

**EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS  
METRO S.A**



**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS  
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA LINEA 600  
PARA  
METRO S.A.**

**Marzo 2019**

## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Transporte de Pasajeros METRO S.A. requiere contratar los servicios de una plataforma de atención telefónica, denominada en adelante, Contact Center.

La licitación de los servicios se realizara en base a los siguientes módulos:

Contact Center para atención de Número telefónico de Servicio de Atención al Cliente Metro línea 600

Este servicio está diseñado y dimensionado en forma independiente para atender la demanda de consultas, reclamos, sugerencias, solicitudes y otros servicios asociados a los procesos propios del servicio de atención a los Clientes de METRO.

## 2. DESCRIPCION GENERAL DE LOS SERVICIOS

El Servicio de Atención Telefónica de Clientes de Metro tendrá un servicio de atención a realizar:

- Servicio de Atención al Cliente Metro número 6006009292

### 2.1. REQUERIMIENTOS Y ESTÁNDARES GENERALES DEL SERVICIO

El desarrollo de los servicios prestados debe considerar lo siguiente:

- Recibir y atender llamadas de INBOUND: Realizar la atención de llamadas relacionadas con los servicios de Metro, información general de la Red, beneficios, reclamos, emergencias, consultas y otros requerimientos de clientes.
- Realizar llamadas de OUTBOUND: Realizar recorrido de bases según las necesidades de gestión que indique METRO, contactabilidad con usuarios incluyendo trabajo de back office dependiendo de la campaña.
- Realizar trabajos de Back Office, relacionados a la gestión de comunicación de usuarios.
- Habilitar técnicamente los números de propiedad de METRO con la capacidad suficiente para dar respuesta a los requerimientos de acuerdo a los niveles de servicio definidos.
- Horario de atención:  
Días hábiles de 05:30 a 24:00  
Días sábado de 06:00 a 24:00  
Días domingos y festivos de 08:00 a 24:00.
- ) En aquellos casos que Metro extienda su horario de operación, el horario de atención del Contact Center deberá extender su funcionamiento en la misma proporción. Metro dará aviso al prestador de servicios a través del administrador de contrato designado. • Habilitar previa coordinación con METRO un IVR (Interactive Voice Response) exclusivo para contingencias en la Red, con mensajes pre definidos por METRO, y aplicables con previa autorización del Jefe de Servicio al Cliente. Dicho IVR será

implementado por el oferente en sus instalaciones, en base a los requerimientos técnicos entregados por METRO. Los insumos para el IVR, tales como mensajes, grabaciones, reglas de negocio, serán informados previamente y acordados con el proponente adjudicado.

