

INDICADORES DEL NIVEL DE SERVICIO

Área de Atención Comercial

CARTA DE SERVICIOS: COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

El objeto primordial del Canal de Isabel II es prestar el mejor servicio y en las mejores condiciones a sus usuarios: los ciudadanos de la Comunidad de Madrid. Dentro de la política de aseguramiento de la calidad de los recursos que el Canal de Isabel II lleva a cabo, se encuentra la de cuidar la relación con el cliente, haciendo hincapié en una comunicación clara y resolutiva, enfocada siempre en cubrir sus necesidades.

COMPROMISO

COMPENSACION

Cuando los edificios ya dispongan de una instalación general con contadores de batería, se pondrá en servicio el suministro de agua en un máximo de 3 días laborables desde la fecha de contratación.



Se compensará al cliente con 30 euros en caso de incumplimiento.

Instalar las nuevas acometidas en un máximo de 10 días laborables desde la obtención de los permisos correspondientes, siempre que se disponga de una red de distribución adecuada a la que conectarla.



Por cada día de demora se compensará al cliente con 30€, hasta un máximo de 420 euros en el caso de acometidas completas, o hasta 150 euros en el caso de segundos tramos de acometida.

Informar al cliente del estado de su reclamación en un plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha en la que se reciba.



Se compensará al cliente con 30 euros en caso de incumplimiento.

Tramitar el 100% de las solicitudes de aplazamiento de pago y notificar su resolución en un plazo de 10 días laborables desde la fecha de solicitud



Se compensará al cliente con 30 euros en caso de incumplimiento.

Servicios	Tipo de indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad
Todos	Calidad	Carta de servicios	100%	Mensual
	Puntualidad	Entrega de informes diarios/mensuales	100%	Mensual/diario
	Calidad	Índice de Calidad Ofrecida	>90%	Trimestral
	Tecnología	% Disponibilidad anual	>99,9%	Anual
	Tecnología	% Disponibilidad diaria	>99,9%	Mensual
	Calidad	Quejas y reclamaciones	100%	Mensual
	Calidad	Otras penalizaciones; atención por un responsable	100%	Mensual
	Calidad	Monitoreo de agentes con un mínimo de 3 mensuales	100%	Trimestral
	Calidad	Monitoreo de servicios ante nuevas incorporaciones o nuevas campañas / servicios al menos una vez a la semana durante el primer mes	100%	Mensual

Servicios	Tipo de indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad
Atención telefónica recepción	Calidad	Índice de Calidad Percibida (IVR)	>=9	Mensual
		% Resolución al primer contacto (FCR)	>90%	Mensual
	Operación	Porcentaje de Atención (ATC)	>95%	Mensual
		Nivel de Servicio (NDS)	>85%	Mensual
		Tiempo de respuesta (ASA)	<=10	Mensual
		% Transferencias con encuestas (TES)	>85%	Mensual

Servicios	Tipo de indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad
Atención escrita	Resolución / Escalado de solicitudes Oficina Virtual	Pendientes vencidas	<=1 día	Mensual
		% Plazo de resolución (Puntualidad)	>95%	Mensual
	Resolución / Escalado de solicitudes resto de escritos	Pendientes vencidas	<= 2 días	Mensual
		% Plazo de resolución (Puntualidad)	>95%	Mensual
	Mensajería instantánea	Primer tiempo de respuesta (FRT)	>95%	Mensual
		Promedio total de tiempo entre respuestas (PTR)	60 seg.	Mensual

TODOS		
Bonificación - Penalización		
Carta de servicios	Objetivo	100%
	Fórmula de cálculo	Costes relativos a la gestión del servicio
Entrega de informes diarios/mensuales	Objetivo	100%
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$
Índice de calidad ofrecida	Objetivo	>90%
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$
% Disponibilidad anual	Objetivo	>99,9%
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$
% Disponibilidad diaria	Objetivo	>99,9%
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$
Quejas y reclamaciones	Objetivo	100%
	Fórmula de cálculo	100 euros por cada incumplimiento
Otras penalizaciones; atención por un responsable	Objetivo	100%
	Fórmula de cálculo	500 euros por cada incumplimiento
Monitoreo de agentes con un mínimo de 3 mensuales	Objetivo	100%
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$
Monitoreo de servicios ante nuevas incorporaciones o nuevas campañas al menos una vez a la semana durante el primer mes	Objetivo	100%
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$

