



Instituto de Crédito Oficial

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN AL CLIENTE
DEL INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL
EN PROCEDIMIENTO ABIERTO**

Mayo de 2017

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL EN PROCEDIMIENTO ABIERTO

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la contratación a que se refiere el presente Pliego es el contenido en la Cláusula primera del Pliego de Condiciones Generales.

2. ESPECIFICACIONES DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

2.1. Los servicios de la prestación de atención al cliente.

Incluyen facilitar información especializada sobre los productos de financiación del ICO en apoyo a las campañas de publicidad, ampliación de la información de los folletos del ICO, e informar sobre cualquier producto/actividad que desarrolle o pudiera desarrollar el Instituto. A petición de ICO, contactará con los clientes siempre que sea necesario. Además de gestionar las llamadas de la centralita.

2.2. Las actividades a desarrollar, entre otras, son:

- a)** Resolución por agentes cualificados y especializados en lenguaje económico y financiero de consultas vía telefónica, a través del número 900, para la información sobre los productos del ICO y/o cualquier actividad que desarrolle o pudiera desarrollar el Instituto.

En concreto, (a) en Líneas de mediación: orientación sobre la línea más conveniente al perfil y actividad del cliente, asimismo deberá indicarse la documentación y garantías que la entidad financiera pudiera exigirle, tipos de interés y plazos de amortización, (b) Fondos de Financiación de CCAA y Entidades Locales: información relativa a la PIE, retenciones, desgloses, devoluciones a los Ayuntamientos e información a los proveedores del estado de su ingreso o problemática con el mismo y (c) resolución de las dudas planteadas por los clientes del producto ICODirecto relativas a la situación en que se encuentra su operación y cualquier otra cuestión que pueda surgir concerniente a la gestión de sus préstamos.

- b)** Resolución online de las consultas e informaciones detalladas en el punto a) expresadas a través de los canales sociales (Twitter, Facebook, etc.), la aplicación Click to Call, whatsapp, etc.
- c)** En los supuestos contemplados en el Pliego de Condiciones Generales, cuando sea necesario para la correcta resolución de la incidencia y ésta no haya podido ser resuelta en el instante de la llamada inicial, o cuando la naturaleza del canal de la consulta así lo requiera, la empresa adjudicataria emitirá llamadas telefónicas.

- d)** Realizar labores de telemarketing, informando al cliente sobre los productos que al ICO le interese promocionar en un determinado momento, y que se detallarán oportunamente.
- e)** Atención presencial a los clientes que acudan a las instalaciones del ICO, a desarrollar por un agente cualificado y especializado en lenguaje económico y financiero, para informar a los mismos sobre cualquiera de las materias objeto del contrato. Igualmente deberá informar sobre cualquier otra actuación del ICO (ofertas de empleo público, becas, etc). Asimismo, realizará labores de registro de entrada de documentación de los clientes que acudan a este servicio.
- f)** Envíos de información o publicaciones de ICO a los clientes de la base de datos del Instituto a través de mailing.
- g)** Ampliar y, en su caso, corregir el "argumentario" o dossier que ICO entregue al inicio del contrato, para que el documento recoja todas las preguntas y respuestas a las informaciones que los clientes soliciten, para lo que contará con el equipo técnico de comunicación y coordinación que permita ofrecer un servicio de calidad.
- h)** Atender las llamadas que se reciban en el número general del ICO, filtrarlas, según los criterios fijados por el Instituto, y transferir a las extensiones del ICO o a los agentes encargados del servicio de información telefónica.

En este servicio, cuando no sea posible localizar al empleado del ICO, se le enviará un mensaje de correo electrónico en el que se indicará el nombre de la persona que realizó la llamada, la empresa a la cual pertenezca, el motivo de la misma y los datos de contacto.

- i)** Elaboración de informes, diarios, semanales, mensuales y anuales de llamadas, visitas y respuestas on-line que se remitirán al ICO con la correspondiente periodicidad.
- j)** Realización de encuestas a los usuarios sobre la calidad del servicio o cualquier otra encuesta que pueda encomendarles ICO así como elaboración del correspondiente informe de resultados.
- k)** Recabar datos relativos al cliente: actividad a la que se dedica, provincia desde donde llama, número de empleados del cliente en caso de ser empresa.
- l)** Preparación y formación continua de un equipo de gestores con conocimiento y experiencia en el lenguaje económico y en la realización de solicitudes financieras, y con formación específica para atender la línea telefónica del ICO, los canales sociales (Twitter, Facebook, etc.) y la atención presencial en la sede del Instituto.
- m)** ICO podrá solicitar la realización de otros trabajos no incluidos en la relación anterior, relacionados con el objeto del contrato.

