Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de servicios no especializados de Atención a la Ciudadanía

22 de noviembre de 2021

ÍNDICE

1. OBJETO 1

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 2

2.1 Contenido y tipología de las consultas 2

2.2 Procedimiento de atención a la ciudadanía 5

2.3 Volumen y tipología de las consultas recibidas 6

2.4 Recursos humanos 7

2.5 Calendario y horario de atención 7

2.6 Recursos técnicos 8

2.7 Indicadores de calidad del servicio 9

2.8 Informes de calidad del servicio 9

3. CONDICIONES PARTICULARES 10

3.1 Control de los trabajos 10

3.2 Garantías laborales 10

3.3 Condiciones de seguridad y confidencialidad 10

3.4 Propiedad intelectual 11

3.5 Igualdad 11

4. ANEXO I: PERSONAL ACTUAL 13

1. OBJETO

Zugaztel es una Sociedad de la Diputación Foral de Bizkaia, adscrita al Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales, dedicada al desarrollo de actividades de atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales establecidos (telefónico, web, chat, redes sociales etc.), servicios de grabación de datos y actividades de digitalización de documentos, que serán desarrolladas a favor de la Diputación Foral de Bizkaia, Organismos Públicos Forales y Empresas Públicas Forales de la Diputación Foral de Bizkaia, así como, en su caso, a favor de los Ayuntamientos de Bizkaia y demás entidades de carácter público.

El objeto de este pliego es la contratación de servicios no especializados de atención a la ciudadanía para los distintos Departamentos o Entidades Forales adscritas a la Diputación Foral de Bizkaia que se estime oportuno y describir y fijar los requisitos técnicos de los servicios contemplados en el alcance del expediente, así como las condiciones de ejecución que rigen la contratación de los trabajos solicitados y que deberá acreditar toda aquella empresa que opte a la adjudicación del presente expediente.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Actualmente, se contemplan como servicios de atención ciudadana no especializada los siguientes servicios:

- Servicio de Atención Ciudadana de Bizkaibus: El servicio Bizkaibus de la DFB cubre el servicio de transporte público, regular permanente y de uso general de viajeros con un ámbito de operación en el THB y cubren la totalidad del servicio de carácter interurbano todos los días del año.
- Servicio de Atención Ciudadana de Agricultura: El servicio de atención de agricultura de la DFB cubre requerimientos de información relativos a ganadería, montes, caza y pesca con un ámbito de operación en el THB.

Si bien el contenido de los servicios/consultas de atención se encuentra descrito en el presente documento, Zugaztel se reserva la posibilidad de incluir nuevas tipologías de consulta o nuevos contenidos no especializados de otros Departamentos o Entidades adscritas a la Diputación Foral de Bizkaia. Esta facultad podrá ejercerse en cualquier momento de la ejecución del presente contrato. Se requerirá que el adjudicatario tenga implantada una metodología ágil para la ampliación del alcance informativo de los servicios actuales o la puesta a punto de nuevos servicios de atención no especializada.

Este servicio de la DFB requiere disponer de los medios necesarios que permitan atender y resolver las consultas de información que la ciudadanía requiera a través de los diferentes canales de atención que la DFB pone a su disposición.

Las consultas a través de cualquiera de los canales seleccionados por la ciudadanía deberán ser atendidas tanto en euskera como en castellano de acuerdo con los protocolos de atención establecidos. Actualmente las consultas no especializadas son atendidas a través del canal telefónico, redes Sociales (twitter y Facebook), y web.

2.1 Contenido y tipología de las consultas

La tipología de consultas de información que la ciudadanía solicita a través de cualquiera de los canales de comunicación disponibles: telefónico, web, Redes sociales, chat, etc se clasifican de la siguiente forma:

Servicio de Atención a la Ciudadana de Bizkaibus:

a) Solicitud de Información general:

Información sobre las líneas del Servicio Bizkaibus:

Las demandas de información de los clientes del Servicio Bizkaibus más habituales son:

i. Horarios y frecuencia de una determinada línea, ya conocida por el cliente.

ii. Qué se ha de hacer para ir a un determinado destino: el destino puede ser un municipio, un centro de interés.

iii. Incidencias, anomalías en el funcionamiento habitual de las líneas.

