



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Servicio de gestión telefónica del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia

1. OBJETO DEL CONTRATO

Son objeto de la presente contratación la realización del servicio de atención al cliente del CABB mediante gestión telefónica y la atención telefónica de la centralita.

Para la gestión telefónica a los clientes, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios que se describen en las cláusulas siguientes, sin perjuicio de realizar cualquier otro servicio susceptible de ser prestado telefónicamente.

A continuación, se detallan las tareas que el adjudicatario deberá llevar a cabo en la gestión telefónica, tanto en la prestación del servicio para la Gestión Comercial, como en la atención a las averías, gestión de fosas sépticas, tramitación de citas previas, recepción de autolecturas y servicio de centralita. En ningún caso debe entenderse la siguiente enumeración como exhaustiva y de carácter limitativo, pudiendo incorporarse tareas adicionales de carácter análogo.

1.1. Descripción de los trabajos a llevar a cabo por el adjudicatario respecto de la Gestión Comercial

Las labores a realizar vía telefónica y/o correo electrónico por el adjudicatario respecto de la Gestión Comercial son:

- Información de carácter general sobre el Consorcio y en particular sobre la contratación, gestión de contadores, acometidas, toma de índices de lectura, inspecciones, facturación y recaudación del suministro de agua.
- Con igual criterio, deberán atenderse las consultas que se efectúen sobre las tasas municipales que tengan encomendadas al Consorcio por parte de los Ayuntamientos integrados en el mismo.
- Recepción telefónica y posterior comunicación al Consorcio por los medios que este determine, de los datos referentes a contratación, cambios de nombre, índices de contadores, domiciliaciones bancarias, y similares facilitados por los clientes.
- Atención, grabación y traslado a los departamentos del Consorcio y a través del sistema comercial de quejas y reclamaciones



- Información sobre bonificaciones en facturas de consumo de agua
- Información relacionada con la declaración anual de operaciones con terceras personas (Modelo 347)
- Mantenimiento y actualización de la base de datos: actividad, DNI/NIF, teléfonos, e-mails, lecturas, domiciliaciones bancarias, etc.
- Envío de duplicado de facturas y de cualquier otro documento susceptible de ser enviado mediante el servicio de atención telefónica.
- Servicio de atención diferida gestionando todas las peticiones que no se hayan podido resolver en primera instancia.
- Soporte para la navegación y tramitación a través de la web del Consorcio.
- Cobros con tarjeta, Bizum u otros medios de pago similares
- Reserva y gestión de las solicitudes de cita previa en las oficinas del Consorcio
- Recepción de autolecturas de contadores por parte de los clientes y su incorporación al sistema.
- Deberá efectuarse también cualquier tarea de soporte administrativo necesaria para la consecución de las descritas anteriormente: realización de llamadas telefónicas, gestión de documentos, escaneo de documentación, correo electrónico, actualización de ficheros...

1.2. Descripción de los trabajos a llevar a cabo por el adjudicatario respecto de las averías y las solicitudes de limpieza de fosas sépticas.

1.2.1 Las labores a realizar por el adjudicatario respecto a las averías y la recogida de las fosas sépticas para cualquier día del año son:

-Recepción telefónica, incorporación de los avisos, referentes a las posibles averías en las redes municipales de agua gestionadas por el CABB, a la sistemática establecida para los municipios indicados al adjudicatario.

-Recepción telefónica de los avisos referentes a las posibles averías en la red municipal y desvío de los mismo a los teléfonos indicados, para los casos en los que la avería no sea de algún municipio que esté dentro del grupo anterior.



-Recepción telefónica, incorporación de los avisos, referentes a quejas y/o la gestión de recogida de fosas sépticas, a la sistemática establecida para los municipios indicados al adjudicatario

-Realización de una encuesta telefónica de satisfacción a todos los usuarios que hayan dado un aviso de avería y presentación de un informe mensual con los resultados del mismo.

1.2.2 Las labores a realizar por el adjudicatario respecto a las averías fuera del horario del centro de operaciones de la explotación de redes municipales son:

-Recepción telefónica, incorporación de los avisos y seguimiento de los mismos, referentes a las posibles averías en las redes municipales de agua gestionadas por el CABB, a la sistemática establecida para los municipios indicados al adjudicatario. La labor de seguimiento de los avisos incluye la necesidad de actualización de las bases de datos de avisos y ordenes de trabajo asociadas a los mismos para la correcta prestación del servicio de atención a la cliente. Se deberá hacer un seguimiento de la avería indicando en la orden de trabajo correspondiente la información que facilita el contratista que esté a cargo de la incidencia y según el procedimiento que se facilitará al adjudicatario, teniendo una actitud proactiva con el operario a cargo de la avería para la adquisición de dicha información.

-Avisar vía telefónica a los técnicos de zona de la explotación de redes municipales cuando una OT alcanza el número de 10 avisos acumulados o se abre una incidencia desde el PCC de abastecimiento, según procedimiento facilitado al adjudicatario.

-Avisar vía telefónica y coordinar a los retenes de los diferentes contratos que la explotación de redes municipales que dispone para su gestión de la red de abastecimiento y que pudieran participar en una misma incidencia, según procedimientos facilitados al adjudicatario.

-Recepción y gestión de alarmas generadas por los sistemas de telecontrol de las redes municipales gestionadas por el CABB según procedimiento que será entregado al adjudicatario. Se decepcionará la alarma y se movilizará el retén que corresponda.

De forma general el horario del centro de operaciones de la explotación de redes municipales los días laborables será de 8h-20h. Los días festivos oficiales no estará operativo el centro de operaciones y puntualmente aquellos días que, por convenio, los contratistas adjudicatarios de la explotación de redes municipales, tengan contemplados como tal o motivos de fuerza mayor. En



esos casos, se deberá proceder como cualquier otro día festivo y así será notificado con antelación al adjudicatario.

1.3. Descripción de los trabajos a llevar a cabo por el adjudicatario respecto de la atención telefónica de la centralita.

