiempo máximo para gestionar, clasificar y dar una respuesta definitiva o derivación justificada a los correos electrónicos recibidos será de **un máximo de 24 horas hábiles**, entendidas en el horario laboral descrito para la prestación del objeto del contrato que más adelante se indica.

El dimensionamiento anual es de como máximo, 3000 atenciones por a través del correo electrónico que FOMENTO podrá solicitar a la empresa adjudicataria en la prestación del objeto del contrato.

1.6 Tramitación online.

La empresa adjudicataria gestionará las solicitudes, consultas, inscripciones, citas, trámites y demás actuaciones que la ciudadanía realice a través de los formularios electrónicos, sede electrónica, portales web o cualesquiera otros canales de tramitación online habilitados por FOMENTO.

A estos efectos, deberá revisar diariamente las solicitudes recibidas, proceder a su clasificación, registro y tramitación inicial, así como realizar las actuaciones que correspondan para su correcta gestión o derivación a la persona o departamento competente.

El tiempo máximo para gestionar, clasificar y tramitar o derivar adecuadamente las solicitudes recibidas será de un máximo de 24 horas naturales, entendidas en el horario laboral descrito para la prestación del objeto del contrato, salvo que se trate de una quejas, reclamaciones o incidencias técnicas, que deberá de ser tratada de forma inmediata y volcada en el SIFOM, de acuerdo al punto siguiente.

Se estima un volumen orientativo máximo de 700 trámites online anuales que FOMENTO podrá solicitar a la empresa adjudicataria en la prestación del objeto del contrato.

1.7 Alimentación de datos del sistema de información de la entidad

FOMENTO dispone de un aplicativo web propio (SIFOM) donde se recogen y almacenan los datos relativos a las solicitudes de servicios de la ciudadanía y al proceso de tramitación. La empresa adjudicataria deberá alimentar dicho sistema de información incorporando los datos correspondientes a todas las solicitudes, consultas, incidencias, trámites y actuaciones gestionadas en el marco del contrato, con independencia del canal por el que hayan sido recibidas, así como mantener actualizada la información relativa a su gestión y resolución.

Asimismo, será responsabilidad de la empresa adjudicataria registrar en SIFOM, de forma inmediata, todas las quejas, reclamaciones e incidencias recibidas a través de cualquiera de los canales de atención incluidos en el contrato. A estos efectos, se entenderán incluidas tanto las incidencias relacionadas con los servicios y actividades de FOMENTO como aquellas incidencias técnicas u operativas comunicadas por la ciudadanía, tales como las relativas a páginas web, aplicaciones, plataformas digitales, instalaciones o cualquier otro equipamiento o servicio gestionado por FOMENTO.

Las incidencias y reclamaciones deberán ser registradas y trasladadas para su gestión con carácter prioritario. Cuando sean recibidas fuera del horario de atención, deberán ser tramitadas a primera hora del siguiente día hábil.

Para esto, FOMENTO proporcionará toda la información y documentación necesaria sobre la Plataforma SIFOM al inicio del servicio, la cual deberá ser trasladada de inmediato a todos los agentes para su correcto desempeño. Se trata de una información sencilla y de fácil comprensión.

El dimensionamiento anual es de como máximo, 5000 trámites realizados en el aplicativo que FOMENTO podrá solicitar a la empresa adjudicataria en la prestación del objeto del contrato.

2. ARTICULACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE ESTA CONTRATACIÓN

De forma general para todos los canales, la prestación de los servicios se efectuará con arreglo a las siguientes condiciones:

La empresa adjudicataria deberá realizar el Servicio de forma ininterrumpida, excepto sábados, domingos y festivos de carácter oficial, en el siguiente horario de operación:

- **Lunes a jueves:** de 09:00 horas a 17:00 horas.
- **Viernes:** de 09:00 horas a 14:00 horas.
- **Agosto, Semana Santa (2 semanas) y Navidades (2 semanas)**
 - Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.
- **Vísperas de festivos:** de 09:00 a 14:00 horas.

La empresa adjudicataria deberá garantizar unos niveles homogéneos de calidad en todos los canales de atención incluidos en el contrato, con independencia de que la interacción se produzca por vía telefónica, correo electrónico, chat, SMS, formularios electrónicos u otros canales que puedan incorporarse durante la vigencia del contrato.