- El Proponente deberá proporcionar el sistema de registro, clasificación, toma de datos y lo que sea necesario de las llamadas recibidas. Así mismo el Proponente deberá implementar sistema de trabajo para el recorrido de llamadas OUTBOUND, sin perjuicio del registro que se deba realizar en los sistemas corporativos de Metro. El objetivo de estos sistemas de registro es observar la trazabilidad de las llamadas recibidas y realizadas con sus respectivas gestiones.
- El Proponente utilizará la información que METRO disponga para el correcto uso de los servicios, el cual estará disponible antes de comenzar a operar los servicios, sin perjuicio que METRO se reserva el derecho de implementar sistemas de información que tengan como objetivo mejorar la información a los usuarios.
- El proponente dispondrá de su propio sistema de registros, el cual utilizara la no disponibilidad de la plataforma web para la entrega de información y/o registro de solicitudes según los requerimientos específicos de cada servicio licitado.
- Las personas designadas por Metro, podrán realizar visitas sin previo aviso a la plataforma del Contact Center del proponente adjudicado, para monitorear presencialmente la atención que se está brindando al cliente que llama al Contact Center, efectuando escuchas aleatorias o inspecciones visuales. El proponente deberá proporcionar los mecanismos de autorización y acceso necesarios para el personal de Metro designado a esta función.
- El sistema deberá guardar el registro de todas las llamadas realizadas y recibidas • Contar con sistemas de grabación y almacenamiento total de las llamadas, Metro podrá solicitar al proponente adjudicado, la entrega aleatoria de estas grabaciones, para propósitos de auditar la calidad de atención a los clientes. Estas grabaciones deben mantenerse a disposición de Metro como mínimo 1 año en formato MP3
- Generar registros de los llamados entrantes y contestados, codificando, encuadrando o estructurando las consultas, reclamos y sugerencias; llevando un sistema de contabilización que permita elaborar informes estadísticos de la calidad de este servicio y del tipo de información que se recibe.
- Contemplar la generación automática de una breve encuesta de servicio, que obligatoriamente se despliegue al finalizar el contacto entre cliente y personal de contact center. En este lapso, usuario en una escala de 1 a 7 evaluará los tres aspectos principales de la atención (Atención Ejecutivo, Calidad de Información y Resolución). Los resultados de dicha encuesta estarán disponibles en línea en el servicio de reportes en línea que se solicita en este documento y también se contemplan dentro de los KPI.
- Entregar en forma periódica, informes de gestión de acuerdo a las necesidades requeridas por cada servicio licitado, descritos en las especificaciones de cada uno de servicios a contratar. De acuerdo a lo detallado en el anexo 1 punto 2
- Contar con servicio de acceso y visualización de reportes en línea, mediante una plataforma web, en donde se proporcione usuario y clave a representantes de Metro para acceso a estadísticas de los llamados, informes del servicio y datos relacionados a los KPI.
- Contar con Planes de Contingencia, Recuperación ante desastres y Sistemas de respaldo, desde la fecha del inicio del servicio, para el caso de discontinuidad forzada, (Ejemplo: desastre natural como terremoto, que impida acceder a las instalaciones, etc.), de forma que permitan la reanudación del servicio en forma inmediata, garantizándose el cumplimiento de los niveles de calidad acordados.
- Proporcionar todos los recursos humanos (agentes u operadores, etc.) y materiales que este servicio requiera.

- El Proponente deberá contar con un plan de entrenamiento para el personal, este debe ser periódico y de acuerdo a la necesidad de METRO y coordinada de tal forma de no afectar la operación normal.
  - El proponente deberá tener disposición y habilidad de adaptarse ante cualquier actualización en el manejo de plataformas de sistemas internos de Metro y respectivos cambios de las mismas, considerando posible futura integración a work flow o CRM.
  - Los ejecutivos de atención para que puedan atender el servicio contratado, deberán cumplir con el perfil definido en estas especificaciones en el punto 5.
- Los servicios a contratar, estarán con estricta ejecución a lo indicado en la legislación vigente, especialmente en la Ley N° 19.628 de Protección de datos de Carácter Personal. Por lo tanto, cualquier dato o información que sea enviada y recibida, deberán ser utilizados por el estricto cumplimiento de dicha ley.

## **2.2 REQUERIMIENTOS DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO**

### **2.2.1 Nuestro supervisor debe tener acceso a:**

- Supervisión y estadísticas de llamadas.
- Supervisión sobre los ejecutivos y estaciones de trabajo.
- Verificación de resultados en línea.
- Facilidad de operación del sistema.
- Estadísticas de resultados por ejecutivo y por campaña.
- Customización dinámica y en línea.

### **2.2.2 Debe Permitir al Supervisor, en tiempo real:**

- Acceder a informes de resultados de campañas y rendimiento de la plataforma.
- Administrar horarios y registros con los cuales trabaja cada ejecutivo.
- La seguridad del registro de cada atención realizada, gracias al sistema de autenticación.
- Verificar resultados de cada contacto realizado diariamente.
- Agendar llamadas personalizadas.
- Flexibilidad para trabajar en distintas campañas.
- El acceso a distintas plataformas de contacto (telefónica, email, mensajería).

