

INDICE

- 1. OBJETO DEL CONTRATO**
- 2. DURACION DEL CONTRATO**
- 3. TIPO DE LICITACIÓN**
- 4. FORMA DE PAGO**
- 5. CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR**
 - 5.1. Actividad**
 - 5.2. Ubicación del CAU**
 - 5.3. Horario del servicio**
 - 5.4. Especificaciones del servicio**
- 6. PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO**
- 7. FORMACION Y RECICLAJE**
 - 7.1. Formación inicial**
 - 7.2. Reciclaje**
- 8. REQUERIMIENTOS DE CALIDAD**
 - 8.1. Aspectos cuantitativos**
 - 8.2. Aspectos cualitativos**
- 9. MODELO DE GESTION**
 - 9.1. Seguimiento del servicio**
 - 9.2. Aplicativos usados actualmente en la gestión de llamadas**
 - 9.3. Plan de proyecto**
 - 9.4. Gestión del personal adscrito al CAU**
- 10. COMPROMISO DE ADAPTABILIDAD**
- 11. DOCUMENTACIÓN A APORTAR**
- 12. CONTACTO**

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la prestación del servicio de atención telefónica y multicanal que desde el Centro de Atención al Usuario de Suma (en adelante CAU), se ofrece a los contribuyentes de Suma Gestión Tributaria, así como a los contribuyentes de otras entidades que hayan encomendado este servicio a Suma.

Este servicio consta de la realización de las siguientes actividades:

Atención telefónica.

➤ Llamadas entrantes.

El contenido de las mismas y a las que se da resolución desde el CAU son las siguientes:

- Información tributaria de carácter general.
- Información tributaria de carácter particular.
- Realización de trámites:
 - Toma de datos: domicilio fiscal, teléfono, fax, correo electrónico.
 - Envío de documentos de pago.
 - Envío de duplicados de recibos.
 - Domiciliaciones.
 - Fraccionamientos/Aplazamientos.
 - Planes de pago personalizados.
 - Cobros de recibos.
 - Recogida de quejas y sugerencias.
 - Recogida de solicitudes de informe de no débitos.
 - Tramitación especial para autorizados (entidades financieras, gestorías, personal municipal...)

Suma trabaja para potenciar los canales de atención no presenciales, por lo que a lo largo de la vigencia del contrato, estos trámites pueden verse incrementados con otros de nueva implantación.

➤ Llamadas salientes.

Se realizan los siguientes tipos de llamadas a los ciudadanos:

- Campañas.
- Devolución de llamadas a ciudadanos que han dejado un mensaje en el buzón de voz del CAU.
- Devolución de llamadas por consulta no finalizada.

Algunos de los trámites que se realizan por teléfono requieren la grabación de la conversación, para lo que los agentes dispondrán de la tecnología necesaria y deberán ajustarse a los guiones facilitados al efecto.

Gestiones

Aquellas necesarias para concluir de manera apropiada una atención telefónica. Las más habituales son:

- Envío de correos electrónicos a contribuyentes no residentes con instrucciones de pago.
- Impresión y ensobrado de documentos de pago, de ciudadanos que requieren este trámite.
- Reenvío de faxes que se reciben en el CAU y cuyo destinatario no es este centro de atención.

Así mismo, aquellas relacionadas con el apoyo a la implantación en la red de oficinas de atención al público, de puntos de autoservicio o teleatención.

Si durante la vigencia del convenio se requiere la realización de alguna otra gestión necesaria para la adecuada atención a los ciudadanos, se acordará con el adjudicatario el calendario y planificación de su puesta en marcha, y se abonará según las condiciones establecidas para las gestiones en los términos de los puntos 4 y 5 de este pliego.

2. DURACION DEL CONTRATO

El contrato será por un período de tres años, contado desde la fecha de inicio del servicio.

En caso de que exista acuerdo entre las partes contratantes, se establece la posibilidad de poder prorrogar por un plazo de hasta tres años en los términos establecidos por la Ley de Contratos.

3. TIPO DE LICITACIÓN

El importe del servicio para el período de vigencia del contrato es de 2.525.000 (dos millones quinientos veinticinco mil euros), IVA incluido.

Este importe debe incluir, como mínimo:

- Agentes necesarios para prestar el servicio con los niveles establecidos en el contrato, con un mínimo de 130.000 horas de agente o aquéllas que la empresa adjudicataria se haya comprometido a realizar en la oferta presentada.
- El volumen total de llamadas - entrantes, salientes y gestiones-, que serán como mínimo las 1.365.000 establecidas en este pliego o aquéllas que la empresa adjudicataria se haya comprometido a realizar en la oferta presentada.

Suma, será responsable de los siguientes costes:

- Consumos:
 - Energético
 - Agua
 - Telefónico
- Gastos de la comunidad de propietarios a la que pertenece el local.
- Mantenimiento y limpieza del centro.
- Infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.

Si la empresa adjudicataria presenta oferta que mejore en términos económicos la establecida en el presente pliego, lo hará bajo los criterios de valoración del Anexo I.

4. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de forma mensual, y estará sujeto a la prestación efectiva del servicio y a la compensación económica ofertada por el adjudicatario por el incumplimiento de los parámetros de calidad.

El importe a pagar de la prestación efectiva del servicio, se obtendrá de la media de los siguientes importes:

- Valoración horas realizadas = $\frac{\text{Oferta económica}}{\text{Número horas ofertadas}} \times \text{Número horas realizadas mes}$

- Valoración llamadas realizadas = $\frac{\text{Oferta económica}}{\text{Número llamadas ofertadas}} \times \text{Número llamadas realizadas mes}$

Es decir,

Importe a facturar = (Valoración horas realizadas + Valoración llamadas realizadas) / 2

En caso de haberse producido algún incumplimiento de los parámetros de calidad, del importe a facturar se deducirá la cuantía correspondiente a la compensación económica ofertada para obtener el importe de la factura mensual.

El contrato se dará por finalizado cuando se hayan realizado horas y llamadas por el total del importe adjudicado.

El importe total facturado no podrá ser en ningún caso, superior al precio ofertado por el licitador.

5. CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

Se relacionan a continuación las condiciones en las que serán prestados los servicios solicitados en el presente pliego.

5.1 Actividad

Como se ha indicado en el objeto del contrato, el servicio que se debe prestar es de atención telefónica más las gestiones detalladas en el mismo.

El objeto principal es la atención de llamadas entrantes, dejando para momentos de escaso tráfico entrante las llamadas salientes.

Nº de llamadas

El número de llamadas mínimas que deberán atenderse o realizarse por operadores del Centro de Atención al Usuario por el precio de licitación será de 1.365.000, con la distribución aproximada que se detalla a continuación.

| Período | Nº llamadas |
|----------------|-------------|
| 2015 | 50.000 |
| 2016 | 425.000 |
| 2017 | 475.000 |
| 2018 | 415.000 |
| Total llamadas | 1.365.000 |

Nº de gestiones

El número de gestiones estará en función de los trámites demandados por los ciudadanos. De años anteriores podemos facilitar una cifra aproximada 50.000 gestiones anuales.

Dado que las gestiones se traducirán a horas y a llamadas, a efectos de facturación en los términos del punto 4, las llamadas y horas resultantes de la traducción de las 50.000 gestiones están incluidas dentro de las llamadas y horas mínimas a ofertar.

Consideración de llamada

A efectos del cómputo de número de llamadas, para medir el volumen de servicio que se presta y proceder a su facturación, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- No computarán como llamada atendida:
 - Las transferidas entre extensiones del CAU.
 - Las llamadas que por desbordamiento sean redirigidas, en su caso, al segundo nivel de atención.
 - Las llamadas que por desbordamiento finalicen con un mensaje en el buzón de voz.
- Serán computadas como media llamada:
 - Llamadas transferidas si la duración en el primer nivel es inferior a 90 segundos. Entre estas llamadas se encuentran:
 - Las transferidas al segundo nivel por especialización, si se encuentran en el parámetro de tiempo indicado.
 - Las transferidas a cualquier persona de la organización, en una gestión propia de centralita telefónica.
- Serán computadas como llamada atendida:
 - Las que sean atendidas en su totalidad desde el CAU.
 - Las que sean transferidas al segundo nivel, tras una atención en el primer nivel superior a 90 segundos.
 - Las llamadas a ciudadanos que dejan mensaje en el buzón de voz.
 - Las llamadas que se devuelven a ciudadanos para finalizar una atención.
 - Las siguientes gestiones:
 - Envío de correos electrónicos a contribuyentes no residentes con instrucciones de pago.
 - Impresión y ensobrado de documentos de pago, de ciudadanos que requieren este trámite.
 - Reenvío de faxes que se reciben en el CAU y cuyo destinatario no es este centro de atención, sino otras unidades de Suma - Gestión Tributaria.
- Serán computadas como dos llamadas aquellas llamadas atendidas cuya duración supere los 7 minutos.
- Otros:
 - La gestiones realizadas se traducirán en horas de operador y su equivalencia en llamadas, a efectos de la facturación en los términos del punto 4; siendo esta equivalencia la ofertada por el adjudicatario, es decir, la resultante de dividir el total de llamadas ofertadas por el total de horas ofertadas.
 - Durante la ejecución del contrato se prevé la posibilidad de instalar en algunas oficinas de atención al público, puntos de autoservicio o teleatención, para fomentar el uso de estos dispositivos se puede requerir de la presencia de operadores del CAU en algunas de las Oficinas. En este caso, además de lo detallado en el párrafo anterior sobre cómo facturar las gestiones, los costes efectivos del desplazamiento se abonarán, previa factura independiente, justificando el coste del transporte público utilizado, en su caso, o si se utiliza vehículo particular, el importe por kilómetro establecido para el sector público por número de kilómetros recorridos.
 - En caso de ofertarse llamadas realizadas o atendidas a través de un servicio de voz automático (IVR), éstas solo se realizarán previa autorización de Suma Gestión Tributaria. Cada una de estas llamadas tendrá un valor máximo del 25% de una llamada finalizada por un agente.