A efectos orientativos se indica que, durante el año 2016, se recibieron 10.670 llamadas en el número 900; el número de llamadas atendidas en la centralita fue de 4.573; el total de e-mails remitidos fue 394 y el número de llamadas emitidas fue de 6.652.

3. EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y PLATAFORMA

La empresa adjudicataria deberá disponer de los equipos tecnológicos necesarios para atender las llamadas entrantes y, en su caso, salientes, para ofrecer un servicio de calidad. Todos los operadores deberán disponer de un ordenador, así como del sistema de grabación necesario para grabar aquellas llamadas que sean precisas.

Las ofertas deberán incluir una propuesta técnica en la que deberán incluir los siguientes equipos:

3.1. Para el servicio de atención al cliente a través del número o números 900:

- Líneas telefónicas de uso exclusivo en las que se recepcionarán y se emitirán las llamadas del servicio (la titularidad será del ICO).
- El equipo informático necesario para realizar los trabajos contratados.
- Sistemas de grabación de llamadas. Las grabaciones deberán conservarse por el licitador, cuando menos, por el tiempo de duración del contrato o, caso de darse, su prórroga.
- A los efectos del párrafo anterior el licitante tomará las medidas oportunas para informar al usuario de la grabación de la llamada, ya sea mediante mensaje pregrabado o bien por el gestor.
- Un sistema tarifador de llamadas para el control de las llamadas realizadas a los clientes a petición de ICO.

3.2. Servicio de centralita:

El ICO cederá al adjudicatario la propiedad del número general del ICO durante la vigencia del contrato desde el cual se realizará la transferencia de las llamadas recibidas el adjudicatario, para la correcta realización de este servicio deberá contar con:

- El equipo informático necesario para la emisión de los mensajes de aviso, por correo electrónico, de las llamadas cuya transferencia no hubiera resultado posible realizar, por no conseguir localizar al empleado destinatario de la misma.
- Un sistema tarifador de llamadas, para el control y posterior facturación (al coste del operador por el que las mismas se hubieran realizado), de las llamadas que el adjudicatario hubiera tenido que transferir, conforme lo establecido en el Pliego de Condiciones Generales.
- Un sistema automático de desvío de llamadas, de forma que, fuera del horario de Atención al Cliente, todas las llamadas que se dirijan al número general del ICO sean desviadas al número del Servicio de Seguridad del ICO, con la finalidad de que, en ningún caso, se pierdan llamadas recibidas a través de este número general.
- Sistemas alternativos para la recepción de estas llamadas, en el caso de producirse un fallo en el sistema habitual.

3.3. Servicio de atención online:

El adjudicatario deberá disponer de una herramienta multicanal para la gestión de clientes a la que se pueda añadir la atención de diferentes canales digitales como (redes sociales, Click to call, whastapp, etc.) obteniendo siempre las mismas funcionalidades, independientemente del canal de comunicación que el cliente utilice.

4. LUGAR DE LA PRESTACIÓN SERVICIO

Los servicios se prestarán en las instalaciones del adjudicatario a excepción del servicio de atención presencial, que requerirá que uno de los agentes del adjudicatario se desplace a las instalaciones del ICO, el Instituto facilitará el equipo necesario para desarrollar el servicio de atención presencial.

El adjudicatario deberá sustituir, en un plazo inferior a una hora, para el supuesto de que se produjera cualquier incidencia relacionada con el servicio de atención presencial.

Con independencia de lo anterior, se hace constar que para la correcta realización del presente servicio, se hace necesario que el personal de la empresa adjudicataria, reciba una formación permanente y continuada por parte del personal del ICO, lo que podrá requerir, cuando así lo estime conveniente el ICO, que dicho personal se desplace a las instalaciones del ICO a fin de ser informado sobre las nuevas líneas y productos que salen al mercado.

5. HORARIO DEL SERVICIO

Los servicios de atención al cliente, atención online y el de centralita se prestarán de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas ininterrumpidamente.

El servicio de atención presencial al cliente se prestará de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 horas ininterrumpidamente.

No obstante, podrá solicitarse que se preste el servicio fuera de este horario, en ese caso se aplicarán las tarifas correspondientes.