## **2.3 CARACTERÍSTICAS DEL IVR**

El Sistema IVR con la que cuente el oferente debe permitir a Metro modificar y adaptarlo de acuerdo a sus necesidad. , ya que por la característica del servicio se debe modificar de acuerdo a los eventos e imprevisto que se presenten. Éste debe adaptarse al crecimiento de la demanda solamente ampliando el sistema en ports de atención de este modo, si el caudal de llamadas se va incrementando, el sistema puede crecer a la par de dicha demanda.

### **3. DETALLE DE SERVICIOS**

#### **3.1 SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE**

El servicio consiste en la Atención de Servicio al Cliente Metro, desde las instalaciones del Proponente adjudicado, el cual debe tener todo el soporte técnico, operativo y comercial necesario para su operación.

Los requerimientos que ingresen por los números asignados, se deberá registrar en el sistema de gestión corporativo de METRO con los datos de contacto del cliente. Este sistema es exclusivo para este servicio, será suministrado por METRO, y será utilizado por cada uno de los ejecutivos que atiendan el servicio a contratar, el ejecutivo deberá utilizar el protocolo y script de atención definido de común acuerdo entre METRO y el oferente. La implementación de este sistema se realizará previa coordinación entre METRO y el oferente.

Los llamados a cuya consulta dé respuesta el ejecutivo, se identificarán en el sistema de acuerdo a la tipificación que se definirá en conjunto con el Proponente que se adjudique el servicio y agregando información de valor, que permita realizar informes de valor a METRO. El personal de contact center, ajustará el motivo de los requerimientos a la tipificación específica que corresponda, evitando consignar como “otros” las solicitudes.

Los llamados cuya respuesta el ejecutivo no puede resolver, serán tipificados en el sistema, ingresándose datos adicionales tales como el N° de RUN, Nombre, Teléfono, y correo electrónico del Cliente, y una descripción de la consulta, generando un folio de atención en aplicativo de METRO, el que se derivará a un Supervisor de las Oficinas de Atención al Cliente, quien se hará cargo de dar respuesta y cerrar el folio.

## RECURSOS GENERALES PARA EL SERVICIO

El Proponente adjudicado deberá disponer de los recursos humanos necesarios para la prestación de servicios

- 
- Respecto a los recursos materiales, el proponente deberá ofertar las posiciones de atención telefónicas necesarias para cumplir con los estándares anteriormente mencionados en punto N°2.1 y oportunidad de atención del requerimiento de Metro, para obtener un óptimo funcionamiento, debiendo contar con las comodidades requerida para un buen desempeño de los operadores.
- 
- El proponente deberá estar disponible a dejar que sus ejecutivos asistan a capacitación en turnos para no afectar el funcionamiento normal.
- El Proponente será responsable de generar reforzamientos y capacitaciones periódicas durante la vigencia del contrato, situación que no podrá afectar la continuidad operativa del servicio.

Todos los recursos deben ser presentados en su oferta técnica para evaluación.

## 5. RECURSOS HUMANOS

Todos los recursos humanos que se desempeñen en el Contact Center deberán cumplir con un perfil profesional que garantice un alto estándar de calidad para el cumplimiento de los objetivos definidos, el equipo de ejecutivos destinados a operar la plataforma de los servicios Metro debe estar conformado por una dotación acorde a los niveles de servicio exigidos en estas Especificaciones Técnicas.

Requerimientos básicos de los perfiles requeridos en la operación del Contact Center:

<b>Supervisor/Coordinador:</b> responsable de velar y garantizar la adecuada operación del servicio, a través del control y gestión de los recursos humanos, técnico y de las operaciones para el cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) establecidos para cada servicio	
<b>Factores</b>	<b>Especificaciones (Mínimo deseable)</b>
Formación académica	Técnico Profesional de preferencia titulado
Habilidades o destreza	Manejo avanzado de Word, Excel, Outlook, Internet y aplicaciones de gestión, servicio al cliente, buen nivel de comunicación relacionados con el negocio de Contact Center
Experiencia laboral	Mínimo de 3 años de supervisión en plataformas de Contact Center y Atención de Clientes
Competencias	Liderazgo motivacional. Orientación de Servicio al Cliente. Cordialidad. Directividad (gestiona el desempeño de otros).Capacidad de resolución de problemas. Tolerancia al trabajo bajo presión. Autocontrol. Orientación al logro.