Distribución mensual:

No existe regularidad en la recepción de llamadas a lo largo del año. Se facilita información de la distribución de las mismas durante los ejercicios 2013 y 2014.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2013 | 13.474 | 12.656 | 20.252 | 28.020 | 42.662 | 29.786 | 18.563 | 27.518 | 39.038 | 39.751 | 20.061 | 15.095 |
| % | 4,39 | 4,12 | 6,6 | 9,13 | 13,9 | 9,71 | 6,05 | 8,97 | 12,72 | 12,95 | 6,54 | 4,92 |
| 2014 | 15.986 | 16.492 | 17.782 | 32.870 | 60.262 | 42.741 | 23.009 | 33.201 | 68.349 | 57.443 | 27.358 | 21.130 |
| % | 3,84 | 3,96 | 4,27 | 7,89 | 14,46 | 10,26 | 5,52 | 7,97 | 16,41 | 13,79 | 6,57 | 5,07 |

Distribución semanal:

| SEMANA | 2013 | 2014 | SEMANA | 2013 | 2014 |
|--------|--------|--------|--------------|----------------|----------------|
| 1º | 1.710 | 1.622 | 28º | 4.011 | 5.284 |
| 2º | 3.277 | 3.280 | 29º | 3.565 | 4.704 |
| 3º | 3.205 | 3.904 | 30º | 3.741 | 4.900 |
| 4º | 2.885 | 3.770 | 31º | 4.511 | 4.916 |
| 5º | 2.938 | 3.428 | 32º | 7.540 | 6.165 |
| 6º | 3.137 | 3.752 | 33º | 5.546 | 5.295 |
| 7º | 3.273 | 3.743 | 34º | 5.856 | 11.105 |
| 8º | 2.970 | 3.521 | 35º | 6.594 | 9.792 |
| 9º | 3.311 | 5.484 | 36º | 7.803 | 14.325 |
| 10º | 3.797 | 4.724 | 37º | 8.567 | 12.913 |
| 11º | 5.143 | 4.396 | 38º | 8.152 | 13.898 |
| 12º | 5.503 | 3.515 | 39º | 10.899 | 16.825 |
| 13º | 5.233 | 4.221 | 40º | 22.368 | 36.244 |
| 14º | 5.416 | 5.379 | 41º | 6.824 | 9.823 |
| 15º | 6.000 | 9.064 | 42º | 5.384 | 7.841 |
| 16º | 5.697 | 5.834 | 43º | 4.739 | 7.132 |
| 17º | 7.799 | 7.925 | 44º | 3.783 | 6.791 |
| 18º | 6.745 | 7.736 | 45º | 5.990 | 7.778 |
| 19º | 14.474 | 12.622 | 46º | 5.042 | 6.357 |
| 20º | 7.043 | 12.809 | 47º | 4.452 | 6.515 |
| 21º | 10.983 | 12.051 | 48º | 4.577 | 6.708 |
| 22º | 6.649 | 20.612 | 49º | 3.891 | 6.670 |
| 23º | 8.187 | 20.933 | 50º | 4.286 | 4.706 |
| 24º | 8.100 | 8.121 | 51º | 3.581 | 4.660 |
| 25º | 8.299 | 7.290 | 52º | 2.409 | 2.796 |
| 26º | 5.146 | 5.302 | 53º | 1.028 | 2.298 |
| 27º | 4.817 | 5.144 | TOTAL | 306.876 | 416.623 |

Distribución horaria:

Se facilita información porcentual de la distribución de las mismas durante 2013 y 2014.