6. LENGUAJE DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

Mayoritariamente los servicios de atención al cliente se prestarán en castellano.

Si la empresa adjudicataria tuviera capacidad para ello y el usuario así lo demandara, podrá utilizar las otras lenguas cooficiales del Estado así como el inglés.

7. EQUIPO DE TRABAJO

La organización del servicio se estructurará en tres categorías: gestor, coordinador y supervisor.

El equipo mínimo a presentar será 1 supervisor, 2 coordinadores y 12 gestores (Sobre B.2)

Nombre del perfil	Perfil profesional	Funciones
<p><u>Supervisor</u></p>	<p>Titulado superior en Ciencias Económicas y Empresariales y/o Administración y Dirección de Empresas o grado equivalente.</p> <p>Experiencia de al menos cinco años en financiación y operativa bancaria.</p> <p>Experiencia de al menos cinco años en el puesto de supervisor.</p> <p>Aptitud para la dirección de equipos.</p> <p>Conocimientos informáticos, capacidad de comunicación personal, actitud positiva y compromiso de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados. • Interlocutor con los responsables del ICO que se designen. • Resolución de incidencias no atendidas en niveles anteriores por su complejidad. • Gestión de la información. • Resolución de conflictos con clientes. • Organizar el equipo de gestores y coordinadores y de administrar los recursos disponibles. • Formación continua en las aplicaciones informáticas empleadas en el servicio, así como en las actualizaciones y nuevos manuales de los diferentes productos que forman parte del servicio. • Confección de turnos. • Control de ausencias, cursos y vacaciones. • Asignación de gestores a las diversas funciones. • Confección y remisión puntual de los informes de actividad, llamadas y franjas horarias definidas por ICO. • Proponer cambios en la organización del servicio.
<p><u>Coordinador</u></p>	<p>Formación de grado medio</p> <p>Conocimientos y experiencia en temas económicos y financieros de al menos tres años para atender y solucionar las consultas más complejas.</p> <p>Capacidad de comunicación personal y actitud dinámica y positiva.</p> <p>Experiencia de al menos cuatro años en coordinación de equipos de call-center.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención telefónica de consultas más complejas. Consulta al Supervisor en las situaciones que lo requieran. • Resolución de incidencias no atendidas en niveles anteriores por su complejidad. • Registro de información necesaria para posterior confección de informes por parte del supervisor. • Tareas administrativas solicitadas por el Supervisor a petición del cliente. • Contacto directo con el supervisor para darle traslado a aquellas consultas que por su dificultad, será conveniente solicitar al responsable del ICO. • Formación continua tanto de los programas de gestión como de

		<p>las modificaciones en los argumentarios de respuesta a las consultas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de consultas, control de los casos y resolución hasta su correcta evolución en las etapas del proceso anterior a la aprobación de los mismos. • Realizar pruebas de conocimiento a los gestores con el fin de detectar los reciclajes necesarios. • Supervisión de las respuestas online a las cuestiones planteadas a través de los canales sociales. • Control de la calidad del servicio prestado por los gestores
<u>Gestor</u>	<p>Bachiller superior o F.P. de grado medio</p> <p>Formación en atención telefónica</p> <p>Experiencia de al menos dos años en call center</p> <p>Dominio del español</p> <p>Actitud dinámica y capacidad de comunicación personal</p> <p>Experiencia demostrable en servicios similares a los demandados en esta licitación durante todo el último año.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención telefónica: recepción y emisión de llamadas (cuando la gestión lo requiera). • Resolución, conforme al argumentario facilitado, de todas las preguntas y consultas de los clientes. • Asesorar al cliente sobre la Línea ICO que más se ajusta a su perfil y sus necesidades de financiación. • Respuestas online a las cuestiones planteadas a través de los canales sociales. • Asignación de las consultas al coordinador o supervisor por no resultar posible su inmediata resolución. • Realizar labores de telemarketing • Realización de las encuestas que puedan ser encomendadas por ICO • Envío de información o publicaciones de ICO a los clientes de la base de datos del Instituto a través de mailing • Registro de toda la información necesaria para la posterior confección de informes por parte del supervisor • Seguimiento, se responsabilizará del control y resolución de todas las consultas, realizando un control periódico de todos los registros abiertos y procederá a darle la tramitación adecuada.