<b>Ejecutivo de atención telefónica:</b> responsable de brindar una excelente atención telefónica, responder las consultas y resolver las inquietudes de los clientes de Metro, que opten por comunicarse a través del canal telefónico, y de acuerdo a los estándares de calidad definidos	
<b>Factores</b>	<b>Especificaciones (Mínimo deseable)</b>
Formación académica	Licencia de enseñanza Media como requisito mínimo.
Habilidades o destreza	Manejo medio - avanzado de Word, Excel, Outlook, Internet y aplicaciones de gestión y comunicación relacionados con el negocio de Contact Center
Experiencia laboral	El oferente podrá presentar dos tipos de perfiles con su debido costo asociado Perfil 1 (1 año de experiencia como en Call Center, Estudiante Educación Superior, etc.) Perfil 2: (Sin experiencia previa y solo 4to medio)
Competencias	Orientación de Servicio al Cliente. Escucha activa. Cordialidad. Directividad (asertividad). Capacidad de resolución de problemas. Tolerancia al trabajo bajo presión. Autocontrol. Orientación al logro.

El Proponente deberá responder por la experiencia y calificación de sus contratados, considerando todo el equipo responsable del funcionamiento del Contact Center.

Si se detectan desviaciones críticas a los estándares de servicio por parte de los ejecutivos, Metro estará facultado a solicitar el cambio de dicho ejecutivo.

Cada proponente deberá informar la dotación de personal, que propone para la cobertura de las plataformas por servicio.

## 6. ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN DE USUARIOS – (ESTÁNDARES DE SERVICIO).

El Proponente adjudicado se obliga a observar y considerar en su diaria gestión, las políticas y/o criterios de atención telefónica que Metro considere inherentes a la prestación del servicio que a continuación se pasan a describir:

Criterios generales y margen de servicio:

El personal del contact center debe brindar una atención personalizada e integral con actitud de servicio y orientación al cliente.

- Los guiones (script de atención) deberán ser proporcionado por el oferente y validados por Metro, pudiendo ser modificados previa petición, instrucción y de acuerdo entre las partes.
- Personal debe utilizar lenguaje adecuado y asertivo para la comunicación con el usuario.
- Personal de contact center manifestará empatía y preocupación cuando un cliente declare un quiebre en el Servicio.

- Cuidará las expectativas brindadas al usuario, no asegurando resoluciones sin un respaldo pertinente (Ejemplo. Resolución de reclamos que requieran indagación).
- No emitirá comentarios discriminatorios a ningún cliente basado en su origen, raza, sexo, etnia, orientación sexual, situación de discapacidad u otro.
- Contribuirá en la imagen de los clientes en relación a Metro.
- Personal contact center, para casos que requieran indagación, solicitará a cliente la información y detalles necesarios para la resolución de la problemática que se plantee.
- Entregará a clientes, sólo la información autorizada por los canales Metro pertinentes y oficiales (página web, redes sociales o supervisión de Oficinas de Atención al Cliente). No entregará información ni detalles de antecedentes internos relacionados a investigaciones que se estipulen en sistemas Metro (reclamos o accidentes) o versiones de hechos de personal involucrado en un reclamo.
- El Proponente adjudicado, velará por la seguridad de los datos, cuando estos le sean entregados. Queda bajo su responsabilidad su custodia y manejo, salvaguardando los derechos reconocidos por ley, de los datos a su cuidado.
- El proponente adjudicado facilitará el ingreso a sus instalaciones de las personas que Metro designe, a objeto de ejercer labores de inspección general y ocular a la prestación del servicio.