Las tareas a realizar respecto de la atención de la centralita son:

- Atención y filtro de las llamadas telefónicas de centralita: emisión y recepción de llamadas.
- Desvío de llamadas a las gestoras encargadas de la Gestión Comercial / Averías
- Comunicación mediante correo electrónico de las llamadas recibidas
- Otras tareas de soporte administrativo: gestión de documentos, correo electrónico, actualización de ficheros



2. DESCRIPCIÓN DEL MODELO TECNOLÓGICO

2.1. Telefonía / Comunicaciones:

El Consorcio asumirá la titularidad y el costo de las líneas telefónicas necesarias para los desvíos de llamadas que la sistemática del funcionamiento del servicio implique. Mensualmente, el Adjudicatario trasladará al Consorcio el coste de las comunicaciones y presentará la factura de su operador de telefonía. El precio de la oferta económica no incluye el coste asociado a este gasto.

Respecto a la conexión entre los ordenadores del Consorcio y los puestos de atención ubicados en los locales de la empresa adjudicataria, será a cargo del Consorcio:

- Línea punto a punto entre el Consorcio y el domicilio del adjudicatario.
- Configuración e instalación de los medios de transmisión de datos que el Consorcio considere oportunos

En relación a la conexión entre los ordenadores del Consorcio y del adjudicatario, el adjudicatario deberá aportar:

- Centralita IP que utilice el protocolo VoIP de comunicaciones IAX2 o SIP y teléfono IP asociado a cada puesto de trabajo.
- La centralita deberá permitir la intrusión / escuchas telefónicas que permitan a los agentes en formación la escucha de conversaciones reales entre agentes veteranos y clientes.
- configuración de un trunk SIP que soporte 30 llamadas simultáneas.
- Red Lan de arquitectura Ethernet, con el cableado estructurado y toma de red por puesto RJ45
- Un switch que dote a cada puesto de boca 1000 Base- T.
- 1 Placa de red 1000 Base-T por puesto con salida RJ45
- Fax / scanner
- Sistema de grabación de las conversaciones de voz que permita la puesta a disposición y búsqueda de conversaciones al personal del Consorcio



- Solución tecnológica para el registro de las solicitudes comerciales: anotación de los datos (Nombre, dirección, tipo de operación, forma de pago, etc...) que luego se grabarán en la aplicación del Consorcio.
- Sistema que permita obtener como mínimo los reportes detallados en el apartado 7 del presente pliego.

El número de Atención al Cliente es el 94.487.31.87 y el de Centralita el 94.487.31.00. Adicionalmente, se deberá disponer de al menos un número directo para contactar con la supervisora / coordinadora del servicio.

El sistema deberá tener unos altos ratios de fiabilidad y confiabilidad, siendo de absoluta responsabilidad del adjudicatario asegurar los sistemas necesarios para la prestación continua del servicio, sin caídas ni pérdidas de información y para la salvaguarda de la información. Esto es, medios suficientes de contingencia, backups y recuperación ante desastres.

Toda la infraestructura se ubicará en la plataforma del adjudicatario, siendo a cuenta de éste el coste de puesta en marcha y mantenimiento.

2.2. Equipamiento informático

El adjudicatario deberá disponer del siguiente equipamiento informático o superior:

- 1 PC por puesto con versiones del sistema operativo Windows soportadas por Microsoft, mínimo Windows 10.
- Todos los puestos de trabajo del adjudicatario deberán disponer de Microsoft Edge actualizado.
- Todos los puestos de trabajo deberán disponer de un servicio de correo electrónico que permita la visualización de mensajes de Outlook.
- Todos los puestos de trabajo del adjudicatario deberán disponer de antivirus actualizado diariamente. Además, deberán enviar un informe mensual certificando esta situación (que todos disponen de antivirus y que se actualiza diariamente).
- Todos los puestos de trabajo del adjudicatario deberán de estar actualizados mensualmente a nivel de parches de seguridad del sistema operativo.



- Se requerirá al inicio del contrato una relación de equipos e IP asignada a cada uno, del rango proporcionado por el consorcio. Cualquier cambio durante la duración del contrato deberá ser notificado previamente al consorcio.
- Se deberán preservar las mejores prácticas en materia de seguridad informática, con especial hincapié en la prohibición de uso de usuarios compartidos y en la implantación de una política de contraseñas compleja.



3. INSTALACIONES

El servicio se prestará en las instalaciones de la empresa adjudicataria, cuya ubicación deberá constar expresamente en la Memoria de ejecución de los trabajos que acompañe su propuesta.

Las instalaciones deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Las dimensiones de las mesas serán adecuadas, de un tamaño mínimo de 1m x 1m., acomodándose a las prestaciones que deban realizarse desde cada puesto.
- En la sala se dispondrá al menos de fax, fotocopidora, impresora, estanterías, pizarras para avisos urgentes y armarios.
- La sala de formación deberá tener una dimensión que permita la formación simultánea de 8 personas, contando para ello con 8 puestos PCs con acceso a las aplicaciones del Consorcio, así como un puesto de profesor con multimedia.

Ello, con independencia de las medidas adicionales que hubiera que adoptar en situaciones extraordinarias.



4. REQUISITOS DEL PERSONAL

4.1 La dedicación del personal operativo (gestores, coordinador/a y supervisor/a) será con carácter de exclusividad al servicio excepto autorización expresa del Consorcio.

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo caso al Consorcio. El índice de rotación del personal no será superior al 10% anual.

En la incorporación del personal mediante la que se prestará el servicio el adjudicatario deberá dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el convenio laboral en vigor en la empresa que actualmente presta el servicio (II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center -BOE de 12 de julio de 2017-).

En relación a este asunto, el Anexo I al Pliego de Condiciones Técnicas dispone de información significativa de cara a la confección de la posible oferta.

El personal adicional que se incorporará al proyecto deberá cumplir como mínimo los siguientes requisitos en función de su perfil:

4.2 Responsable ante el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia

Es el interlocutor con el Consorcio y responsable de la ejecución, operativa y seguimiento del Servicio.

Requisitos:

- Experiencia de al menos 5 años en dirección de proyectos relacionados con telemarketing.
- Capacidad para gestionar los programas de desarrollo del servicio.
- Titulación universitaria de Grado Superior o Medio (Diplomatura) o formación equivalente.

Funciones:

- Organizar y gestionar el servicio de acuerdo con las directrices del Consorcio.



