

BANCODE **ESPAÑA**

**Junio de 2010**

**Pliego de prescripciones técnicas para la contratación de un servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.**

## INDICE

1. Objeto.
2. Objetivos.
3. Alcance. Bases técnicas del concurso.
  - 3.1. Requisitos generales.
  - 3.2. Requisitos del Servicio.
    - 3.2.1. Procedimientos.
    - 3.2.2. Horario.
    - 3.2.3. Idiomas de atención.
  - 3.3. Marco organizativo.
    - 3.3.1. Estructura y funcionamiento.
    - 3.3.2. Conocimientos requeridos.
    - 3.3.3. Dimensionamiento.
    - 3.3.4. Lugar de prestación del servicio.
4. Dirección, seguimiento y control del Servicio.
5. Calidad.
6. Indicadores de calidad del Servicio.
7. Obligaciones relativas al artículo 18 del Convenio Colectivo del sector de Contact Center.
8. Estructura de las ofertas.

## **1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

El objeto del presente procedimiento es la contratación de la prestación por parte del adjudicatario de un servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

El alcance y los requisitos que deberá cumplir el servicio se describen en el punto tercero de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **2. OBJETIVOS**

Prestación del servicio de atención telefónica y gestión telemática de consultas y reclamaciones para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, con el objeto de dar cobertura a las siguientes funciones:

- ❖ Resolución de consultas vía telefónica. Datos orientativos: En el año 2008 hubo 25.389 llamadas que requirieron una contestación personalizada por parte del Servicio de Reclamaciones. Durante el año 2009 las consultas telefónicas atendidas han sido 38.536, y durante el primer trimestre de 2010 han sido 8.886, por lo que el número estimado de consultas telefónicas para el año 2010 es de 35.500.
- ❖ Resolución de consultas vía telemática. Datos orientativos: Las consultas telemáticas atendidas en el año 2008 fueron 4.072, con un incremento respecto al año anterior del 143%. Las consultas telemáticas atendidas durante el año 2009 han sido 4.847, con un incremento respecto al año pasado del 19%. Durante el primer trimestre del año 2010 se han recibido 1.042 consultas telemáticas, por lo que el número estimado de consultas telemáticas para el año 2010 es de 4.200.
- ❖ Apoyo en la tramitación de reclamaciones: digitalización de documentos, altas de entradas de expedientes, gestión de salida de documentos, labores de archivo y reconstrucción de expedientes y clasificación de documentación de entrada. Durante el año 2009, el número medio de documentos escaneados al día ha sido de 79, y durante el 2010, asciende a 104.
- ❖ Colaboración en el mantenimiento y elaboración de estadísticas de consultas, conforme a las indicaciones, en su caso, de los responsables técnicos del Banco de España, así como la elaboración de propuestas de mejora en los procesos establecidos.

## **3. ALCANCE. BASES TÉCNICAS DEL CONCURSO**

### **3.1. Requisitos generales**

Las condiciones generales del servicio son:

- Soporte para el registro, seguimiento y resolución de las consultas planteadas por los usuarios de servicios financieros, tanto por vía telefónica como por vía telemática, así como apoyo a la tramitación de las reclamaciones.
- Supervisión, control y administración del conjunto organizativo del centro de atención telefónica y telemática.

- No será responsabilidad del adjudicatario el sistema de gestión de recepción de llamadas (SOLIDUS e care 4 1.1) instalado en el Banco de España.

## **3.2 Requisitos del servicio**

### **3.2.1. Horario**

El servicio tendrá el siguiente horario de atención al público: de lunes a viernes (ambos inclusive) (laborables en Madrid capital) ininterrumpidamente, desde las 8.30 a las 17.30 horas.

Se estima que serán necesarios dos turnos y un supervisor por turno. Es necesario que entre las 10.30 y 13.30 horas, al ser esta la franja horaria donde más incidencias se producen, concurren ambos turnos. No obstante, se deja abierta la posibilidad de modificación si cambiaran las circunstancias.

Para las llamadas recibidas fuera del horario de servicio (incluyendo aquellas fiestas locales de Madrid), 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.