Información sobre las tarifas del Servicio Bizkaibus*:*

Las demandas de información de los clientes del Servicio Bizkaibus más habituales son:

i. Características, tipos, formas de adquisición, altas, bajas, renovación, disponibilidad y cualquier tipo de incidencia relacionada con los diferentes títulos de viaje utilizados en el servicio Bizkaibus.

ii. Tarifas a pagar por la utilización del Servicio Bizkaibus.

Información sobre lugares de venta de títulos de transporte y su utilización:

Las demandas más habituales son:

i. Lugares en que se venden los títulos de transporte.

ii. Transportes en los que se pueden utilizar los diferentes títulos.

iii. Forma de operar con un título de transporte defectuoso o fuera de plazo de validez.

iv. Reclamaciones por títulos de transporte defectuosos.

b) Información sobre trámites y procedimientos:

Para realizar peticiones*:*

Las demandas más habituales son:

i. Procedimiento para solicitar una nueva parada de autobús, una nueva línea, etc.

ii. Procedimiento para solicitar un cambio de horario de alguna línea.

iii. Procedimiento para solicitar información sobre el Servicio.

iv. Procedimiento para realizar una queja/reclamación.

Tratamiento objetos perdidos

Transporte de objetos en los autobuses

Solicitud de Billetes colectivos

c) Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes del Servicio:

Los viajeros pueden formular sus quejas / reclamaciones a la Oficina de Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Servicio Bizkaibus a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, fax, etc. Y la atención de sugerencias, quejas y reclamaciones se realizará de acuerdo a los procedimientos establecidos.

d) Colaborar en el mantenimiento actualizado de los manuales de procedimiento del servicio

e) Otras tareas

Debe existir una correcta actualización tanto de la web como de la intranet y las cuentas de redes sociales de Bizkaibus para lo cual el adjudicatario deberá realizar todos aquellos trabajos tanto de comunicación, como de preparación y de grabación de datos que se consideren necesarios a tal fin.

Además, dentro del servicio de atención al ciudadano en lo que respecta al canal de redes sociales tanto en facebook como twitter el adjudicatario deberá elaborar una planificación mensual que disponga de un mínimo de 20 publicaciones con creatividad (jpeg, gif) para cada una de las redes sociales o cualquier otra cuenta de red social que se estime oportuno. Dichas publicaciones, deberán versar sobre las particulares del servicio de transporte Bizkaibus y publicaciones para incentivar el transporte en Bizkaibus a eventos culturales/deportivos/ocio del THB. El adjudicatario deberá alimentar las cuentas de redes sociales con dichas publicaciones propuestas.

Servicio de Atención a la Ciudadana de Agricultura:

a) Solicitudes relativas a ganadería:

Las demandas de información de los ciudadanos más habituales son:

i. Avisos para recogida en explotación de cadáveres de ganado.
ii. Avisos para llamadas sobre ganado abandonado o maltratado
iii. Solicitudes de información para la identificación de ganado
iv. Gestión de notificaciones referentes a invasión de terreno/carreteras por parte de ganado

b) Solicitudes relativas a montes:

Las demandas de información de los ciudadanos más habituales son:

i. Avisos de técnicos de la DFB autorizando o no la quema en zona rústica
ii. Solicitudes de información de ciudadanos referentes a saber si está autorizada la quema
iii. Solicitudes de información de la autoridad competente para disponer de información de las quemas existentes en el THB
iv. Avisos de árboles caídos en entorno de monte
v. Avisos por incidencias de vertidos solidos

c) Solicitudes relativas a caza y pesca:

Las demandas de información de los ciudadanos más habituales son:

i. Avisos por daños de fauna silvestre en agricultura, ganadería y explotaciones forestales.
ii. Avisos para la retirada de ejemplares de fauna silvestre
iii. Recepción de avisos de cuadrillas cinegéticas
iv. Avisos de incidentes de caza
v. Avisos por incidencias de vertidos incontrolados en aguas continentales
vi. Captación de solicitudes de licencias de pesca de ciprínidos y caza de becadas
vii. Otro tipo de consultas relativo a la temporada de caza

d) Colaborar en el mantenimiento actualizado de los manuales de procedimiento del servicio

e) Otras tareas

Toda la gestión de atención ciudadana deberá ser registrada según los procedimientos definidos en la DFB para tal fin el adjudicatario deberán realizar todos aquellos trabajos tanto de comunicación, como de preparación y de grabación de datos que se consideren necesarios.

Si bien el contenido de los servicios/consultas de atención se encuentra descrito en el presente documento, Zugaztel se reserva la posibilidad de incluir nuevas tipologías de consulta o nuevos contenidos no especializados de otros Departamentos o Entidades adscritas a la Diputación Foral de Bizkaia. Esta cláusula podrá ejercerse en cualquier momento de la ejecución del presente contrato. Se requerirá que el adjudicatario tenga implantada una metodología ágil para la ampliación del alcance informativo de los servicios actuales o la puesta a punto de nuevos servicios de atención no especializada.

2.2 Procedimiento de atención a la ciudadanía

La atención a las consultas recibidas se realizará de acuerdo a los siguientes procedimientos que serán facilitados por Zugaztel y serán de obligado cumplimiento:

a) El protocolo de atención a la ciudadanía y los manuales técnicos de atención cuyo contenido ha sido previamente validado por los técnicos de la DFB (Servicio de Transportes, Servicios de Agricultura o cualquier otro Servicio de la DFB cuyo servicio de atención ciudadana no especializada se quiera gestionar).

b) Una consulta se considerará cerrada cuando el procedimiento de trabajo así lo establezca y haya sido registrada en las bases de datos o aplicaciones dispuestas para ello por Zugaztel.

c) Zugaztel determinará la necesidad de grabación de las consultas para la mejora de la calidad del servicio.

d) Zugaztel determinará las encuestas de calidad del servicio que podrán realizarse para evaluar la calidad de las consultas atendidas.

e) La atención de Redes Sociales requerirá por parte de adjudicatario la propuesta de ejes del servicio, SMO, SMCC y Online Reputation Manager, así como una propuesta de analítica y reporting desarrollada.

2.3 Volumen y tipología de las consultas recibidas

a) Estimación de solicitudes de información

La estimación prevista de consultas recibidas en el servicio de atención de Bizkaibus a lo largo de un año completo y a través de cualquiera de los canales puestos en servicio es la siguiente:

- Nº de consultas anuales orientativa: 120.000, siendo el tiempo medio por consulta que incluye su registro es de 200 segundos.
- Distribución mensual orientativa:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
7%	6%	7%	9%	7%	9%	9%	10%	11%	9%	7%	9%

- Distribución horaria orientativa:

08:00-09:00	09:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00
5%	7%	12%	11%	10%	9%	5%	6%	9%	9%	9%	8%

- Distribución por día de la semana orientativa:

Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo
16%	15%	16%	16%	16%	12%	9%

La estimación prevista de consultas recibidas en el servicio de atención de Agricultura a lo largo de un año completo a través de los canales de atención es el siguiente:

- Nº de consultas anuales orientativa: 30.000, siendo el tiempo medio por consulta que incluye su registro es de 200 segundos.
- Distribución mensual orientativa:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
9%	8%	8%	10%	10%	7%	7%	5%	8%	9%	9%	10%

- Distribución horaria orientativa:

08:00-09:00	09:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00
22%	17%	18%	11%	8%	5%	3%	3%	3%	4%	3%	3%