- Organización y coordinación de todo el personal para asegurar el buen desarrollo del servicio, distribuyendo horarios de trabajo, calendarios de vacaciones y posibles movimientos del personal.
- Elaboración de los informes de gestión y cualquier otro requerido por el Consorcio.
- Asegurará la consecución de los objetivos definidos y en los plazos previstos.

4.3 1 Supervisor/a y 1 Coordinador/a

Requisitos:

- Titulación mínima de Bachiller o equivalente
- Capacidad de liderazgo
- Capacidad relacional y para la resolución de conflictos.
- Vocación de servicio público y de priorización de las necesidades del servicio prestando un servicio de calidad permanente y de mejora continua.
- Experiencia de al menos 5 años en puestos de atención telefónica desarrollando labores de supervisión en servicios de contact center y de ellos al menos 18 meses en dichas funciones en un operador de Abastecimiento y Saneamiento de Agua en el caso de la persona supervisora.
- Elaboración de los planes de formación

Funciones:

Adicionalmente a las tareas como gestor, el/la supervisor/a realizará las siguientes funciones a tiempo completo, entre otros:

- Sustituir al agente en caso de llamada conflictiva, dominando las técnicas de asertividad y de control emocional
- Participación en la formación de nuevos agentes
- Evaluación y monitorización del personal
- Soporte en caso de saturación de la plataforma.



- Elaboración, actualización y difusión de los manuales de procedimientos al equipo de gestores y al Consorcio. Se encargará de facilitar un ejemplar actualizado a todos los gestores y al Consorcio, así como, de comunicar las modificaciones.

El/la coordinador/a actuará como soporte del supervisor/a prestándole ayuda en el cumplimiento de sus funciones, adicionalmente a las tareas como gestor.

4.4 Gestores

Requisitos:

- Titulación mínima de Graduado Escolar o equivalente.
- Experiencia de al menos 2 años como teleoperador.
- Euskera, hablado y escrito.
- Capacidad de comprensión y expresión.
- Amabilidad, empatía y capacidad para la relación con el público, así como vocación de servicio público.
- Haber superado los cursos de formación inicial y prácticas en el uso de terminales informáticos y procedimientos del Consorcio que no podrá ser inferior a 80 horas.

Funciones, entre otros:

- Prestación del servicio telefónico: recepción y emisión de llamadas.
- Toma de datos en aplicación del Consorcio, fichas y archivos Excel.
- Verificación de la documentación recibida.
- Desvíos de llamadas al personal del Consorcio.
- Realizar trámites y gestiones.

La empresa adjudicataria deberá sustituir al personal que a criterio del Consorcio no sea idóneo o cuya evaluación desfavorable de forma continua suponga un riesgo de deterioro de calidad del servicio.

La empresa adjudicataria acreditará que el personal está contratado de acuerdo con las obligaciones que establece la legislación vigente y que, por tanto, son por cuenta de ésta todas las obligaciones que dimanen de dicha relación contractual laboral. En este sentido se aportará al Consorcio copia de los TC2 o documento equivalente del personal que, en cada momento presta el servicio.



El personal de gestión telefónica que desarrolla sus funciones dentro de este contrato tendrá la categoría de gestor u equivalente, con excepción del supervisor/a. que tendrá la categoría de supervisor/a o equivalente y el/la coordinador/a que tendrá la categoría de supervisor B o equivalente; debiendo la empresa adjudicataria abonar todos los costes derivados de la relación laboral respetando los mínimos que para dichas categorías establecen los convenios sectoriales que sean de aplicación o Contact-Center.

A efectos de la correcta realización de la oferta, se adjunta relación de trabajadores con los que actualmente se está prestando el servicio en el documento denominado Anexo I.:



5. FORMACIÓN

La formación del personal será siempre a cargo de la empresa adjudicataria.

Esta deberá garantizar la correcta prestación del servicio con las herramientas y software que suministre el Consorcio; quedando siempre bajo su responsabilidad la formación sin necesidad de dedicación de medios por parte del Consorcio y, debiendo asumir todos los costes para poder garantizar la correcta prestación del servicio desde el inicio del contrato.

La formación inicial mínima en procedimientos del Consorcio y uso de terminales informáticos de un trabajador de nueva incorporación a la plataforma será de 80 horas. La solicitud de “usuario” para la aplicación del Consorcio se acompañará del informe con el detalle del contenido y horas de la formación recibida.

El adjudicatario someterá a la consideración del Consorcio los planes de formación que desarrolla para los empleados destinados a la atención del servicio.



6. ESTRUCTURA DEL SERVICIO

6.1 Horario del servicio y plataforma

El horario para la prestación del servicio es:

- Para la Atención Comercial: De lunes a viernes de 8 a 18 hrs.
- Para la gestión de las solicitudes de cita previa, de 8h a 14h.
- Para la gestión de autolecturas: De lunes a viernes de 8 a 18 hrs.
- Para la gestión de las averías y fosas sépticas: Las 24 hrs todos los días del año incluyendo fines de semana y festivos.
- El servicio de centralita:
 - En verano (del 1 junio al 30 de septiembre, ambos inclusive) y viernes en invierno: de 7:30 a 15:30 hrs.
 - En invierno de 7:30 a 18:00 hrs. de lunes a jueves.

El presente horario podrá ser modificado en función de las necesidades del servicio a petición del Consorcio.

En todos y cada uno de los horarios la atención debe poder ser suministrada tanto en euskera como en castellano.

6.2 Información histórica que posibilita conocer el servicio y realizar la oferta

La empresa adjudicataria establecerá un dimensionado dinámico de los servicios, en función de la demanda, dedicando el mayor número de personas en las franjas horarias de mayor concentración de llamadas y garantizando la calidad del servicio prestado, de acuerdo con los indicadores cuantitativos que se relacionan en el apartado 7 del presente pliego.

Deberá, a su vez, dimensionar dinámicamente los recursos atendiendo a la estacionalidad existente entre los días de la semana.

Los datos que se muestran a lo largo de este punto están basados en el histórico de los meses de enero a septiembre del año 2022 y, tienen por objetivo que el interesado pueda tomar



conocimiento de las características del servicio para la correcta realización de la oferta; pero nunca presuponen ni garantizan que el servicio se comporte de la misma manera a futuro. El hecho de que los datos mostrados se refiera a 9 meses y no a una anualidad completa se debe a que con fecha 1 de enero de 2022 se incorporaron al CABB 16 municipios, lo que supuso un incremento del orden de 29.200 clientes. El número total de clientes a 30 de septiembre de 2022 ascendía a 569.536. Cabe señalar que en el corto plazo se estima un incremento excepcional de 900 clientes.

