



Área de Servicios al Cliente
Servicio de Atención al Cliente

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID

MAYO 2018



Índice

1. OBJETO	4
2. ALCANCE DEL SERVICIO A PRESTAR	4
3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	6
3.1. Fases y planificación de los trabajos	6
3.2. Dirección y seguimiento del proyecto	7
3.3. Instrumentos mínimos de dirección y seguimiento del proyecto	8
4. SERVICIÓN DE ATENCIÓN	9
4.1. Lugar de Prestación del Servicio	9
4.2. Horario	9
4.3. Actividades y tipología del servicio	10
5. VOLÚMENES Y DIMENSIONAMIENTO	18
5.1. Dimensionamiento	18
5.2. Volumen de contactos	20
5.3. Tiempo Medio de gestión por canal (TMO)	23
6. INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS	24
6.1. Espacio Físico y Mobiliario	24
6.2. Dotaciones Tecnológicas	25
6.3. Aplicaciones Informáticas y Herramientas	26
6.4. Mantenimiento y soporte de las Infraestructuras	26
7. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	27
7.1. Plan de Calidad	27
7.2. Manuales y procedimientos	27
7.3. Niveles de calidad por canal. Indicadores de gestión	29
7.4. Control y seguimiento de la calidad	31
7.5. Control de Calidad Interna	34
7.6. Control de Calidad Externa	35
7.7. Incumplimiento de los niveles de Calidad	35
7.8. Comités de seguimiento	36
8. PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	36
8.1. Estructura organizativa	36
8.2. Características del personal	37
8.3. Proceso de selección	41
8.4. Organización del servicio	42



8.5. Convenio aplicable y vinculación contractual	43
8.6. Formación.....	43
8.7. Control de presencia.....	47
8.8. Absentismo	48
8.9. Rotación	48
8.10. Uniformidad.....	48
8.11. Satisfacción de los agentes	48
8.12. Costes salariales del adjudicatario actual del contrato (datos enero 2016)....¡Error! Marcador no definido.	
9. PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.....	49
9.1. Plan de Transición del Servicio	49
9.2. Plan de Devolución del Servicio	49
9.3. Requisitos Mínimos.....	50



1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de la prestación del servicio de información y atención al cliente multicanal del Centro Interactivo de Atención al Cliente (en adelante, CIAC) de Metro de Madrid.

2. ALCANCE DEL SERVICIO A PRESTAR

El objetivo principal del CIAC es facilitar a los clientes la información solicitada, cuando contacten con el Centro a través de los canales habilitados, cumpliendo todos los estándares de calidad exigidos.

El CIAC está diseñado como una plataforma con diferentes canales de comunicación, con una gestión unificada para poder relacionar, comparar y estudiar los contactos recibidos por cada uno de ellos.

Los **canales** que están habilitados en la actualidad para la prestación del servicio son los siguientes:

- **Canal telefónico:** Contacto Telefónico
 - Servicio clientes: 902 444 403 (91 779 63 99)
 - Servicio proveedores: 91 779 63 79
 - Servicio La tienda de Metro de Madrid: 91 779 63 98
- **Canal E-mail:** Contacto E-mail
 - Servicio clientes: Formulario desde la web www.metromadrid.es
 - Servicio proveedores: consultas_licitaciones@metromadrid.es
 - Servicio La tienda de Metro de Madrid: Formulario desde la web www.latiendademetrodemadrid.com
- **Canal Chat:** Contacto Chat (en desarrollo)
 - Servicio clientes: Contacto desde la web www.metromadrid.es
- **Canal Twitter:** Contacto Twitter
 - Servicio clientes: Contacto a través del perfil oficial @metro_madrid



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

Se define como “contacto” toda comunicación entre el cliente y el personal del CIAC mediante los canales disponibles. Los agentes atenderán todos los canales de modo multiskill. La cantidad de canales de que disponga cada uno dependerá de la demanda del servicio en cada momento, o de la especialización de cada uno de los agentes.

En el caso de que un cliente solicite información fuera de las horas de atención directa, puede dirigir sus peticiones a través de formulario de la página Web de Metro o vía Twitter, siendo atendidas una vez se haya reanudado el servicio. A continuación, se describen los **servicios** y **canales** asociados que se ofrecerán en el CIAC:

A. Servicio de Atención al Cliente

- Teléfono: 902 444 403/ 91 779 63 99
- E-mail. Formulario desde la web www.metromadrid.es
- Chat. Contacto desde la web www.metromadrid.es
- Twitter. Contacto a través del perfil oficial de Metro @metro_madrid

B. Servicio de Atención a Proveedores

- Teléfono: 91 779 63 79
- E-mail. consultas_licitaciones@metromadrid.es

C. Servicio de Atención a Clientes de la Tienda de Metro

- Teléfono: 91 779 63 98
- E-mail. Formulario desde la web www.latiendademetrodemadrid.com

D. Campañas salientes

- Encuestas internas o externas, venta, campañas de información, ...

E. Back Office

- Cualquier otra actividad relacionada o vinculada con los clientes, por ejemplo, respuestas a reclamaciones, comunicaciones relacionadas con objetos perdidos, etc...
- Elaboración de procedimientos de trabajo, manuales, informes, ...
- Gestión de tareas generadas por consultas sobre objetos perdidos.
- Tareas administrativas



*NOTA: La titularidad, gestión y coste asociado a las líneas telefónicas descritas en este apartado, son responsabilidad de Metro de Madrid.

3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

3.1. Fases y planificación de los trabajos

La ejecución del presente contrato se llevará a cabo en tres fases, siendo los principales hitos de cada una de ellas los expuestos a continuación.

FASE I. ENTRADA-TRANSICIÓN

Realización de las actuaciones necesarias para llevar a cabo el plan de transición del servicio, incluyendo en particular las siguientes actividades:

- Presentación del programa de trabajo actualizado, incluyendo la programación de las actividades y recursos de cada fase, que habrá de ajustarse a las fechas de inicio y duración. Además, se presentará una propuesta de estructura organizativa y propuesta de plan de transición, para su aprobación por los responsables del proyecto de Metro. Se presentará durante los diez primeros días de vigencia del contrato.
- Elaboración del plan de formación inicial y continua de los agentes y supervisores, con el cronograma correspondiente.
- Contratación y formación inicial de los agentes y supervisores.
- Envío del listado del personal que prestará servicio, así como el currículum de cada uno de ellos.
- Elaboración del plan global de supervisión del servicio.
- Presentación del plan de contingencia y pruebas.
- Cronograma de realización de los trabajos en la transición del servicio.

FASE II: GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Gestión y prestación ordinaria de los servicios, incluyendo la realización de las siguientes actividades:

- Prestación de servicios descritos en el apartado 4.3. Actividades y tipología del servicio.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Presentación de los informes correspondientes, recogidos en el apartado 7.4. Control y seguimiento de la calidad
- Impartición de la formación continua necesaria a los agentes y supervisores.
- Elaboración de los documentos o manuales necesarios para la prestación del servicio y revisión de los vigentes.
- Aseguramiento de la calidad de los servicios prestados.
- Revisión y prueba periódica del plan de contingencia.

FASE III: TRANSICIÓN - SALIDA

Realización de las actuaciones necesarias para llevar a cabo la transición (salida) del servicio - ver apartado "9. Plan de transición y devolución del servicio"-, incluyendo en particular las siguientes actividades:

- Propuesta del plan de devolución del servicio para aprobar por Metro de Madrid.
- Métodos previstos para hacer la transferencia de conocimiento.
- Dejar actualizada todos los datos e informes mensuales y anuales hasta la fecha de finalización de su contrato.
- Todas las actividades relacionadas para la fase II en la medida en que el adjudicatario continúe prestando servicios, con excepción de la revisión y prueba periódica de plan de contingencia.

Esta fase comenzará tres meses antes de la finalización del contrato.

3.2. Dirección y seguimiento del proyecto

■ Por parte de Metro de Madrid

El proyecto tendrá como director a la persona titular del Área de Servicios al Cliente, y como responsable del contrato a la persona del Área que se designe a estos efectos. Intervendrán igualmente el Responsable del Servicio de Atención al Cliente, el Coordinador de Atención al Cliente y los técnicos de éste servicio.

■ Por parte del adjudicatario



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Director del proyecto, que actuará como máximo responsable e interlocutor con el titular del Área de Comunicación con el Cliente.
- Responsable de Cuenta, que será el responsable de la dirección ordinaria de todos los servicios del contrato.
- Responsable de Formación y Calidad, que se encargará de la coordinación de las acciones de formación y calidad.

3.3. Instrumentos mínimos de dirección y seguimiento del proyecto

Para la correcta gestión, supervisión y dirección del proyecto, se constituirán los siguientes órganos:

▪ **Comité de Dirección**

Formarán parte de él al menos los respectivos Directores, el Responsable de Cuenta de la empresa adjudicataria y la persona responsable del contrato por parte de Metro de Madrid, que se reunirá antes de la fecha de comienzo de la prestación de servicio y al menos cada 12 meses para la superior dirección del servicio.

▪ **Comité de Seguimiento**

Formarán parte de él al menos el Responsable de Cuenta y el Responsable de Formación y Calidad de la empresa adjudicataria y por parte de Metro de Madrid, el Coordinador de Atención al Cliente y los Técnicos responsables del CIAC.

Este comité se reunirá ordinariamente con carácter mensual. Con anterioridad a cada una de tales reuniones, el Responsable de Cuenta remitirá los informes mensuales (informe de calidad de servicio, informe de gestión, informe de fiabilidad, informe ejecutivo del servicio e informe de RRHH), facturación y desglose de horas de servicio, seguimiento de acciones de mejora mensuales, así como otra documentación solicitada previamente por Madrid de Madrid.

Con un máximo de 7 días desde la realización del Comité de seguimiento, el Responsable de Cuenta remitirá a Metro de Madrid el acta con todos los temas tratados en la reunión para su aprobación.



4. SERVICIÓN DE ATENCIÓN

4.1. Lugar de Prestación del Servicio

El CIAC está situado en las instalaciones de Metro de Madrid, concretamente en la estación Alto del Arenal, desde donde se prestará el servicio. El licitador adjuntará a la oferta un **“Plan de contingencia”** para aquellos casos en los que, por alguna circunstancia excepcional, no se pudiera prestar servicio en su ubicación habitual, por lo tanto, la prestación del servicio se hará en las **instalaciones de proveedor**.

Este Plan de Contingencia tendrá que ser presentado por la empresa adjudicataria y aprobado por Metro de Madrid antes del comienzo del contrato. Como requisito fundamental de dicho Plan, se requiere cubrir el **mismo horario** de servicio, el **mismo dimensionamiento** y se deben recibir contactos por los **mismos canales** que si se prestara el servicio en el CIAC.