- Distribución por día de la semana orientativa:

Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo
18%	15%	15%	16%	12%	9%	15%

2.4 Recursos humanos

El equipo de trabajo deberá contar con los siguientes perfiles:

Responsable del servicio frente a Zugaztel

Será el responsable del servicio y del cumplimiento de los procedimientos e indicadores del servicio. Debe ser el interlocutor de la empresa adjudicataria frente a Zugaztel para la coordinación del servicio, siendo conocedor de su organización, de las incidencias diarias que se produzcan anticipando cualquier situación que requiera el conocimiento de Zugaztel y deberá estar en todo momento localizable por Zugaztel y se encargará de coordinar la atención a través de los diferentes canales puestos a disposición de la ciudadanía.

Supervisor/a

Es el responsable del conocimiento de contenidos, procedimientos de trabajo y aplicaciones utilizadas en el servicio, con el fin de dar soporte a los agentes, cumplir los indicadores de calidad del servicio, detectando las áreas de mejora existentes, y favorecer un ambiente de trabajo en equipo que favorezca la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

Agentes

Su función es la de resolver las consultas recibidas de la ciudadanía con un alto nivel de satisfacción por las soluciones aportadas así como la de documentar y realizar los trámites requeridos por los procedimientos de trabajo establecidos.

Se adjunta como Anexo I la documentación complementaria facilitada por la empresa que actualmente presta el servicio respecto al personal adscrito al mismo.

2.5 Calendario y horario de atención

El servicio de atención a la ciudadanía cubre todos los días del año y el horario de atención es el siguiente:

- Lunes a viernes de 8:00 a 20.00 horas
- Festivos, sábados y domingos de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas

Zugaztel podrá modificar el horario y días de atención, con carácter temporal o permanente, comunicándolo con 15 días de antelación al cambio para la adaptación del servicio necesaria.

En caso que Zugaztel considere necesario reforzar el servicio, tanto en ampliación de horario como en refuerzo de agentes en el horario de atención, la empresa adjudicataria deberá disponer de los medios necesarios para su realización en el menor plazo de tiempo posible.

2.6 Recursos técnicos

a) Medios aportados por Zugaztel

El servicio de atención telefónica será prestado a través de la plataforma de la DFB, Solidus eCare, para lo que Zugaztel facilitará los siguientes componentes técnicos:

- Acceso para la intranet con información de ayuda para la atención de las consultas recibidas
- Licencias de la plataforma Solidus y NICE necesarias para la prestación del servicio. y para la grabación de consultas
- Conexión que garantice la prestación del servicio.
- Terminales telefónicos para el servicio

b) El adjudicatario deberá poner a disposición los siguientes medios técnicos:

- Dispondrá de un local con los suficientes metros cuadrados para la prestación del servicio, totalmente equipado y con los recursos técnicos necesarios para la atención del servicio que deberán ser descritos en su propuesta.
- 10 puestos de trabajo equipados con PCs de sobremesa con las siguientes características mínimas: Intel Core 2 2 DUO 1,8 GHZ, 2GB de memoria RAM y 15 GB de disco.
- 10 equipos portátiles: En el caso de los portátiles deberán tener un mínimo de 16GB de RAM.
- Switch para la conexión de los teléfonos y ordenadores con características avanzadas que permitan la configuración QoS, la alimentación de teléfonos IP mediante PoE, con capacidad de routing y un módulo uplink de al menos 1 G. El switch debe reunir las características técnicas requeridas por la DFB para este tipo de equipamiento técnico.

En caso de caídas en el servicio por problemas de la plataforma de atención telefónica la empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio redundante.