### **3.2.2. Idiomas de atención**

El servicio se prestará en español, valorándose que las empresas tengan capacidad para atender a los usuarios en otros idiomas cooficiales como el catalán, euskera, gallego y valenciano. Además, se valorará la atención a usuarios de lengua inglesa.

## **3.3. Marco organizativo**

La empresa adjudicataria contará con el equipo de trabajo necesario (analistas, gestores y supervisor), para atender el servicio según las especificaciones técnicas recogidas en el presente pliego.

El personal dependerá exclusivamente en su relación laboral de la empresa adjudicataria 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 en la cobertura del mismo, mediante la sustitución y formación del personal necesario.

El adjudicatario deberá estar en disposición de poner en marcha el servicio en un plazo máximo de cinco semanas, por lo que las ofertas deberán incluir el planning propuesto por el licitador.

### **3.3.1. Estructura y funcionamiento**

El servicio se organizará según la siguiente estructura:

## **Gestores**

Se estima que el número de los mismos adecuado para la correcta prestación del servicio oscila entre un mínimo de 4 y un máximo de 6 personas. Deberán tener titulación acreditativa de los conocimientos suficientes para solucionar las consultas presentadas de manera eficaz y rápida, además del resto de funciones. A continuación se presenta un extracto de sus funciones:

- Atención telefónica de las consultas
- Resolución de las consultas recibidas por vía telemática, haciendo uso de su experiencia y conocimientos y de la búsqueda en la página web del Servicio de Reclamaciones. En particular, se encargarán de la resolución de consultas relacionadas con el estado de tramitación de expedientes de reclamación, resolviendo peticiones de copia de las alegaciones o de remisión de documentación.
- Registro de toda la información necesaria para poder gestionar posteriormente las estadísticas.
- Dar apoyo en la tramitación de reclamaciones: entre otras, la digitalización de documentos, altas de entradas de expedientes, gestión de salida de documentos, labores de archivo y reconstrucción de expedientes, y clasificación de documentación de entrada, así como de cualquiera otras que se consideren necesarias.

## **Analistas**

Se estima que el número de los mismos adecuado para la correcta prestación del servicio oscila entre un mínimo de 2 y un máximo de 3 personas. Serán personas con titulación superior que se encargarán de realizar aquellas consultas de mayor complejidad que no hayan podido ser contestadas por los gestores. Sus funciones serán, pues, las mismas que los anteriores, sólo que referidas a aquellas consultas o tareas que, por su mayor dificultad, requieran personal más cualificado.

## **Supervisor**

Será el encargado de coordinar a todos los gestores y analistas y de administrar los recursos disponibles. Así mismo, será el interlocutor con el jefe de proyecto que se designe del Servicio de Reclamaciones. Sus funciones son:

- Resolver las incidencias no atendidas por los gestores y analistas, así como supervisar sus tareas
- Asignar a los gestores y analistas las diversas funciones
- Proponer mejoras en la organización del servicio
- Administrar herramientas y datos
- Gestión de la información
- Alta de registros de entrada de consultas telemáticas
- Confección de turnos y control de ausencias, vacaciones y cursos
- Atender llamadas a usuarios que presenten alguna incidencia
- Se responsabilizará del control y resolución de las consultas que le sean encomendadas, realizando un control periódico de todos los registros abiertos y procederá a darle la tramitación adecuada.
- Elaboración de estadísticas y propuestas de mejora y desarrollo del servicio.
- Llevar un control diario del cumplimiento de la jornada de trabajo por gestores y analistas, que deberá remitirse al principio del día siguiente al responsable designado por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- Responsabilizarse de la formación continuada de los gestores y analistas en el programa de gestión de consultas y de tramitación de reclamaciones, así como en las modificaciones en los criterios del Servicio de Reclamaciones

**Responsable:**

La empresa adjudicataria deberá designar un responsable del proyecto, con experiencia mínima de cinco años en servicios similares, que deberá desplazarse a las instalaciones del Banco de España siempre que sea requerido.