La mayoría de las herramientas utilizadas en el servicio son Web, y las que están instaladas en local, se podrán utilizar mediante un acceso VPN. Si la incidencia que diese lugar a aplicar el plan de contingencia afectara también a la conexión de los primarios telefónicos (actualmente ubicados en el CIAC), se solicitaría al proveedor del servicio que enrutará dicha conexión a la centralita telefónica del cliente.

4.2. Horario

El horario del Contact Center comprende 19,5 horas diarias de servicio, de 06:00 a 1:30 horas, durante los 365 días del año, aunque la atención continua y directa a los clientes a través de los canales telefónico, e-mail y chat, se prestará de 07:00 a 23:00 horas.

El resto de horas de 6:00 a 7:00 y de 23:00 a 1:30, únicamente estará en el Centro el supervisor gestionando el canal Twitter, actualizando la información de la Red al Día, en caso de ser necesario por alguna incidencia, y realizando actividades de back office.

Este horario podrá verse modificado de forma puntual o permanente, realizando la comunicación Metro de Madrid con al menos 48 horas para poder organizar los trabajos con los horarios, el personal, etc.



4.3. Actividades y tipología del servicio

Las actividades a desarrollar en el CIAC según los servicios son las siguientes:

A. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Es el servicio principal que se ofrece en el CIAC, enfocado a todos los clientes que utilizan los servicios prestados por Metro de Madrid. Las actividades a desarrollar dentro de este servicio son:

➤ Información a clientes

▪ Información General de Metro de Madrid

- ❖ Tarifas: Toda la información sobre billetes, abonos de transportes, abono turístico, etc.
- ❖ Horarios. Horarios de apertura y cierre del servicio o vestíbulos, horario de bicicletas, ...
- ❖ Tabla de frecuencia de trenes. Intervalo medio entre trenes según la línea, día de la semana y horario
- ❖ Trayecto óptimo entre dos puntos. Cálculo del trayecto recomendado y duración estimada del mismo.
- ❖ Accesos. Ubicación exacta de los accesos al metro, horarios especiales de algunos accesos,...
- ❖ Estaciones. Ubicación, vestíbulos, líneas, conexiones,...
- ❖ Servicio en las estaciones. Ascensores, escaleras mecánicas, cobertura móvil, cajeros automáticos,...
- ❖ Accesibilidad. Estado de las instalaciones relacionadas con la accesibilidad (ascensor, escaleras mecánicas, etc.).
- ❖ Obras en curso y previstas que afecten a la red de metro. Duración estimada y alternativa, tanto en la red de metro como externas.
- ❖ Relación de instalaciones que hay en las estaciones. Locales comerciales (horarios y tipos de actividad), cafeterías, prensa, teléfonos, etc.
- ❖ Normativa existente. Reglamento de viajeros, protocolos,...
- ❖ Objetos Perdidos. Consulta de la base de datos de objetos perdidos en la red y gestión de su recogida por parte del cliente.
- ❖ Plan de Emergencias. Directrices en caso de emergencia.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- ❖ Eventos. Información sobre acontecimientos (culturales, deportivos etc.) en la red de Metro.
- ❖ Andén Cero. Nave de Motores de Pacífico y Estación de Chamberí
- **Incidencias del servicio de Metro. Información de La Red al Día**
 - ❖ Tramo y zona afectada por la incidencia.
 - ❖ Duración aproximada.
 - ❖ Alternativas en la red.
 - ❖ Alternativas de transporte externas a Metro.
- **Información sobre la Tarjeta de Transporte Público (TTP)**
 - ❖ Trámites. Cómo obtenerla, documentación necesaria, utilización, cómo gestionar las incidencias,...
 - ❖ Oficinas de gestión operativas. Ubicación y horarios.
 - ❖ Cita previa. Dar cita en la para la emisión de la tarjeta en una oficina.
- **Información de Madrid**
 - ❖ Callejero.
 - ❖ Ocio. Espectáculos y cultura.
 - ❖ Alternativas de acceso en transporte público.
- **Información sobre otros transportes**
 - ❖ RENFE cercanías.
 - ❖ EMT y autobuses interurbanos de la Comunidad de Madrid.
- **Llamadas salientes a clientes**
 - ❖ Contactos previos agendados. Contactar de nuevo con el cliente para facilitarle una información que no pudo ser proporcionada previamente.
 - ❖ Información sobre el hallazgo en Metro de un objeto perdido de su propiedad, por ejemplo, TTP, documento de identificación personal,...
 - ❖ Call Me Back. Llamadas a contactos que marcaron esta opción durante la llamada telefónica.
 - ❖ Estaciones. Se contactará con el personal de las estaciones de Metro para solicitar información sobre éstas, por ejemplo, estado de las escaleras y ascensores.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

➤ Emisión de justificantes de carga de la tarjeta de transporte público

Desde el CIAC, ante la solicitud del cliente, se emitirá el justificante de la carga o recarga de su tarjeta de transporte público, que realiza en las máquinas de venta de Metro de Madrid, bien porque la máquina no lo haya proporcionado, como por el hecho de que el cliente lo necesite por pérdida, deterioro o no haberlo solicitado previamente.

Para ello, los agentes tendrán acceso a la aplicación corporativa de Metro que permite la emisión de estos justificantes, enviándoselo posteriormente al cliente por el canal que haya solicitado (e-mail o correo postal).

➤ Gestión de tareas relacionadas con objetos perdidos.

Se gestionarán las tareas generadas por la aplicación de objetos perdidos de Metro de Madrid, tanto de comunicación a propietarios y halladores como de gestión de solicitudes de coincidencia de objetos generadas a partir de la web www.metromadrid.es

➤ Recepción de reclamaciones y sugerencias

El CIAC toma nota de las reclamaciones y sugerencias que los clientes realicen a través de los canales establecidos (teléfono, e-mail, chat, etc..), las cuales serán trasladadas al departamento de Atención al Cliente cumplimentando el formulario de la aplicación ya existente para tal fin.

También se dará información sobre el estado de la reclamación o sugerencia interpuesta anteriormente por el cliente, consultando para ello la aplicación de gestión de reclamaciones.

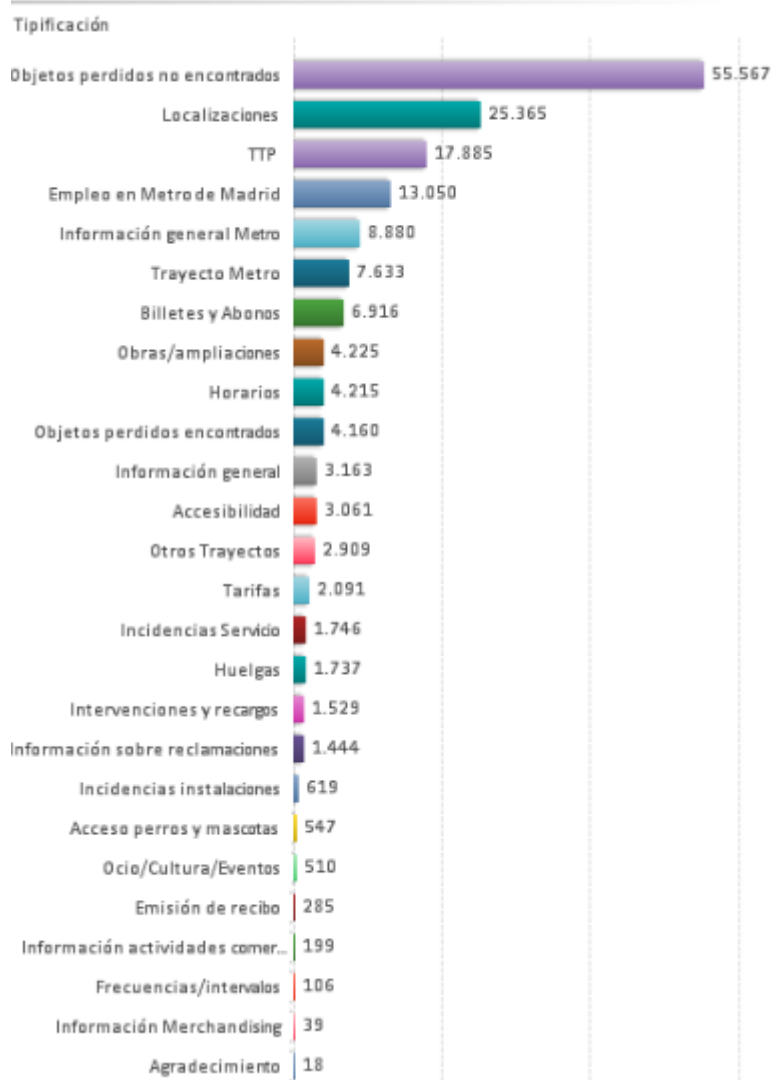
A modo de información ilustrativa, se muestra un gráfico con las tipologías de contactos reales recibidas durante el año 2017 en los canales telefónico, e-mail y chat.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

Peticiones de Información



B. SERVICIO DE ATENCIÓN A PROVEEDORES

Se atenderán, tanto a través de teléfono como de correos electrónicos, las solicitudes de información de los proveedores de Metro de Madrid, actuando el CIAC como primer nivel de atención.

Este servicio se prestará en **horario de 9:00h a 14:00h** y de lunes a viernes exceptuando festivos, aunque Metro de Madrid podrá modificarlo en función de la demanda del mismo.

■ Información sobre el servicio de licitaciones

- ❖ Trámites para participar en una licitación
- ❖ Acceso a pliegos/SRM
- ❖ Presentar oferta/SRM
- ❖ Herramienta SRM



Área de Servicios al Cliente

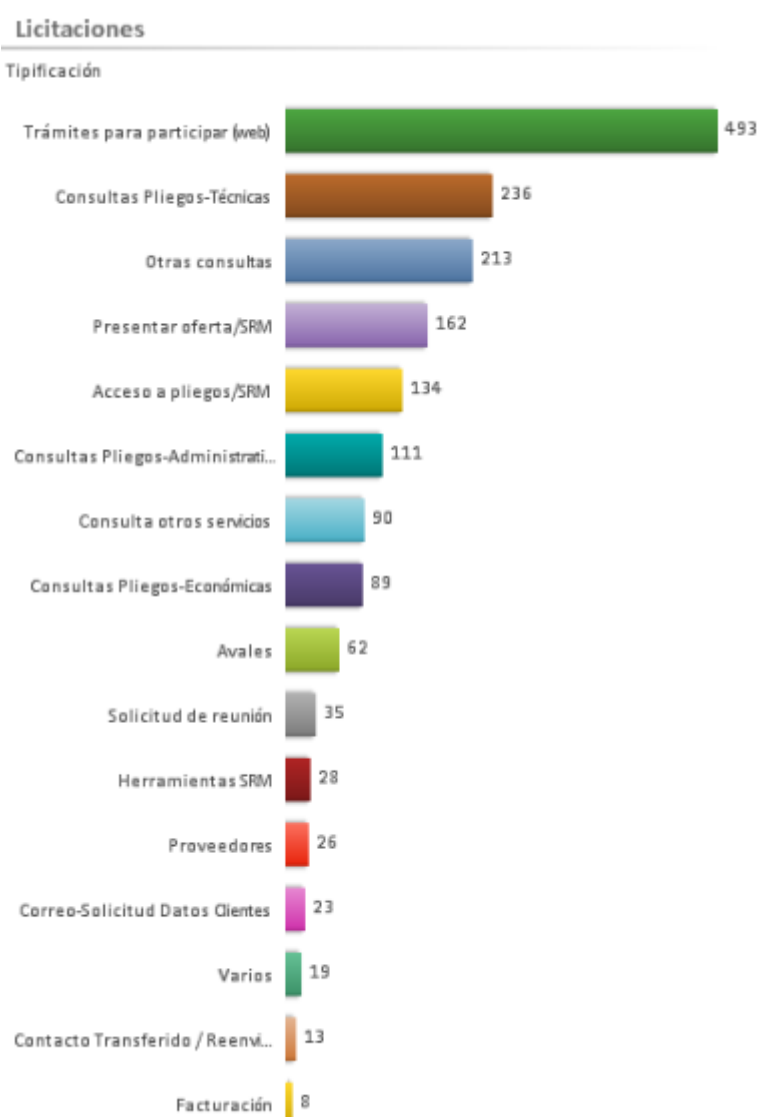
Servicio de Atención al Cliente

- ◆ Consultas Pliegos. Administrativas, técnicas y económicas.
- ◆ Avaes.

