

CONTRATO RELATIVO AL  
SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS ACADÉMICAS, PÚBLICO  
Y QUEJAS, SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS  
TECNOLÓGICAS Y SERVICIO SÍNCRONO

DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

EXPEDIENTE HSE00016 / 2020

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

## ÍNDICE

### **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS..... 3**

### **LOTE 1. SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS ACADÉMICAS, SERVICIO DE ATENCIÓN PÚBLICO Y SERVICIO DE ATENCIÓN DE QUEJAS ..... 3**

#### **1. Objeto del lote 1, relativo al Servicio de atención de consultas académicas, Servicio de atención público y Servicio de atención de quejas.....3**

- 1.1. Alcance del servicio ..... 5
- 1.2. Los canales de relación del Servicio de atención ..... 9
- 1.3. Volúmenes estimados del Servicio..... 10
- 1.4. Equipo humano..... 13
- 1.5. Requisitos mínimos para la prestación del servicio ..... 14
- 1.6. Requisitos tecnológicos..... 15
- 1.7. Formación..... 18
- 1.8. Actividades de planificación, control y seguimiento del servicio por parte de la UOC .18
- 1:11. Condiciones de ejecución: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y Penalizaciones .. 21

### **LOTE 2. SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS TECNOLÓGICAS..... 25**

#### **2. Objeto del lote 2, relativo al Servicio de atención de consultas tecnológicas .....25**

- 2.1. Alcance del servicio ..... 26
- 2.2. Los canales de relación del Servicio de atención de consultas tecnológicas de la Universidad ..... 28
- 2.3. Volúmenes estimados de servicio ..... 29
- 2.4. Equipo humano..... 33
- 2.5. Requisitos mínimos para la prestación de servicio ..... 33
- 2.6. Requisitos tecnológicos..... 34
- 2.7. Formación..... 37
- 2.8. Actividades de planificación, control y seguimiento del servicio por parte de la UOC .38
- 2.9. Protocolos de actuación de los gestores y documentación a mantener y actualizar.... 40
- 2.10. Plan de transición y devolución del servicio ..... 40
- 2.11. Condiciones de ejecución: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y Penalizaciones .. 40

### **LOTE 3. SERVICIO SÍNCRON ..... 46**

- 3. Objeto del lote 3, relativo al Servicio síncrono ..... 46
- 3.1. Descripción del servicio..... 46
- 3.2. Alcance del servicio ..... 47
- 3.3. Volúmenes estimados del servicio ..... 49
- 3.4. Equipo humano..... 52
- 3.5. Requisitos mínimos para la prestación del servicio ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
- 3.6. Requisitos tecnológicos..... 53
- 3.7. Formación..... 55
- 3.8. Actividades de planificación, control y seguimiento del servicio por parte de la UOC ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
- 3.9. Plan de transición y devolución del servicio..... 56
- 3.10. Condiciones de ejecución: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y Penalizaciones .. 57

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir las condiciones técnicas para la prestación de los diferentes servicios de atención del área de Servicios Académicos de la Universitat Oberta de Catalunya ( "UOC").

La presente contratación engloba (i) el servicio de atención de consultas académicas, de atención al público y de atención de quejas, (ii) el servicio de atención de consultas tecnológicas y (iii) el servicio síncrono. Por este motivo, el Contrato se fracciona en tres (3) lotes diferenciados:

- El servicio de atención de consultas académicas, de atención público y de atención de quejas, que consta de un Front Office que se ocupa del contacto directo con los estudiantes y otros usuarios.
- El servicio de atención de consultas tecnológicas, que también consta de un Front Office que atiende a los estudiantes y otros usuarios a través del canal telemático y canal telefónico.
- El servicio síncrono, que atiende consultas de los estudiantes y otros usuarios a través de un canal síncrono.

### LOTE 1. SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS ACADÉMICAS, SERVICIO DE ATENCIÓN PÚBLICO Y SERVICIO DE ATENCIÓN DE QUEJAS

1. Objeto del lote 1, relativo al Servicio de atención de consultas académicas, Servicio de atención público y Servicio de atención de quejas.

El objeto del presente apartado es definir las condiciones técnicas para la prestación del Servicio de atención de consultas académicas, Servicio de atención público y Servicio de atención de quejas como Front Office de la UOC.

El Servicio de Atención de consultas académicas asesora y atiende las dudas de carácter no docente que implica la vinculación de los estudiantes con la UOC. Estas dudas llegan por medio de un formulario disponible a través del espacio de Servicio de Atención del Campus Virtual de la UOC.

Por su parte, el Servicio de atención al público atiende las peticiones que puede hacer llegar el público en general a través del formulario de contacto disponible a través de la web site de la UOC.

El Servicio de atención de quejas atiende las insatisfacciones de los estudiantes que se

recogen por medio de un formulario disponible a través del espacio del Servicio de atención del Campus Virtual de la UOC.