## **7. INDICADORES DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO**

### **a) Calidad de la información:**

El Proponente adjudicado deberá aplicar un plan de control de calidad en base a monitoreo y/o grabaciones audibles de las atenciones, a objeto de evaluar la gestión de los tele operadores(as) que atienden el nivel de soporte Inbound.

A objeto de cumplir con las exigencias requeridas por un plan de calidad integral, Metro y el Proponente adjudicado elaborarán en conjunto dicho plan el que será implementado al inicio de los servicios.

### **b) Calidad del servicio telefónico:**

El Proponente adjudicado deberá dar cumplimiento a los siguientes indicadores de calidad de servicio telefónico y satisfacción de clientes:



			Nivel Requerido
Indicador	Descripción	Medición	Metro
<b>Nivel de Servicio</b>	Cantidad de llamadas telefónicas contestadas antes de 15, segundos, incluye interfono.	Mensual	Mayor o igual a 90%
<b>Nivel de Atención</b>	Cantidad de llamadas contestadas, incluye interfono	Mensual	Mayor igual a 97%
<b>Tasa de Abandono</b>	Cantidad de llamadas que pasados 15 segundos de "ring" no fueron respondidas, antes que el cliente decidiera cortar el servicio. incluye interfono	Mensual	Menor o igual a 3%
<b>TMO (Tiempo medio de operación)</b>	TMO: Es el tiempo medio de conversación de un agente en una llamada atendida/salida	Mensual	Menor o igual a 150 segundos (2,5 minutos)
<b>Tipificación de clasificación de llamadas en ítem "Otros"</b>	Cantidad de llamadas calificadas como Otros en sistema de información.	Mensual	Menor o igual al 2%
<b>Up Time plataformas</b>	Funcionamiento continuo de las plataformas de atención	Mensual	99,50%
<b>Encuesta de Satisfacción telefónica</b>	Se promediará: Atención de Ejecutivo, Calidad de información brindada y Resolución.	Mensual	Satisfacción neta 70% (% 6 a 7 - % 1 a 4 mayor o igual al 70 %)
<b>Volumen de encuesta de satisfacción</b>	Se solicitará un cumplimiento de respuesta de la encuesta en función de las llamadas atendidas	Mensual	10% a 15% de las llamadas atendidas en el mes
<b>Tiempo Total de Espera</b>	Tiempo total de espera de los llamados una vez que se toma contacto con cliente.	Mensual	Menor o igual a 30 segundos

La medición y evaluación de la calidad de servicios se realizara por separado a cada servicio licitado.

## 8. ANTECEDENTES ADICIONALES

A continuación y de manera exclusivamente referencial se presenta el detalle de llamados por tipo de servicio correspondiente al año 2018. Se entenderá como de responsabilidad del oferente dimensionar el tráfico por servicio y contar con la cantidad de posiciones adecuadas mensuales para dar cumplimiento a los niveles de servicio según lo establecido

### Atención Servicio al Cliente de Metro año 2018:

Mes	Minutos Inbound	Minutos Outbound	Minutos IVR
enero	20.799,23	0	16.643,00
febrero	14.042,83	0	86
marzo	12.804,00	0	1.393,00
abril	12.662,00	0	13.423,00
mayo	10.650,53	0	1.473,00
junio	13.348,00	0	1.624,00
julio	8.485,00	0	1.837,00
agosto	7.795,00	0	1.970,00
septiembre	5.222,00	0	2.198,00
octubre	7.109,00	0	4.827,00
noviembre	7.901,00	0	3.689,00
diciembre	6.629,00	0	3.561,00
TOTAL	127.447,6		52.724

Las cantidades indicadas no constituyen bajo ningún respecto compromisos para Metro S.A y corresponden a valores referenciales.