■ Escalado al departamento de Contratación

- ◆ Solicitud de información para facilitar al proveedor.
- ◆ Envío de información para que solucionen la incidencia.

A continuación, se muestra un gráfico con las tipologías de contactos reales recibidas durante el año 2017 en los canales telefónico y e-mail de Licitaciones.





Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

C. SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES DE LA TIENDA DE METRO

Las solicitudes de información de los clientes de la tienda on-line de Metro, a través de la cual se venden productos oficiales de la Compañía, se atenderán en el CIAC, tanto a través de teléfono como de correos electrónicos.

■ Información sobre La Tienda de Metro

- ❖ Información sobre productos.
- ❖ Cómo darse de alta o de baja en la web.
- ❖ Modificación de datos de Mi Cuenta.
- ❖ Proceso de compra.
- ❖ Condiciones generales de la compra.
- ❖ Modos de entrega o recogida.
- ❖ Estado del pedido.

■ Gestión de incidencias

- ❖ Pedido no recibido, defectuoso, incorrecto o incompleto.
- ❖ Devolución de un producto.
- ❖ Error en el cobro.
- ❖ Incidencia durante el proceso de compra.
- ❖ Incidencia durante el proceso de devolución.

■ Escalado al departamento correspondiente

- ❖ Logística: problemas con la recepción del pedido.
- ❖ Tesorería: problemas en el cobro.
- ❖ Contabilidad: solicitud de factura.
- ❖ Marketing: dudas sobre productos o proceso de compra.

A continuación, se muestran los datos de tipologías de este servicio durante 2017

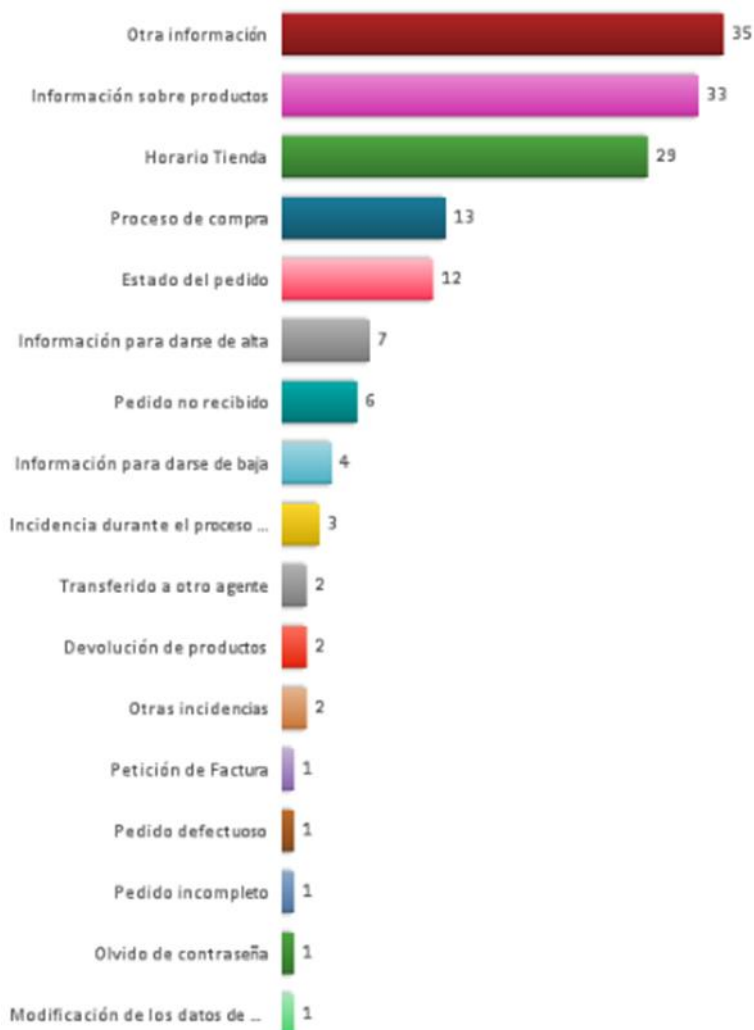


Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

Tienda Online

Tipificación



D. INFORMACIÓN AL PERSONAL INTERNO DE METRO DE MADRID

El personal interno de Metro que presta servicio en las estaciones de la Red contacta con el Centro para solicitar información demandada por los clientes en las estaciones. Esta información es similar a la descrita en el apartado expuesto anteriormente *“Información a clientes”*.

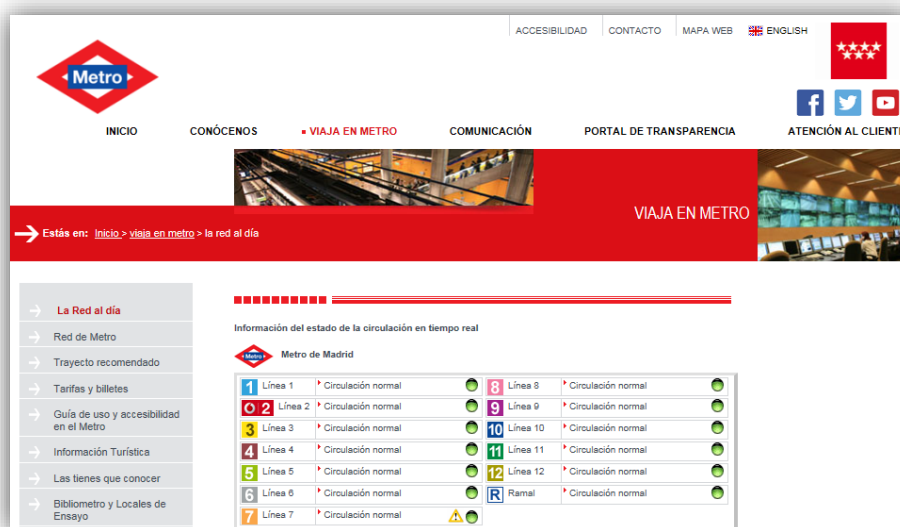
E. PUBLICACIÓN DE INCIDENCIAS EN LA RED AL DÍA y TWITTER

Metro de Madrid publica en su página web información a tiempo real sobre el estado de la circulación. Desde el CIAC se mantiene actualizada esta información, introduciendo en el gestor de contenidos correspondiente todas las incidencias y las suspensiones del servicio que se producen en la Red y son comunicadas desde Puesto Central.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente



Estas incidencias también se publicarán en el perfil oficial de Twitter de Metro de Madrid.

F. GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Se responderán aquellas reclamaciones, sugerencias y/o peticiones de información que sean definidas por parte del departamento de Atención al Cliente, a través de la aplicación de gestión de reclamaciones de Metro de Madrid, utilizando para ello las plantillas preestablecidas a tal efecto.

G. CAMPAÑAS SALIENTES

De forma puntual se tendrán que realizar campañas salientes.

■ Encuestas

Anualmente se realizarán varias encuestas de Metro, tanto al cliente externo, como al personal de determinados departamentos de la empresa, en función de las necesidades de cada momento.

■ Campañas de información

Contacto con determinados clientes para dar información relacionada con el servicio de Metro.



H. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Sujeto a las necesidades expresas de Metro de Madrid, puede ser necesaria la ejecución de tareas específicas no descritas en los puntos anteriores y que guardarán **relación con la atención a los clientes**.

Por lo tanto, cualquier tarea específica distinta a las definidas en el presente Pliego, será tratado como una tarea nueva. Para la determinación del precio de estas tareas se utilizará el importe del precio medio por hora ofertado.

Se ha de considerar que la relación de actividades recogidas en este documento es indicativa y podrá ser modificada en función de la evolución de la actividad de la empresa. Las modificaciones serán comunicadas con antelación suficiente a las empresas adjudicatarias, para que puedan ajustar la actividad y preparar a su personal para ofrecer los mismos niveles de calidad exigida.

5. VOLÚMENES Y DIMENSIONAMIENTO

5.1. Dimensionamiento

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio conforme al horario establecido, el cual podrá ser modificado por los responsables de Metro de Madrid, previa notificación a la empresa.

En caso, de que el número de contactos disminuyan en un porcentaje del 20%, Metro de Madrid podrá disminuir el número de agentes en prestación de servicio.

El adjudicatario deberá disponer de los recursos suficientes y tener la capacidad de cubrir cualquier modificación solicitada por parte de Metro de Madrid con un máximo de 48 horas.

Las modificaciones mencionadas en los apartados anteriores en ningún caso supondrán un incremento del importe de adjudicación.

Así mismo, en el caso de existir circunstancias excepcionales que obliguen a prestar servicio fuera del horario establecido, deberán tener capacidad de afrontar esta



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

situación. Para la consideración de días laborables, sábados y festivos, se aplicará el calendario laboral de Madrid capital.

En cuanto al idioma de los agentes, en las franjas horarias en las que el dimensionamiento de agentes prestando servicio sea de entre 1 y 4 agentes, al menos uno deberá tener un nivel alto de inglés hablado y escrito, para atender las llamadas, e-mail o chat que pudieran recibirse. A partir de 5 agentes deberá haber dos que cumplan estos requisitos.