| | | 8:00 | 9:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00 | 18:00 | 19:00 | 20:00 |
|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 9:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00 | 18:00 | 19:00 | 20:00 | 21:00 |
| 2013 | E | 2,48 | 11,54 | 16,54 | 16,97 | 17,53 | 15,85 | 6,50 | 2,24 | 2,49 | 3,06 | 2,59 | 1,40 | 0,81 |
| | F | 2,74 | 11,56 | 15,39 | 17,50 | 17,67 | 15,85 | 6,17 | 2,60 | 2,71 | 3,05 | 2,37 | 1,71 | 0,68 |
| | M | 3,87 | 12,39 | 15,43 | 15,71 | 16,21 | 14,17 | 6,17 | 3,19 | 3,16 | 3,66 | 2,87 | 2,04 | 1,13 |
| | A | 3,43 | 11,69 | 15,62 | 16,23 | 15,38 | 14,20 | 6,16 | 2,84 | 3,02 | 3,33 | 3,23 | 2,81 | 2,06 |
| | M | 4,76 | 12,42 | 15,58 | 14,51 | 14,99 | 13,54 | 5,33 | 2,98 | 3,02 | 3,23 | 3,70 | 3,35 | 2,59 |
| | J | 4,63 | 13,00 | 16,10 | 16,07 | 16,64 | 14,83 | 5,24 | 2,08 | 2,35 | 2,79 | 2,82 | 2,04 | 1,41 |
| | J | 0,24 | 13,42 | 17,40 | 18,00 | 18,26 | 15,30 | 5,62 | 1,85 | 2,08 | 2,40 | 2,48 | 2,09 | 0,86 |
| | A | 3,85 | 11,84 | 16,19 | 17,43 | 16,42 | 14,11 | 5,67 | 2,22 | 2,20 | 2,77 | 3,40 | 2,63 | 1,27 |
| | S | 3,67 | 12,00 | 16,00 | 15,90 | 15,66 | 13,28 | 5,41 | 2,80 | 2,99 | 3,73 | 3,66 | 3,06 | 1,84 |
| | O | 4,45 | 11,02 | 14,12 | 14,14 | 13,75 | 12,97 | 6,33 | 3,56 | 3,49 | 3,93 | 4,21 | 4,04 | 3,99 |
| | N | 3,09 | 12,17 | 16,07 | 16,89 | 16,95 | 15,85 | 6,16 | 2,74 | 2,69 | 2,87 | 2,25 | 1,49 | 0,78 |
| D | 3,13 | 11,98 | 17,07 | 17,38 | 17,04 | 14,85 | 5,98 | 2,26 | 2,71 | 2,78 | 2,35 | 1,64 | 0,83 | |
| 2014 | E | 2,66 | 12,10 | 15,95 | 17,23 | 18,28 | 15,12 | 6,26 | 2,12 | 2,70 | 2,68 | 2,40 | 1,71 | 0,79 |
| | F | 3,48 | 11,89 | 15,30 | 16,42 | 16,50 | 15,41 | 6,40 | 2,80 | 3,08 | 3,55 | 2,50 | 1,92 | 0,76 |
| | M | 3,80 | 12,91 | 16,11 | 16,23 | 16,41 | 15,02 | 6,41 | 2,46 | 2,57 | 2,99 | 2,35 | 1,82 | 0,94 |
| | A | 3,76 | 11,89 | 15,15 | 15,38 | 15,34 | 14,37 | 6,04 | 3,05 | 3,13 | 3,55 | 3,50 | 3,06 | 1,79 |
| | M | 4,40 | 11,85 | 14,43 | 14,44 | 14,16 | 12,64 | 6,56 | 3,18 | 3,44 | 4,00 | 4,21 | 4,03 | 2,65 |
| | J | 4,97 | 11,83 | 14,00 | 13,87 | 13,63 | 12,48 | 6,02 | 3,50 | 3,63 | 4,39 | 4,46 | 3,79 | 3,42 |
| | J | 3,87 | 11,60 | 15,60 | 17,10 | 17,36 | 15,04 | 6,51 | 2,19 | 2,31 | 2,76 | 2,60 | 1,85 | 1,21 |
| | A | 3,71 | 11,60 | 16,06 | 16,52 | 16,02 | 14,01 | 6,44 | 2,68 | 2,61 | 3,04 | 3,46 | 2,54 | 1,29 |
| | S | 3,88 | 11,82 | 15,44 | 14,82 | 14,20 | 12,82 | 6,49 | 3,44 | 3,20 | 4,11 | 4,15 | 3,43 | 2,21 |
| | O | 4,29 | 11,05 | 13,48 | 13,55 | 12,84 | 11,92 | 7,09 | 4,86 | 4,41 | 4,61 | 4,49 | 4,16 | 3,24 |
| | N | 2,92 | 11,69 | 15,43 | 16,38 | 16,43 | 15,48 | 7,31 | 2,96 | 2,72 | 3,11 | 2,70 | 1,91 | 0,97 |
| D | 3,04 | 11,68 | 16,01 | 16,38 | 16,83 | 14,89 | 6,91 | 3,03 | 2,70 | 2,91 | 2,59 | 1,88 | 1,14 | |

La distribución de llamadas referida en este apartado corresponde a periodos pasados. El adjudicatario debe comprometerse a la prestación de ese servicio en cuanto al volumen total de llamadas durante la duración del contrato, independientemente de cual sea su distribución real, por lo que deberá ir adaptando la distribución de horas/agente para adecuarse a la demanda del servicio.

Distribución de llamadas por Entidad:

Se facilita información porcentual de distribución actual de las mismas por Entidad:

| | % sobre el total de llamadas |
|---|------------------------------|
| Suma Gestión Tributaria | 76 |
| Organismo de Gestión Tributaria Provincial de Albacete | 11 |
| Valora Gestión Tributaria (Organismo del Cabildo de Gran Canaria) | 10 |
| Ayuntamiento de Majadahonda | 3 |

Duración media de la llamada:

Se facilita información sobre el tiempo medio de duración de la llamada de períodos anteriores.

| Período | Tiempo medio |
|---------|--------------|
| 2013 | 3,35 |
| 2014 | 4,02 |

El tiempo facilitado es tiempo medio de conversación, y no incluye el necesario para la toma de datos que se requieran (gestión administrativa de la llamada).

