



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN  
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, MODALIDAD DE  
CONTACT-CENTER, EN LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS**

## **INTRODUCCIÓN**

La Agencia Española de Protección de Datos (A.E.P.D.) es un Ente Público independiente que se encuentra regulado en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos y en su Estatuto aprobado por Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo.

El presente pliego establece las condiciones técnicas particulares que han de regir para la contratación del servicio de atención telefónica mediante personal externo en la Agencia Española de Protección de Datos.

En el marco de su gestión esta función de atención telefónica de llamadas y/o consultas, la Agencia Española de Protección de Datos dispone actualmente de personal funcionario que recibe llamadas previamente derivadas de una centralita de línea inteligente 901, que es atendida, en un primer instante, por personal discapacitado (5 trabajadores) de una empresa externa contratada al efecto, que realiza las labores de teleoperadores de Contact Center en régimen de turnos de 8 horas ininterrumpidas, entre las 9.00 y las 17.30 horas, de lunes a viernes, salvo en el periodo estival, cuyo horario se reduce hasta las 15 horas.

El funcionamiento actual de esta centralita inteligente es, en resumen, el expuesto en el Anexo I del presente pliego.

### **1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

Establecer un sistema de atención telefónica cuyas tareas a realizar son las que se detallan a continuación:

- Atención de centralita corporativa y derivación de llamadas a sus extensiones.
- Atención de consultas de información sobre protección de datos en un primer nivel muy básico, un segundo nivel más avanzado y, en su caso, un tercero mediante la transferencia final de las llamadas al Grupo de Técnicos de la Agencia Española de Protección de Datos.



## 2.- PLAZO.

El plazo de ejecución del contrato comenzará el día 1 de mayo de 2010 y finalizará el día 30 de abril de 2012.

Se prevén dos prórrogas, de 12 meses de duración cada una, cuando exista mutuo acuerdo entre las partes.

## 3.- CONDICIONES ESPECÍFICAS

### 3.1. HORARIO.

El horario de Atención del Servicio será de lunes a viernes laborables de 09:00 a 17:30 horas, mediante el siguiente sistema de sesiones:

**09:00 a 10:30 horas:** Nivel de rendimiento mínimo y mínima ocupación de efectivos (4 personas)

**10:30 a 13:30 horas:** Nivel de máximo rendimiento y máxima ocupación de efectivos (7 personas)

**13:30 a 16:00 horas:** Nivel de rendimiento mínimo y mínima ocupación de efectivos (4 personas)

**16:00 a 17:30 horas:** Nivel de rendimiento intermedio y media ocupación de efectivos (5 personas)

En periodo estival – comprendido exclusivamente en el mes de agosto – el horario de atención telefónica será de 9.00 a 15 horas, de lunes a viernes. En este periodo el servicio se reducirá a 3-4 personas con los siguientes intervalos de ocupación

**09:00 a 10:30 horas:** 3 personas

**10:30 a 13:30 horas:** 4 personas

**13:30 a 15:00 horas:** 3 personas

Se tendrá en cuenta el funcionamiento actual del sistema de llamadas en la Agencia Española de Protección de Datos, tal y como se detalla en el Anexo I.

### 3.2. LUGAR PRESTACIÓN DEL TRABAJO



Sin perjuicio del lugar de ubicación de la sede principal de la empresa adjudicataria, la prestación de los servicios de Contact-Center objeto del presente contrato se realizará en las dependencias que la empresa adjudicataria posea o se comprometa expresamente a proporcionar en Madrid Capital.

### **3.3. RECURSOS HUMANOS**

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos un conjunto de 4 a 7 personas para realizar la función de atención telefónica – según se detalla en el punto 3.1 -, de entre las cuales se designará un jefe de equipo que, además de las funciones propias que le sean encomendadas por su puesto de trabajo, deberá ser la persona que se relacione como interlocutor con la Agencia Española de Protección de Datos, informando periódicamente al Servicio de Atención al Ciudadano de cuantas incidencias, disfunciones, mejoras o sugerencias le sean transmitidas por los ciudadanos.

Se entiende que debe ponerse a disposición de la Agencia personal que atienda las consultas en distintos niveles, según su grado de dificultad, hasta el traslado de la cuestión planteada al personal especializado de la Agencia.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia, igualmente, un listado comprensivo del personal que va a prestar los servicios de atención telefónica y la categoría profesional de cada uno.

El personal que atiende las llamadas deberá poseer una formación básica en materia de protección de datos. A tales efectos, si la Agencia Española de Protección de Datos lo estimase necesario, impartirá cursos de formación en la materia antes del inicio o durante la ejecución del presente contrato.

La formación que se imparta al personal de la empresa adjudicataria se complementará con la entrega de un cuestionario de preguntas y respuestas, cuyo contenido es el que deberá servir de guía y marco de actuación a los teleoperadores, que deben seguir los criterios marcados en el mismo. Cualquier variación de dicho cuestionario será comunicada por la Agencia Española de Protección de Datos al departamento correspondiente de la empresa adjudicataria, para su difusión entre los teleoperadores.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá cumplir las disposiciones del Convenio Colectivo aplicable a este personal en cuanto a la contratación de aquellos trabajadores que vienen prestando el servicio hasta la fecha. A estos efectos, se detalla en el anexo III la antigüedad y clasificación profesional de este personal.