La previsión de llamadas recibidas y emitidas atendiendo al citado histórico disponible es la siguiente:

Las **llamadas emitidas** tienen su origen en la petición de documentación pendiente de remitir por el cliente, confirmación de gestiones de cambios de titularidad, otro tipo de tareas de BackOffice, etc. para la plataforma comercial y en la realización de encuestas de calidad para la plataforma de averías.

Las llamadas emitidas en las diferentes plataformas son las siguientes:



Mes (2022)	Plataforma	Llamadas emitidas
Enero	Global	4.920
	Averías	1.285
	Comercial	2.850
	Centralita	688
	Cita previa	78
	Lectura	19
Febrero	Global	4.830
	Averías	931
	Comercial	3.107
	Centralita	720
	Cita previa	71
	Lectura	1
Marzo	Global	5.067
	Averías	787
	Comercial	3.421
	Centralita	776
	Cita previa	64
	Lectura	19
Abril	Global	4.757
	Averías	970
	Comercial	3.103
	Centralita	639
	Cita previa	42
	Lectura	3
Mayo	Global	5.130
	Averías	949
	Comercial	3.271
	Centralita	870
	Cita previa	39
	Lectura	1
Junio	Global	4.242
	Averías	1.104
	Comercial	2.369
	Centralita	726
	Cita previa	28
	Lectura	15
Julio	Global	4.149
	Averías	833
	Comercial	2.773
	Centralita	514
	Cita previa	14
	Lectura	15
Agosto	Global	3.720
	Averías	881
	Comercial	2.414
	Centralita	421
	Cita previa	4
	Lectura	0
Septiembre	Global	3.586
	Averías	877
	Comercial	2.025
	Centralita	677
	Cita previa	7
	Lectura	0
Total	Global	40.401
	Averías	8.617
	Comercial	25.333
	Centralita	6.031
	Cita previa	347
	Lectura	73



Las llamadas recibidas en las diferentes plataformas son las siguientes:

Mes (2022)	Plataforma	Llamadas dentro de horario
Enero	Global	25.814
	Averías	1.469
	Comercial	17.547
	Centralita	2.670
	Cita previa	1.575
	Lectura	2.553
Febrero	Global	27.935
	Averías	1.558
	Comercial	18.727
	Centralita	2.771
	Cita previa	1.513
	Lectura	3.366
Marzo	Global	29.600
	Averías	1.839
	Comercial	19.829
	Centralita	2.814
	Cita previa	1.309
	Lectura	3.809
Abril	Global	23.548
	Averías	1.475
	Comercial	15.551
	Centralita	2.242
	Cita previa	1.039
	Lectura	3.241
Mayo	Global	28.921
	Averías	1.837
	Comercial	19.120
	Centralita	2.585
	Cita previa	1.449
	Lectura	3.930
Junio	Global	27.440
	Averías	1.920
	Comercial	18.719
	Centralita	2.338
	Cita previa	1.402
	Lectura	4.448
Julio	Global	24.383
	Averías	2.407
	Comercial	15.801
	Centralita	1.920
	Cita previa	1.232
	Lectura	3.023
Agosto	Global	24.371
	Averías	2.273
	Comercial	15.699
	Centralita	1.727
	Cita previa	1.272
	Lectura	3.400
Septiembre	Global	24.892
	Averías	1.905
	Comercial	15.943
	Centralita	2.210
	Cita previa	1.310
	Lectura	3.524
Total	Global	236.904
	Averías	16.683
	Comercial	156.936
	Centralita	21.277
	Cita previa	12.101
	Lectura	31.294



Se debe considerar que alrededor de un 5% de las llamadas recibidas son en euskera.

La mayoría de las llamadas y, en consecuencia, de la actividad, viene explicada por la plataforma “comercial” o, la atención al cliente y a las operaciones comerciales que éste demanda.

La siguiente tabla muestra el número de llamadas recibidas mes a mes y, el tiempo medio de conversación (en segundos) para atender las mismas:

Plataforma Comercial		
Mes (2022)	Llamadas recibidas dentro de horario	Tiempo medio de conversación
Enero	17.547	5:02
Febrero	18.727	5:04
Marzo	19.829	5:00
Abril	15.551	5:02
Mayo	19.120	4:56
Junio	18.719	4:41
Julio	15.801	4:50
Agosto	15.699	4:29
Septiembre	15.943	4:29

Dicho tiempo de conversación no incluye el adicional necesario para tramitar administrativamente el contenido y las acciones que se deriven de la llamada atendida, estableciéndose en aproximadamente 1 minuto el tiempo necesario para ello.

La plataforma de centralita muestra los siguientes datos:



Plataforma Centralita		
Mes (2022)	Llamadas recibidas dentro de horario	Tiempo medio de conversación
Enero	2.670	1:09
Febrero	2.771	0:57
Marzo	2.814	1:02
Abril	2.242	1:06
Mayo	2.585	1:17
Junio	2.338	1:15
Julio	1.920	1:12
Agosto	1.727	1:12
Septiembre	2.210	1:14

Aproximadamente un 20% de las llamadas de centralita se derivan al servicio de atención comercial. La solución tecnológica deberá contemplar la posibilidad de que el receptor pueda transferir la llamada a otra plataforma o número de teléfono sin coste para el cliente.