De los datos obtenidos en los últimos tres años, el tiempo destinado a esta tarea no excede de diez segundos y no incrementa significativamente el tiempo medio de llamada.

En todo momento se priorizará la calidad del servicio frente a la duración de la llamada.

5.2 Ubicación del CAU

El servicio se prestará en el Edificio Hispania, en la calle Ausó y Monzo, 16, 4ª C.P 03006 Alicante

Las dependencias están habilitadas con 48 puestos de trabajo para prestar el servicio. No obstante, si por el volumen de llamadas se considera necesario disponer de un mayor número de puestos de trabajo, éstos se podrán habilitar en cualquiera de los centros de trabajo de Suma Gestión Tributaria.

Suma se reserva la posibilidad de cambiar la ubicación del centro de atención telefónica, cambio que será notificado al adjudicatario con al menos tres meses de antelación.

5.3. Horario del servicio

El horario de cobertura será

- De lunes a viernes: De 8:00 a 21:00 horas
- Sábados: De 10:00 a 14:00 horas.

Existirá un servicio vocal automático en castellano y valenciano con instrucciones típicas y pautas básicas para el resto del horario y festivos, sin soporte humano. El mantenimiento de este servicio es responsabilidad de Suma - Gestión Tributaria.

Serán festivos los así fijados en el calendario laboral de ámbito nacional, así como aquellos sábados en los que el viernes anterior haya sido festivo nacional.

5.4 Especificaciones del servicio

Niveles de atención

El Centro de Atención al Usuario está configurado como un centro de atención de **primer nivel**, dando cobertura a lo explicitado en el primer punto del pliego.

Se define un **segundo nivel**, atendido por personal de Suma, Gestión Tributaria que reside en Servicios Centrales o en las Oficinas Tributarias, en función del motivo de transferencia de la llamada:

- **Especialización de la consulta:**
El operador del CAU realizará el desvío a la oficina correspondiente.
Tendrán la calificación de consultas especializadas aquellas que no se encuentren recogidas en los distintos documentos de consulta elaborados y facilitados por Suma y que los agentes tienen a su disposición.
- **Desbordamiento de llamadas:**
Las llamadas que no puedan ser atendidas en el CAU por acumulación y bajo los parámetros establecidos en el apartado "Indicadores de calidad" serán redirigidas a Servicios Centrales o directamente al buzón de voz, según las instrucciones que en cada momento establezca Suma Gestión Tributaria.

6. PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO

La empresa adjudicataria llevará a cabo la selección de los agentes. Suma se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno de los agentes, si considera que no cumple con los requisitos exigidos en el presente pliego, o por otras circunstancias que interfieran en el correcto funcionamiento del CAU.

En ningún caso se podrá incorporar al servicio ningún agente si previamente no ha recibido la formación necesaria y ha superado las pruebas de evaluación que realizará la empresa adjudicataria.

A la totalidad de los agentes se les exigirá suficientes conocimientos de valenciano y castellano, para una correcta atención telefónica, y al menos el 25% de los operadores presentes en el CAU deberán tener conocimiento de inglés suficiente para la atención telefónica. En los turnos de menos de cuatro personas, como mínimo habrá un operador con conocimientos suficientes de inglés para atender llamadas en este idioma.

La empresa adjudicataria facilitará a Suma un listado de todos los agentes seleccionados para prestar el servicio. Suma facilitará a cada uno de los agentes, un sobre cerrado con el nombre de usuario y contraseña personal e intransferible que le haya asignado, para la conexión al aplicativo y bases de datos necesarias para el desarrollo de la actividad diaria.

La plantilla para el funcionamiento del Centro de Atención al Usuario dependerá de la empresa adjudicataria, y en ningún caso adquirirá la condición de personal de Suma - Gestión Tributaria.

Las instrucciones de trabajo se trasladarán a los agentes siempre a través del supervisor del centro.

7. FORMACION Y RECICLAJE

La empresa adjudicataria, en colaboración con Suma Gestión Tributaria, diseñará un sistema de formación inicial y reciclaje permanente del personal de la misma que vaya a atender las consultas telefónicas. Este plan deberá ajustarse a la estructura que se facilita a continuación.

7.1. Formación inicial

En esta fase de formación debe garantizarse la capacitación suficiente, tanto de agentes como de supervisores en los siguientes campos:

Atención telefónica

La empresa adjudicataria será responsable de la formación en técnicas de atención telefónica de todos los agentes contratados, incluidos supervisores. Aportará acreditación de que cada uno de los agentes ha superado dicho curso, con anterioridad al inicio del servicio.

Formación de carácter tributario

Contendrá una introducción al servicio público que presta Suma, y desarrollo de conocimientos en materia tributaria suficientes para dar respuesta a las llamadas más habituales y responder con claridad a aquellas que requieran consulta en los distintos soportes en los que resida la información.