Asimismo, serán por cuenta del adjudicatario los siguientes apartados que pueden ser modificados pero no incrementados por parte de Zugaztel:

- Los gastos de formación y capacitación de los profesionales que presten los distintos servicios serán de cuenta del adjudicatario.
- La empresa adjudicataria dispondrá de los elementos auxiliares necesarios (fotocopiadora, fax, etc.) que la realización del trabajo adjudicado lo requiera.
- Por razones logísticas y de operatividad tecnológica los trabajos adjudicados deberán realizarse en el término municipal de Bilbao o inmediaciones que permitan un rápido acceso a Zugaztel y dispongan de conexión de fibra óptica.

- La empresa adjudicataria dispondrá de la herramienta Hootsuite o similar para prestar el servicio, y de protocolos especiales para la atención en Redes Sociales.
- Aplicación de registro con la información cualitativa de las consultas atendidas que incorpore un gestor de conocimiento asociado a los manuales técnicos de la atención.

2.7 Indicadores de calidad del servicio

El seguimiento de la atención telefónica prestada por la empresa adjudicataria será realizado por Zugaztel.

Los indicadores para el control de calidad del trabajo serán los siguientes:

Nivel de servicio de la atención telefónica por tramos horarios.

No debe ser inferior, en un período semanal, al 85% de atención de las llamadas recibidas, en caso contrario se establece una penalización del 2% del precio de la factura mensual por cada reducción de un punto en el nivel de servicio a partir del 85% mínimo admisible.

Tiempo de respuesta a las llamadas recibidas

El 80% de las llamadas serán atendidas antes de superar los 20 segundos desde el inicio de la llamada. Si no es así, se establece una penalización del 1 % del precio de la factura mensual por cada reducción de un punto en el nivel de servicio a partir del 80% mínimo admisible.

2.8 Informes de calidad del servicio

Mensualmente la empresa adjudicataria deberá presentar un informe con las estadísticas e información suficiente para la evaluación cuantitativa del servicio y para mejorar la calidad de la atención prestada a la ciudadanía que deberá incluir toda la actividad multicanal de atención no presencial. Dicho informe deberá tener un apartado específico vinculado a la analítica de la actividad de los ejes del servicio, SMO, SMCC y Online Reputation Manager planteada por el adjudicatario.

3. CONDICIONES PARTICULARES

3.1 Control de los trabajos

Zugaztel nombrará una persona interlocutora que será la encargada de supervisar el trabajo realizado y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.

La empresa adjudicataria designará una persona como Responsable, que deberá coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y la calidad de los mismos, y actuará como interlocutor con Zugaztel, tanto para recibir las explicaciones técnicas referentes al funcionamiento de las instrucciones de trabajo, como para redactar los informes de seguimiento y asistir a las reuniones a las que sea requerida por Zugaztel.

3.2 Garantías laborales

La empresa contratada garantizará el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, especialmente en la referida a la Prevención de Riesgos Laborales garantizando, en todo caso, que las condiciones económicas de su propuesta garantizan la aplicación del convenio de referencia para la empresa.

En este orden de cosas, se hace constar que Zugaztel queda desvinculada, a todos los efectos, de cualquier relación laboral con el personal de la entidad adjudicataria.

La empresa adjudicataria se compromete a poner en marcha todos los recursos humanos y materiales que sean necesarios para el correcto desarrollo del objeto del contrato, siendo de su competencia la relación jurídica o laboral de dicho personal y las sustituciones de personas que pudieran ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del objeto del contrato.

3.3 Condiciones de seguridad y confidencialidad

Zugaztel facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo a los procedimientos y autorizaciones previas y entregarán la información y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios especificados por este contrato, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar dicha información para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Bases Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla, total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados, así como a su descarga de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo.

El adjudicatario deberá asumir los compromisos y cumplir las normas correspondientes en materia de seguridad respecto a los sistemas de información a los que se tenga acceso por razón de este trabajo, de acuerdo con la legislación vigente. Tanto la empresa como su equipo de trabajo quedarán expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las cláusulas particulares y, en concreto, a los apartados "11.4. Protección de datos personales" y "11.10. Seguridad de la información" del Pliego de Cláusulas Particulares.

