

---

# Servicio de atención a los usuarios de RTVE.es

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

---



Dirección de Sistemas e Innovación

<b>1. Objeto.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Descripción del servicio a prestar .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Características .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2. Indicadores mínimos de calidad del servicio .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3. Sistema de gestión y trazabilidad .....</b>	<b>4</b>
<b>2.4. Grabación y auditoría de calidad .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Informes y seguimiento .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Puesta en marcha .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Oferta técnica .....</b>	<b>6</b>

---

## 1. Objeto

El objeto del presente pliego es la contratación de un servicio integral de atención telefónica a los usuarios de RTVE.es, orientado a la resolución de incidencias técnicas, consultas informativas y acompañamiento al usuario, garantizando estándares de calidad, trazabilidad, accesibilidad y mejora continua.

## 2. Descripción del servicio a prestar

RTVE requiere de un servicio de atención al usuario telefónico con la finalidad de atender a los usuarios de RTVE.es, esto es dar soporte a todas las incidencias técnicas y consultas con los servicios prestados en RTVE.es. Además, deberá gestionar y hacer un seguimiento de las llamadas recibidas e incidencias detectadas.

### 2.1. Características

El servicio que se requiere tiene los siguientes requisitos:

- El servicio ha de proveer un número de teléfono de prefijo de Madrid para que los usuarios de RTVE puedan contactar con el servicio de atención telefónica objeto de este servicio. En la oferta técnica debe indicar cuál será el teléfono que se empleará. Se descartará las propuestas que incluyan teléfonos de impliquen cualquier otra tarificación para el usuario de RTVE o para RTVE.
- El servicio de atención ha de prestarse durante doce meses de forma ininterrumpida todos los días de lunes a viernes en la franja de 10 a 22 horas excepto los festivos nacionales.
- Durante el horario de prestación de 10 a 14 horas, el adjudicatario deberá disponer de dos agentes atendiendo a los usuarios telefónicamente y/o gestionando las incidencias. En el horario de 14 a 22 horas, el adjudicatario deberá disponer de cuatro agentes atendiendo a los usuarios telefónicamente y/o gestionando las incidencias.
- El adjudicatario deberá organizar los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de los indicadores mínimos de calidad establecidos en el apartado 2.2, sin que el número mínimo de agentes indicado limite su responsabilidad en el cumplimiento de dichos niveles de servicio.
- Dentro del servicio, se incluirá la prestación del servicio durante cuatro fines de semana (sábados y domingos) u ocho festivos al año en el mismo horario y con el mismo número de agentes que en el caso del servicio ordinario. El coste de dicha prestación del servicio deberá ser asumida totalmente por el prestador del servicio. RTVE avisará con la suficiente antelación para informar a los usuarios de RTVE.es y al prestador del servicio de esta circunstancia.
- RTVE publicará el número de teléfono en el servicio de atención a los usuarios de RTVE con la indicación del horario de prestación, por lo que el adjudicatario ha de tener el personal listo en el horario de prestación para recibir las llamadas.
- El servicio de atención telefónica ha de disponer de un sistema de cola para poner en espera a usuarios que llamen si el número de agentes que están atendiendo están todos ocupados indicando el tiempo de espera estimado.
- Cuando se reciba una llamada fuera del horario de atención telefónica, se reproducirá una locución indicando los días y horas de prestación del servicio.
- El servicio debe poder ser parametrizarlo para establecer una prioridad de la atención de las llamadas entrantes a través de un menú de entrada. El criterio de prioridad de las llamadas se

establecerá al inicio del servicio según establezca RTVE y podrá ser cambiado las veces que RTVE estime oportuno.

- El adjudicatario deberá designar un coordinador del servicio que será el interlocutor único con RTVE para todas las cuestiones organizativas, operativas y de seguimiento.
- El perfil de coordinador no podrá simultanear funciones de agente de atención telefónica ni computar como recurso destinado a la atención directa de llamadas.
- El coordinador deberá estar disponible y localizable durante todo el horario de prestación del servicio para la gestión de incidencias graves, situaciones excepcionales o necesidades urgentes comunicadas por RTVE. No se exige la dedicación exclusiva presencial del coordinador durante todo el horario de prestación, pero sí su disponibilidad efectiva e inmediata ante cualquier incidencia que requiera su intervención.
- El personal del adjudicatario ha de tratar al usuario de RTVE con el debido respeto. Como el grueso de las llamadas se espera que sea de personas con baja cualificación digital, el adjudicatario acompañará a cada llamante hasta la resolución de la incidencia o hasta recabar todos los datos posibles para la posterior resolución por parte del equipo técnico de RTVE.es.
- Cada agente atenderá la mayor cantidad de llamadas posibles, sin tener un límite de tiempo dedicado a cada usuario.
- Dado que se puede facilitar información de carácter personal al adjudicatario, se limita la posibilidad de atender llamadas al espacio europeo, previniendo posibles problemas de transferencias de datos internacionales.
- El servicio se ha de prestar íntegramente en castellano. Se valorará la atención en otras lenguas cooficiales de España.