Siempre que un estudiante manifieste que quiere ser contactado telefónicamente los Servicios de Atención deberán utilizar el teléfono como canal prioritario de contacto con el estudiante.

El Servicio de atención de consultas académicas, Servicio de atención al público y el Servicio de atención de quejas consta de un Front Office y un Back Office que desarrollan las siguientes tareas:

*FRONT OFFICE: se ocupa del contacto directo con los estudiantes y usuarios. Dispone de un 1er nivel de atención que clasifica las entradas de los estudiantes, contesta las consultas más básicas y reasigna a un 2º nivel las entradas más complejas o no procedimentadas. El 2º nivel gestiona estas entradas más complejas y reasigna al Back Office aquellas que requieren de una gestión por parte de los diferentes equipos de la UOC.*

*Sin embargo, la reasignación de casos pueden tener como destino varias áreas o colas, más allá de las comentadas en el ejemplo anterior. Por otra parte, el Front Office se pone en contacto con los estudiantes de manera proactiva a petición del Back Office cuando la situación lo requiere.*

*BACK OFFICE: se encarga de resolver las entradas que se derivan desde los niveles anteriores y que hacen referencia a temáticas de las cuales son expertos en la Universidad y que implican a menudo de una gestión administrativa académica. El Back Office es gestionado por los diferentes equipos de la UOC que intervienen en la atención a los estudiantes.*

El Front Office del servicio de atención a los estudiantes debe tener las siguientes características:

- Cultura basada en el servicio al cliente
- Pro actividad en la detección de incidencias y reducción de entradas (consultas, dudas incidencias, etc.)
- Optimización en el diagnóstico y la resolución de entradas
- Disponibilidad de indicadores e informes para la gestión del servicio proporcionado

El Front Office del Servicio de atención de consultas académicas, del Servicio de atención de quejas, y del Servicio de atención al público tiene los siguientes objetivos:

- Dar respuesta, mediante canales telemáticos asíncronos, a las consultas y quejas de los estudiantes de la UOC y al público en general que contacte con la Universidad.
- Contactar de manera proactiva con los estudiantes mediante los canales más adecuados en cada caso (telemático o telefónico).
- Generar documentación periódica cualitativa del estado del servicio al equipo de dirección.
- Proponer proyectos en mejora en el ámbito de atención del estudiante.
- Prestar el Servicio de atención a los estudiantes con los criterios de calidad y

ANS contratados.

- Ofrecer un servicio personalizado, por ejemplo, incorporando la firma personal en cada una de las respuestas.
- Garantizar la pro actividad, es decir, la anticipación a las necesidades del estudiante.

### 1.1. Alcance del servicio

El Servicio de atención de consultas académicas y el Servicio de atención a quejas apoya a los estudiantes de las diferentes versiones (catalán, castellano o inglés) del Campus Virtual. Por su parte, el servicio de atención al público informa sobre la oferta de estudios de la Universidad, así como de los trámites y de la información no docente a las personas que así lo requieran.

Las principales temáticas que cubren el Servicio de atención de consultas académicas, el Servicio de atención de quejas a los estudiantes de la UOC y el Servicio de atención al público son estas:

- Matriculación

Hace referencia a las dudas más frecuentes sobre el proceso de matrícula: los pasos que se deben seguir, los aspectos económicos, la modificación de la matrícula, la matriculación de asignaturas especiales, becas, descuentos, etc.

- Evaluación de estudios previos (EEP)

En este grupo encontramos todas las entradas que hacen referencia a conceptos generales sobre las convalidaciones de contenidos académicos que aportan los estudiantes cuando han hecho formación, principalmente universitaria, previa: cómo se debe solicitar, la comunicación de la resolución, como se debe hacer una alegación, etc.

- Reconocimiento académico de la experiencia profesional (RAEP)

Se refiere a todas las dudas relativas al trámite de reconocimiento de la experiencia profesional: roles profesionales, solicitud, documentación a presentar, plazos de resolución, alegaciones, etc.

- Docencia

En este grupo hacemos referencia a todas las consultas relacionadas con la actividad docente y el propio contenido de las asignaturas y los planes docentes.

- Expediente

Se incluyen todas las consultas relacionadas con el expediente académico, espacio donde queda recogido todo el histórico académico del estudiante y del que pueden haber dudas sobre su estado, visualización, cierre y la emisión de los certificados que muestran información académica del expediente.

- Servicios para la comunidad universitaria

En este grupo están las entradas que hacen referencia a los espacios y recursos para la comunidad universitaria, como el carné, las ventajas, mi perfil, el servicio de deportes o información relativa a la sedes territoriales de la UOC (horarios, dirección , servicios, etc.)