Esta formación será impartida por personal de Suma, tanto a supervisores como a agentes.

Acceso a bases de datos

La formación para el acceso al aplicativo de Suma, a su página web y a cualquier otro que se requiera para la prestación del servicio será impartido por personal de Suma a los supervisores, siendo responsabilidad del adjudicatario la formación continua de los agentes.

En la formación se realizarán prácticas de atención telefónica y del uso de las herramientas de trabajo y finalizará con una evaluación para constatar el nivel de conocimientos.

Se estima como período de formación inicial para el acceso de base de datos y para la formación de carácter tributario unas 20 horas, que se distribuirán en función de las necesidades que se detecten en las jornadas formativas.

7.2. Reciclaje

Los operadores recibirán una formación de reciclaje de un mínimo de 2 horas al mes.

Además de las escuchas y seguimientos semanales efectuados a todo el personal del servicio, se programarán actuaciones de correcciones personalizadas dirigidas a aquellos operadores a los que se les detecte una falta de conocimientos.

Para el personal de nueva incorporación, se destinará una hora semanal para repasar y complementar la validación de la formación inicial.

Los costes de formación de atención telefónica tanto inicial como de reciclaje serán asumidos por el adjudicatario, siendo responsabilidad de Suma los costes derivados de la formación de carácter tributario.

8. REQUERIMIENTOS DE CALIDAD

La política de calidad de Suma Gestión Tributaria se fundamenta en la acreditación de los procesos de gestión con el objetivo de asegurar el nivel adecuado del cumplimiento de los estándares fijados.

En este sentido, la empresa adjudicataria del servicio tendrá que adecuarse para poder asumir los indicadores de calidad fijados para la prestación de servicio de atención telefónica.

8.1. Aspectos cuantitativos

Se establecen los siguientes parámetros de calidad como nivel de **servicio mínimo** telefónico (SLA):

85 % de las llamadas presentadas atendidas por operador,

- El 85% de las llamadas presentadas que no se hayan abandonado en menos de 45 segundos, tendrán que ser atendidas por operador.
- El 15% restante, se podrá dirigir al segundo nivel de atención en los servicios centrales de Suma, o se activará un buzón de voz, dando opción al ciudadano a dejar un mensaje con sus datos, nombre y número de teléfono, para que los agentes del CAU se pongan en contacto con él en un plazo máximo de 24 horas, excepto los mensajes recibidos los viernes y vísperas de festivos que serán respondidos el primer día hábil siguiente.

85% de las llamadas atendidas por agente deben quedar resueltas por el primer nivel del CAU.

Estos porcentajes establecidos como mínimos deben ser garantizados por el adjudicatario. El incumplimiento reiterado de los mismos podrá conllevar la rescisión del contrato. El adjudicatario puede mejorar estos mínimos en su oferta, en cuyo caso, dicha oferta se convertirá en requisito contractual. La propuesta de mejora conlleva necesariamente realizar propuesta de compensación económica para aplicar, en caso de incumplimiento de los parámetros de calidad ofertados.

El **cómputo** de estos parámetros se realizará con periodicidad semanal al objeto de realizar los ajustes necesarios en el servicio. No obstante, el cálculo del nivel de servicio, y en caso de incumplimiento, el cálculo de las compensaciones propuestas por la empresa adjudicataria, se realizarán mediante cómputo mensual.

8.2 Aspectos cualitativos

El adjudicatario se compromete a:

- Resolver con eficacia las demandas de los ciudadanos relativas a los servicios prestados.
- Transmitir al ciudadano el propósito de estar a su servicio.
- Transmitir al ciudadano la idea de que este servicio trata de informarlo, así como de facilitarle las herramientas necesarias para que pueda resolver sus dudas y realizar sus trámites, sin necesidad de desplazarse a nuestras oficinas.
- Fomentar el uso por el ciudadano de canales de atención no presencial.
- Mejorar y consolidar la confianza de los ciudadanos en este servicio.
- Facilitar el acceso a información histórica sobre el servicio prestado.
- Mantener orden y pulcritud en las dependencias del CAU.

En caso de que se implementen nuevos canales de atención, Suma establecerá indicadores de calidad una vez transcurrido un período de prueba, que permita la evaluación del servicio.

9. MODELO DE GESTION

Suma designará a una persona como responsable del proyecto, que dirigirá la relación con el adjudicatario.

9.1 Seguimiento del servicio

El seguimiento del servicio se realizará mediante reuniones del responsable del proyecto de la empresa adjudicataria y del responsable del mismo en Suma Gestión Tributaria, sin perjuicio de que asista personal de ambas empresas a requerimiento de cualquiera de las partes.

Para realizar dicho seguimiento la empresa adjudicataria deberá obtener informes sobre la actividad desarrollada, de las aplicaciones de las que actualmente dispone Suma, y que se describen en el punto siguiente, para lo que deberá conocer en detalle como explotar la información contenida en las mismas.