La de averías:

Plataforma Averías		
Mes (2022)	Llamadas recibidas dentro de horario	Tiempo medio de conversación
Enero	1.469	2:50
Febrero	1.558	2:42
Marzo	1.839	2:37
Abril	1.475	2:39
Mayo	1.837	2:44
Junio	1.920	2:31
Julio	2.407	2:39
Agosto	2.273	2:34
Septiembre	1.905	2:35

La de atención a las solicitudes de cita previa:



Plataforma Cita Previa		
Mes (2022)	Llamadas recibidas dentro de horario	Tiempo medio de conversación
Enero	1.575	2:47
Febrero	1.513	2:44
Marzo	1.309	2:39
Abril	1.039	2:33
Mayo	1.449	2:43
Junio	1.402	2:51
Julio	1.232	2:48
Agosto	1.272	2:43
Septiembre	1.310	2:44

La plataforma de autolecturas de contador:

Plataforma Autolecturas		
Mes (2022)	Llamadas recibidas dentro de horario	Tiempo medio de conversación
Enero	2.553	2:14
Febrero	3.366	2:15
Marzo	3.809	2:32
Abril	3.241	2:23
Mayo	3.930	2:15
Junio	4.448	2:56
Julio	3.023	2:51
Agosto	3.400	2:42
Septiembre	3.524	2:19

En cuanto a la evolución de las llamadas en los últimos años se debe considerar el citado incremento de clientes producido el 1 de enero así como el efecto de la pandemia y el estado de alarma en la prestación del servicio y los condicionantes del mismo.

En cuanto a la distribución por franjas horarias de las llamadas recibidas, la información es la siguiente:



Global	
Franja horaria	% franja horaria
8:00	4,50%
9:00	13,00%
10:00	16,59%
11:00	17,23%
12:00	15,79%
13:00	12,29%
14:00	5,74%
15:00	4,38%
16:00	5,12%
17:00	5,37%

Pero a su vez, debe atenderse también a la “estacionalidad” existente a lo largo de la semana, en la que el número de llamadas recibidas se comporta de forma muy diferente entre los diferentes días de la semana (y una vez más, explicada principalmente por la plataforma comercial).

El porcentaje de llamadas que en cada día de la semana se recibe se resume en la siguiente información :

Distribución de llamadas entre los días de la semana						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
22,30%	21,80%	20,30%	18,10%	16,40%	0,60%	0,40%

Por otra parte, los agentes también tienen que revisar y gestionar la documentación que se deriva de las altas, bajas, bonificaciones, cambios de titularidad, etc...

A continuación, se muestra la información relativa a las operaciones de BackOffice gestionadas a lo largo de los último nueve meses:



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Altas	172	164	145	125	150	107	106	84	80	1.133
Bajas	72	93	85	64	84	67	61	54	55	635
Bajas-Altas	659	723	880	793	815	511	591	575	426	5.973
Cambios gratuitos	229	346	290	223	347	206	152	181	164	2.138
Otros	159	230	140	78	111	89	94	95	109	1.105
Total	1.291	1.556	1.540	1.283	1.507	980	1.004	989	834	10.984

Resulta necesario, dado el carácter estructural (no se trata de necesidades puntuales) de las operaciones a gestionar, por tanto, destinar recursos adicionales a la gestión de la documentación. En ningún caso será labor del supervisor / coordinador la realización de estas tareas.

Para ello se dispone de una cuenta de correo electrónico "documentos@consorciodeaguas.eus" donde se recibe la gran mayoría de documentación y un apartado de correos para la correspondencia escrita. El Consorcio se encargará de hacer llegar esta última a las oficinas del proveedor.

En determinadas ocasiones, para la realización de campañas extraordinarias, o en circunstancias concretas en las que resulte necesario el refuerzo del servicio para acometer tareas adicionales a las contratadas, el Consorcio podrá solicitar a la empresa adjudicataria los servicios requeridos, siempre con al menos 48 horas de antelación. Este tipo de servicios de refuerzo se facturarán en base al precio establecido en la oferta para las "campañas". Definida la "campaña" como una semana laboral de media jornada (4h) de un trabajador.

En el periodo de vigencia del contrato o en la posible prórroga se prevé la implantación de nuevo software de gestión comercial que sustituya al actual Siga. Ello implicará un periodo extraordinario de formación de toda la plantilla del servicio de Call Center. Se estima una bolsa de 1.520 horas para que en el citado periodo se dé cumplimiento a la necesidad de suplir a las personas en formación.

El importe a satisfacer al adjudicatario se calculará en base a las horas reales de formación. De forma que el número de horas reales puede ser inferior al previsto. Las horas reales se facturarán en base al precio establecido en la oferta en el epígrafe "Formación nuevo software de gestión comercial".

En el supuesto de conflictos internos o huelga laboral que afecte al servicio, el adjudicatario vendrá obligado a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la autoridad competente.



6.3 Aspectos funcionales

La empresa adjudicataria deberá grabar todas las llamadas entrantes y salientes tanto en el servicio comercial. Las solicitudes de cita previa, como el de averías (se excluyen las de centralita) y se compromete a ponerlas a disposición del Consorcio al menos durante 30 días. El Adjudicatario realizará un almacenamiento de las grabaciones asignándoles una denominación unívoca que garantice la localización de ésta y que posibilitará realizar la búsqueda, localización y acceso de las mismas por diferentes criterios:

- Fecha y hora de llamada
- Plataforma: comercial o averías
- Agente
- Teléfono del llamante
- Número de Cliente

Ante una solicitud de cambio en las locuciones o de las diferentes gestiones, el proveedor deberá ejecutarla en las 24 horas laborables siguientes a la solicitud. En caso de tratarse de situaciones críticas o excepcionales se realizará de forma inmediata.

Todos y cada uno de los puestos y agentes contratados estarán habilitados para la atención de cualquier tipo de consulta, reclamación, atención de la centralita o recepción de avisos de posibles averías, sin perjuicio de lo que establece el párrafo siguiente.

En el momento en que se recibiera un aviso de avería en la red municipal, si el número de puestos contratados en esa franja-horaria es superior a uno, el adjudicatario deberá garantizar que uno de los puestos deberá de destinarse en exclusiva a la recepción de llamadas de averías. En el caso de que se dé una llamada de averías y este puesto se encuentre ocupado, se deberá desviar esta llamada a uno de los otros puestos.

Igualmente, deberá garantizarse que siempre habrá un agente dedicado a las labores de atención de la centralita durante el horario de prestación de dicho servicio. Así como un agente adicional al menos (dependiendo del número de llamadas entrantes y la obligación de cumplir con los niveles de servicio) para la atención a las solicitudes de “cita previa”.

El personal dedicado por el adjudicatario deberá estar a disposición de atender llamadas de los clientes tanto en euskera como en castellano.



Aquellas consultas que, por su carácter excepcional, no puedan ser resueltas por el personal del adjudicatario, serán transmitidas a la mayor brevedad al Consorcio de Aguas Bilbao-Bizkaia.