## Proyección Atención Servicio al Cliente de Metro año 2019

Mes	Proyección 2019	
	Minutos Inbound	Minutos IVR
enero	24.871,29	17.974,44
febrero	16.798,19	92,88
marzo	16.831,20	1.504,44
abril	18.246,48	14.496,84
mayo	14.615,01	1.590,84
junio	21.437,36	1.753,92
julio	13.337,88	1.983,96
agosto	10.674,60	2.127,60
septiembre	6.561,36	2.373,84
octubre	8.749,08	5.213,16
noviembre	9.053,40	3.984,12
diciembre	7.693,08	3.845,88
TOTAL	168.868,9	56.941,9

A la proyección del año 2019 (cuadro anterior) se debe sumar 2.936 minutos Inbound por concepto de adicional para todo el año 2019.

Las cantidades indicadas no constituyen bajo ningún respecto compromisos para Metro S.A y corresponden a valores referenciales.

### 9. GESTIÓN DE INCIDENTES Y CONTROVERSIAS TÉCNICAS CON OPERADORAS TELEFÓNICAS

Se requiere que el oferente, posea la capacidad de gestionar las incidencias técnicas que pudieran generarse a. Como disponibilizar recursos para la generación de tickets, y reporte de fallas en caso de necesitarlos.

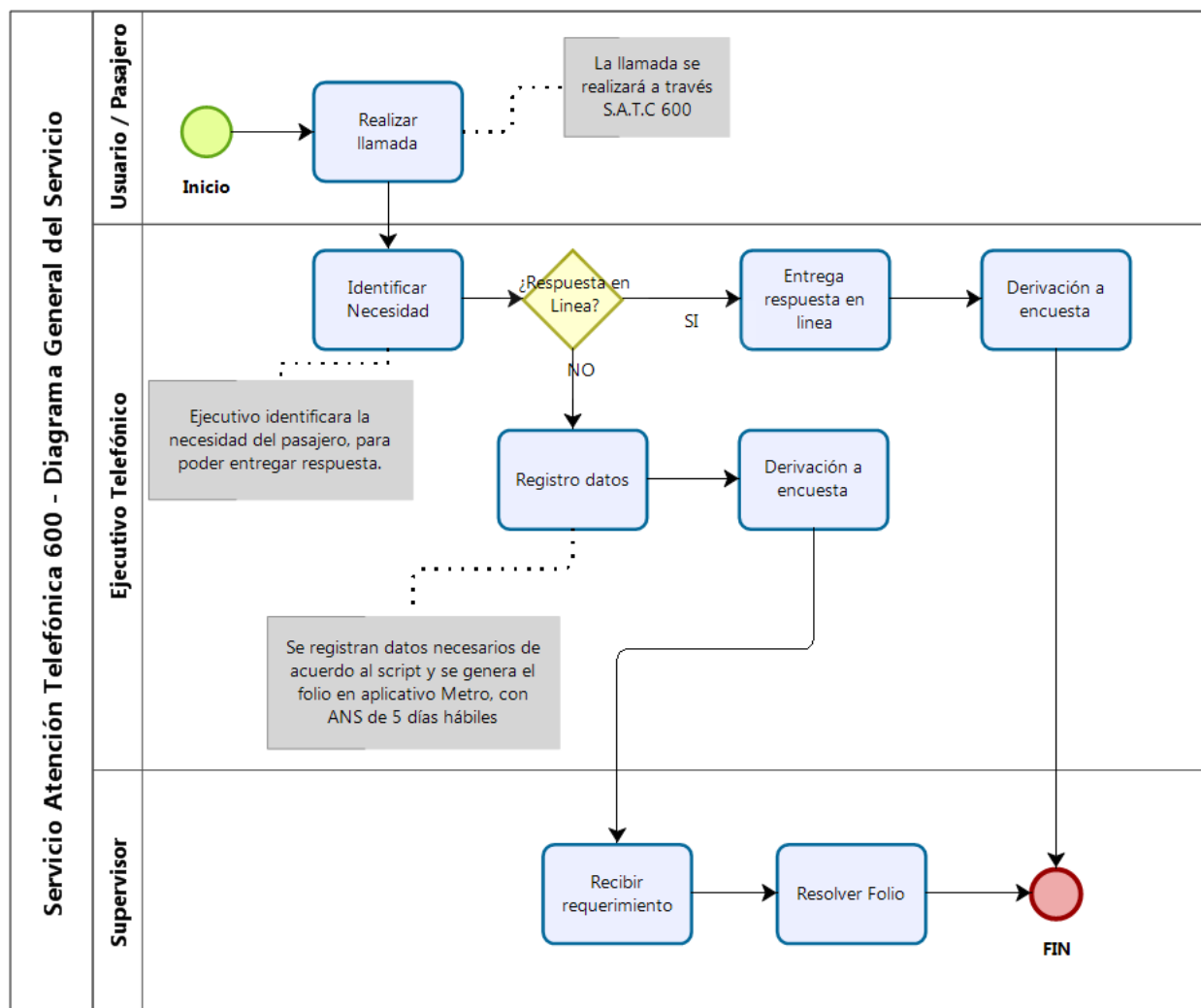
## ANEXO N°1 – REQUERIMIENTOS SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CLIENTE METRO LÍNEA 600