**3.3.2. Conocimientos requeridos****Gestores**

- Conocimientos básicos sobre cuestiones financieras.
- Conocimientos de informática
- Conocimientos de inglés
- Capacidad de comunicación personal
- Capacidad de redacción y expresión escrita
- Experiencia mínima de un año en el sector financiero

**Analistas**

- Diplomatura o Licenciatura en derecho, o en administración y dirección de empresas o en economía, con conocimientos sobre operativa bancaria.
- Conocimientos de informática
- Conocimientos de inglés
- Capacidad de análisis y resolución de consultas bancarias complejas
- Conocimientos del reglamento y las leyes de regulación bancaria y financiera
- Capacidad de redacción y expresión escrita
- Experiencia mínima de un año en el sector financiero

**Supervisor**

- Licenciatura en derecho, o en administración y dirección de empresas o en economía, con conocimientos sobre operativa bancaria y cuestiones financieras.
- Experiencia de al menos dos años como responsable de turno o supervisor en centros de atención bancarios o financieros.
- Experiencia demostrada en la implantación y puesta en marcha de servicios similares en el ámbito financiero.
- Aptitud para la formación y dirección de equipos
- Conocimientos de informática
- Nivel avanzado de inglés
- Capacidad de comunicación personal
- Alto nivel de organización
- Criterio en la distribución de la carga de trabajo

**3.3.3. Dimensionamiento**

El número de gestores y analistas, así como su distribución en diferentes turnos deberán ser los adecuados para poder asumir de manera satisfactoria la carga de trabajo, de acuerdo con el volumen de llamadas, consultas telemáticas y reclamaciones.

Se deberá limitar al máximo la rotación del personal contratado para realizar estas funciones, lo que redundará en la calidad del servicio prestado. No obstante lo anterior, será función del Comité de Seguimiento que se menciona más adelante, proponer cambios en el personal asignado si no atiende a los requerimientos que se les hayan efectuado.

El dimensionamiento del servicio deberá ser acorde con el número de consultas que se deben atender en el horario establecido, así como en el número de reclamaciones a gestionar.

Los requisitos estimados de personal atendiendo el servicio son:

- Un solapamiento de turnos en el horario de 10.30 a 13.30 horas  
En este período de tiempo debe haber un mínimo de 4 gestores, 2 analistas y un supervisor.  
En los restantes períodos deberá haber un mínimo de 2 gestores, 1 analista y un supervisor

Se deberá adjuntar el Historial profesional del personal que componga el equipo de trabajo de acuerdo con lo estipulado en el apartado 7 del presente pliego.

Los datos referentes a los años 2008, 2009 y primer trimestre de 2010 son los siguientes:

#### Consultas presentadas mensualmente:

MES	CONSULTAS TELEMATICAS			CONSULTAS TELEFONICAS		
	2008	2009	2010 (1T)	2008	2009	2010 (1T)
Enero	186	697	401	1.171	2.976	2.732
Febrero	205	562	286	1.282	3.211	2.945
Marzo	205	603	355	1.063	3.449	3.209
Abril	250	423		2.313	4.022	
Mayo	283	421		2.114	3.398	
Junio	321	437		2.243	3.483	
Julio	360	250		2.212	3.777	
Agosto	303	157		1.653	2.228	
Septiembre	441	313		2.476	3.209	
Octubre	520	333		3.652	3.216	
Noviembre	500	402		2.597	3.075	
Diciembre	498	249		2.613	2.492	
<b>TOTAL</b>	<b>4.072</b>	<b>4.847</b>	<b>1.042</b>	<b>25.389</b>	<b>38.536</b>	<b>8.886</b>

#### Entradas documentación:

ENTRADA DOCUMENTACION			
Año	2008	2009	2010 (1T)
<b>TOTAL</b>	<b>12.071</b>	<b>19.489</b>	<b>6.366</b>

El licitador asumirá, sin aumento del coste para el Banco de España, un incremento mínimo del 5% sobre las previsiones de consultas y entrada de documentación para el año 2010, valorándose la asunción de porcentajes superiores al especificado.