En la siguiente tabla se muestran los puestos que deberán prestar servicio en jornadas laborables, sábados, domingos y festivos. Independientemente del dimensionamiento final, y de cara a homogeneizar las distintas ofertas, las empresas deberán ofertar de acuerdo al siguiente dimensionamiento orientativo:

	Laborables		Sábados, Domingos y Festivos	
	Agentes	Supervisores	Agentes	Supervisores
06:00 - 07:00	0	1	0	1
07:00 - 08:00	2	1	1	1
08:00 - 09:00	4	1	2	1
09:00 - 10:00	6	1	2	1
10:00 - 11:00	7	1	3	1
11:00 - 12:00	7	1	3	1
12:00 - 13:00	7	1	3	1
13:00 - 14:00	6	1	3	1
14:00 - 15:00	4	1	3	1
15:00 - 16:00	5	1	3	1
16:00 - 17:00	4	1	3	1
17:00 - 18:00	4	1	3	1
18:00 - 19:00	4	1	2	1
19:00 - 20:00	4	1	2	1
20:00 - 21:00	3	1	2	1
21:00 - 22:00	3	1	2	1
22:00 - 23:00	1	1	1	1
23:00 - 24:00	0	1	0	1
24:00 - 01:00	0	1	0	1
01:00 - 01:30	0	1	0	1

Con este dimensionamiento propuesto, el número de horas de prestación de servicio (agentes y supervisores) para los dos años de duración del contrato es de 58.906 horas, que serán la base para la presentación de la oferta económica.



A continuación, se muestran los valores reales obtenidos durante el año 2017, aunque a lo largo del presente contrato se realizarán desde el Centro actividades que hasta el momento no se han realizado, como la puesta en servicio del nuevo canal Chat.

El dimensionamiento propuesto en la parte superior está calculado teniendo en cuenta una estimación del incremento de volumen de contactos debido a estas nuevas actividades y canales. No obstante, dicho dimensionamiento podrá ser modificado en función del volumen de contactos reales.

5.2. Volumen de contactos

5.2.1. Contactos totales por años

En la gráfica que se presenta a continuación se cuantifican todos los contactos que se han gestionado en el centro (tanto entrante como saliente) con un histórico desde el año 2002.



5.2.2. Contactos totales por meses

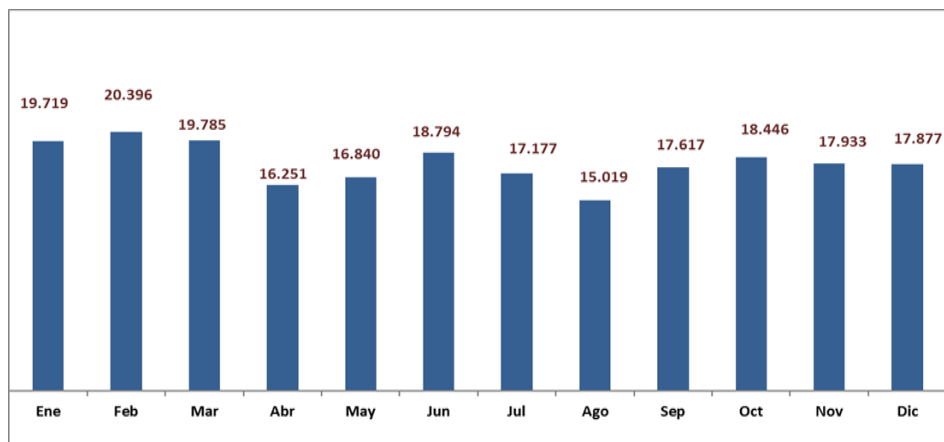
Se muestra la evolución mensual de los contactos durante el pasado año de 2017. La gráfica presenta los meses en los que más contactos se han atendido (enero y



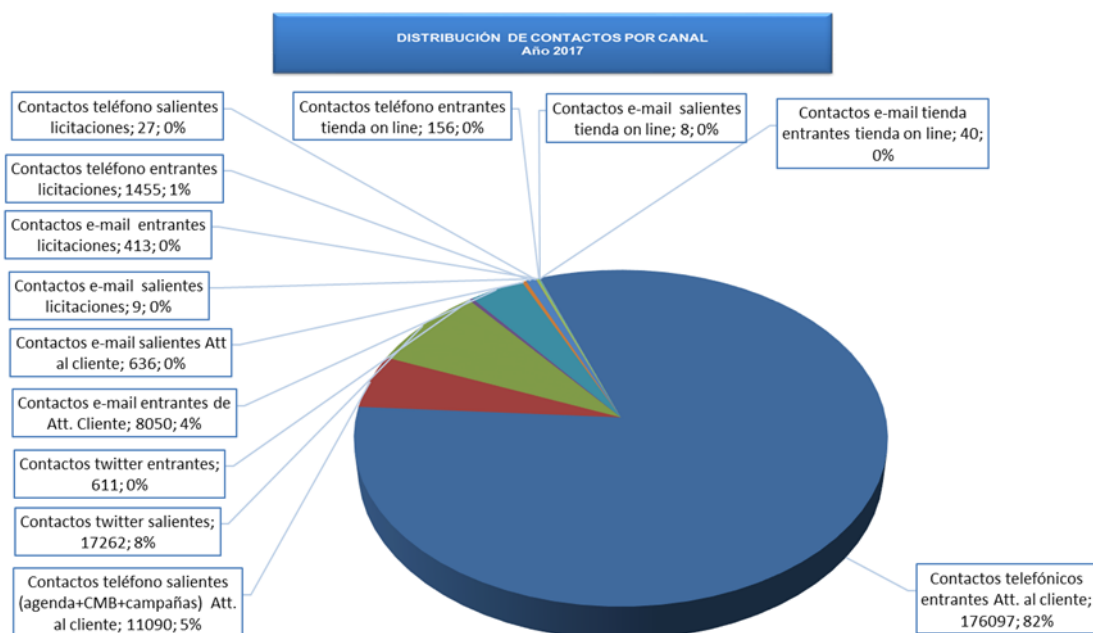
Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

febrero) y los que menos se han gestionado (abril y agosto). La media de contactos es de 17.988 contactos mensuales.



5.2.3. Distribución porcentual de contactos según canal de acceso



En la gráfica podemos ver todos los canales que se gestionan en el Centro Interactivo de Atención al Cliente y el porcentaje que representa cada uno de ellos, siendo el canal telefónico el canal preferido por los clientes para realizar sus consultas.

5.2.4. Distribución de contactos por franja horaria

Se muestra la distribución de los contactos en global por franja horaria y por tipo de día. Los mayores volúmenes se producen de 09:00 a 14:00 horas, teniendo en

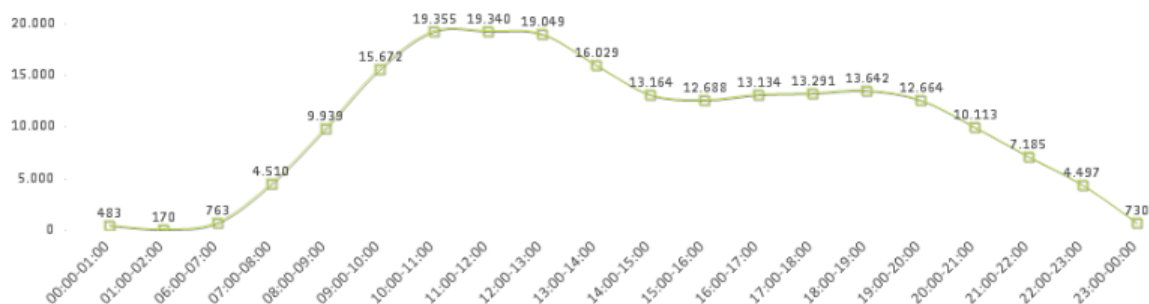


Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

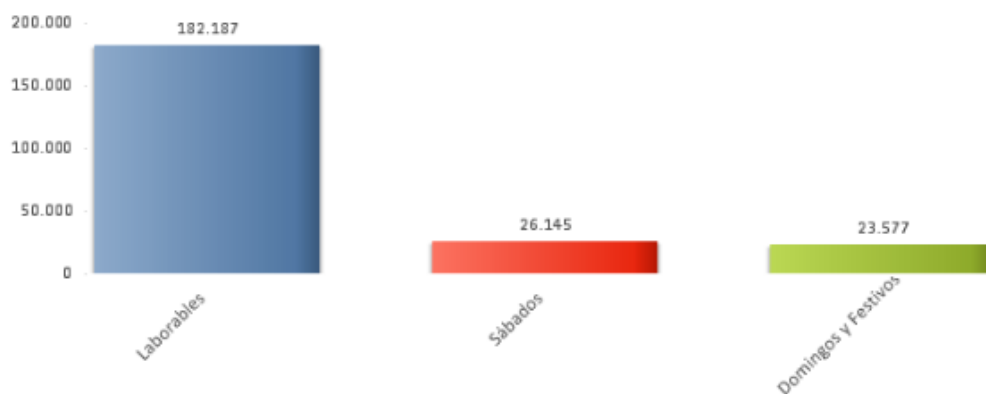
cuenta además que el 78,56% de estos se reciben de lunes a viernes. Estas distribuciones deberán ser tenidas en cuenta por las empresas licitadoras para la realización de cualquier oferta de planificación de personal.

Evolución de Contactos por Franja Horaria



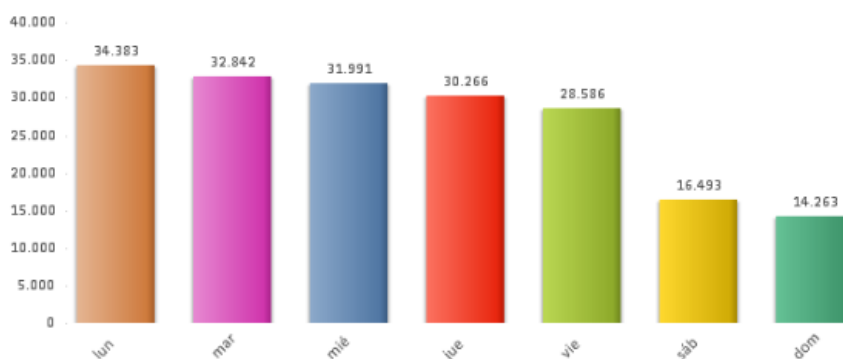
5.2.5. Distribución de contactos por tipo de día

Contactos Totales por tipo de día Acumulado 2017



Canal Telefónico:

Contactos Totales por día de la semana Canal Telefónico Acumulado 2017



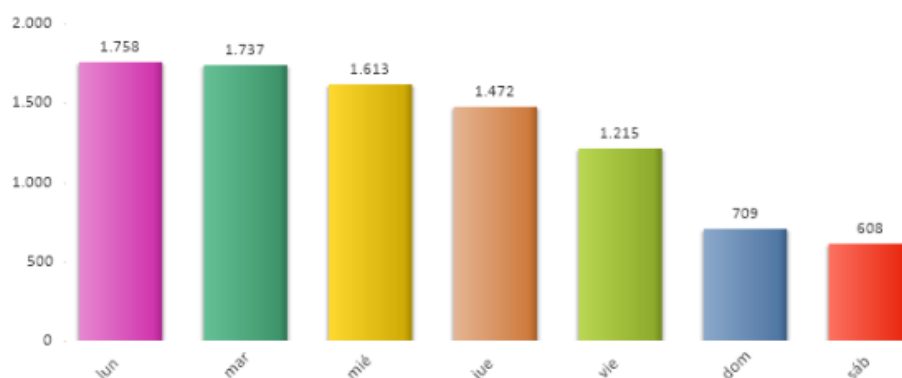


Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

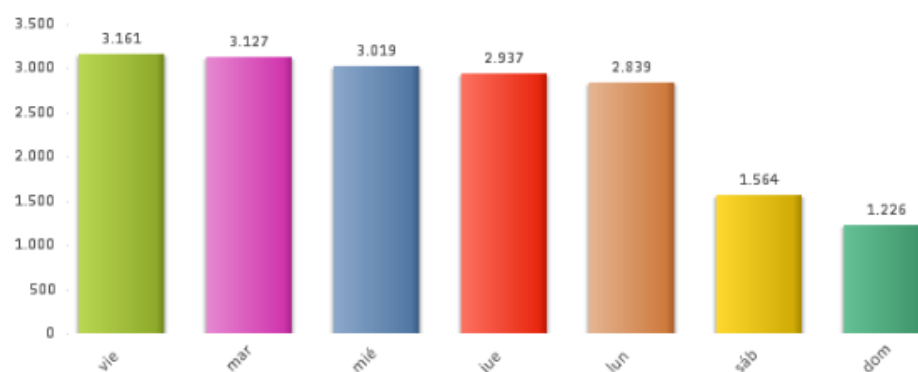
■ Canal e-mail:

Contactos Totales por día de la semana Canal E-mail Acumulado 2017



■ Canal Twitter:

Contactos Totales por día de la semana Canal Twitter Acumulado 2017



5.3. Tiempo Medio de gestión por canal (TMO)

Se muestra la distribución de los Tiempos medios de gestión por canal:

- Servicio Att. Cliente:

- Canal telefónico entrante: 2 min. 09 seg.
- Canal e-mail: 5 min. 28 seg.
- Canal Chat: No se dispone de datos actualizados por estar deshabilitado.
- Canal Twitter: 2 min.

- Servicio Licitaciones:

- Canal telefónico entrante: 3 min. 50 seg.
- Canal e-mail: 7 min. 41 seg.



- **Servicio Tienda de Metro:**

- Canal telefónico entrante: 2 min. 43 seg.
- Canal e-mail: 7 min. 43 seg.

6. INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS

6.1. Espacio Físico y Mobiliario

El servicio se prestará en el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) ubicado en el vestíbulo principal de la estación de Alto del Arenal, sita en la Avenida de la Albufera Nº 248, C.P. 28038 de Madrid.

Este centro cuenta con todos los medios físicos y tecnológicos necesarios para el desarrollo de todas las actividades y funciones de que se compone el servicio, distribuyéndose de la siguiente manera:

- **Sala de equipos** acondicionada y aislada acústica y térmicamente.
- **Despacho** para personal de Metro.
- **Sala de reuniones/formación**, con pizarra, proyector y equipo.
- **Sala de descanso**.
- **Vestuario** con taquillas y **baño femenino**.
- **Vestuario** con taquillas y **baño masculino**.
- **Sala de trabajo**, equipada con diferentes luminarias directas e indirectas, integrada con el vestíbulo principal de la estación a través de una cristalera, y acondicionada con dos equipos independientes de A/A y calefacción. Cuenta con armarios de gran capacidad para almacenar material y documentación, así como con los puestos de trabajo adecuados al dimensionamiento máximo de operadores adscritos al servicio, así como puestos de backup en previsión de averías o refuerzos especiales.
 - **12 puestos de trabajo** para agentes, todos ellos equipados con ordenador, teléfono IP, auriculares inalámbricos, lámpara independiente por cada puesto, pantalla de 17", teclado y ratón.
 - **1 puesto de trabajo** para un supervisor que, además de contar con el mismo equipamiento que un puesto de agente, dispone de doble pantalla para poder tener visibles todos los controles e informes del centro, un teléfono de la red de Metro con el que poder establecer



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

comunicaciones con los diferentes departamentos implicados en el servicio y un teléfono móvil al que se comunican todas las incidencias acontecidas en la red.

Las mesas se encuentran dispuestas en forma de herradura y todas ellas disponen de mampara de separación entre cada uno de los puestos.

6.2. Dotaciones Tecnológicas

El CIAC cuenta con una infraestructura tecnológica que ha sido renovada en marzo de 2015 y que consta de:

- **Plataforma de gestión de contactos** que permite funcionalidades como Centralita, IVR, creación de grupos ACD, gestión de colas, obtención de informes, gestor de grabaciones y almacenamiento de las mismas (las llamadas de los usuarios podrán ser grabadas para poder garantizar y analizar la calidad del servicio cumpliendo los estándares de confidencialidad marcados por la normativa vigente en materia de protección de datos).
- **Conexión de alta velocidad** tanto a la red de Metro (en la que se ubicarán los documentos comunes más importantes como manuales, procedimientos, información para los clientes, etc) como a Internet.
- **Switches** para la conexión de los ordenadores y los teléfonos IP.
- **Centralita virtual**, cuyo servidor no se encuentra físicamente en el CIAC, aunque sí se gestiona desde allí.
- **Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI)** con información de carga y tiempo de suministro en un display.
- **MediaGateway** para la contingencia telefónica en el CIAC en caso de caída del servidor de la centralita telefónica.
- **Conexión VPN con protocolo de cifrado** para que la empresa adjudicataria pueda acceder en remoto a la plataforma y poder realizar informes, formaciones o funciones de coordinación.
- **Impresora láser a color e Impresora multifunción B/N con escáner y fotocopidora.** Ambas impresoras se encuentran en red, disponibles para todos los agentes.



6.3. Aplicaciones Informáticas y Herramientas

Para el desarrollo de la actividad se utilizarán los equipos y aplicaciones informáticas específicas facilitadas por Metro de Madrid:

- **Presence:** Herramienta de gestión de contactos. Dispone de 3 perfiles: Agente, Supervisor y Administrador.
- **Aplicación de Notificación de errores:** Herramienta de desarrollo propio, para poder dar de alta, modificar y consultar todas las incidencias acontecidas en el Centro, tanto tecnológicas como de mobiliario o iluminación.
- **Qlikview:** Herramienta de Business Intelligence, que los supervisores utilizarán para el análisis de los datos obtenidos en el centro.
- **Twitter:** Actualmente la gestión del canal Twitter se realiza mediante una herramienta de gestión para este canal que permite la creación de grupos de trabajo, la obtención de informes, etc.
- **Gestor de Contenidos de la Red al día:** Herramienta para publicar las incidencias acontecidas en la Red de Metro tanto en la página Web como en la APP de Metro.
- **Aplicaciones corporativas (OOPP, Reclamaciones):** Diferentes aplicaciones de consulta para informar sobre el estado de un objeto perdido o una reclamación.
- **Visual Maps:** Callejero con estaciones de metro, líneas de autobús, cercanías, puntos de interés, etc.
- **Cestrack:** herramienta para la visualización del estado de las reclamaciones sugerencias y peticiones de información.
- **Pro quo:** herramienta para la consulta de todos los procedimientos y manuales que se utilizan en el Centro.

En el caso de implantar nuevas aplicaciones informáticas, y con carácter previo a su utilización, Metro de Madrid y la empresa adjudicataria planificarán el alcance y método de formación para el personal que prestara servicio.

6.4. Mantenimiento y soporte de las Infraestructuras

La responsabilidad de todas las infraestructuras descritas en este apartado, tanto las correspondientes a las instalaciones como las tecnológicas, será de Metro de Madrid. Para ello, Metro cuenta con diferentes departamentos que se encargarán del correcto funcionamiento y del buen estado de las mismas.



Cualquier incidencia o anomalía en su funcionamiento deberá ser comunicada por el supervisor mediante el procedimiento correspondiente para su reparación.

7. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

7.1. Plan de Calidad

El adjudicatario deberá garantizar que el servicio se cumple con los niveles de calidad exigida por Metro de Madrid. Por ello deberá presentar un **“Plan de Calidad y seguimiento del servicio”** donde recogerá y definirá una metodología de trabajo que asegure que los servicios prestados cumplen con las especificaciones establecidas.

Para conseguir los **objetivos** exigidos deberá:

- Asegurar el seguimiento y mejora de la perspectiva del cliente y de la perspectiva interna de la gestión.
- Identificar las áreas de mejora en los procesos.
- Dotar al servicio de flexibilidad y adecuación a las demandas variables
- Generar propuestas de mejora generales y particulares.
- Medir y evaluar la calidad mediante el análisis de la actividad.
- Detectar las desviaciones y poner en marcha las medidas correctoras.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares marcados.

Para asegurar el **alcance y el control del Plan de Calidad** se deberá como mínimo:

- Medir y analizar indicadores cualitativos y cuantitativos propuestos
- Analizar la calidad percibida y ofrecida
- Analizar las desviaciones e implantación de las medidas correctoras mediante planes de acción predeterminados
- Realizar un seguimiento específico de reclamaciones del servicio.
- Implantación de un sistema de mejora continua
- Definir las herramientas y metodologías de trabajo

7.2. Manuales y procedimientos

Metro de Madrid facilitará al adjudicatario los siguientes manuales y procedimientos que asegurarán el correcto funcionamiento del servicio, considerándose tanto los



manuales de atención, como los de prestación y de utilización de las herramientas del servicio.

- **MA-AC-01 Manual de atención al cliente para los agentes CIAC.** El objeto del presente documento es describir el conjunto de comportamientos, la actitud y conocimiento del servicio que deben mostrar los agentes en su relación con los Clientes. Este manual será de aplicación general en la atención que desarrolla el personal.
- **MA-AC-04 Auriculares.** Uso de los auriculares de agente
- **MA-AC-06 Aplicación de Objetos Perdidos.** Manual de utilización de la aplicación de Objetos Perdidos de Metro.
- **MA-AC-07/MA-AC-13 Visual Map y Visual Map Professional.** Manual de utilización de uso de la aplicación Visual (callejero de búsquedas avanzadas etc.)
- **MA-AC-10 Manual Aplicación de Reclamaciones.** Se describe como se deben gestionar las reclamaciones dentro de la aplicación de Metro de Madrid.
- **MA-AC-14 Activación del Vector de Emergencias.** Manual de activación del vector de emergencias en Presence
- **MA-AC-18 Emisión de Justificante TTP para el CIAC.** Manual de la aplicación Gesreve de Metro de Madrid para la emisión de justificantes de carga de la tarjeta TTP.
- **MA-AC-19 Manual de Aplicación de Errores CIAC.** Manual para registrar y hacer seguimiento de los avisos que se generan desde la plataforma.
- **MA-AC-20 Manual La Tienda de Metro CIAC.** Manual que describe el uso de la aplicación Prestashop a través de la cual se gestionan los pedidos online en La Tienda de Metro.
- **MA-AC-21/MA-AC-22 Manual de Herramienta CTI Supervisor /Agente.** Descripción del funcionamiento de la aplicación de gestión de contactos para cada uno de los canales, proporcionando detalle de los diferentes scripts y formularios personalizados para Metro de Madrid.
- **PR-AC-01 Protocolo de actualización de la información.** Describe la sistemática establecida en para asegurar las actividades necesarias para actualizar la información para la correcta prestación del servicio del CIAC.
- **PR-AC-02 Protocolo configuración plataforma CIAC.** El objeto de este documento es presentar la configuración de Presence para el CIAC. En él se



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

incluye la configuración de usuarios, terminales, extensiones, servicios y cuentas de correo dados de alta.