A estos efectos, la empresa adjudicataria deberá establecer los procedimientos organizativos y técnicos necesarios para asegurar una atención eficaz, trazable y orientada a la resolución de las consultas planteadas por la ciudadanía.

La empresa adjudicataria será responsable de adscribir en todo momento el personal suficiente y flexible para dar respuesta a la curva de demanda mensual, semanal y horaria, garantizando los siguientes Niveles de servicio mínimos obligatorios:

- **Tiempo Medio de Operación (TMO):** Realizado en un estándar de 3 minutos.
- **Tiempo Máximo de Espera en teléfono:** 50 segundos (o tiempo menor ofertado en la licitación).
- **Mínimo de llamadas atendidas:** 94% del total de entrantes.
- **Máximo de llamadas no atendidas / abandonadas:** 6%.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los mecanismos organizativos y de flexibilidad necesarios para absorber picos significativos de demanda sin que ello suponga una degradación de los niveles de calidad exigidos en el presente.

Para esto, a continuación, se presentan los datos que reflejan la actividad real registrada durante el ejercicio 2025 en los diferentes canales de atención. Estos datos son orientativos de cara a que la empresa adjudicataria tenga en consideración tanto el volumen global de actividad, como sus fluctuaciones por horas y días y la posible existencia de incrementos de demanda derivados de campañas, convocatorias, ayudas, eventos o programas específicos promovidos por FOMENTO, comunicadas a la empresa adjudicataria con suficiente tiempo y siempre dentro de los límites anteriormente indicados.

Actividad anual por canales de atención (2025)

Canal telefónico:

- Número total de llamadas recibidas: 8.726.
- Número total de llamadas atendidas: 8.505.
- Número total de llamadas perdidas: 221.
- Nivel de atención: 97,47%.

- Tiempo medio de espera: 9 segundos.

Distribución mensual de llamadas atendidas (2025):

Mes	Llamadas atendidas
Enero	728
Febrero	619
Marzo	626
Abril	537
Mayo	704
Junio	672
Julio	781
Agosto	409
Septiembre	852
Octubre	1.165
Noviembre	810
Diciembre	602
TOTAL	8.505

Distribución semanal de llamadas:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
21%	15%	27%	20%	17%

Distribución por franjas horarias:

9:00-10:00	18%
10:00-11:00	19%
11:00-13:00	36%
13:00-14:00	16%
14:00-16:00	7%
16:00-18:00	4%

Correo electrónico: 2.183 consultas recibidas.

Chat: 143 conversaciones atendidas.

2.1 Coordinación, Reuniones y Formación

- **Reunión Inicial:** Se mantendrá una Reunión Inicial obligatoria al comienzo de la adjudicación para el traspaso de información técnica, accesos al programa SIFOM, estructura interna y argumentarios institucionales.
- **Formación:** La formación de los agentes adscritos es responsabilidad exclusiva de la empresa contratista. FOMENTO realizará una Formación Inicial dirigida a la persona

coordinadora del servicio. Posteriormente, la empresa contratista ejecutará la Formación Continua de su personal conforme a las actualizaciones de programas, nuevas herramientas o cambios de personal que traslade FOMENTO.

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizada una base de conocimiento interna que permita garantizar la homogeneidad de las respuestas facilitadas a las personas usuarias a través de los distintos canales de atención.

- **Reuniones de Seguimiento:** Se realizarán reuniones de seguimiento de carácter semanal con el fin de valorar la calidad de la atención, coordinar próximas campañas y planificar el servicio. Dichas reuniones tendrán una duración inferior a una hora y se programarán a las 08:00 horas de la mañana para garantizar que la apertura del servicio de atención al público (09:00 horas) no se vea afectada bajo ningún concepto. Podrán realizarse en formato online a través del canal telemático que FOMENTO determine.