3.4 Propiedad intelectual

La empresa adjudicataria se compromete a aceptar las siguientes cláusulas:

- Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a Zugaztel cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de Zugaztel. La empresa licitadora debe facilitar a Zugaztel todas las fuentes de todos los archivos así como los recursos de programación empleados.
- La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de Zugaztel, sin que la empresa adjudicataria correspondiente pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Zugaztel, que la daría, en su caso, previa petición formal de la empresa con expresión del fin que pretende. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado. Zugaztel autoriza expresamente la utilización de los resultados del presente trabajo como referencia y como base de futuros trabajos a realizar para la propia Zugaztel.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Zugaztel quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia. Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del Proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito al que nos estamos refiriendo. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Zugaztel y de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo del Proyecto

3.5 Igualdad

Así mismo, la entidad adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital. Del mismo modo,

deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística que se genere referida a personas, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

4. ANEXO I: PERSONAL ACTUAL

Listado de personas

	Fecha base de antigüedad	Categoría laboral	CATEGORIA	% Jornada a retribuir	Salario base	Paga extra	Compl. Personal	Plus Actividad 2	Salario bruto mensual sin % jornada	Salario bruto anual sin % de jornadas	SALARIO BRUTO MENSUAL CON % JORNADA	SALARIO BRUTO ANUAL CON % JORNADA	Observaciones
AGENTE 1	20/03/2019	Operadoría Especialista	Teleoperadoría especialista	76,92%	799,69 €	133,28 €			1.212,91 €	14.554,96 €	932,97 €	11.195,68 €	Excedencia voluntaria del 20/07/21 al 16/01/22
AGENTE 2	20/03/2019	Operadoría Especialista	Teleoperadoría especialista	71,79%	746,36 €	124,39 €			1.212,91 €	14.554,96 €	870,75 €	10.449,01 €	
AGENTE 3	01/02/2020	Operadoría Especialista	Teleoperadoría especialista	64,10%	666,41 €	111,07 €			1.212,91 €	14.554,96 €	777,48 €	9.329,73 €	
AGENTE 4	20/07/2019	Operadoría Especialista	Teleoperadoría especialista	71,79%	746,36 €	124,39 €			1.212,91 €	14.554,96 €	870,75 €	10.449,01 €	
AGENTE 5	20/03/2019	Operadoría Especialista	Teleoperadoría especialista	64,10%	666,41 €	111,07 €			1.212,91 €	14.554,96 €	777,48 €	9.329,73 €	
AGENTE 6	01/10/2021	Teleoperadoría	Teleoperadoría	64,10%	637,20 €	106,20 €			1.159,75 €	13.916,98 €	743,40 €	8.920,78 €	
AGENTE 7	08/02/2005	Gestoría Telefónica/a	Gestoría telefónica/a	70,00%	789,62 €	128,27 €			1.282,70 €	15.392,41 €	897,89 €	10.774,69 €	
AGENTE 8	18/04/2011	Gestoría Telefónica/a	Gestoría telefónica/a	70,00%	789,62 €	128,27 €			1.282,70 €	15.392,41 €	897,89 €	10.774,69 €	
COORDINADORA	20/03/2019	Coordinadoría	Coordinadoría	100,00%	1.139,34 €	189,89 €	12,66 €	157,79 €	1.499,67 €	17.996,09 €	1.499,67 €	17.996,09 €	

Salarios año 2019, según tablas Convenio Contact Center.
No incluidos pluses de domingo diurno, festivos y festivos especiales.

Xupera
C.I.F. A48827961
C/ Luis de Castresana, locales 1-12
48902 BARAKALDO - BIZKAIA
Tfno: 944 030 988 Fax: 944 316 666
www.xupera.com

Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua
48015 BILBO (Bizkaia)
Tel - Telf: (+34) 94 656 7717
Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348
http://zugaztel.bizkaia.eus

SI-0002/ 2013
ER-1141 / 2011

- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitarizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*