- **PR-AC-03 Estructura de la Información CIAC.** Descripción detallada de la localización, formato y contenido de la información que se maneja en el CIAC.
- **PR-AC-04 Gestión de Objetos Perdidos en el CIAC.** Se describe de manera detallada los pasos a seguir para la resolución de las incidencias sobre los objetos perdidos en la Red de Metro.
- **PR-AC-05 Protocolo del Proceso del Soporte del Servicio CIAC.** Presenta la configuración y los pasos a seguir para asegurar el funcionamiento adecuado de los sistemas informáticos.
- **PR-AC-06 Prestación del Servicio CIAC.** Describe la sistemática establecida por Metro de Madrid para asegurar todas y cada una de las actividades llevadas a cabo en la prestación del servicio.
- **PR-AC-08 Atención a PRM en el CIAC.** Describe la sistemática a seguir por los agentes para atender las solicitudes de información que se realizan por parte de los clientes con movilidad reducida.
- **Protocolo de actuación en Twitter.** Se recoge la forma y el contenido para gestionar la red social.
- **Protocolo de la Red al Día.** Describe los pasos a seguir para la publicación de incidencias en el gestor de contenidos de la Red al Día.

Para asegurar una correcta transmisión de los conocimientos, la formación inicial de todos los apartados anteriores será impartida por Metro de Madrid tanto al Responsable de Cuenta como al Responsable de Formación y Calidad, así como a los supervisores. Finalmente, la empresa adjudicataria formará al resto de la plantilla, así como a todas las nuevas incorporaciones.

7.3. Niveles de calidad por canal. Indicadores de gestión

El adjudicatario deberá garantizar los estándares de calidad que a continuación se proponen para la correcta prestación del servicio del CIAC.

SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Canal telefónico**



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Al menos el 85% de las llamadas deberán ser atendidas en un tiempo máximo de 20 segundos.
- No se superará el 10% de las llamadas atendidas en más de 20 segundos.
- Se establece un máximo del 5% para las llamadas abandonadas, entendiendo como tal, cuando el cliente cuelga la comunicación sin haber establecido contacto con el operador.

▪ Canal e-mail

- Al menos el 85% de los contactos entrantes deberán ser atendidos en un tiempo máximo de 30 minutos.
- Sólo se permitirá responder a un máximo del 15% de los contactos después de 30 minutos.

▪ Canal chat

- Al menos el 85% de los contactos deberán ser atendidos en un tiempo máximo de 20 segundos.
- No se superará el 10% de los contactos atendidos en más de 20 segundos.
- Se establece un máximo del 5% para los contactos abandonados, entendiendo como tal, cuando el cliente corta la comunicación sin haber establecido contacto con el operador.

▪ Canal Twitter

- Se responderá al menos al 85% de los contactos en un tiempo máximo de 15 minutos.
- No se superará el 10% de los contactos respondidos entre 15 y 30 minutos.
- Se establece un máximo del 5% para aquellos contactos que sean respondidos en más de 30 minutos.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

SERVICIO PROVEEDORES

▪ Canal telefónico

- Al menos el 80% de las llamadas deberán ser atendidas en un tiempo máximo de 20 segundos.
- No se superará el 15% de las llamadas atendidas en más de 20 segundos.
- Se establece un máximo del 5% para las llamadas abandonadas, entendiendo como tal, cuando el cliente cuelga la comunicación sin haber establecido contacto con el operador.

▪ Canal e-mail

- Al menos el 80% de los contactos entrantes deberán ser atendidos en un tiempo máximo de 60 minutos.
- Sólo se permitirá responder a un máximo del 20% de los contactos después de 60 minutos.

SERVICIO LA TIENDA DE METRO DE MADRID

▪ Canal telefónico

- Al menos el 80% de las llamadas deberán ser atendidas en un tiempo máximo de 20 segundos.
- No se superará el 15% de las llamadas atendidas en más de 20 segundos.
- Se establece un máximo del 5% para las llamadas abandonadas, entendiendo como tal, cuando el cliente cuelga la comunicación sin haber establecido contacto con el operador.

▪ Canal e-mail

- Al menos el 80% de los contactos entrantes deberán ser atendidos en un tiempo máximo de 60 minutos.
- Sólo se permitirá responder a un máximo del 20% de los contactos después de 60 minutos.

7.4. Control y seguimiento de la calidad

Con objeto de analizar la evolución y cumplimiento de los niveles estándar de calidad definidos, se exigirá a la empresa informes de resultados por:



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- **Por tipo de canal** (llamadas telefónicas, licitaciones, e-mail, contactos WebChat, twitter).
- **Por tipo de día de la semana** (laborables, sábados, domingos y festivos)
- **Por franja horaria**

Dichos informes serán el resultado de analizar detenidamente los datos obtenidos a través de las herramientas facilitadas por Metro de Madrid, cuyo objetivo será comprender el cumplimiento del servicio y poder corregir o rectificar posibles desviaciones, conocer su evolución (por franja horaria, diaria, mensual y anual) y analizar qué factores se pueden mejorar en meses posteriores.

Será la empresa adjudicataria la que desarrolle los mismos, resolviendo todos los aspectos solicitados en pliego. El modelo final de informe podrá ser consensuado con Metro antes del comienzo de la prestación del servicio.

7.4.1. Reporte diario

Obtener diariamente un informe por canal, así como otro general con datos absolutos de contactos y porcentaje de volumen por canal. Actualización diaria del reporte mensual.

7.4.2. Informes mensuales

A continuación, se enumeran los informes mensuales que deben ser entregados, para analizar el seguimiento del centro. Estos se entregarán la **primera semana** del mes siguiente a la prestación del servicio.

a. Informe de Calidad de Servicio

- Contactos Totales.
- Contactos Totales por Meses. Distribución por Canal.
- Niveles de calidad por canal de acceso y servicio.
 - Canal Telefónico Cliente Entrante. Evoluciones.
 - Canal Telefónico Cliente Saliente. Evoluciones.
 - Canal Email Cliente Entrante. Evoluciones.
 - Canal Email Cliente Saliente. Evoluciones.
 - Canal Twitter. Evoluciones.
 - Canal Chat. Evoluciones.
 - Canal Telefónico Proveedores. Evoluciones.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Canal Email Proveedores. Evoluciones.
- Canal Telefónico Tienda de Metro. Evoluciones.
- Canal Email Tienda de Metro. Evoluciones.
- Niveles de servicio por tipo de día y canal.

b. Informes de gestión del servicio CIAC

- Contactos por franja horaria y tipo de día.
- Distribución de los contactos por tipologías.
- Duración media de los contactos por canal.
- Ratios de productividad por agente.
- Estándares de calidad: resultado de monitorizaciones de agentes por canal.
- Resultados de las mediciones de control de calidad interna y externa.
- Conexiones desconexiones del agente.

c. Informe mensual de RRHH

- Ratios de absentismo
- Ratios de rotación
- Horas de formación y tipo
- Resultados de las monitorizaciones de los agentes
- Plan de acción RRHH: seguimiento y nuevas propuestas de mejora

d. Informe mensual de fiabilidad y disponibilidad de los sistemas del CIAC

Este informe aplica a todos los sistemas que dan soporte al servicio del CIAC.

Dichos sistemas son:

- Sistema de gestión de contactos (Presence).
- Aplicaciones de consulta (Visual Maps, Gesreve, Cestrack, etc.)
- Servidores de la plataforma.
- Sistema de Red.
- Sistemas externos (Primarios, Proveedores, etc.).
- Sistemas de alimentación eléctrica y UPS.

Además de los sistemas, también se deben analizar las incidencias ocurridas en las instalaciones ya que, aunque no es lo habitual, éstas podrían llegar a afectar al servicio.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

Para completar este informe, el supervisor del centro realiza un seguimiento semanal de las incidencias ocurridas en la plataforma (hardware, software, incidencias mobiliario, iluminación, limpieza), reportando un informe cada viernes. El informe mensual se nutrirá con los datos de este informe.

7.4.3. Informes Anuales

Una vez finalizado el año, se realizará un informe anual que se entregará a finales de enero, donde se plasmará la evolución del centro durante todo el año, tanto de calidad como de la gestión del servicio.

7.5. Control de Calidad Interna

7.5.1. Monitorizaciones

Los supervisores del centro realizarán monitorizaciones mensuales para evaluar la calidad de servicio prestado por los agentes en el canal telefónico y el e-mail de todos los servicios, pudiéndose ampliar a otros canales. Las pautas de valoración serán consensuadas entre la empresa adjudicataria y Metro de Madrid, y serán realizadas en la aplicación correspondiente de Metro.

El número de monitorizaciones a realizar serán establecidas mensualmente y los resultados deberán incluirse en el informe mensual de RRHH.

7.5.2. Auditorías internas

Se realizará al menos una auditoría interna anual por parte de la empresa adjudicataria para asegurar que se cumplen los requisitos establecidos en el “Plan de Calidad”.

7.5.3. Test de evaluación de conocimientos.

De manera trimestral se realizará una evaluación mediante un test para cada uno de los agentes, para comprobar la actualización de los conocimientos de los agentes. Este test se realizará desde la aplicación correspondiente de Metro.

7.5.4. Encuesta de Clima laboral

Al año de la prestación del servicio la empresa adjudicataria estará obligada a realizar una encuesta de clima a todos los agentes del servicio. Reportando el informe correspondiente.



7.6. Control de Calidad Externa

7.6.1. Cliente Misterioso

Metro de Madrid realizará evaluaciones mensuales de calidad de servicio por medio de “Cliente Misterioso”. Se deberá superar el estándar establecido de 9 sobre 10, tanto para el canal teléfono como para el canal e-mail.

7.6.2. Encuestas

Metro de Madrid realizará encuestas a los clientes, evaluando una serie de parámetros alineados con los definidos para la prestación del servicio. La medida de la satisfacción de los clientes sobre el servicio prestado deberá estar por encima de una nota de 8,5 sobre 10.