		<ul style="list-style-type: none"> • Formación continuada tanto del programa de gestión de consultas como de las modificaciones de criterios en la respuesta de dichas consultas. • Atender las llamadas del servicio de centralita de ICO, filtrarlas de acuerdo a las instrucciones dadas por el Instituto y, en su caso, transferirlas a las extensiones de ICO. Al menos uno de ellos estará dedicado a esta tarea y, cuando el número de llamadas lo requiera, será ayudado por cualquiera de los otros agentes que se encuentre libre en ese momento. • Remisión de un correo electrónico al destinatario de la llamada, cuando éste no se encuentre localizable, con indicación de los datos de contacto del emisor de la llamada y el motivo de la misma • Atención al cliente en la sede del ICO, para el agente o agentes designados para este fin.
--	--	---

El no cumplimiento de los perfiles profesionales mínimos exigidos para cada una de las tres categorías (gestor, coordinador y supervisor) dará lugar a la eliminación de la empresa. Estos requisitos no serán valorables teniéndose solo en cuenta a efectos de puntuación los requisitos adicionales de acuerdo con el punto 12.2 apartado B.1, del Pliego de Condiciones Generales.

La empresa adjudicataria deberá presentar la organización que el servicio vaya a tener según las especificaciones marcadas.

La empresa adjudicataria contará con el equipo de trabajo necesario de gestores, coordinadores y supervisores, para atender el servicio según las especificaciones técnicas mínimas recogidas en el presente pliego.

El personal dependerá exclusivamente en su relación laboral de la empresa adjudicataria y las instrucciones para el buen funcionamiento de la prestación del servicio serán responsabilidad de la misma.

La empresa adjudicataria garantizará la cobertura ininterrumpida del servicio contratado, asumiendo las incidencias que pudieran surgir por motivos de bajas o vacaciones, mediante sustitución y formación del personal necesario en tiempo y forma.

8. DIMENSIONAMIENTO

El dimensionamiento del servicio deberá estar acorde con el número de consultas telefónicas en el servicio de atención al cliente y de las llamadas recibidas en la

centralita. El número de gestores y su distribución en los diferentes turnos deberán ser los adecuados para poder asumir de manera satisfactoria la carga de trabajo.

A efectos meramente orientativos, se informa de que se ha observado un aumento de las llamadas en los períodos en que ICO ha puesto en marcha campañas de publicidad sobre alguno de sus productos, sin que se pueda especificar de antemano las fechas en las que se llevará a cabo dichas campañas en el futuro. También se informa de que, con carácter general, la franja horaria en las que se reciben más llamadas es la comprendida entre las 10.00 y las 13.00 h. y de que, normalmente, el número de consultas de los viernes es inferior al del resto de los días de la semana.

En todo caso, el número de operativos podrá verse incrementado o disminuido, a solicitud de ICO, en consonancia con la posible incorporación o retirada, por parte del ICO, de los diversos productos y/o servicios inicialmente considerados para determinar el número de agentes mínimos (7) o máximos (12) requeridos, para la correcta prestación del servicio.

Los requisitos mínimos estimados de personal para una correcta prestación del servicio son:

- * Un solapamiento de turnos en el horario donde más llamadas y consultas online se reciban.
- * Contar con un supervisor y dos coordinadores.

Junto con los coordinadores y el supervisor, se estima como número adecuado para la correcta prestación del servicio un mínimo de 7 gestores (incluido en la cifra el gestor de atención presencial), en los periodos de menor demanda, y un máximo de 12 gestores, en los periodos de mayor afluencia de llamadas.

Se deberá limitar lo más posible la rotación del personal contratado para la prestación de los servicios, lo que redundará en una mayor calidad del mismo.

Se estima que, como mínimo, serán necesarios dos coordinadores, un supervisor y los gestores, organizándose cuando menos estos últimos en, al menos, dos turnos. Por lo menos los turnos de gestores se deberán solapar en la franja horaria donde más llamadas o consultas online se reciban. Esto se podrá modificar si se detecta un cambio en esta circunstancia.

Cuando se reciban llamadas en el número de atención telefónica fuera del horario de servicio o cuando la plataforma se encuentre desbordada, se atenderá al usuario con una locución grabada informando del horario de atención o del estado de saturación.

Fuera del horario de servicio, el teléfono de centralita estará desviado al número del Servicio de Seguridad del Instituto.

Se describirá detalladamente la composición del equipo de trabajo, incluyéndose los perfiles (conforme Anexo A), número de personas de cada perfil, funciones a desempeñar y responsabilidades de cada uno de los componentes (a incluir en el Sobre B.2).

