



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus



Pliegos técnicos del Servicio de Atención Telefónica 24h de Gipuzkoako Urak

Introducción

Gipuzkoako Urak, S.A.U. es una empresa pública dedicada al ciclo integral del agua, responsable del tratamiento del agua potable y la depuración de las aguas residuales de 74 municipios en Gipuzkoa. Además, gestionamos los servicios municipales de agua en 61 de esos municipios. Nuestra misión es garantizar la calidad y continuidad del suministro de agua, así como la gestión eficiente de los recursos hídricos, asegurando la sostenibilidad y el bienestar de la comunidad a la que servimos.

Para cumplir con nuestros compromisos, es fundamental ofrecer un servicio de atención al cliente de alta calidad que esté disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Este servicio debe ser capaz de atender y gestionar eficazmente las solicitudes y necesidades tanto de los particulares como de las entidades municipales asociadas, garantizando siempre una comunicación accesible, eficiente y resolutive.

1. Objeto del Contrato

El objeto del presente contrato es la gestión y operación del servicio de atención telefónica 24 horas al día, 365 días al año para Gipuzkoako Urak (GUSA). Este servicio incluye la recepción y tratamiento adecuado de llamadas, así como la gestión de la información y datos proporcionados por los usuarios, tanto particulares como de entidades municipales asociadas. La prestación de este servicio se realizará mediante un centro de contacto que operará de forma



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus



continua, asegurando la accesibilidad y eficacia en la comunicación con los clientes.

Responsabilidades generales y no limitativas del Prestador del Servicio:

- **Gestión de Solicitudes:** Incluye altas, bajas, cambios de titularidad, modificaciones en la domiciliación bancaria y actualizaciones de datos en general.
- **Introducción de lecturas:** Recepción e introducción de lecturas en la aplicación y generación de partes de trabajo de revisión u otros en caso necesario.
- **Gestión de Reclamaciones:** Atender y procesar reclamaciones relacionadas con la facturación, la calidad del servicio, o cualquier otro aspecto relevante para los usuarios.
- **Gestión de Pagos:** Atender y procesar las peticiones de pagos realizados por los usuarios a través de la pasarela de Pago.
- **Gestión de Incidencias:** Responder y gestionar eficazmente llamadas relacionadas con averías, fugas, atascos y otros problemas técnicos.
- **Atención de Videollamadas:** Atender las videollamadas de los quioscos de atención al cliente de GUSA.

Este servicio está integrado en la centralita de Altitude del contratista mediante IVR Powers, el cual permite añadir a la videollamada a la cola de atención de Altitude, como si se tratara de una interacción normal de llamada. A su vez, cuando el agente acepta la llamada y procede a atender esta videollamada, al agente se le abre el navegador automáticamente con la videollamada ya activa y permite atender al cliente, así como enviarle documentos a la impresora del quiosco del que llaman.

- **Derivación de Llamadas:** Transferir llamadas a personal de GUSA o gestionar comunicaciones con ayuntamientos y otras instituciones cuando sea necesario.
- **Apoyo en Comunicaciones de Cortes de Agua e Incidencias:** Informar a los clientes y entidades municipales sobre cualquier interrupción o afección en el servicio.



Gipuzkoako Ur Kontsurtzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus



- **Elaboración de Informes:** Preparar informes de seguimiento sobre la calidad del servicio, el tráfico de llamadas y otros indicadores de rendimiento.

Informe de Distribución de Llamadas Atendidas y No Atendidas: Se hará un diagrama de distribución de las llamadas atendidas, reflejando el número de llamadas atendidas por un humano (el tiempo se contabiliza desde la recepción de la llamada, hasta que una persona la atiende). Las franjas de tiempo son: 0-10 segundos, 11-20 segundos, 20-30 segundos, 30-40 segundos, hasta más de 3 minutos.

- **Encuestas de Satisfacción:** Realizar encuestas anuales para evaluar la calidad del servicio ofrecido, incluyendo la emisión de 1,600 llamadas a clientes particulares y ayuntamientos.