- Adaptación

Se incluyen las peticiones y consultas generales respecto de adaptación de planes y sobre la extinción de los planes antiguos.

- Becas

Este grupo incluye las consultas y dudas vinculados con las diferentes convocatorias de becas disponibles, tales como la beca general del Ministerio, en cuanto a cómo se solicitan, requisitos, documentación.

- Recursos de aprendizaje

En este grupo están todas las entradas relacionadas con la gestión de los recursos de aprendizaje de las asignaturas matriculadas por los estudiantes: precios, formato de los materiales, dirección de envío, estado de el envío, etc.

- Evaluación

Este grupo incluye las consultas sobre los sistemas de evaluación y calificación incluidos en el plan docente de las asignaturas matriculadas por los estudiantes, así como sobre las pruebas finales de evaluación presenciales y virtuales.

- Titulación

En este grupo están todas las entradas relacionadas con el Servicio de titulación de la Universidad, Desde la solicitud del título, emisión del resguardo, elección de lugar de recogida y recepción o recogida del título.

- Tutoría

Se incluyen todas las consultas relativas al rol del tutor/a, sus plazos de respuesta, asesoramiento y canales de comunicación.

- Oferta formativa

Consideramos a esta categoría todas aquellas demandas de información que encaminan hacia el futuro estudiante a la decisión de matricularse a unos estudios de la UOC. Este tipo de impactos tienen otro formulario de entrada y se gestionan por parte del equipo de comercialización, pero este tipo de demandas pueden entrar también este canal virtual de atención al público. Para estos casos habrá establecidos procedimientos para dar información básica sobre la oferta formativa y derivar determinados casos al departamento comercial.

- Acceso y Admisión

Son todas aquellas dudas relativas a los requisitos de acceso a las titulaciones y toda la documentación necesaria para acreditarlos. Las consultas se orientan a cómo pedir acceso a los estudios, confirmar los requisitos de acceso y los plazos y lugares de presentación de la documentación.

- Contacto UOC

Dentro de esta categoría se engloban aquellas demandas de contacto muy diversas que, por tratarse de un canal de atención abierto al público en general dentro del portal de la Universidad, pueden llegar por este canal. Por ejemplo, demandas para poder contactar con una persona concreta de la UOC, inscripción a ofertas de trabajo de la UOC, demanda de contacto por parte de la prensa, llamar a los contactos que nos piden contactar con ellos por teléfono, televisión u otras instituciones, etc., demandas de empresas o particulares para publicar ofertas de trabajo, etc. Para estos casos habrá establecidos procedimientos para derivar estas demandas hacia el canal correcto. títulos, expedición de estos títulos, que ocurre después de la graduación en la Universidad, qué hace falta aportar, etc.

- Quejas

Las quejas pueden tratar sobre cualquier temática anteriormente mencionada. En este caso la gestión consistirá en diferenciar entre una queja o reclamación en verso la universidad, que habrá que derivar a los departamentos responsables, y lo que se consideran consultas o incidencias que deberían llegar por falta del canal del servicio de atención ordinario y que por tanto se pueden gestionar siguiendo los procedimientos establecidos.

Se adjunta un cuadro con los volúmenes de peticiones recibidas por temática desde noviembre de 2019 hasta octubre de 2020:

Temática	Peticiones
Matriculación	87.125
Acceso y Admisión	40.558
Evaluación	23.326
AEP	22.524
Prácticas y Movilidad	17.081
Expediente	16.801
Oferta formativa	16.137
* Entorno Virtual	14.487
Títulos	14.069
* Acceso al Campus	9.974

* Aulas	8.933
Becas	8.577
RAEP	4.233
Docencia	3.438
Recursos de aprendizaje	3.077
Contacto UOC	2.740
Comunidad	2.364
Tutoría	2.168
Alumni Carrera	2.115
Red Territorial	1.722
Biblioteca	1.234
* Punto de trabajo	1.012
~ Apoyo docente	814
* No previsto	698
Adaptación	600
No previsto	478
UOC X	351
~ Apoyo docente UOCX	347
Préstamo Biblioteca	96
Acceso Biblioteca	71
Reclamación pagos	69
Asesoramiento comercial	33
Consultas Alumni	3
Alumni Premium	1
<b>Total peticiones</b>	<b>307.256</b>

(\*) No previsto: tipología para clasificar las entradas consideradas como pruebas, consultas en blanco, etc.

Asimismo, más allá de las temáticas concretas que gestiona el Servicio de atención de consultas académicas, Servicio de atención al público y servicio de atención de quejas, es necesario para prestar el servicio objeto del presente lote disponer de un conocimiento profundo tecnológico que permita ofrecer a los estudiantes las soluciones

que necesitan en cada momento. Hay que tener presente que el modelo educativo de la UOC se fundamenta en el uso permanente de la tecnología y, por tanto, el contenido tecnológico está presente de manera directa en toda interacción de los estudiantes con el Servicio.