Antes del inicio de la actividad, la empresa adjudicataria, a fin de que el ICO pueda valorar su adecuación al servicio, deberá remitir el historial personalizado del personal que vaya a componer el equipo real de trabajo detallando la trayectoria profesional de cada uno de los componentes, experiencia, formación general y específica en proyectos similares al que es objeto del servicio en los que ha

participado, con indicación de las funciones realizadas en cada uno de ellos. A este fin se podrá utilizar el modelo (Anexo A) que se incluye en el presente pliego.

9. INFORMACIÓN RELATIVA A LA POSIBLE SUBROGACIÓN

La adjudicataria se compromete a cumplir con las condiciones y porcentajes de integración de plantilla establecido en el vigente Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center, en especial, las relativas al cambio de empresa en la prestación de servicios a terceros, asumiendo el compromiso de incorporar al proceso de selección de los nuevos profesionales al personal actual que presta servicio en la atención al cliente y centralita del ICO.

A los efectos de la posible subrogación de la empresa que resulte adjudicataria, conforme lo establecido en el citado Convenio Colectivo Estatal, se acompaña como Anexo B, la información facilitada por las empresas que en la actualidad prestan los servicios, objeto del presente procedimiento de contratación, relativas a su personal.

10. FORMACIÓN E INICIO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La incorporación del nuevo equipo deberá realizarse en una fase primera de asimilación para llevar a cabo la implementación del sistema y transferencia de conocimientos y operativas del ICO al adjudicatario. La duración de esta primera fase será la que se marque en su propuesta técnica la empresa adjudicataria, no pudiendo ser superior a 5 días laborables. Durante dicho periodo deberán estar presentes la totalidad de los miembros del equipo técnico del servicio. Finalizada esta fase se determinará en prueba escrita si se han asimilado satisfactoriamente los conceptos transmitidos por el responsable establecido por el ICO.

En ningún caso esta formación se referirá a la atención a dispensar al público, que será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

Para la correcta prestación del servicio el ICO entregará, a la empresa adjudicataria, un argumentario o dossier que recogerá todas las preguntas y respuestas a las informaciones que se prevea sean solicitadas por los clientes. La empresa adjudicataria deberá ir completando el argumentario facilitado, mediante la incorporación de cuantas nuevas cuestiones pudieran ser planteadas por los clientes en el desarrollo del servicio. Las nuevas preguntas deberán ser remitidas al responsable del ICO para que éste les proporcione la respuesta que considere más apropiada en cada caso.

En cualquier caso el adjudicatario deberá contar con el equipo técnico de comunicación y coordinación necesario, que permita ofrecer un servicio de calidad en técnicas de comunicación y atención al cliente, con el que deben estar formados los agentes, y realizar su propio argumentario.

Cada vez que exista un cambio o incorporación de un gestor en el equipo técnico se establecerá un periodo de aprendizaje para dicho gestor, cuyo máximo se fija en 5 días laborables y que deberán realizar los formadores de la empresa adjudicataria.

En todo caso, el ICO se reserva el derecho de, en cualquier momento, realizar una evaluación, tanto de la experiencia, como de los conocimientos y/o capacidades humanas de los gestores del adjudicatario, que presten o vaya a prestar el servicio, pudiendo rechazar o solicitar la sustitución del personal que, a su juicio, no resultara adecuado para la prestación del servicio.

11. MEDICIÓN DEL SERVICIO

La calidad del servicio ofrecido se determinará fundamentalmente en función de la permanencia de los gestores asignados al mismo, de la rapidez en la resolución de las incidencias y de la calidad de las soluciones aportadas a las incidencias planteadas.

Se medirán el número de consultas telefónicas, online y presenciales resueltas frente a las no atendidas o transferidas al ICO.

El tiempo medio de espera de las llamadas antes de no atenderlas no puede ser superior a un intervalo de 15 a 20 segundos.

Las llamadas no atendidas no podrán ser superiores a un 5% del total de las recibidas.

Se realizará al mes igualmente un informe de todas las consultas atendidas en el punto de atención presencial del ICO.

Se podrá analizar trimestralmente mediante unas auditorías telefónicas la calidad de las respuestas dadas.

Las auditorías se realizarán en control remoto, desde las instalaciones del ICO.

12. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Se creará un Comité de seguimiento, de carácter estrictamente consultivo, que estará formado por, al menos, un representante del adjudicatario y un representante de cada área del ICO encargadas de estos servicios.