- **Grabación de Llamadas:** Grabación de las llamadas y transferencia de las mismas en el formato establecido por la **empresa** adjudicataria.

Se trata de un circuito que integra Altitude y SIA para el envío de las grabaciones de voz una vez se atienden las llamadas y se solicita el almacenamiento de las mismas desde SIA. El circuito tiene los siguientes elementos:

- Web Service para solicitar el envío
- FTP para adquirir las grabaciones
- Automatización para envío de las grabaciones al FTP
- Automatización para comprobar que todas las grabaciones se han añadido correctamente

Estas dos comunicaciones se encuentran implantadas en los servidores de Logikaline. Por otro lado, el procedimiento y la interconexión de Altitude y SIA utilizando las dos comunicaciones mencionadas es el siguiente:

- El agente atiende la llamada en altitude
- El agente se dirige a SIA para realizar la gestión
- Si la gestión requiere de almacenar la llamada en SIA, el agente solicita desde SIA la grabación pulsando un botón
 - Al pulsar el botón, desde SIA se realiza una petición al web Service de Logikaline solicitando la grabación
 - Se trata de una petición GET mandando los siguientes datos por la URL
 - Numero de Abonado
 - El Agente de SIA
 - Fecha de la interacción
 - Por otro lado, el web Service genera una respuesta en



Gipuzkoako Ur Kontsorzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus



formato JSON enviando los siguientes datos

- Código de respuesta
 - Descripción de la respuesta
 - Nombre que se le asignará a la grabación
 - Formato: [Numero de abonado]_[Usuario de SIA]_[Fecha y Hora].gsm
- El web Service de Logikaline recibe la petición y añade a la cola de procesamiento y envía la grabación de la llamada en cuestión
- Una vez cada hora, se ejecuta una automatización que recorre la cola de envío y realiza las siguientes acciones
- Analiza las partes que forman la llamada (la grabación puede estar en varias partes), concatena las grabaciones y las formatea a formato gsm
 - Cambia el nombre de la grabación por el nombre de grabación generado y enviado a SIA
 - Añade la grabación al FTP de Logikaline que se consume desde Kontsorzio para obtener las grabaciones
- Una vez al día, se ejecuta una automatización que recorre de nuevo toda la lista de peticiones de envíos de grabaciones del último mes y realiza lo siguiente:
- Recorre una a una cada elemento de la cola del último mes y revisa si se encuentra en el FTP
 - En caso de que estuviera
 - No realiza ninguna acción
 - En caso de que NO estuviera
 - Vuelve a añadirlo a la cola de envíos para que la siguiente automatización de envío de grabaciones (que se ejecuta una vez cada hora) la envíe al FTP.

- **Conexión y Tecnología:** El servicio se conectará a la plataforma de gestión de relaciones con clientes (CRM) de GUSA mediante una red privada virtual (VPN), proporcionando una interfaz segura y eficiente para la manipulación de los datos y gestión de las comunicaciones. La conexión a Internet será por cuenta del adjudicatario.

2. Prestación del Servicio

El servicio se prestará de lunes a viernes en conformidad al siguiente horario:



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus



- **Horario diurno:** de 8:00h a 22:00h
 - **Horario nocturno:** de 22:00h a 8:00h
- Sábados, domingos y festivos 24h.**

Volumen estimado en horas anuales por servicios nocturnos de sábados, domingos y festivos 24h: 4.752 horas.

TMO: 3 min:52 seg (Tiempo conversación 3:12 y tiempo administrativo 40 seg).

