

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 la gestión del canal telefónico, de la atención telemática, del chat, de los SMSs, del correo corporativo, de la alimentación del sistema de información y de aquellos otros canales que Sociedad Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, FOMENTO) pueda implementar durante la duración de este contrato.

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. De acuerdo con esto, en la realización de esta prestación, la empresa adjudicataria deberá poner los medios necesarios para asegurar la recepción de como mínimo el 94% de las llamadas con un tiempo de espera de como máximo 50 segundos.
- 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 la 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 la supervisión de FOMENTO.

- 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 deberá permitir grabar el 100% de las llamadas, tanto entrantes como salientes.

- Deberá poner a disposición de la prestación del servicio los medios necesarios para la atención de al menos el 94% las llamadas que se reciban en FOMENTO en el horario de atención establecido y de acuerdo con las previsiones más adelante aportadas y con los criterios establecidos.
- Atender las llamadas entrantes que soliciten directamente la interlocución con las personas técnicas de FOMENTO. Para esto, FOMENTO, al comienzo de la prestación del servicio, proporcionará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria sobre la organización de FOMENTO para la efectiva derivación de las llamadas al personal de FOMENTO, la cual deberá de ser trasladada a todo el personal adscrito a la ejecución del contrato, para su correcta ejecución, a lo largo de toda la duración del contrato. En el caso de imposibilidad de derivación de la llamada por parte de la empresa adjudicataria, esta deberá de remitir un mensaje a la persona técnica de FOMENTO relacionada con la llamada recibida, y en aquellos supuestos en los que las llamadas hayan entrado fuera del horario indicado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, 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 de la recepción de las llamadas no atendidas, de acuerdo a la información que contenga y a las directrices indicadas por FOMENTO a este respecto. Dicho mensaje deberá incluir al menos 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 que dispone FOMENTO, denominada SIFOM. Para esto, FOMENTO, al comienzo de la prestación del servicio, proporcionará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria sobre la Plataforma SIFOM, la cual deberá ser trasladada a todo el personal relacionado, para su correcta ejecución, a lo largo de toda la duración del contrato.

- La prestación del servicio, en todos los casos, deberá de realizarse con buena dicción, comunicación y expresión y ofrecer una comunicación adecuada a los estándares requeridos a una atención al ciudadano.
- Plantear acciones de mejora del servicio en base al análisis de los informes periódicos que deberá de poner a disposición de FOMENTO.
- Recoger todas las quejas e incidencias atendidas en SIFOM de forma inmediata. En el caso de producirse fuera de horas, deberán gestionar el día inmediatamente siguiente cada mensaje, de acuerdo con la información del mismo.
- Las llamadas deberán ser atendidas primero en euskera y continuar en la lengua seleccionada por la persona atendida, como se indica en los criterios lingüísticos del Plan de Normalización del Uso del Euskera de FOMENTO.

1.2 Emisión de llamadas

La empresa adjudicataria deberá:

- Realizar llamadas para campañas especiales (seguimiento de las empresas constituidas, ferias de empleo, etc.)
- Realizar llamadas de refuerzo ante campañas específicas, por ejemplo, convocatorias de becas, eventos, webminars, Fomentos de empleo o campaña de navidad.
- Realizar llamadas de segundo nivel de resolución, que FOMENTO ha identificado en sus procesos, como en el caso de la información acerca de resoluciones o gestiones derivadas de la tramitación de expedientes de ayudas.
- Cualquier otra tipología de llamada que FOMENTO estime necesaria.
- Realizar llamadas de actualización de bases de datos de empresas, de listados de participantes en actividades, de entidades colaboradoras, ...
- En cuanto a las llamadas salientes y campañas especiales, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FOMENTO las líneas necesarias para el correcto funcionamiento del servicio.

De acuerdo con lo anteriormente indicado, FOMENTO solicitará la realización de emisión de llamadas, aportando toda la información necesaria para ello. Tras esta solicitud y en un plazo no superior a 4 horas, la empresa adjudicataria deberá de acusar recepción de la solicitud, indicando, el momento en el que comenzará con la misma, así como el tiempo que empleará para su realización, tiempo este último, que deberá ser acordado conjuntamente entre la empresa adjudicataria y FOMENTO. En relación con el plazo de inicio de la realización de llamadas no podrá ser superior a 48 horas desde la recepción por parte de la empresa adjudicataria de la solicitud realizada por FOMENTO. El volumen de llamadas emitidas es alrededor de 100 llamadas al mes.

