

Este documento es copia del original firmado. Se han ocultado datos personales en aplicación de la normativa vigente.

INFORME TÉCNICO JUICIOS DE VALOR PASPC 2023-8-11 SERVICIO ATENCIÓN CENTRAL TELEFÓNICA									
PROCEDIMIENTO DE TRABAJO			PLAN FORMACIÓN PRÁCTICA Y TÉCNICA CENTRALES TELEFÓNICAS				MEJORA EN EQUIPAMIENTO TÉCNICO QUE MEJOREN EL SERVICIO A UTILIZAR EN LA UNIDAD		
Proveedor	Criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor MAX 18 puntos		CONTENIDO DE LOS CURSOS		FORMACIÓN DEL CRONOGRAMA				
	Max. 8 P.	Max. 2 P.	Max. 8 P.	Max. 2 P.	Max. 4 P.				
	PUNTAJACIÓN	PUNTAJACIÓN	PUNTAJACIÓN	PUNTAJACIÓN	PUNTAJACIÓN	OFERTAS	OFERTAS	PUNTAJACIÓN TOTAL	
Ofertas	Ofertas	Ofertas	Ofertas	Ofertas	Ofertas	Ofertas	Ofertas	N	
Presenta fichas técnicas de responsables GERENTE ZONA CENTRO JEFE DE SERVICIO 100% 24 HORAS, con teléfono y correo elect. COORDINADOR DE SERVICIO 24/7 HORAS 100% Oferta centro de atención telefónica 24/7/365 CALL CENTER, 902... Oferta disponer de un mínimo de dos personas en retén, para sustituciones eventuales de su personal Presenta protocolo de funciones del tele operador de: -Llegada al suceso de trabajo -Durante la jornada laboral -Solución de pronto de trabajo PRESENTA PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Etapas 1: Acogida y Presentación Etapas 2: Definición de la Necesidad / Demanda planteada Etapas 3: Emisión de Respuesta / Prestación de la Ayuda Presenta un protocolo de atención de llamadas entrantes y salientes. Propone instalar un sistema de control de asistencia para su personal, con sistema NTC. y sistema de fichaje mediante llamada de teléfono fijo. Control de presencias Cae360 Presenta plan de seguimiento y calidad del servicio, mediante Informes diarios y mensuales. Propone indicadores de control de calidad el servicio prestado con Evaluación General del Servicio, Evaluación de Recursos Personales y Técnicos y Evaluación de la satisfacción del usuario, Auditorías Internas, Encuestas de satisfacción, Realización de inspecciones conjuntas periódicas de seguimiento.	4	1	0,5	2	7,5				