La periodicidad de las reuniones será mensual y se mantendrán, con los siguientes objetivos:

- Examinar los indicadores de calidad y revisar el servicio prestado.
- Proponer y/o señalar las eventuales evoluciones y cambios del entorno tecnológico y operativo.
- Permitir el intercambio de información sobre el desarrollo de las actividades realizadas y tomar decisiones operativas necesarias.
- Revisar, establecer y modificar si fuera necesario y de acuerdo a los condicionantes del servicio, los indicadores de calidad del servicio y su ponderación
- Definir una nueva distribución horaria y mensual de los agentes, si ello fuese necesario para garantizar la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria del servicio tendrá que hacer supervisiones telefónicas a todos sus agentes regularmente y comunicar el resultado de estas supervisiones mediante informe escrito a Suma. Esta información se comparará con la resultante de las supervisiones externas realizadas por Suma, ciudadano anónimo y valoraciones de las encuestas a los usuarios.

Los resultados obtenidos darán lugar a las actuaciones pertinentes de formación, reciclaje, etc, para solucionar las deficiencias detectadas.

9.2 Aplicativos usados actualmente en la gestión de llamadas

Suma, dispone de cuatro grupos de aplicativos para el funcionamiento del centro de atención telefónica.

Aplicativos de control de llamadas

Servidor vocal – Cisco Call Manager

Suma cuenta con un servidor vocal de telefonía IP, de tal forma que las llamadas realizadas desde el exterior al número 965 29 20 00 (u otros para llamadas de organismos externos), son capturadas por Cisco Call Manager versión 8.6.2 y redirigidas al sistema que gestiona los agentes del Centro de Atención al Usuario (IPCCX)

Como aplicativo de asignación automática de llamadas y gestión de agentes se usa Cisco IPCCX (Cisco Unified Contact Center Express) versión 8.5.1 y que proporciona las siguientes funcionalidades:

- Sistema ACD (Automatic Call Distributor) para el enrutamiento y encolado inteligente de llamadas, por aplicaciones y colas.
- Servicios de aplicación de puesto.
 - Cisco Agent Desktop, que proporciona a los agentes un interfaz para gestionar sus llamadas y su estado ACD: preparado, no preparado por descanso, no preparado por otros trabajos.

- Cisco Supervisor Desktop, proporciona herramientas con las que agentes y supervisores gestionarán las llamadas atendidas. Sus características principales son:
 - Colaboración interactiva con agentes incluyendo intercepción y escucha.
 - Visión en tiempo real de métricas de funcionamiento del contact center permitiendo una respuesta rápida a los cambios que puedan producirse.
 - Obtención de informes: llamadas entrantes, salientes, atendidas, abandonadas, tiempos de atención, de espera, información por niveles, por agente...
- CTI (Computer Telephony Integration) para la integración con aplicaciones de Suma, en concreto, Intranet y portal de Suma

Aplicación de registro y seguimiento de llamadas

Como aplicación de gestión y control administrativo de la llamada, se integra en el propio aplicativo GESTA la funcionalidad de ticketing, asociando cada una de las llamadas a la ficha telefónica del contribuyente.

Gestión de Solicitudes de Servicio.

Por cada una de las llamadas entrantes / salientes, se asigna una solicitud de servicio, identificando de forma unívoca una llamada y que servirá para registrar todos los contactos telefónicos que desde el CAU se han mantenido con los ciudadanos y realizar un seguimiento exhaustivo de dicha llamada.

Cada atención telefónica genera un registro que contiene el motivo de la llamada, comentarios, resolución o no de la misma, etc. Se genera un registro por cada atención telefónica, y si hay grabación, un registro por cada una de las grabaciones. Dicho registro está asociado al contribuyente que ha originado la llamada.

Gestión de campañas.

Mediante este proceso se realizará la gestión de campañas informativas a los ciudadanos a través de llamadas telefónicas salientes realizadas de forma manual. La gestión administrativa de la llamada saliente se realiza en GESTA.

Otras herramientas de control de llamadas.

Los licitadores podrán ofertar otras herramientas de control de las llamadas entrantes/salientes y su gestión que permitan explotar los datos del IPCCX de Cisco. En este caso asumirá los costes necesarios para montar y mantener la infraestructura adicional que se precise y que quedará en poder de Suma al final del contrato.

Aplicativos de Suma en materia de gestión tributaria

Una vez la llamada está en poder del agente, para su resolución se utilizan básicamente tres aplicativos.

- Portal: repositorio de información tributaria de carácter general a disposición del ciudadano.
- Intranet: repositorio de información tributaria interna de carácter general, a disposición únicamente de los empleados
- Gesta: aplicativo propio de gestión y recaudación de impuestos.

Aplicación de grabación de llamadas bajo demanda

Suma dispone de un sistema de grabación de llamadas bajo demanda, el software que implementa esta funcionalidad se llama "CROSSRECORDER", y se encuentra integrado en GESTA dentro del menú contextual del aplicativo, pudiendo acceder a dicho menú desde cualquier pantalla de GESTA.