1.3. Envío de SMS

La empresa adjudicataria incluirá en este servicio el envío de SMSs, en su caso, para convocatorias a jornadas y eventos que se celebren por FOMENTO. Dado que la empresa adjudicataria puede plantear alternativas tecnológicas que respondan a las necesidades de FOMENTO, esta vía podrá ser mejorada por la empresa adjudicataria y realizarse por otra vía distinta al SMS, siempre que esa nueva vía sea aprobada por FOMENTO. Tras la solicitud de FOMENTO para el envío de SMSs, y en un plazo no superior a 4 horas, la empresa adjudicataria deberá de acusar recepción de la solicitud, indicando, el momento en el que comenzará con el envío, así como el tiempo que empleará para su realización, tiempo este último, que deberá ser acordado conjuntamente entre la empresa adjudicataria y FOMENTO. En relación con el plazo de envío de los SMSs, la empresa adjudicataria deberá realizar el envío de los SMS's solicitado en un plazo no superior a 24 horas desde la recepción por parte de la empresa adjudicataria de la petición realizada por FOMENTO. El volumen anual de envío de SMSs ronda en torno a los 10.000.

1.4 Canal de chat

Igualmente, la empresa adjudicataria atenderá el canal de chat de FOMENTO. El dimensionamiento anual previsto de chat recibidos será de alrededor de 500 chats.

El servicio de gestión del chat será diario y deberá de estar activo en el mismo horario indicado en la Cláusula 2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

1.5 Gestión del correo corporativo

La empresa adjudicataria deberá de gestionar la cuenta de correo de FOMENTO fomentoss@donostia.eus. Asimismo, algunos de los servicios de FOMENTO disponen una cuenta de correo distinta, por lo que de forma puntual puede que se tenga que atender estas cuentas.

El servicio de Gestión del correo corporativo será diario y deberá de estar activo en el mismo horario de atención que el servicio de atención telefónica.

La empresa adjudicataria deberá de plantear acciones de mejora del servicio en base al análisis de los informes periódicos que deberá de poner a disposición de FOMENTO.

1.6 Alimentación del sistema de información

FOMENTO dispone de un aplicativo donde se recogen y almacenan los datos relativos a las solicitudes de servicios del ciudadano y al proceso de tramitación en la prestación del servicio. La empresa adjudicataria deberá de alimentar este sistema de información en lo relativo a la tramitación y gestión de expedientes, así como gestionar la demanda de servicios del canal online que se recepcionan igualmente a través de dicho sistema de información.

2. ARTICULACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE ESTA CONTRATACIÓN

De forma general y para todos los servicios, la prestación de los mismos 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:

- Lunes a jueves de 09:00 horas a 17:00 horas.
- Viernes de 09:00 horas a 14.00 horas.

Durante la jornada de verano, Semana Santa y Navidades (según calendario de FOMENTO), el horario será el siguiente:

- Lunes a viernes de 09:00a 14.00 horas.

Víspera de festivos, el horario será el siguiente:

- De 09:00 a 14.00 horas

La empresa adjudicataria deberá adscribir en cada momento, el suficiente personal para poder dar respuesta al siguiente volumen estimado de llamadas al año con los condicionantes indicados. Para ello, la empresa adjudicataria deberá de tener en cuenta no solo la curva de servicio mensual, sino también la semanal y horaria, a fin de dimensionar de forma flexible el personal asignado, garantizando en todo momento la calidad del servicio y asegurando los siguientes parámetros:

Condicionantes:

- ☒ Tiempo medio de operación = 3 minutos
- ☒ Tiempo máximo de espera = 50 segundos o, en su caso, tiempo menor ofertado.
- ☒ Máximo de llamadas no atendidas = 6%
- ☒ Mínimo de llamadas atendidas = 94%

Se facilitan los datos del año 2023, a efectos meramente organizativos e informativos para la empresa adjudicataria:

Distribución mensual de las llamadas 2023:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
677	632	673	555	725	522	486	383	973	1142	774	775	8317

TOTAL: 8317 LLAMADAS EN 2023

Distribución semanal y horaria de las llamadas:

Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes

21%	15%	27%	20%	17%
-----	-----	-----	-----	-----

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%

Como parte de la prestación del **Servicio** y contemplado dentro de la facturación de las anteriores tareas, la empresa adjudicataria deberá mantener **una Reunión Inicial de Comienzo de Prestación del Servicio**. En esta primera reunión, se aclarará cualquier duda que pudiera surgir en relación con la propuesta o la prestación del **Servicio** por parte de cualquiera de las dos partes.

En esta reunión, además, FOMENTO pondrá a disposición de la empresa adjudicataria toda la información necesaria para la prestación del Servicio, así como toda la información que el personal adscrito a la ejecución del mismo debe conocer, especialmente en relación con el programa de Gestión de FOMENTO, esto es, SIFOM, que deberá ser alimentado por dicho personal, con la información a trasladar a la ciudadanía sobre los servicios generales de FOMENTO y trámites On Line y con la estructura interna de FOMENTO, para una correcta ejecución de los servicios objeto del presente contrato.