Tanto para la gestión de los avisos de averías de los municipios cuyas redes de distribución de aguas están explotadas por el Consorcio como para la gestión comercial y solicitudes de cita previa, se le proporcionarán al adjudicatario de los trabajos, las aplicaciones informáticas desarrolladas o en uso en el Consorcio.

Estas aplicaciones residen en los ordenadores centrales del Consorcio y el adjudicatario accederá a las mismas mediante la infraestructura informática detallada en el presente pliego.

El adjudicatario de los trabajos, independientemente de los sistemas que internamente utilice para la gestión de los avisos recibidos, deberá de utilizar la aplicación que se le proporcione de forma sistemática.

6.3.1 Gestión Comercial

El funcionamiento se ajustará al Procedimiento Normalizado del Servicio de Atención Telefónica y las correspondientes Instrucciones Técnicas que se facilitarán al adjudicatario.

6.3.2 Gestión de averías

El adjudicatario debe de introducir el aviso a la aplicación mientras está conversando con el cliente que hace la llamada, para que una vez introducido el aviso, se le proporcione al citado cliente el código único de aviso que genera la aplicación y que podrá ser utilizado por el mismo para solicitar posteriormente el estado de solución del problema.

Durante el servicio nocturno (partir de las 20 hrs y hasta las 8 hrs del días siguiente), fines de semana y festivos, el adjudicatario deberá crear la orden de trabajo que dé aviso al Consorcio de la existencia de una nueva incidencia a resolver, comunicar dicha incidencia telefónicamente al número que le sea indicado, así como alimentar las aplicaciones, a partir de la información que le sea remitida desde los servicios del Consorcio que se encuentran en el exterior en la resolución de la incidencia.

La aplicación proporcionará al adjudicatario los datos necesarios para poder informar en cualquier momento a los usuarios del sistema del estado de progreso del aviso que cursaron con anterioridad. El adjudicatario deberá introducir en la aplicación los datos que pudieran proporcionársele por vía telefónica, cuando no haya habido otra alternativa para alimentar la propia aplicación respecto a informaciones significativas para la prestación del servicio de atención al cliente.



6.4 Realización de la oferta y condicionantes mínimos

El número mínimo de agentes por tramos horarios mediante los que se debe prestar el servicio es el siguiente:

- Servicio de centralita: 1 agente en cualquier tramo horario de la plataforma
- Atención a solicitudes de “cita previa”: 1 agente en cualquier tramo horario de la plataforma
- Atención a Averías: 1 agente en cualquier tramo horario de la plataforma
- Atención Comercial conforme la siguiente tabla:

hora	nº agentes
8 a 9	7
9 a 10	14
10 a 11	16
11 a 12	16
12 a 13	16
13 a 14	13
14 a 15	9
15 a 16	8
16 a 17	8
17 a 18	8

La siguiente tabla podrá ser mejorada mediante propuesta motivada de los licitadores, de forma que pueda ser valorada la propuesta tanto en término diario como en semanal. La propuesta de la adjudicataria será la considerada a efectos del número mínimo de recursos en la prestación del servicio.

A su vez, el número mínimo de horas semanales (entendida semana con cinco días laborables de lunes a viernes) dedicadas a la plataforma comercial mediante las que se debe prestar el servicio será de **681 horas**.

A la hora de realizar la propuesta del número de agentes se debe considerar la atención a la plataforma de recepción de autolecturas dentro del ámbito comercial.

La oferta a realizar deberá especificar y concretar la distribución de este número mínimo de horas entre tramos horarios y días de la semana, tratando de optimizar los recursos dedicados a un servicio en el que se muestra una estacionalidad (tanto en cuanto a tramos horarios como a días) y, atendiendo siempre a los mínimos establecidos en la tabla anterior.



A su vez, la oferta deberá establecer una propuesta del número de horas adicionales (a la mínima establecida) dedicadas a cada una de las plataformas, así como su distribución entre los días y tramos horarios de la semana.

Por último, deberá concretar también en la oferta económica, el coste de la contratación de la realización de una campaña (dedicación de recursos a la realización de encuestas, atención al cliente para determinada tipología de consultas, emisión de llamadas a determinados con clientes con recibos pendientes, emisión de llamadas a clientes a los que no se haya podido instalar el contador, emisión de llamadas por otras necesidades del CABB, etc...), definida la misma como una semana laboral de media jornada (4h) de un trabajador.

El precio ofertado por el licitador debe considerar, adicionalmente a la prestación del servicio definida en el objeto del contrato, la realización de 10 campañas; de forma que la certificación mensual de los trabajos a pagar se realizará a partir de la minoración del precio total del contrato en el coste estimado de la realización de esas 10 campañas.

En el momento en el que se decida el inicio cada una de las campañas se definirá la forma de intercambio de los datos necesarios y de la información conseguida (en función del objeto de la campaña).



7. SEGUIMIENTO, CALIDAD DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

Los agentes deberán tener al menos las siguientes habilidades y aptitudes:

- Habilidades de comunicación,
- Adaptabilidad (es decir, flexibilidad en el tratamiento de distintas situaciones y clientes),
- Habilidades en la resolución de problemas,
- Orientación al servicio y al cliente
- Orientación hacia las metas y capacidad para hacer frente a la demanda.

El nivel de servicio deberá prestarse con los siguientes parámetros de calidad:

- % llamadas atendidas s/recibidas en cada plataforma: 95% objetivo mínimo mensual a alcanzar en cada una de las plataformas (comercial, autolecturas, cita previa, centralita y averías)
 - Fórmula: $\% \text{ llamadas atendidas} = (\text{Llamadas atendidas} / (\text{Llamadas recibidas en horario} - \text{Llamadas abandonadas en menos de 3 segundos})) * 100$
 - Penalización: si el porcentaje de llamadas atendidas no alcanza el 95%, se deducirá un 1% y por cada punto porcentual de desviación superior un 1% adicional en la facturación mensual de atención telefónica. Por ejemplo, si el porcentaje de atención mensual es del 92,4%, la desviación sería de $95\% - 92,4\% = 2,6\%$ y la penalización ascendería a $1\% + 2\% = 3\%$ de la facturación mensual.
- Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 30 segundos: 60% objetivo mínimo mensual a alcanzar en cada una de las plataformas (comercial, centralita y averías)
 - Fórmula: $\% \text{ tiempo de respuesta} = (\text{Llamadas atendidas} < \text{umbral} / \text{Llamadas atendidas}) * 100$
 - Penalización: si el porcentaje de tiempo de respuesta es inferior al 60%, se deducirá un 1%, y por cada punto porcentual de desviación inferior, un 1% más en la facturación mensual de atención telefónica. Por ejemplo, si el porcentaje de tiempo de respuesta es



del 56,3%, la desviación sería de $60 - 56,3 = 3,7\%$ y la penalización ascendería a $1\% + 3\% = 4\%$ de la facturación mensual.