7.6.3. Auditorías Externas

El servicio prestado en el CIAC tiene la certificación **UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos**, así como la **certificación del servicio de transporte público de pasajeros UNE-EN 13816**, por lo tanto, se realizarán auditorías tanto por parte de Madrid de Madrid como de la empresa certificadora a los servicios prestados en el centro.

7.7. Incumplimiento de los niveles de Calidad

En el caso que se produzca un incumplimiento en alguno de los parámetros de calidad expuestos, la empresa adjudicataria deberá presentar un plan de acción que permita volver a los indicadores de calidad definidos. Además, se aplicarán las penalizaciones correspondientes.



7.8. Comités de seguimiento

Como se ha descrito anteriormente, se establecerán reuniones mensuales entre el Responsable de Cuenta y Metro de Madrid, con el fin de valorar los niveles del servicio, los avances del proyecto, establecer prioridades, proponer áreas de mejora, ...

Además, se llevará a cabo una reunión trimestral del Responsable de Cuenta con todos los supervisores del centro. El resultado de estas reuniones deberá ser reportadas a Metro de Madrid, indicando todos los puntos tratados y las medidas a adoptar.

8. PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Metro de Madrid, a través del Área de Servicios al Cliente, supervisará y controlará el servicio prestado por la empresa adjudicataria, siendo ésta la que se encargue de su organización y planificación, siempre con el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Para alcanzar los objetivos marcados y asegurar la coordinación de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria presentará un Plan de Organización y RRHH para la cobertura de todos los puestos solicitados.

8.1. Estructura organizativa

Se establece siguiente organigrama de servicio:



8.2. Características del personal

Se incluirá CV de cada una de las personas responsables de la dirección de los trabajos con indicación de la experiencia.

A continuación, se detallan tanto los requisitos como las funciones de los perfiles asociados a los recursos humanos aportados por adjudicatario:

▪ Responsable de Cuenta

Responsable del mantenimiento del servicio. Su perfil será el de un gestor de proyectos con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales de la empresa.

Perfil:

- Titulación universitaria de grado medio o superior.
- Experiencia mínima de tres años en dirección de proyectos similares.
- Experiencia mínima de dos años en la definición funcional o utilización de herramientas informáticas de gestión de servicios de call center.

Funciones:

- Establecer y supervisar los objetivos cuantitativos y cualitativos establecidos.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Asesorar y colaborar con el Área de Servicios al Cliente de Metro de Madrid en la mejora del funcionamiento de los servicios, con el objeto de asegurar el cumplimiento de los objetivos de éste.
- Coordinar el dimensionamiento mensual.
- Desarrollar las pautas y las directrices generales del servicio.
- Supervisar la actividad y resultados del personal que trabaja en la prestación del servicio, coordinando las diferentes áreas funcionales de éste.
- Elaborar los informes que se contemplan en los apartados correspondientes.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato, así como los niveles de servicio establecidos.
- Identificar las incidencias de importancia que se produzcan en el funcionamiento de los servicios y canalizarlas a la dirección correspondiente con objeto de darles solución.
- Mantener la interlocución con Metro de Madrid.
- Disponibilidad durante todas las horas del servicio. En caso de no poder dar asistencia, se asignará siempre un back up.

■ Responsable de formación y calidad

Será la persona encargada de formar al equipo de trabajo y realizará el seguimiento necesario en la curva de aprendizaje de los agentes y los supervisores.

Perfil:

- Titulación universitaria de grado medio o superior.
- Conocimiento de técnicas de comunicación y trabajo en equipo.
- Experiencia de al menos tres años en formación de equipos.
- Sus funciones serán la definición funcional de herramientas de trabajo

Funciones:

- Dirección y coordinación de la formación y calidad del proyecto.
- Asesorar y colaborar con el Responsable de Cuenta en asuntos relacionados con su área de influencia, así como con los responsables del proyecto de Metro de Madrid.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato desde el punto de vista de formación.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Elaborar y mantener un plan de formación inicial y continua del personal que trabaje para la prestación, y supervisar su correcto cumplimiento.
 - Coordinar o impartir las acciones formativas.
 - Asegurar el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato desde el punto de vista de calidad, así como los niveles de servicio establecidos.
 - Comunicar a Metro las incidencias que afecten al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
 - Realizar el informe mensual de RRHH.
 - Detectar carencias y nuevas necesidades de formación y elaborar propuestas de mejora.
- **Supervisores.** Se establecerá un supervisor por cada turno de trabajo, de manera que siempre habrá una persona con este perfil en el centro.

Perfil:

- Formación de Bachillerato, Ciclo Formativo Grado Medio o Superior.
- Formación técnica: conocimientos de desarrollo de aplicaciones, administración de CMI.
- Experiencia mínima de 3 años demostrada en servicios de atención telefónica.
- Experiencia mínima demostrada como supervisor de Contact Center.
- Experiencia en gestión de Redes Sociales.
- Aptitudes de receptividad, comunicación oral y escrita, capacidad de respuesta y gestión.
- Capacidad de organización de equipos.
- Idiomas: Perfecto conocimiento del idioma español. Inglés nivel alto hablado y escrito.
- Conocimientos de informática nivel avanzado (paquete Office, Internet, herramientas de Bussines Intelligence, etc.).
- Conocimientos CMI a nivel administración.
- Solución de problemas Capacidad para actuar eficazmente ante situaciones problemáticas
- Trabajo en equipo: Capacidad para trabajar con otras personas



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

Funciones:

- Ejercer la labor de planificación, organización y gestión del personal del CIAC, así como de las gestiones inherentes a su puesto.
- Administrar todo lo relacionado con la gestión del centro y del CMI en un primer nivel de atención, cambios de grabaciones, asignación de skills, inclusive a nivel de administrador de la plataforma.
- Realizar los argumentarios y procedimientos que sean necesarios para el buen funcionamiento del centro, o revisar los que están vigentes.
- Contacto en un segundo nivel con Metro de Madrid.
- Gestión de RRSS y publicación de incidencias en la Red al Día.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por Metro de Madrid para la prestación del servicio.
- Sustituir al agente en caso de atención conflictiva, o atender directamente al cliente cuando proceda, por ejemplo, ante desborde de contactos.
- Comunicación con el Responsable de Cuenta o el Responsable de Formación y Calidad avisando de incidencias, colaborando en la difusión de comunicaciones y gestionando los asuntos urgentes de forma conjunta.
- Velar continuamente por el cumplimiento de las cargas de trabajo por tramos horarios y los niveles de servicio de los distintos canales.
- Participación en procesos de mejora del servicio.
- Realización de las monitorizaciones de los agentes para evaluar la calidad prestada en cada uno de los canales.
- Realización de informes sobre el servicio.

■ **Agentes**

Perfil:

- Formación Bachillerato o equivalente demostrable.
- Formación específica: técnicas de atención telefónica.
- Experiencia mínima de 3 años en servicios de atención telefónica.
- Conocimientos de informática a nivel de usuario que faciliten el manejo de las herramientas informáticas diseñadas para la prestación del servicio.
- Idiomas: perfecto conocimiento del español. Inglés, nivel alto hablado y escrito, según dimensionamiento. Entre 1 y 4 agentes prestando servicio, al menos uno deberá tener un nivel alto de inglés, a partir de 5 deberán ser dos.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Aptitudes de receptividad, comunicación oral y escrita, capacidad de respuesta y gestión.
- Amabilidad, voz agradable, dicción adecuada y fluidez verbal.
- Capacidad de escucha activa y síntesis de la comunicación.
- Agilidad y rapidez en la solución de problemas y toma de decisiones.
- Compromiso y orientación al cliente.

Funciones:

- Realizar todas las actividades descritas en el punto “4.3. Actividades y Tipología del Servicio”.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por Metro de Madrid para la prestación del servicio.
- Remitir al supervisor cualquier incidencia detectada tanto en el servicio como en las aplicaciones utilizadas.
- Cualquier otra función de naturaleza análoga que forme parte de las funciones del CIAC.

8.3. Proceso de selección

La empresa adjudicataria será la responsable de la selección de personal según los perfiles indicados en este pliego.

Metro de Madrid será informado, al final del mismo, del cumplimiento de los requisitos exigidos al personal seleccionado según el presente pliego. Asimismo, el adjudicatario informará en el momento de producirse de las modificaciones (altas, bajas y rotación) y sustituciones de plantilla. Así mismo, quedará reflejado en el correspondiente informe mensual.

El adjudicatario deberá garantizar la atención al cliente y el cumplimiento de los niveles de servicio establecido mediante el dimensionamiento previsto, teniendo prevista la sustitución inmediata en los casos de ausencia, baja, vacante, enfermedad etc., Mensualmente facilitará la relación de los agentes que prestarán servicio con una antelación al inicio del mes de al menos 7 días.

Metro de Madrid podrá solicitar la sustitución de aquellas personas que tras un seguimiento no cumplan con su trabajo de forma adecuada o no sean idóneas para el



desempeño de sus funciones. También serán sustituidas si incumplen cualquier normativa del CIAC. El cambio se realizará en un plazo máximo de 10 días desde la comunicación.

Una vez revisados los CV, Metro de Madrid puede solicitar a la empresa adjudicataria una prueba de aptitud de las personas seleccionadas. Si estas pruebas no fueran superadas, se pedirá a la empresa la sustitución inmediata o la no incorporación a la prestación del servicio.

8.4. Organización del servicio

El adjudicatario, en los diez primeros días desde la formalización del contrato, presentará la estructura organizativa que integrará el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio, en la que se incluirán los roles de sus integrantes, así como las funciones y actividades que realizarán en el desempeño diario de los servicios.

En este sentido el adjudicatario deberá incluir, al menos:

- Grupos en que se divide el equipo de trabajo junto a las funciones y actividades de cada uno de ellos.
- Composición de los grupos, número de personas mínimas que lo formarían y responsabilidades de cada uno de los grupos.
- Perfiles técnicos de los integrantes de cada uno de ellos.

Cualquier cambio de la estructura de personal directivo, así como del responsable de cuenta o el responsable de formación y calidad, se realizará previa comunicación a Metro de Madrid.

En el caso de huelga legal, la entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a Metro de Madrid sobre la incidencia de la misma en el servicio y de las medidas adoptadas para el menor impacto en el mismo. Una vez terminada la jornada y/o jornadas de huelga, se enviará un informe completo del desarrollo, y seguimiento de la huelga, así como del impacto en el servicio de atención e información al ciudadano.



8.5. Convenio aplicable y vinculación contractual

El Convenio Colectivo por el que se regirá el personal contratado por la empresa adjudicataria será el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center.

La vinculación contractual del personal será exclusivamente con la empresa adjudicataria, la cual acreditará que el personal está contratado de acuerdo con las obligaciones que establece la legislación vigente. Por tanto, serán por cuenta de la empresa adjudicataria todas las obligaciones derivadas de dicha relación contractual laboral sin que Metro de Madrid asuma ninguna responsabilidad respecto del personal contratado por el adjudicatario.