### 1. Confidencialidad

- Se establece expresamente que los datos de Clientes son de exclusiva propiedad de Empresa de transporte de pasajeros Metro SA, por lo que no podrá aplicarlos o utilizarlos con fines distintos a los previstos en el contrato de prestación de servicios.

### 2. Flujo General del Servicio 600

- Cada vez que llega un llamado al agente, se deberá registrar en sistema de gestión corporativo de METRO los datos de contacto del cliente. Este sistema será suministrado por METRO, y será utilizado por cada uno de los agentes que atienda el servicio a contratar, el Agente deberá utilizar el protocolo y script de atención definido de común acuerdo entre METRO y el oferente.
- Los llamados a cuya consulta da respuesta el agente, se identificarán en el sistema de acuerdo a la tipificación que se definirá en conjunto con el proveedor que se adjudique el servicio y agregando información de valor, que permita realizar informes de valor a METRO.
- Los llamados cuya respuesta el agente no puede resolver, serán tipificados en el sistema, de acuerdo a la tipificación ingresándose datos adicionales tales como el N° de RUN, Nombre, Teléfono, y correo electrónico del Cliente, y una descripción de la consulta, generando un folio de atención en aplicativo de METRO, el que se derivará a un Supervisor de las Oficinas de Atención al Cliente, quien se hará cargo de dar respuesta y cerrar el folio. Bajo esta gestión, el personal de contact center deberá cumplir con solicitar todos los antecedentes a usuario junto con tipificar correctamente el motivo del requerimiento, con la finalidad de que Oficina de Atención al Cliente, pueda indagar de manera expedita.
- Requerimientos relacionados a servicios de boletería:  
Obligatorio solicitar a cliente: número de tarjeta bip, número de vendedor, fecha y hora transacción, estación ocurrencia, monto solicitado si aplica.
- Requerimientos relacionados a cargas de Máquinas Autoservicio:  
Obligatorio solicitar: número de tarjeta bip, número de Máquina Autoservicio, fecha y hora transacción, monto solicitado y nombre / rut usuario.
- Requerimientos relacionados a inconvenientes en un tren en específico (atrapamiento o frenadas):  
Obligatorio consultar si cliente cuenta con número carro, descripción o modelo de tren, dirección de viaje, fecha y hora incidente.
- Recibir y atender llamadas de IN BOUND: Realizar la atención de llamadas relacionadas con el servicio de Metro, información general de la Red, información sobre el beneficio adulto mayor pensionado, reclamos y sugerencias, orientación sobre accidentes y uso del seguro a pasajeros, Club Metro, y otros requerimientos de Clientes.
- Realizar llamadas de OUT BOUND: Realizar recorrido de bases según las necesidades de gestión que indique METRO, incluyendo trabajo de back office dependiendo de la campaña.