- Llamadas rechazadas por saturación deberán ser inferior al 5% diario en cada una de las plataformas.
 - Fórmula: $\% \text{ llamadas rechazadas por saturación} = \frac{\text{llamadas rechazadas por saturación}}{(\text{llamadas recibidas en horario} + \text{llamadas rechazadas por saturación})} * 100$
 - Penalización: cuando el porcentaje de las llamadas rechazadas por saturación en el cómputo diario y por plataforma sea igual o superior al 5%, se penalizará con un 1% en el total de la factura mensual más un 1% de desviación por cada punto al de desviación. Por ejemplo, si el porcentaje de llamadas rechazadas por saturación es del 6,8%, la desviación sería de $6,8\% - 5\% = 1,8\%$ y la penalización ascendería a $1\% + 1\% = 2\%$ de la facturación mensual.
- En la evaluación de la satisfacción con el agente mediante IVR al final de la llamada, la valoración mensual de cada pregunta no debería estar por debajo del 3,5 sobre 5.
 - Fórmula: $\% \text{ incumplimiento IVR} = \frac{\text{valoraciones con puntuación } \leq 3,5}{\text{total de valoraciones en relación a la pregunta que hace referencia al agente}}$
 - Penalización: se deducirá un 0,5% de la facturación mensual de atención telefónica por cada punto porcentual o parte proporcional de incumplimiento en la IVR. Por ejemplo, si el porcentaje de respuestas que han valorado con 3,5 o menos la atención recibida por el agente es del 4,15%, la penalización será de $4,15\% * 0,5\% * 100 = 2,075\%$ de la facturación mensual.
- En la evaluación del servicio click to call, el porcentaje de llamadas emitidas con menos de 15 minutos de desviación respecto a la hora solicitada será del 95%, siempre dentro de los tramos horarios que se definan de común acuerdo entre el CABB y el contratista.
 - Fórmula: $\% \text{ incumplimiento click to call} = \frac{\text{llamadas con desviación superior a 15 minutos}}{\text{total de peticiones click to call}}$
 - Penalización: Se deducirá un 1%, y por cada punto porcentual de desviación inferior, un 1% más en la facturación mensual de atención telefónica. Por ejemplo, si el porcentaje de llamadas rechazadas por saturación es del 6,8%, la desviación sería de $6,8\% - 5\% = 1,8\%$ y la penalización ascendería a $1\% + 1\% = 2\%$ de la facturación mensual.



A continuación, se especifican una serie de circunstancias por las que no se aplicarían las penalizaciones:

- Superación del 15% sobre las previsiones de actividad aprobadas por ambas partes, si no ha sido previamente previsto por el Consorcio con la suficiente antelación para que el contratista pueda optimizar los recursos
- Averías en los sistemas informáticos por causas ajenas al proveedor. Se excluirán del cómputo mensual, los días en los que se haya producido dicha avería.
- Formaciones de aplicaciones que comporten penalización en los niveles de servicio. El Consorcio determinará el tiempo máximo de no aplicación de la penalización que será razonablemente aceptable.
- La aplicación de nuevos procedimientos que impliquen un incremento en la duración media de la llamada superior al 12%.
- Cualquier otra causa ajena al proveedor que supusiera un necesario incremento del dimensionamiento no previsto con un mínimo de 2 semanas de antelación.

El proveedor deberá contar con un gestor de estadísticas accesible en tiempo real vía web, que permita obtener información online, aplicando filtros temporales de servicio...Todos estos datos se deben poder descargar en formatos de texto y Excel. Las consultas deberán poder ser por día, franja horaria, plataforma, etc. Es requisito de inicio del contrato facilitar el acceso al citado servicio. Por cada mes en el que no se tenga acceso en tiempo real a dicho servicio se aplicará una penalización del 5% de la facturación mensual.

El establecimiento de penalizaciones durante tres meses consecutivos podrá dar lugar a la rescisión del contrato y a la ejecución de las garantías y/o avales prestados, salvo que, a criterio exclusivo del Consorcio de Aguas, exista razón suficiente que posibilite la justificación de dicha situación. En el caso de que el CABB optara por resolver el contrato, el adjudicatario estará obligado a seguir prestando el servicio hasta la puesta en servicio de un nuevo adjudicatario.

Se facilitará mensualmente un reporte que contenga tanto a nivel agregado como desglosado en cada una de las plataformas:

- Llamadas recibidas



- Llamadas atendidas en intervalos de 10 seg hasta los 60 seg de tiempo de espera y en intervalos de 60 seg después de los primeros 60 seg.
- Llamadas atendidas en los primeros 180 seg.
- Llamadas abandonadas en intervalos de 10 seg hasta los 60 seg de tiempo de espera y acumulado después de los 60 seg
- Llamadas rechazadas (bien porque no han entrado en cola porque ya estaba llena o bien porque no han sido atendidas después del tiempo máximo de espera en la misma)
- Tiempo medio y máximo de espera
- Llamadas de salida
- Tiempo medio de conversación
- Tiempo medio de abandono
- Nivel de servicio
- Número de agentes logados
- Detalle de las respuestas de la IVR identificando teléfono del llamante y resumen de total respuestas.
- Análisis individualizado de las llamadas con puntuación de cero en la IVR con indicación de la acción a realizar (si así procede) para la mejora de la atención.
- Análisis detallado del desempeño en la respuesta a las peticiones del servicio click to call. En especial, detalle de cada una de las llamadas emitidas en cuanto a hora de llamada, número de intentos...