El adjudicatario no podrá trasladar, en ningún caso, a Metro de Madrid el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones del citado personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, como de pactos o acuerdos de cualquier tipo, de modo que pudieran repercutir en un incremento en el precio de adjudicación.

El adjudicatario será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., de tal manera que el servicio quede cubierto en las condiciones establecidas en el presente pliego de condiciones técnicas.

Si las relaciones jurídico-laborales de los trabajadores y empresa se vieran alteradas por causas que no supusieran incumplimiento de las obligaciones de Metro de Madrid que se prescriben en los pliegos objeto de esta licitación, no podrá exigirse al Metro responsabilidad de ningún tipo.

8.6. Formación

La empresa que resulte adjudicataria diseñará un **“Plan de formación”** del personal que preste el servicio, el cual deberá obtener la aprobación por parte de los responsables Metro de Madrid. Este plan incluirá al menos el siguiente contenido:



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Objetivo general del plan de formación.
- Grupos a los que va dirigido el plan y objetivos concretos de cada uno de ellos.
- Metodología que se utilizará en las distintas acciones formativas y personal que impartirá las acciones.
- Relación de las acciones concretas del plan de formación detallando partes, contenido y duración.

Metro de Madrid pondrá a disposición del adjudicatario la información necesaria para la elaboración y ejecución del plan.

Toda la formación inicial, continua y para el reciclaje será con cargo a la empresa adjudicataria, que deberá atender los siguientes criterios mínimos de formación para los supervisores y todos los agentes que vayan a prestar servicio:

FORMACIÓN INICIAL: dirigida al personal de nueva incorporación, que no podrá prestar servicio hasta que no la haya recibido.

- **Formación general agentes:**

- Atención al cliente

- Aptitudes/Capacidades/habilidades
 - Fluidez verbal
 - Expresión correcta, tanto oral como escrita
 - Compresión oral y escrita
 - Sonrisa telefónica
 - Asertividad
 - Excelencia telefónica

- **Formación específica agentes:**

- La empresa, previo a la prestación del servicio, recibirá esta formación específica por parte de Metro de Madrid.

- Conocimiento sobre Metro de Madrid y el servicio prestado en el CIAC:
 - Organización de Metro y principales actividades
 - Información para poder prestar las actividades descritas en el punto “4.3. Actividades y Tipología del Servicio”
 - Conocimiento y manejo de las aplicaciones informáticas específicas para la prestación del servicio.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Presence: Herramienta de gestión de contactos. Perfil Agente.
- Aplicación de notificación de errores: Herramienta para poder dar de alta, modificar y consultar todas las incidencias acontecidas en el centro, tanto tecnológicas como de mobiliario o iluminación.
- Aplicaciones corporativas (Objetos perdidos, Gestión de Reclamaciones, Gesreve,...)
- Visual Map: Callejero con estaciones de metro, líneas de autobús, cercanías, puntos de interés, etc.

- Prácticas y escuchas

■ **Formación general supervisores**

Atención al cliente

- Actitudes
- Organización del trabajo
- Incitativa
- Excelencia telefónica
- Búsqueda de la calidad en el servicio

■ **Formación específica supervisores**

- Conocimiento sobre Metro de Madrid y el servicio prestado en el CIAC:
 - Organización de Metro y principales actividades
 - Información para poder prestar las actividades descritas en el punto “4.3. Actividades y Tipología del Servicio”
 - Protocolo Twitter y procedimiento de la Red al Día. Esta formación inicial la impartirá Metro al Responsable de Formación y Calidad, así como a los supervisores.
- Conocimiento y manejo de las aplicaciones informáticas específicas para la prestación del servicio:
 - Presence: Herramienta de gestión de contactos. Perfil administrador. El manejo de la herramienta en todos los servicios.
 - Aplicación de notificación de errores: Herramienta para poder dar de alta, modificar y consultar todas las incidencias acontecidas en el centro, tanto tecnológicas como de mobiliario o iluminación.



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Qlikview: Herramienta de Business Intelligence, que los supervisores utilizarán para el análisis de los datos obtenidos en el centro.
- Twitter: Herramienta de gestión de este canal.
- Gestor de contenidos de la Red al día: Herramienta para publicar las incidencias acontecidas en la Red de Metro, tanto en la página Web como en la APP de Metro.
- Aplicaciones corporativas (Objetos Perdidos, Gestión de reclamaciones.
- Visual Maps: Callejero con estaciones de metro, líneas de autobús, cercanías, puntos de interés, etc.
- Cestrack: Herramienta para la visualización de las reclamaciones.
- Proquo: Gestor documental para la consulta de procedimientos manuales, etc..

- Prácticas y escuchas

Los documentos descritos en el apartado “6. Plan de Calidad” son la base para la formación del personal del Centro. Para todas las herramientas anteriormente descritas existen manuales y procedimientos elaborados.

Es necesario que, de forma previa a la prestación del servicio, el personal esté formado en todos los puntos anteriormente expuestos. Así mismo, además del personal adscrito al centro, será obligatorio que haya 6 personas adicionales con la misma formación, actuando como back up para cubrir el servicio en caso de cualquier incidencia. Dos de ellas serán supervisores del servicio y los cuatro restantes serán agentes.

La duración de la formación inicial para cada agente de nueva incorporación al servicio no podrá ser inferior a 40 horas.

FORMACIÓN CONTINUA Y DE RECICLAJE

La formación continua estará dirigida a todo el personal que preste servicio en el CIAC, y su objetivo es la asimilación de nuevos conocimientos, procedimientos y análisis de



la problemática de la atención, o de nuevos servicios, mejoras o modificaciones de los actuales.

La formación para el reciclaje tiene como objetivo la mejora de las habilidades necesarias para el desempeño del puesto y que previamente han sido evaluadas. Trimestralmente se realizarán evaluaciones de conocimiento del servicio, producto y herramientas de gestión a todo el personal de la plataforma, presentando el adjudicatario un informe trimestral con los resultados. En función de los mismos, se establecerá la formación necesaria para que los agentes adquieran los conocimientos obligatorios para la prestación del servicio.

El adjudicatario habrá de impartir a cada agente y supervisor una formación mínima continua y de reciclaje de al menos 40 horas por cada doce meses, que contemplará en particular las necesidades formativas ocasionadas por los cambios en el servicio o la mejora del resultado de las evaluaciones. Estas horas siempre serán fuera del horario de servicio, pudiéndose ampliar por parte del oferente en su propuesta.

8.7. Control de presencia

La puntualidad en la apertura deberá ser absoluta, debiendo estar cubierta la totalidad de los puestos durante la prestación del servicio. En caso de incidencias en la cobertura del servicio, éste deberá quedar cubierto en un tiempo máximo de **dos horas** desde la hora prevista de inicio del turno. El no cumplimiento de este requisito dará lugar a las penalizaciones correspondientes. En cualquier caso, el tiempo durante el cual el servicio quede descubierto no será facturado.

El control de presencia se realizará con las conexiones que realicen los agentes en la aplicación del centro y que se reportarán mensualmente a Metro de Madrid. No obstante, las empresas deberán tener un sistema de fichaje que permitan tener conocimiento de la no cobertura en tiempo real.



8.8. Absentismo

El índice de absentismo, entendiendo por éste las horas de servicio no cubiertas, no debe superar el 5% mensual. El no cumplimiento de este punto es causa de penalización.

8.9. Rotación

El índice de rotación establecido no debe superior al 20% anual para todo el dimensionamiento del centro. El no cumplimiento de este punto es causa de penalización.

8.10. Uniformidad

El personal que preste sus servicios en el centro deberá vestir en todo momento uniforme. El coste del mismo será asumido por la empresa adjudicataria.

Deberá constar como mínimo de:

- Traje de chaqueta (hombre/mujer).
- Dos camisas lisas
- Pañuelo/Corbata
- Zapatos

La empresa adjudicataria presentará una propuesta de uniforme a Metro de Madrid para su validación. El plazo de renovación de la uniformidad será consensuado con los responsables de Metro de Madrid en función de las condiciones de uso.

8.11. Satisfacción de los agentes

La empresa realizará anualmente una **medición del clima laboral** para conocer la opinión del personal de la plataforma y detectar las posibles áreas de mejora. Los resultados serán reportados a Metro de Madrid.

9. PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

9.1. Plan de Transición del Servicio

En el plazo de diez días naturales desde que se formalice el contrato, el adjudicatario deberá presentar un plan de transición que garantice el completo traspaso del servicio del adjudicatario actual al que resulte adjudicatario del presente contrato sin que afecte al servicio que se está prestando en la actualidad, pudiendo imponer Metro de Madrid la introducción de las modificaciones necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del contrato en los términos del pliego, siempre que no contravengan las cláusulas del contrato. Dicho plan deberá elaborarse sin que se produzca impacto alguno en la calidad del servicio prestado en la actualidad.

A continuación, se establecen unos requisitos mínimos que deberá cumplir el nuevo adjudicatario para llevar a cabo el Plan de Transición. La ejecución de dicho plan definido podrá ser adaptada por los responsables de Metro de Madrid en el caso de que se produzcan circunstancias sobrevenidas.

Las líneas básicas del plan de transición son las siguientes:

- **Selección del personal**, incluyendo las negociaciones y condiciones de la incorporación del personal existente.
- **Facilitación de los datos personales** (Nombre, Apellidos, DNI y perfil –Agente o Supervisor-) de todo el personal de nueva incorporación para poder darle de alta en los Sistemas de Metro de Madrid con antelación a la fecha de inicio del nuevo contrato.
- **Formación del personal de nueva incorporación**. Dicha formación será facilitada por personal de Metro de Madrid y tendrá que asistir al menos una persona de la nueva empresa adjudicataria, encargada de formar y reciclar a todo el personal a partir del inicio del contrato.
- **Presencia en el Centro durante al menos la primera semana de servicio** del responsable de servicio y de la persona que asista a la formación de la empresa adjudicataria.

9.2. Plan de Devolución del Servicio

Tres meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá elaborar una propuesta del plan de devolución del servicio para el momento en que finalice el contrato y se contrate la continuación a otro contratista, pudiendo imponer Metro de



Madrid la introducción de las modificaciones necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del contrato en los términos del pliego, siempre que no contravengan las cláusulas del contrato.

El adjudicatario deberá garantizar la transferencia del conocimiento adquirido como consecuencia de la realización del presente contrato, así como dejar actualizada todos los datos e informes mensuales y anuales hasta la fecha de finalización de su contrato.

9.3. Requisitos Mínimos

Ambos planes deben dar respuesta a las siguientes cuestiones:

- Definición de la duración de los planes de transición y devolución y planificación de su ejecución.
- Cuantificación de recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento.
- Métodos previstos para hacer la transferencia de conocimiento (talleres, conferencias, cursos, etc.).
- Requisitos que se deberían exigir al nuevo adjudicatario para completar la correcta transferencia de conocimientos.
- Documentación técnica que se entregará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.