## **2.2. Indicadores mínimos de calidad del servicio**

---

El adjudicatario deberá garantizar durante toda la vigencia del contrato los siguientes niveles mínimos de servicio:

- Nivel de servicio: al menos el 80% de las llamadas deberán ser atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos.
- Tasa de abandono: no podrá superar el 5% mensual.
- Tiempo medio de espera: inferior a 60 segundos.
- Al menos el 85% de las incidencias susceptibles de resolución directa deberán resolverse sin necesidad de segunda llamada.
- Disponibilidad del servicio telefónico: 99% en horario de prestación.

## **2.3. Sistema de gestión y trazabilidad**

---

El adjudicatario deberá disponer de una herramienta de gestión de incidencias que permita:

- Registro individualizado de cada llamada.
- Clasificación por tipología.
- Seguimiento del estado de resolución.
- Exportación de datos en formatos estructurados (CSV/Excel).
- Acceso en tiempo real para RTVE a efectos de seguimiento y control.

El sistema deberá permitir la explotación estadística de la información y garantizar la conservación segura de los datos.

#### **2.4. Grabación y auditoría de calidad**

---

Todas las llamadas deberán ser grabadas y almacenadas durante un periodo mínimo de 3 meses. La grabación y conservación de las llamadas deberá realizarse conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos.

RTVE podrá solicitar muestras aleatorias mensuales para auditoría de calidad.

El adjudicatario deberá disponer de un plan interno de control de calidad con evaluación periódica de los agentes.

### **3. Informes y seguimiento**

Diariamente se debe generar un informe con el detalle de las llamadas atendidas por agente, duración de las mismas, duración media de las llamadas y en todos los casos, según el estado de resolución de las llamadas. Todas las llamadas atendidas estarán en tres estados posibles:

- Solucionada. La incidencia o consulta se ha resuelto en la llamada recibida.
- Pendiente. La incidencia o consulta se debe resolver en una llamada posterior.
- Traslado. Se ha reportado una incidencia que se ha remitido al departamento técnico de RTVE.es para que se solucione o remita la incidencia u otro departamento de RTVE.

Asimismo, se deberá especificar para cada llamada el tipo de incidencia o consulta:

- RTVE Play. Incidencia o consulta sobre la plataforma RTVE Play.
- Noticias RTVE.es. Incidencia o consulta sobre el área de noticias de RTVE.es.
- Clan. Incidencia o consulta sobre la sección de infantil de RTVE.es.
- Radio. Incidencia o consulta sobre la sección de radio de RTVE.es
- Deportes. Incidencia o consulta sobre la sección de deportes de RTVE.es
- Oposiciones RTVE. Consulta o incidencia sobre el proceso de la oposición
- Otros. Consulta de otros aspectos no especificados en los puntos anteriores.

Semanalmente, se deberá reportar el porcentaje de llamadas según los estados por agente, tipo de incidencia tratada y en total por el servicio.

Mensualmente, se deberá generar un informe con el número de llamadas atendidas por agente, estado y tipo de incidencia tratada y un acumulado por estado y tipo del servicio.

A la finalización del servicio, se deberá incluir un informe con el resumen de las incidencias atendidas por estado y tipo de incidencia.

#### **4. Puesta en marcha**

Una vez firmado el contrato, el adjudicatario dispondrá de 5 días laborables para formar a todos los agentes. Esta formación es necesaria para poder prestar un servicio de atención al usuario adecuado y no se contabiliza como periodo de atención al usuario. Finalizado este periodo de formación, comenzará el servicio de atención al usuario comenzará el siguiente día laborable y durará 12 meses a partir de esa fecha.

#### **5. Oferta técnica**

La propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

- Resumen Ejecutivo: Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción. Su extensión no debe exceder 2 páginas.
- Oferta técnica: El licitador describirá los procedimientos, la metodología y la información relevante que se seguirá para el correcto cumplimiento del servicio.