TODOS	
R b/p = Importe a penalizar o bonificar	
Ci = Coeficiente Corrector definido para el indicador objeto del análisis (1%)	
Di = Desviación existente entre el objetivo marcado y el conseguido durante el período objeto del estudio o análisis	Di = li - lo
	Para el caso de Indicadores de Tiempo de respuesta de llamadas, Activación de retén, Tiempo en cobertura de puestos, Pendientes vencidas y Promedio total tiempo de respuesta : Di = ((li - lo) / lo) x Ci ó Di = ((li / lo) - 1) x Ci
li = Corresponde al valor alcanzado por el adjudicatario durante el período objeto de análisis	
lo = Corresponde al objetivo marcado por el Canal de Isabel II durante el período objeto de análisis	
Fs = Facturación servicio correspondiente al período objeto del análisis	
Fd = Facturación diaria	
Fa = Facturación anual	

INDICADORES	ATENCIÓN AL CLIENTE	
	Bonificación - Penalización	
Índice de calidad percibida	Objetivo	>=9
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs \times Ci$
% Resolución en primer contacto (FCR)	Objetivo	>90%
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$
Porcentaje de Atención (ATC)	Objetivo	>95%
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs\ mañana$
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs\ tarde$
Nivel de Servicio (NDS)	Objetivo	>85%
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs\ mañana$
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs\ tarde$
Tiempo de respuesta (ASA)	Objetivo	<=10 seg.
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = [((li/lo)-1) \times -1] \times Fs \times Ci$
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = [((li/lo)-1) \times -1] \times Fs\ mañana \times Ci$
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = [((li/lo)-1) \times -1] \times Fs\ tarde \times Ci$
Transferencias encuestas (TES)	Objetivo	>85%
	Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$

ATENCIÓN AL CLIENTE	
R b/p = Importe a penalizar o bonificar	
Ci = Coeficiente Corrector definido para el indicador objeto del análisis (1%)	
Di = Desviación existente entre el objetivo marcado y el conseguido durante el período objeto del estudio o análisis	Di = li - lo Para el caso de Indicadores de Tiempo de respuesta de llamadas, Activación de retén, Tiempo en cobertura de puestos, Pendientes vencidas y Promedio total tiempo de respuesta : Di = ((li - lo) / lo) x Ci ó Di = ((li / lo) - 1) x Ci
li = Corresponde al valor alcanzado por el adjudicatario durante el período objeto de análisis	
lo = Corresponde al objetivo marcado por el Canal de Isabel II durante el período objeto de análisis	
Fs = Facturación servicio correspondiente al período objeto del análisis	
Fd = Facturación diaria	
Fa = Facturación anual	

ATENCIÓN ESCRITA			
RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE RESTO DE ESCRITOS	% Plazo de resolución	Objetivo	> 95%
		Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$
	Pendientes vencidas	Objetivo	≤ 2 días
		Fórmula de cálculo	$R\ b/p = [((li/lo)-1) \times -1] \times Fs \times Ci$
RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE OV	% Plazo de resolución	Objetivo	> 95%
		Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$
	Pendientes vencidas	Objetivo	≤ 1 día
		Fórmula de cálculo	$R\ b/p = [((li/lo)-1) \times -1] \times Fs \times Ci$
MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	Primer tiempo de respuesta (FRT)	Objetivo	>95%
		Fórmula de cálculo	$R\ b/p = (li - lo) \times Fs$
	Promedio total de tiempo entre respuestas	Objetivo	60 seg.
		Fórmula de cálculo	$R\ b/p = [((li/lo)-1) \times -1] \times Fs \times Ci$

ATENCIÓN ESCRITA	
R b/p = Importe a penalizar o bonificar	
Ci = Coeficiente Corrector definido para el indicador objeto del análisis (1%)	
Di = Desviación existente entre el objetivo marcado y el conseguido durante el período objeto del estudio o análisis	Di = li - lo Para el caso de Indicadores de Tiempo de respuesta de llamadas, Activación de retén, Tiempo en cobertura de puestos, Pendientes vencidas y Promedio total tiempo de respuesta : Di = ((li - lo) / lo) x Ci ó Di = ((li / lo) - 1) x Ci
li = Corresponde al valor alcanzado por el adjudicatario durante el período objeto de análisis	
lo = Corresponde al objetivo marcado por el Canal de Isabel II durante el período objeto de análisis	
Fs = Facturación servicio correspondiente al período objeto del análisis	
Fd = Facturación diaria	
Fa = Facturación anual	