### **3.3.4. Lugar de prestación del servicio.**

El lugar donde se prestará el servicio será en el edificio del Banco de España en Cibeles (c/Alcalá nº 48), o en el lugar que el Banco de España determine durante la ejecución del contrato dentro del área metropolitana de Madrid.

### **3.3.5 Formación**

Será responsabilidad del adjudicatario la formación en atención al público, tanto a través del teléfono como de forma telemática, así como la formación en gestión de quejas y reclamaciones.

La formación especializada para el servicio tendrá una duración entre 2 y 4 semanas.

### **3.3.6 Equipo de trabajo**

#### **Requerimientos del equipo**

Los gestores, analistas y el supervisor asignados para la prestación del servicio deberán estar formados y experimentados para el puesto al que estén designados dentro del servicio. Se valorará el conocimiento y experiencia inicial del personal en servicios similares al ofertado.

#### **Composición del equipo**

El Banco de España se reserva el derecho de evaluar, en cualquier momento, tanto la experiencia y conocimientos como las capacidades de los gestores y analistas del adjudicatario que preste o vaya a prestar servicio, pudiendo rechazar a dicho personal en el caso de que, a su juicio, esta evaluación no fuese satisfactoria.

La cualificación del equipo deberá mantenerse durante todo el período de vigencia del contrato.

El Adjudicatario deberá garantizar la continuidad del servicio de modo que se cubran adecuadamente los periodos de descanso así como las posibles necesidades ante incrementos en determinados horarios.

## **4. DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO.**

Se creará un Comité de Seguimiento que estará formado, al menos, por el Director de Proyecto del adjudicatario, el Director de Proyecto del Banco y los Responsables que ambas partes designen para el desarrollo y supervisión del proyecto.

Al inicio de la prestación del proyecto ambas partes deberán designar a las personas que compondrán dicho Comité, cuya primera reunión deberá celebrarse, como máximo, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de la firma del contrato y que en lo sucesivo se reunirá con una periodicidad mensual.

El Comité de Seguimiento será el encargado:

- De detectar cualquier circunstancia que compromete 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 evolución y estado del proyecto, las estadísticas mensuales y el grado de satisfacción del usuario del servicio con el fin de tomar las medidas de corrección oportunas. El licitador deberá presentar propuesta de informe de seguimiento en su oferta técnica, con especial mención del sistema o mecanismos de control de calidad de las respuestas a las consultas telefónicas.

- Indicar al contratista el fichero de datos de carácter personal al que, en su caso, tenga acceso, así como su nivel de seguridad, informándole de las normas de seguridad establecidas por el Banco de España para dicho fichero.
- Revisar los indicadores de la calidad del servicio según las especificaciones del pliego de prescripciones técnicas, para lo cual el adjudicatario facilitará un informe de situación.

Al detectar desviaciones que impidan cumplir los objetivos, el Banco y el adjudicatario deberán acordar las actuaciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos.

## **5. CALIDAD**

Se medirá el nivel de calidad en la atención telefónica, así como la eficacia y eficiencia en la gestión de consultas telemáticas y análisis de reclamaciones.

Se tendrá también en consideración el nivel de rotación del personal asignado al servicio.

## **6. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO**

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

La parte variable establecida como el 10% del importe total de la oferta económica se cobrará en función de la calidad ofrecida en el servicio, basado en un saldo de puntos al final de la anualidad:

- Por cada punto se abonará un 1% de la parte variable.
- Para 100 puntos o más, se abonará el 100% de la parte variable.
- Para 0 puntos o menos, no se abonará parte variable.

### Permanencia

En esta variable se incluye las sustituciones por rotación del personal, que se considerarán planificadas cuando tenga la aprobación del Banco de España y en la que el sustituto ha recibido la formación correspondiente.

No puede darse más de una sustitución planificada por anualidad a iniciativa del proveedor. La segunda y siguientes, aunque cumplan todos los requisitos de sustitución planificada, se considerarán no planificadas.

## Gestión de consultas y reclamaciones

Se valorará la rapidez y eficacia en la respuesta de las consultas telemáticas y realización de tareas relacionadas con la tramitación de reclamaciones.