La Agencia Española de Protección de Datos comparte la filosofía de fomentar la incorporación al mundo laboral de personas discapacitadas, siendo este el prisma bajo el cual se plantea este proyecto. Es nuestro objetivo que el personal



contratado para la prestación de este servicio sea discapacitado en todo o en parte.

**3.4. DIMENSIONAMIENTO.** En el anexo II se incluye un cuadro resumen sobre el dimensionamiento pretendido con una comparativa de llamadas por franja horaria de prestación de servicio y por mes.

### **3.5 MODELO TECNOLÓGICO**

Dado que el Servicio va a prestarse en las instalaciones de la empresa adjudicataria, las extensiones telefónicas de los agentes del Servicio estarán conectadas a la centralita de red inteligente de la misma. Esta centralita estará supervisada por una empresa externa que puede ser o no la empresa adjudicataria del presente concurso. En caso de que se trate de empresas diferentes, deberá garantizarse la comunicación necesaria entre ambas para asegurar un perfecto funcionamiento de aquella.

En caso de que la Agencia Española de Protección de Datos modificase el número telefónico asociado a la red inteligente, lo comunicará a la empresa encargada de su supervisión.

Requerimientos técnicos:

- La Agencia Española de Protección de Datos, durante el horario de prestación del servicio, desviarán a un número de teléfono conectado a la centralita de la empresa adjudicataria las llamadas del número de red inteligente (901) actualmente asignado al servicio. El servicio también dispondrá de un número equivalente de tarificación normal (91....)
- Se establecerá un mecanismo de comunicación entre ambas centralitas para que los agentes del Servicio puedan transferir las llamadas a la centralita de la Agencia Española de Protección de Datos.

Se admite la utilización de un modelo de trabajo basado en la transferencia de llamadas por Red Pública de Telefonía. Dicho modelo consiste en la emisión de una llamada para cada transferencia a números telefónicos asociados directamente a las extensiones o grupos de salto destino, o en su caso el uso de terminales IP. Se tenderá a facilitar la marcación del número de destino mediante el uso del menor número de teclas posibles.

### **3.6 NIVELES DE ATENCIÓN REQUERIDOS**

Teniendo en cuenta el volumen de tráfico recibido en el horario de prestación del servicio y el tiempo medio de conversación, se pretende que se llegue a atender el 90% de las llamadas recibidas.



Dentro de la prestación del servicio se establece la obligatoriedad de la devolución de aquellas llamadas que no hayan podido ser atendidas debido a la saturación de líneas o a cualquier otra circunstancia.

En caso de no ser posible derivar la llamada al grupo de Técnicos de la Agencia Española de Protección de Datos, los agentes del servicio cumplimentarán un formulario básico con el motivo de llamada, nombre de la persona y teléfono de contacto para que los Técnicos atiendan la solicitud cuando les sea posible devolviendo una llamada a la persona interesada.

De este modo se pretende maximizar el nivel de atención del Servicio.

### **3.7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

Las tareas de control y seguimiento que se realizarán durante la puesta en marcha y prestación del servicio son las siguientes:

- El Departamento de Operaciones de la empresa adjudicataria actuará como interlocutor único de todo el equipo, debiendo controlar el correcto funcionamiento interno del Servicio, así como los objetivos fijados al equipo de Operación.
- El Departamento Operaciones tendrá la responsabilidad de informar a su interlocutor en la Agencia Española de Protección de Datos de las incidencias que se produzcan, así como las actuaciones comunes, notificando de forma inmediata de aquellas cuestiones que afecten directamente a Agencia Española de Protección de Datos .
- La adjudicataria emitirá un informe diario con formato validado por ambas compañías donde queden recogidos los contactos efectuados, así como cualquier información que se considere necesaria para el control operativo del Servicio.
- Semanalmente se realizará un informe con los siguientes contenidos:
  - llamadas recibidas/entrantes.
  - llamadas atendidas/contestadas.
  - porcentaje de llamadas atendidas/contestadas
  - llamadas abandonadas
  - tiempo medio de abandono
  - tiempo medio de respuesta
  - mejoras que aportar al Servicio.
  - envío de formularios
  - preguntas más frecuentes/tipología de las llamadas atendidas
  - tiempo medio de conversación
  - volumen de llamadas por franja horaria
  - volumen de llamadas no atendidas (o perdidas) por franja horaria
  - dimensionamiento mensual de las horas realizadas
  - tiempo medio de llamadas por franja horaria

### **3.8. PRECIO**



Siguiendo el modelo tecnológico propuesto, el coste telefónico del desvío de las llamadas entre la adjudicataria y la Agencia Española de Protección de Datos se facturara aparte según las tarifas vigentes del operador con el que la adjudicataria mantenga acuerdos.

El presupuesto base de licitación del contrato, por los dos años de duración, será de 336.930 €, IVA excluido (390.838,80 €, IVA incluido). El valor estimado del contrato, incluidas las prórrogas asciende a 673.860 €, IVA excluido.