3. Recursos Humanos Adscritos al Servicio y calidad del servicio

El personal requerido se ajustará al calendario laboral en vigor de Gipuzkoako Urak y será tal que permita la recepción de un número mínimo de llamadas simultáneas con un tiempo de atención por una persona establecido en cada caso. No obstante, se establece como mínimo el descrito en el anexo XI del PCAP

Al servicio se asignará una **coordinadora del servicio** y una **jefa del proyecto**, cuyas labores, entre otras, serán:

- Coordinar y supervisar el trabajo de los operadores unificando el nivel de respuesta al cliente.
- Velar por el cumplimiento de los niveles mínimos exigibles en la atención al público (bilingüismo, trato agradable, lenguaje no sexista, voz y tono correctos).
- Implantar las instrucciones emitidas por GUSA tanto del contenido de los procedimientos como de la forma de registro en las correspondientes herramientas informáticas, realizando las formaciones y elaborando los materiales que sean necesarios para la difusión entre los teleoperadores.
- Elaboración de propuestas que puedan ayudar a la mejora del servicio y los procedimientos establecidos.
- La elaboración de los informes mensuales del servicio.



Gipuzkoako Ur Kontsorzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus



- Asistencia a reuniones de coordinación con GUSA para el seguimiento y mejora continua del servicio, así como a otras que se requieran para velar por la eficacia del servicio.
- Coordinación y supervisión de los servicios back office.
- Orientar, motivar y evaluar a los agentes-teleoperadores para que optimicen su trabajo de informar al cliente.
- Análisis de cuestiones operativas, organizativas y de los errores que se hayan podido dar en la prestación del servicio y realización de propuestas de mejora.
- Todas aquellas otras tareas inherentes al propio servicio y que no han sido anteriormente descritas (sin perjuicio de aquellas nuevas aportaciones que puedan estar integradas dentro del plan de trabajo ofrecido por el adjudicatario).
- Gestionar los programas de evaluación del desempeño, formación continua y calidad, obligándose a, periódicamente, facilitar informes de gestión, todo ello sin perjuicio de las comprobaciones que desde GUSA se puedan realizar del servicio.

Calidad mínima del servicio:

Se define el **tiempo espera** como el tiempo hasta que un operador humano recepción la llamada.

Para el conjunto de llamadas, se define un tiempo de espera medio: <35 seg.

Las llamadas deben ser atendidas según los tiempos de espera siguientes:

El 50% de las llamadas deberán tener un tiempo de espera ≤ 20 segundos

El 20% de las llamadas deberán tener un tiempo de espera entre 21 y 60 segundos

El 20% de las llamadas deberán tener un tiempo de espera entre 61 y 120 segundos

El 8 % de las llamadas deberán tener un tiempo de espera entre 121 y 240 segundos