Las grabaciones quedan registradas en la base de datos a nivel de contribuyente de forma automática. Estas grabaciones las realiza un servidor instalado en la red de Suma y dedicado en exclusiva a este fin.

9.3 Plan de proyecto

El adjudicatario presentará un plan de proyecto que incluirá, como mínimo:

Plan de implantación

La empresa deberá hacer una propuesta de cronograma de implantación que permita que la sustitución con el anterior adjudicatario se realice sin que el servicio se resienta.

El adjudicatario dispondrá de un mes desde la firma del contrato para iniciar la prestación del servicio.

Debe contemplar por tanto, antes de la mencionada fecha, las siguientes actuaciones:

- Formación de atención telefónica.
- Formación de las aplicaciones a utilizar.
- Formación en materia tributaria.
- Prácticas en el Centro de Atención al Usuario.

Grupos de trabajo

- Composición de los grupos de trabajo.
- Número y responsabilidades de los recursos humanos que los conforman, contemplando siempre un mínimo de dos operadores en cada hora de servicio.
La composición y el horario de los grupos de trabajo deberán ser lo suficientemente flexibles para adaptarse a las demandas del servicio, si éstas no se ajustaran a las conocidas hasta el momento.

Plan de seguimiento de la calidad del servicio

El adjudicatario detallará las actuaciones encaminadas a garantizar el cumplimiento de los requerimientos de calidad cuantitativos y cualitativos especificados en el punto 8 del pliego.

Aplicaciones informáticas

Nivel de conocimiento de las aplicaciones de control de llamadas de las que dispone Suma y nivel de conocimiento y experiencia de las que se propongan como alternativas, en su caso.

Plan de contingencia

El adjudicatario presentará detalle de la estrategia de recuperación y procedimientos que seguirá en caso de que se produjeran situaciones en el Centro de Atención al Usuario que impidieran prestar de forma normal el servicio. Debe contemplar si cuenta con:

- Disponibilidad de una bolsa de agentes con conocimientos básicos para situaciones de emergencia.
- Disponibilidad de otros centros de trabajo similares que puedan servir de respaldo si la situación lo requiere.

9.4. Gestión del personal adscrito al servicio.

El adjudicatario presentará una Memoria relativa a la gestión del personal adscrito al servicio, debiendo abarcar los siguientes aspectos:

- Perfiles técnicos de las personas asignadas al proyecto.
- Plan de sustitución de agentes en períodos vacacionales o por ausencias de cualquier tipo.
- Plan de formación.
- Actuaciones de motivación.
- Evaluación de rendimiento.
- Actuaciones de fidelización y crecimiento de capacidades.
- Aquellos otros aspectos que se consideren de interés para asegurar la calidad del servicio, no incluidos en los puntos anteriores.

10. COMPROMISO DE ADAPTABILIDAD

La empresa adjudicataria se compromete a adaptarse a los cambios que se puedan producir durante la ejecución del contrato, relativos a la prestación del servicio, tales como la ubicación, la infraestructura tecnológica, la inclusión de nuevos trámites y gestiones, así como la sustitución motivada de agentes según lo previsto en el punto 6.

Llegado el momento, la empresa adjudicataria se compromete a abordar las novedades y ajustar sus actuaciones para seguir prestando el servicio bajo los mismos parámetros exigidos en el presente pliego.

11. DOCUMENTACIÓN A APORTAR

La documentación para tomar parte en el concurso se presentará dentro del plazo que se establezca en el anuncio correspondiente.

Las empresas licitadoras, para poder concursar, deberán aportar propuesta por cada uno de los aspectos que se valorarán, en el orden que se indica y atendiendo a las prescripciones administrativas del pliego, que se reproducen a continuación:

Sobre B. Criterios evaluables mediante juicio de valor:

1. Plan de proyecto en los términos del punto 9.3 del pliego.
2. Propuesta de nivel de servicio (SLA) y régimen de compensaciones económicas por incumplimiento de los parámetros ofertados.
3. Descripción de cuestiones básicas de la gestión de las personas que prestarán el servicio, en los términos del punto 9.4.
4. Descripción de otras mejoras ofertadas no contempladas en el pliego.

En ningún caso de la documentación que se presente en este sobre, podrá derivarse información relativa a las propuestas que deban ser evaluadas mediante fórmulas automáticas.

Sobre C. Criterios evaluables de forma automática:

1. Número total de horas de agente que el adjudicatario pondrá a disposición de Suma.
2. Número total de llamadas que el licitador se comprometa a atender
3. Precio de oferta.

12. CONTACTO

En caso de necesitar ampliar información sobre este pliego, las empresas licitadoras pueden dirigirse a la Unidad de Canales Alternativos de Suma Gestión Tributaria, teléfono 965 14 85 36.

Aquellas cuestiones relacionadas con temas administrativos podrán consultarse llamando a la Unidad de Contratación, teléfono 965 29 25 26.

Alicante, 17 de junio de 2015

El Jefe de Informática

Ramón Andarias Estevan