### 3 Reportes

#### 3.1 Gestión en Línea:

Debe estar disponible en línea mediante la plataforma web requerida:

- Reportes clasificados de tipificación de la llamada (ej. ingreso de reclamo, ingreso de sugerencia, reporte de un incidente o situación, insistencia por respuesta a un reclamo, inquietudes por accidentes, consultas club metro, consultas objetos, consulta que corresponde a otro canal de servicio, consulta por horarios servicio, consulta por accesibilidad universal, llamada maliciosa, consulta por trayectos).
- Reporte de derivación a otras plataformas (canales de emergencia, Centros BIP, etc.).
- En caso de contingencias, tener disponible reporte en línea de cantidad de llamados y motivos de comunicación. Ejemplo: Interrupción de servicio, evacuaciones, situaciones de emergencia. Tipo de llamada: Reclamo, consulta en línea, etc.

- De acuerdo a lo estipulado en ítem 2.1 de las EETT, deberá visualizarse resultados de encuesta breve, resultados consolidados semanales y mensuales para medición de KPI. También deberá informarse el resultado final mensual en la carta formal mencionada en este punto.
- Respecto al formato requerido y detalle específico de tipificaciones, se informará al proponente sobre la necesidad de información que se requiera y el despliegue de la misma.

### 3.2 Reporte de gestión mail

- Reporte de gestión completo de meses anteriores y avance del mes actual, con el detalle de sus indicadores de servicio.
- Adjuntar base de datos resultante de la gestión del mes.
- Carta Formal declarando los niveles de servicio y el cumplimiento de up time.
- Pre Factura de la gestión del mes anterior, esta debe venir separada y detallada por servicio de llamadas de ingreso y salidas.

La información contenida como base mínima en los reportes al menos debe ser la siguiente:

- Por fecha del registros.
- Por rango horario del registro.
- Llamadas Recibidas: cantidad de llamadas recibidas según rango elegido.
- Llamadas Atendidas: cantidad de llamadas atendidas según rango elegido.
- Llamadas Abandonadas: cantidad de llamadas abandonadas según rango elegido.
- Velocidad de Respuesta TME: tiempo medio de espera de un llamado en ser atendido según el rango elegido.
- Llamadas Abandonadas < 5": cantidad de llamadas abandonadas en menos de 5 segundos según el rango elegido.
- Nivel de Abandono < 5" (%): porcentaje de llamadas abandonadas en menos de 5 seg. según el rango elegido.
- Tiempo Total de Espera: tiempo total de espera de los llamados según el rango elegido.
- Tiempo total hablado: tiempo total hablado según el rango elegido.
- Nivel de Servicio (%): porcentaje de llamadas atendidas antes de 10 seg. versus la cantidad de llamadas recibidas y abandonadas antes de 5 seg.
- Nivel de Atención (%): porcentaje de llamadas atendidas versus la cantidad de llamadas recibidas y llamadas abandonadas.
- Nivel de Abandonos (%): porcentaje de llamadas abandonadas versus la cantidad de llamadas recibidas.
- Agentes involucrados: Cantidad de agentes según el rango elegido.
- Llamadas atendidas antes de los 10": Cantidad de llamadas atendidas en menos de 10 segundos según el rango elegido.
- Llamadas atendidas entre 10" y 25": Cantidad de llamadas atendidas entre los 10 segundos y los 25 segundos según el rango elegido.
- Llamadas atendidas después de los 25"": Cantidad de llamadas atendidas después de los primeros 25 segundos según el rango elegido.

### 3.3 Informe de Calidad

Mensualmente se deberá enviar un informe con las evaluaciones realizadas a los agentes, del mes anterior, este informe debe contener como mínimo:

- Nivel de calidad de atención de los Agentes
- Indicadores de precisión de Error Crítico y No Crítico
- Evolución de los indicadores en el tiempo
- Planes de acción orientados a mejoras tanto en la calidad de atención y el nivel de conocimientos de los agentes como en la mejora de los procesos de atención.