El 2% de las llamadas podrán superar un tiempo de espera de 240 segundos

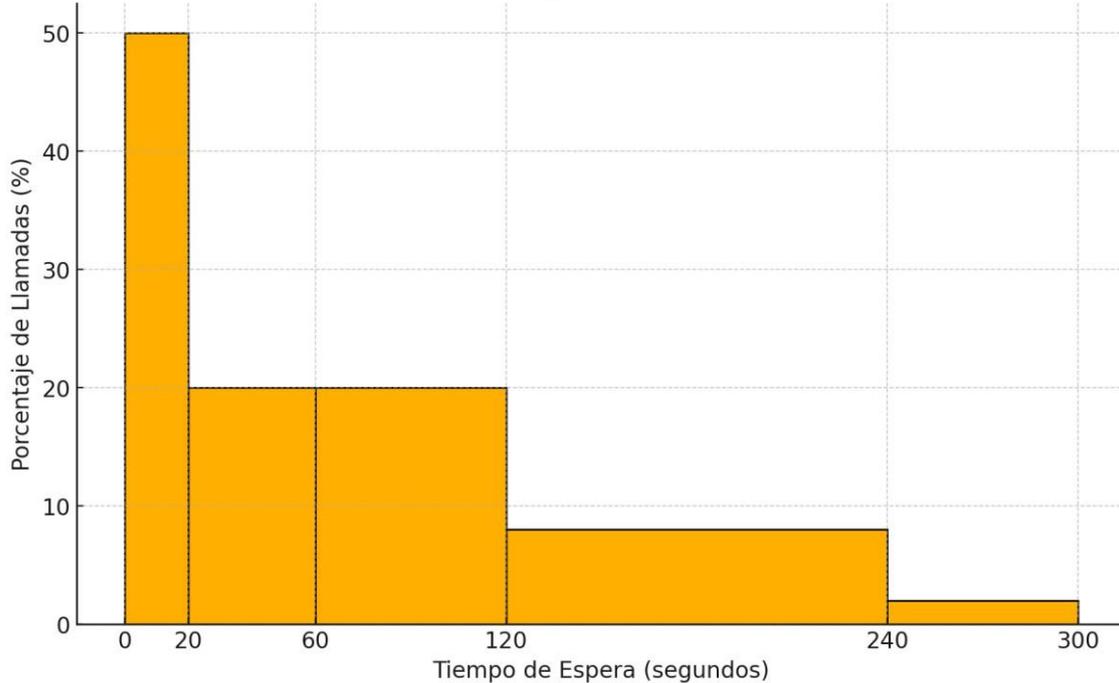


Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus



Distribución de Tiempos de Espera en Llamadas



En todas aquellas llamadas cuya estimación de tiempo de espera supere los 60 segundos, se informará al llamante, cada 20 segundos, del tiempo de espera estimado.

Se establece la obligatoriedad de ofrecer un servicio de atención al cliente en formato bilingüe. Esto implica que:

- **Atención en Euskera y Castellano:** El servicio deberá ser capaz de atender a los usuarios en ambos idiomas, con especial énfasis en el uso del euskera.
- **Personal Capacitado:** El personal encargado de la atención telefónica debe tener un nivel de competencia adecuado en euskera, garantizando así una comunicación fluida y eficiente en este idioma.
- **Disponibilidad y Calidad:** El servicio en euskera debe estar disponible en los mismos horarios y con la misma calidad que el servicio en castellano, asegurando que todos los usuarios reciban un trato igualitario.
- **Formación Continua:** Se deberá implementar un programa de formación continua para el personal, enfocado en el mantenimiento y mejora de las habilidades lingüísticas en euskera.

4. Formación

Para el desempeño del servicio, el personal deberá estar formado en la estructura y en las actividades de GUSA, debiendo ésta aportar a la empresa adjudicataria la información necesaria y correspondiéndole, aprobar y supervisar, el programa de formación del personal, de tal forma que en el momento de iniciarse el servicio el personal tenga capacitación suficiente.

Se exigirá a la empresa adjudicataria una formación inicial de cada uno de los teleoperadores de al menos 80 horas en materias específicas de GUSA. La empresa adjudicataria deberá acreditar ante GUSA que los teleoperadores han recibido la formación exigida.

La empresa adjudicataria se comprometerá a mantener los conocimientos y habilidades de los teleoperadores, que destinen para prestar el servicio y sustituciones, a una formación continuada durante la duración del contrato de un mínimo de 12 horas por cada operador y año. El haber impartido esta formación deberá ser acreditada por la empresa adjudicataria.

5. Informes Mensuales

Mensualmente, se deberá elaborar un informe. Este informe deberá incluir, como mínimo:

- ***Introducción:** Un resumen general del mes, incluyendo el número total de llamadas atendidas y una comparación con el mes anterior.
- **"Cuadro de Mando":** Indicadores clave del mes, evolución de los indicadores a lo largo de los años y datos obligatorios para la gestión.
- **Indicadores de los errores del mes:** Indicadores numéricos de errores detectados en las interacciones.
- **Detalle de los errores detectados:** Detalles específicos de los errores cometidos, incluyendo la fecha, agente involucrado, tipología del error y



Gipuzkoako Ur Kantsortzioa
Gipuzkoako Urak
observaciones.

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus



- **Detalle de los errores detectados en nuestras oficinas:** Errores detectados desde la oficina, con indicadores y observaciones correspondientes.
- **Incidentes acumulados en el año en curso:** Incidentes registrados en el año en curso.
- **Acciones correctoras y evidencias:** Evidencias y medidas tomadas para corregir los errores del mes.

Cada sección del informe debe ser detallada y proporcionar una visión clara de la calidad del servicio, los errores detectados y las acciones correctivas implementadas.