En relación con la formación del personal a adscribir a la prestación del objeto del contrato por parte de la empresa adjudicataria, es obligación de la misma realizar dicha formación. Dentro de ésta, se contempla una primera Formación Inicial por parte de FOMENTO dirigida a la persona coordinadora del servicio, en la cual FOMENTO trasladará toda la información necesaria referida a los servicios de FOMENTO así como de las herramientas de almacenamiento de información y comunicación con el personal de FOMENTO para garantizar un correcto **comienzo de Prestación del Servicio**. Así mismo, se deberá ir realizando por parte de la empresa adjudicataria, Formación Continua, con toda la información adicional que FOMENTO le haga llegar en relación a nuevos programas y herramientas que se pongan en marcha, así como la relativa a cualquier cambio que se produzca en las tareas asignadas al personal de FOMENTO, para garantizar una correcta derivación de las llamadas por parte de la empresa adjudicataria a las diferentes personas que gestionan los programas y servicios en FOMENTO.

Asimismo, se realizarán reuniones de seguimiento semanales para valorar el servicio y planificar las diferentes campañas habituales en FOMENTO, o necesidades puntuales no habituales.

En estas reuniones, se dará además cualquier información adicional que proceda para la Formación Continua del personal.

De forma adicional y por motivos puntuales, en el caso de haber alguna campaña o actividad que lo requiera, se podrá solicitar la realización de reuniones adicionales para el trato de toda la información relativa. En todo caso, la realización de dichas reuniones estará contemplada dentro de las facturas de las demás tareas indicadas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las Reuniones serán a las 8:00 de la mañana para que el servicio no se vea afectado y de duración inferior a 1 hora.

Las reuniones podrán ser On Line para facilitar la presencia del personal adscrito a la prestación del objeto del contrato si así lo dispusiera la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria entregará mensualmente a FOMENTO informes correspondientes a la actividad del periodo de que se trate. En estos Informe, se rellenarán, como mínimo, los siguientes indicadores de servicio:

- ✓ Llamadas atendidas.
- ✓ Llamadas derivadas al personal de ventanilla única o resto del personal de FOMENTO.
- ✓ Llamadas perdidas.
- ✓ Llamadas emitidas.
- ✓ Franjas horarias en las que se realizaron.
- ✓ Duración de las llamadas.
- ✓ Temas tratados en la consulta.
- ✓ Grado de resolución.

Estos Informes mensuales de Actividad, deberán ser enviados por la empresa adjudicataria a la persona responsable del Servicio de FOMENTO, indicada en la **Reunión Inicial de comienzo de Servicio**. Toda la información relativa a estos informes se tratará en las reuniones semanales, en las que se podrán ajustar los servicios o implantar medias que se pactarán para la corrección de problemas que puedan verse reflejados en el estudio de los informes.

En la revisión de estos informes, cabe destacar que se trabajará sobre el tiempo de espera de cada llamada, que no podrá superar los 50 segundos y se trabajará para que el porcentaje de desviación nunca supere el 6%. Para ello, la plataforma de atención telefónica, como parte esencial del servicio, deberá contar con herramientas de seguimiento y control de las llamadas recibidas, así como la duración de las mismas, los tiempos de espera, debiendo poder extraerse de la misma cualquier documentación o estadística sobre estos indicadores. También deberá facilitar el indicador de nivel de resolución en primera instancia e identificar el histórico de llamadas por número de teléfono entrante.

La empresa adjudicataria como parte del servicio, deberá realizar con una periodicidad semestral un Informe Semestral relativo a los niveles de calidad de los servicios objeto del contrato. Como mínimo, el Informe Semestral deberá de recoger la información recogida en los Informes mensuales, indicando los resultados de los estudios realizados sobre los mismos, así como de las acciones implantadas para la mejora mensual del servicio y con toda esta información, la empresa adjudicataria deberá analizar los resultados y plantear como mínimo 5 actuaciones a implantar por su parte para la mejora de los resultados obtenidos en los mismos, corregir desviaciones o lo que pudieran entender que ofrezca una mejora en el **Servicio**.

La empresa adjudicataria del servicio ofrecerá una plataforma informática a través de la cual FOMENTO pueda acceder a hacer audiciones en tiempo real de las llamadas realizadas para poder evaluar la calidad del servicio, así como acceder a los informes de servicio que deberán de estar accesibles por parte de FOMENTO en cualquier momento.

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio indistintamente en euskera o castellano. A dichos efectos, y en lo que respecta al euskera se seguirán los criterios lingüísticos indicados en el Plan de Normalización del Uso del Euskera de FOMENTO que se facilitará en la Reunión Inicial de Comienzo de Prestación del Servicio.

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá de poner a disposición de la prestación del objeto del contrato, los medios necesarios para poder atender las llamadas recibidas en inglés, haciendo la derivación pertinente de acuerdo con lo que proceda.

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio en una instalación a cuenta del contratista y que deberá reunir las condiciones mínimas para el correcto funcionamiento del servicio (vías de evacuación, medios de extinción de incendios, ...).

No obstante, en ocasiones FOMENTO, de estimarlo así conveniente y previo aviso al contratista con la antelación suficiente, podrá requerir a la empresa adjudicataria que la prestación del servicio se realice en las instalaciones de FOMENTO.

San Sebastián, en la fecha de la firma



ANE OYARBIDE
OCHOA -
72502511W
2024.06.05
10:58:00 +02'00'

Ane Oyarbide Ochoa
Vicepresidenta