Al inicio de la prestación del servicio ambas partes deberán designar a las personas que correspondan al Comité. La primera reunión deberá celebrarse, como máximo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la firma del contrato y, en lo sucesivo, el Comité se reunirá con una periodicidad, al menos, bimensual.

Sin perjuicio de las facultades del ICO, como parte contratante del servicio, el Comité de Seguimiento será el encargado de:

- Detectar cualquier circunstancia que comprometa los términos en los que se haya pactado el desarrollo del servicio, incumplimientos de cualquier tipo, etc. Para ello, en cada reunión, el adjudicatario presentará informes sobre la evaluación y desarrollo del servicio, las estadísticas mensuales y el grado de satisfacción del usuario con el fin de tomar las medidas de corrección oportunas.
- Revisar los indicadores de la calidad del servicio según las especificaciones del pliego de prescripciones técnicas, para lo cual el adjudicatario presentará un informe de situación
- Caso de que se detectaran desviaciones en el servicio que impidan los objetivos propuestos, el ICO y el adjudicatario deberán acordar las actuaciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos.

A tal fin, la empresa adjudicataria deberá:

- 1.- Elaborar un informe mensual para su remisión al responsable de ICO, en el que se recogerán los datos estadísticos del servicio: número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, llamadas atendidas

por tema, medio por el que han conocido o localizado al ICO, actividad a la que se dedica el cliente, provincia desde donde llaman, número de empleados del cliente (caso de ser empresa), producto sobre el que preguntan, importe solicitado, etc. Número y tipo de consultas online recibidas. Para la elaboración de estos informes, se usarán los datos que los agentes obtengan voluntariamente de las personas que realizan las llamadas. Al final de cada mes se remitirá un informe con las variables y el formato que se especifiquen.

- 2.- Realizar un informe de las consultas atendidas en el punto de atención presencial.
- 3.- Realizar elaborar, con carácter semanal, unas fichas de solicitud de información que resulte novedosa, recogiendo en las mismas, las incidencias en el servicio, sugerencias al mismo y reclamaciones o quejas recibidas.

Remitir diariamente al ICO los siguientes datos diferenciados por el número 900 y el número de centralita:

- Llamadas recibidas
- Llamadas atendidas
- Llamadas no atendidas
- Llamadas abandonadas por el usuario
- desglose de las llamadas atendidas según tipología
- horas de servicio
- ratio de número de llamadas atendidas por hora
- número de agentes que prestan servicio
- Llamadas salientes

En los informes anteriores, se incluirán las mediciones de medios/canales adicionales de atención que se encuentren dentro del objeto del contrato

(Incluir en el Sobre B.2)

ANEXO A
CUESTIONARIO DEL PERSONAL

Identificación					
Empresa licitante					
Historial profesional	Empresa	Fecha alta	Fecha Baja	Permanencia (meses)	Categoría
Categoría ofertada					
Formación (Título curso)	Horas		Empresa	Fecha inicio	
Titulación Académica					
Inglés		Nivel acreditado con certificado			
Sí	No				

Este cuestionario debe cumplimentarse por cada gestor asignado al proyecto

ANEXO B (tablas salariales actual contratista)

Agentes	Fecha Antigüedad de	Categoría	Tipo de Contrato	Jornada	Salario	Fecha Inicio en Servicio ICO
1	09/07/2001	SUPERVISOR A	Indefinido tiempo completo	39	28.664,64	21/12/2009
2	01/12/1999	SUPERVISOR	Indefinido tiempo completo	39	20.565,58	21/12/2009
3	14/05/2003	COORDINADOR	Indefinido tiempo parcial	30	12.549,56	21/12/2009
4	20/05/2004	GESTOR	Indefinido tiempo completo	30	11.800,05	21/12/2009
5	21/05/2006	GESTOR	Indefinido tiempo parcial	33	13.805,45	21/12/2009
6	02/12/2009	GESTOR	Por obra o servicio determinado	39	15.896,11	21/12/2009
7	06/06/2011	GESTOR	Indefinido tiempo completo	39	15.896,11	22/06/2010
8	18/10/2005	GESTOR	Indefinido tiempo completo	34	13.858,15	01/02/2012
9	01/12/2011	GESTOR	Indefinido tiempo completo	39	15.896,11	01/12/2011
10	06/06/2011	GESTOR	Indefinido tiempo completo	39	15.896,11	06/06/2011
11	22/06/2010	GESTOR	Indefinido tiempo completo	39	15.896,11	22/06/2010