La puntuación para el cálculo de la parte variable al final de la anualidad se calculará siguiendo los siguientes criterios:

- Al inicio de cada anualidad, al proveedor se le asigna un saldo de 100 puntos.
- Para el cálculo del saldo final de puntos, al final de cada anualidad, por cada gestor/analista y año de antigüedad en el proyecto se sumarán 3 puntos al saldo, hasta un máximo de 10 puntos por gestor/analista y 60 puntos en total por este concepto.
- Por la primera sustitución no planificada de un gestor/analista se descontarán 30 puntos del saldo. Por cada una de las sustituciones posteriores se descontarán 70 puntos adicionales del saldo. Las sustituciones efectuadas a instancias del Banco de España descontarán la mitad de los puntos aquí indicados (15 puntos la primera y 35 puntos las posteriores).
- Por cada consulta telemática resuelta correctamente en menos de 48 horas se añadirá 0,03 puntos al saldo.
- Por cada mil documentos escaneados en un plazo inferior a 24 horas desde su fecha de entrada, se añadirá 1 punto al saldo.

## **7. OBLIGACIONES RELATIVAS AL ARTÍCULO 18 DEL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR DE CONTACT CENTER**

A los efectos del cumplimiento por el adjudicatario de lo dispuesto en el artículo 18 del convenio colectivo estatal del sector de Contact Center, suscrito el 5 de diciembre de 2007, aprobado por Resolución de 7 de febrero de 2008, en el Anexo 1 de este pliego se recogen los datos del personal de la empresa actualmente contratada adscrito al servicio.

## **8. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS**

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su propuesta técnica cuanta información complementaria considere de interés, deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

- Índice
- Características generales
- Descripción de los servicios ofertados. Se incorporará al inicio de este apartado el resumen de los aspectos más significativos y relevantes de los servicios ofertados. Se deberá incluir información detallada de la propuesta en relación con los requisitos de este pliego y siguiendo su misma estructura.
- Equipo de trabajo
  - o Datos relativos al supervisor. Historial profesional
  - o Composición del equipo de trabajo que se propone.
- Organización del servicio: se indicarán los distintos procedimientos propuestos.
- Ejecución del contrato. Se incluirá en este capítulo la descripción de las medidas dispuestas por el oferente para la ejecución del contrato. Plan de formación para sustituciones, metodologías, medios materiales, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.
- Prestaciones adicionales. Se incluirá en este capítulo el porcentaje de incremento sobre el número de consultas y entradas de documentación previstas para el año 2010 que asuma el licitador por encima del mínimo recogido en el punto 3.3.3.

## ANEXO 1. DATOS DE PERSONAL QUE PRESTA ACTUALMENTE EL SERVICIO

	CATEGORIA SERVICIO	FECHA DE NACIMIENTO	GRUPO COTIZACION	TIPO CONTRATO	ANTIGÜEDAD E <sup>a</sup> = ANTIGÜEDAD SERVICIO	HORAS SEMANALES	Nº PAGAS
1	NIVEL 1	18/01/1975	2	Contrato por Obra	18/08/2008	39	14
2	NIVEL BASICO	06/08/1974	5	Contrato por Obra	26/08/2008	35	14
3	NIVEL 1	18/03/1967	2	Contrato por Obra	29/10/2008	30	14
4	NIVEL 1	20/02/1981	2	Contrato por Obra	20/07/2009	39	14
5	NIVEL 1	05/09/1981	2	Contrato por Obra	07/10/2009	35	14
6	NIVEL BASICO	16/07/1984	5	Contrato por Obra	17/11/2009	35	14
7	SUPERVISOR	01/07/1967	1	Contrato por Obra	09/06/2010	39	14

Desglose Retribución por puestos:				
CATEGORIA SERVICIO	RETRIBUCION (*)	Salario	Plus Idiomas	Plus Calidad
SUPERVISOR	27.586	21.722	1.520	4.344
NIVEL 1	23.242	19.138	1.520	2.584
NIVEL BASICO	22.123	14.288	1.520	6.315

(\*) Retribución bruta anual, incluyendo salario y pluses

Convenio de aplicación: Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center