Esta información deberá estar totalizada por día, franja horaria y plataforma (averías, comercial y centralita). No se contabiliza en los 20 seg. el tiempo de mensaje previo a la atención ni tampoco aquellas llamadas que han sido abandonadas antes de 3 segundos.

Además, el adjudicatario presentará mensualmente un informe de seguimiento detallado de la gestión telefónica de los parámetros indicados por el Consorcio que posibilite el control de la adecuación de este a los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones. Este informe deberá estar disponible antes del cuarto día laboral del mes siguiente.



Asimismo, diariamente se enviará al Consorcio resumen de las operaciones en fase de tramitación en la plataforma comercial con indicación de:

- Tipo de gestión
- Dirección y solicitante
- Requisito / documentación pendiente para su registro en la aplicación del Consorcio,
- fechas de solicitud y de requerimientos de documentación / confirmación por parte del agente.

Se habilitará la infraestructura para que el Consorcio tenga acceso desde su propia red corporativa a un portal de estadísticas o aplicativo donde puedan extraerse los reportes de actividad e información de la actividad en tiempo real. Asimismo, deberá presentar cualquier otro informe que sea solicitado por el Consorcio en relación a la prestación del servicio.

El desarrollo del servicio a realizar estará sometido a la consideración previa e inspección del Consorcio en todo momento, sin que ello exima al adjudicatario de su responsabilidad en la correcta ejecución de los trabajos.

Para ello, los representantes del Consorcio tendrán libre acceso a las instalaciones o centro de trabajo donde se desarrolle la actividad encomendada, debiendo la empresa adjudicataria suministrarles cuanta información considere oportuna. Además, a cargo del adjudicatario existirá una línea de monitorización que permita, comprobar el estado de la plataforma, valorándose la posibilidad de escucha en directo de llamadas, de forma que desde el Consorcio se pueda tener un conocimiento en tiempo real de todas las incidencias, llamadas y estadísticas que se estén produciendo.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá presentar los siguientes planes:

- Plan de Contingencia que asegure los medios de contingencia, backups, recuperación ante cualquier fallo que asegure la prestación del servicio. La solución de la centralita y sistemas de telefonía deben basarse en una arquitectura totalmente redundada, sin puntos únicos de fallo que ofrezca alta disponibilidad destacando:
 - Disposición de equipo de guardia
 - Disposición de equipos SAI-UPS para minimizar los efectos de un corte de fluido eléctrico externo



- Comunicaciones, detallando las medidas contempladas con respecto a la electrónica de red
 - Procedimientos de respaldo
 - Procedimientos de protección de los equipos
 - Procedimiento para la prestación del servicio en la modalidad de Teletrabajo (ej. Covid-19)
- Plan de Arranque del servicio que garantice el completo traspaso del servicio, sin que el mismo afecte a su funcionamiento y asumiendo todos los costes en los que sea necesario incurrir a tal efecto. El plan deberá contemplar:
 - Estructura dedicada con definición de responsabilidades
 - Cronograma del plan de transición., descripción y plazos de las actividades
 - Gestión y organización de los recursos humanos necesarios para los servicios, selección, contratación y formación. Para la formación de un agente nuevo es necesario aproximadamente un mes.
 - Habilitación de los espacios físicos de la plataforma, necesarios para el desarrollo de la prestación de los servicios.
 - Habilitación y despliegue de los sistemas informáticos y de comunicación necesarios.
 - Seguimiento y control del Plan hasta el inicio de la actividad, incluidas las pruebas de funcionamiento.
- Plan de Calidad que contendrá al menos una descripción del plan (con la sistemática, modelo de control y estructura dedicada) y la metodología para alcanzar resultados (indicando sus planes de acción ante la apreciación de desviaciones de la calidad del servicio). Mensualmente se monitorizará como mínimo 3 escuchas por agente con el fin de realizar una evaluación de los agentes determinándose, en su caso, las acciones de mejora necesarias. Además, de cara a conocer la experiencia del cliente, se deberán realizar encuestas de satisfacción focalizadas en la atención recibida en su contacto mediante una locución automática inmediatamente posterior a la llamada, con preguntas sobre el tiempo de espera y la atención recibida por parte del agente. Mensualmente se entregará un informe con las conclusiones y propuestas de mejora antes del día 14 del mes siguiente.



- Plan de Formación: Los agentes deben recibir una formación continua que debe estar documentada y orientada a cada agente individual. Para ello, se deberá disponer de una sala de formación adecuada con puestos PC's con conexión a internet y a las aplicaciones del Consorcio, así como un puesto de profesor con multimedia. Para la formación inicial se posibilitará la escucha en tiempo real de llamadas (diálogo completo entre cliente y gestor veterano) al trabajador que recibe la formación.

La empresa adjudicataria se encargará de la elaboración, uso y actualización de los manuales para la formación y deberá facilitar un ejemplar actualizado en formato electrónico al Consorcio.

- Plan de Devolución del Servicio que contenga una propuesta de transición-salida del servicio para el momento en el que finalice el contrato, pudiendo imponer el CABB la introducción de las modificaciones necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del contrato. El adjudicatario deberá garantizar la transferencia del conocimiento adquirido y entregar al Consorcio todos los productos desarrollados en el marco del contrato incluyendo software, manual de procedimientos, documentación generada y cualquier otro. Así mismo, se comprometerá a facilitar la organización de los turnos previsto para el primer mes tras la devolución del servicio. La no presentación de este plan se penalizará con un 10% del importe de facturación mensual. El plan deberá recoger:
 - Estructura dedicada con definición de responsabilidades
 - Cronograma, descripción y plazos de las actividades
 - Manual de procedimientos actualizado en formato electrónico



8. PLAZO DE INICIO DE LOS TRABAJOS

Una vez adjudicado el contrato, el plazo de inicio de los trabajos será como máximo, de un mes a partir de la firma del contrato.

El adjudicatario deberá dar cumplimiento a todos y cada uno de los parámetros de calidad exigidos por el Consorcio desde el inicio. No obstante, el Consorcio podrá valorar la no aplicación de penalizaciones durante los primeros meses de inicio de la prestación del servicio por causas justificadas.

El incumplimiento de estos parámetros durante 3 meses consecutivos podrá dar lugar a la resolución del contrato por parte del Consorcio una vez analizados los datos y considerándolos injustificados mediante las comprobaciones que el Consorcio estime oportunas.