El precio incluye el gasto de llamadas.

Madrid, 11 de enero de 2010.

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS,  
P.D. EL SECRETARIO GENERAL (Resolución de 16.02.04, «B.O.E.» nº 53 de 2  
de marzo),

Ignacio García-Belenguer Laita

Por la empresa adjudicataria,

Fdo.

Fecha:



## ANEXO I

### **FUNCIONAMIENTO ACTUAL DEL SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCION DE DATOS.**

#### **Opciones 1 y 2.**

Entran todas las llamadas, sin limitación, al mensaje de bienvenida, a través de los números 901 100 099/91 266 35 17.

#### **Días laborables:**

A) Cuando la llamada se produzca de **9:00 a 17:30 horas**, el funcionamiento es el siguiente:

Inicialmente se pasa la llamada a un **grupo de salto**, formado por las extensiones correspondientes al personal funcionario del Área de Atención al Ciudadano. Desde cada una de estas extensiones del grupo de salto se puede recuperar la llamada de cualquier otra extensión pulsando el 6 del teléfono.

En caso de que **no se coja** ninguna de estas extensiones o estén **ocupadas**, después de **unos segundos**, sale un mensaje.

Pasados otros **pocos segundos** desde el final del mensaje anterior sale otro mensaje

Transcurridos **algunos segundos** mas desde el inicio de la llamada, **dentro del horario de los operadores** se pasará automáticamente la llamada a la **opción 3**, que se detalla más adelante.

B) Cuando la llamada se produzca fuera de horario de atención al público, **después de las 17:30 horas o domingos y festivos**, el mensaje que sale es diferente y se indica que se puede consultar nuestra página web

#### **Sábados:**

Cuando la llamada se produzca, en horario de **10:00 a 13:00 horas**, el funcionamiento es el mismo que el descrito en las opciones A y B. En sábados no funciona el servicio de Contact Center (opción 3)



### Opción 3

Se pasa la llamada a la centralita atendida por los teleoperadores del Contact Center que son los encargados de responder a esa llamada.

Si los teleoperadores no pueden atender la consulta, sale un mensaje indicando que las líneas están ocupadas e instando a llamar más adelante.

Si el contenido de la llamada es acorde con los niveles de conocimientos que poseen los teleoperadores, la contestaran ellos. Caso contrario, se pasará la llamada desde la centralita a los técnicos de la Agencia. Si estos no pueden atender la llamada, se toma nota del teléfono del ciudadano, para devolverle la llamada mas adelante por los propios técnicos



## ANEXO II

### DIMENSIONAMIENTO PROPUESTO CON UNA COMPARATIVA DE LLAMADAS POR FRANJA HORARIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

Horarios de servicio		Tramos horarios con mas llamadas		Dimensionamiento	
Enero	9 a 17,30 h	Enero:	11,30 a 13,10 h	Enero:	4-7 personas
Febrero	9 a 17,30 h	Febrero:	10,20 a 13,40h	Febrero:	4-7 personas
Marzo	9 a 17,30 h	Marzo:	10,50 a 12,50 h	Marzo:	4-7 personas
Abril	9 a 17,30 h	Abril:	11,00 a 13,30 h	Abril:	4-7 personas
Mayo:	9 a 17,30 h	Mayo:	10,20 a 13,40 h.	Mayo:	4-7 personas
Junio:	9 a 17,30 h	Junio:	11,00 a 13,20 h.	Junio:	4-7 personas
Julio:	9 a 17,30 h	Julio:	10,40 a 13,40 h.	Julio:	4-7 personas
Agosto:	9 a 15 h	Agosto:	10,50 a 12,50 h.	Agosto:	3-4 personas
Septiembre:	9 a 17,30 h	Sept	12,20 a 13,00 h.	Septiembre	4-7 personas
Octubre	9 a 17,30 h	Octubre	11,00 a 13,20 h	Octubre:	4-7 personas
Noviembre	9 a 17,30 h	Noviembre:	10,50 a	Noviembre:	4-7 personas
Diciembre	9 a 17,30 h	Diciembre:	13,00 h	Diciembre:	4-7 personas
		Diciembre:	11,00 a		
			12,20 h		

### EJEMPLO DE DIMENSIONAMIENTO ACTUAL DE LLAMADAS TOTALES EN UN MES, A TRAVES DEL CONTACT CENTER, CON CINCO PERSONAS

MES 2009	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	% Llamadas Contestadas
<b>TOTAL DIA</b>	<b>9760</b>	<b>6665</b>	<b>70</b>	<b>77,17%</b>



### Anexo III

#### RELACIÓN DEL PERSONAL

<b>ANTIGÜEDAD</b>	<b>CATEGORIA</b>
06/05/2008	TELEOPERADOR ESPECIALISTA
30/12/2005	TELEOPERADOR ESPECIALISTA
03/01/2006	COORDINADOR
04/04/2005	TELEOPERADOR ESPECIALISTA
30/12/2005	TELEOPERADOR ESPECIALISTA
06/09/2004	TELEOPERADOR ESPECIALISTA
03/10/2008	TELEOPERADOR ESPECIALISTA