3. INFORMES Y SEGUIMIENTO

La empresa adjudicataria entregará mensualmente a FOMENTO informes analíticos correspondientes a la actividad del período. Dichos informes deberán desglosar de forma clara los siguientes indicadores por cada canal de atención (Teléfono, Email, Chat, SMS, Tramites online)

- Número total de interacciones recibidas, atendidas, emitidas y perdidas/abandonadas.
- Distribución analítica de las interacciones por franjas horarias.
- Tiempos medios de atención, respuesta, clasificación, tramitación, derivación y resolución, según corresponda en cada canal.
- Porcentaje de atenciones realizadas dentro de los niveles de servicio comprometidos.
- Número y porcentaje de consultas resueltas en primer contacto.
- Número y porcentaje de incidencias cerradas en primer nivel y volumen de derivaciones, detallando los principales motivos de derivación.
- Nivel de resolución alcanzado por cada canal de atención.
- Tipología, temática y categorización detallada de las consultas recibidas.
- Identificación de las principales causas que dificulten la resolución en primer contacto.
- Evolución mensual de los indicadores de actividad, resolución y calidad, incluyendo su comparativa con los periodos anteriores.

Evolución mensual de los indicadores de actividad, resolución y calidad, incluyendo su comparativa con los periodos anteriores.

A efectos de seguimiento del contrato, se entenderá por resolución en primer contacto aquella consulta, solicitud o incidencia que haya sido atendida y resuelta por la empresa adjudicataria a través de cualquiera de los canales de atención incluidos en el contrato, sin necesidad de derivación a personal de FOMENTO ni de actuaciones posteriores por parte de la persona usuaria.

La plataforma tecnológica de la adjudicataria deberá permitir el acceso en tiempo real y en diferido a las interacciones realizadas en el marco del contrato, incluyendo al menos las

llamadas telefónicas grabadas, así como los registros de atención de los canales de correo electrónico, chat y demás canales incluidos en el contrato.

Asimismo, deberá permitir la consulta, búsqueda, extracción y trazabilidad de las interacciones gestionadas, así como el acceso a los informes e indicadores necesarios para la supervisión y seguimiento del servicio. FOMENTO podrá solicitar el acceso a cualquier interacción concreta relacionada con incidencias, reclamaciones o actuaciones de seguimiento del servicio.

3.1 Informe Semestral de Calidad

Con periodicidad semestral, el contratista emitirá un Informe de Calidad que sintetice la evolución mensual, identifique tendencias y analice de forma específica las dificultades detectadas para la resolución en primer contacto. Este informe deberá incorporar obligatoriamente un mínimo de **cinco actuaciones o propuestas concretas de mejora operativa** orientadas a reducir derivaciones innecesarias, subsanar desviaciones de los niveles de servicio mínimos y optimizar la experiencia global de la ciudadanía.

4. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

Con el objetivo de garantizar la mejora continua, FOMENTO realizará directamente encuestas de satisfacción a los usuarios. La empresa adjudicataria facilitará los datos de contacto y registros necesarios para su confección y colaborará estrechamente en el análisis de sus resultados.

FOMENTO se reserva el derecho de realizar auditorías periódicas de calidad sobre muestras aleatorias de llamadas grabadas, correos electrónicos y chats para evaluar la corrección de la información, la adecuación lingüística, la empatía y la capacidad resolutoria del personal asignado. Las propuestas de mejora continua derivadas de estas auditorías y de los informes mensuales serán de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria.

4.1 Requisitos Lingüísticos y Medios Tecnológicos

- **Idiomas Oficiales:** El servicio se prestará indistintamente en euskera o castellano, garantizando el derecho lingüístico de los ciudadanos. Se aplicarán de forma estricta las directrices del Plan de Normalización del Uso del Euskera de FOMENTO (atención inicial obligatoria en euskera).
- **Atención en terceras lenguas:** Asimismo, la empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos y materiales necesarios para atender y gestionar consultas básicas en inglés, garantizando una adecuada orientación a la persona usuaria y realizando, cuando proceda, la correspondiente derivación al servicio o personal competente.
- **Ubicación del Servicio:** El servicio se prestará en las instalaciones de la empresa adjudicataria, las cuales deberán cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad, accesibilidad, vías de evacuación, extinción de incendios o cualquier otra normativa de aplicación. No obstante, previo aviso con antelación suficiente,

FOMENTO podrá requerir por necesidades estratégicas que la prestación del servicio se realice, de forma temporal o definitiva, en las propias dependencias de FOMENTO.

San Sebastián, en la fecha de la firma

ANE OYARBIDE
OCHOA -
72502511W

Digitalki sinatuta
norenhandik: ANE
OYARBIDE OCHOA -
72502511W
Data: 2026.08.04
12:53:02 +02'00'

Ane Oyarbide Ochoa
Vicepresidenta