## 1.2. Los canales de relación del Servicio de atención

La UOC ha creado un modelo educativo basado en un entorno virtual de comunicación en el Campus Virtual.

El Campus Virtual se puede definir como el conjunto de funciones que hacen posible la interacción de los colectivos que componen la Universidad (estudiantes, profesores, consultores, personal de gestión, etc.), sin la necesidad de que coincidan ni en el espacio ni el tiempo.

El Campus es el entorno virtual que permite seguir día a día la vida de la UOC y es el medio por el que se relacionan y estudian nuestros usuarios.

De este modo, el canal de relación principal con los estudiantes de la UOC es el telemático y, hoy por hoy, asíncrono.

El Front Office da respuesta a los mensajes que los estudiantes dirigen a los Servicios de atención del Campus virtual.

Asimismo, en estos momentos la UOC dispone de un formulario de contacto abierto al público general fuera del Campus virtual a su site. Este formulario incluye una serie de campos de datos personales que debe facilitar el usuario para identificarlo o por el contrario darlo de alta en el sistema. Una vez rellenado el formulario recibe un correo de confirmación para que valide la petición entrada.

El Front Office, por tanto, da respuesta a los mensajes que los usuarios dirigen al Servicio de atención del Campus virtual, al Servicio de atención de quejas y el Servicio de atención al público.

Por otra parte, el Front Office contacta telefónicamente con los estudiantes cuando éstos lo solicitan y cuando la situación lo requiere y según los procedimientos establecidos. Es, por tanto, un canal emisor que se utiliza en el Servicio de atención.

No obstante, la UOC se reserva el derecho de revisar periódicamente las políticas de uso de los canales de relación con los estudiantes, potenciando unos u otros en función de la evolución de las tendencias del mercado y del perfil de sus estudiantes. En este sentido, no se descarta la apertura de un canal de recepción de llamadas por los Servicios de atención en el transcurso del contrato.

Cualquier cambio en este sentido, será comunicado a la empresa adjudicataria, como mínimo, 30 días naturales antes de su puesta en marcha. Asimismo, se pactarán de mutuo acuerdo los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) específicos que no estén contemplados en la formalización de este contrato y se iniciará el seguimiento de la consecución de los mismos, como máximo, 30 días naturales después de la puesta en marcha del canal de recepción de llamadas en los Servicios de atención de consultas académicas.

### 1.3. Volúmenes estimados del Servicio

Se adjunta un cuadro y un gráfico con la distribución mensual de las entradas recibidas entre noviembre de 2019 y el mes de octubre de 2020:

Mes	Peticiones	Peticiones	
nov-19	15.927	14.979	nov-18
des-19	13.376	11.926	des-18
ene-20	26.283	21.896	ene-19
feb-20	36.131	37.781	feb-19
mar-20	19.775	15.880	mar-19
abril-20	18.420	11.545	abril-19
May-20	20.024	16.887	May-19
Junio-20	34.282	20.514	Junio-19
julio-20	42.325	35.941	julio-19
ago-20	16.291	11.926	ago-19
set-20	37.849	30.616	set-19
oct-20	26.573	22.840	oct-19
<b>Total 19/20</b>	<b>307.256</b>	<b>252.731</b>	<b>Total 18/19</b>

Se adjunta un cuadro con la distribución mensual de las quejas registradas en el Servicio de atención de quejas recibidas entre el noviembre de 2019 y octubre de 2020. Las Front Quejas son atendidas y respuestas desde el 1º nivel:

Mes	Quejas
nov-19	384
des-19	200
ene-20	361
feb-20	687
mar-20	286
abril-20	335
May-20	252
Junio-20	321

julio-20	547
ago-20	205
set-20	705
oct-20	468
<b>total 19/20</b>	<b>4.751</b>

El Resto de colas son recepcionadas por el primer nivel pero derivadas a otros servicios, los cuales ya responden ellos mismos a las quejas.

Coincidiendo con los momentos punta del calendario académico, los meses que concentran los mayores volúmenes de entradas son febrero, julio y septiembre. El Servicio de atención, por tanto, tiene un grado elevado de estacionalidad.

Por otra parte, es importante tener en cuenta que el análisis de los últimos 2 años, 2018 y 2019 nos indican que el crecimiento medio de entradas de un año en relación al anterior es de un 6%. El motivo hay que encontrarlo, principalmente, en el crecimiento de estudiantes matriculados, uno de los objetivos principales de la UOC durante los próximos años. Sin embargo, en este 2020 el incremento medio de entradas ha sido del 23%, favorecido en parte a la Covid19.

De este modo, hay que considerar como mínimo un crecimiento anual medio de entre un 5% y un 10% como crecimiento normal.

Asimismo, el número total de entradas recibidas en el año incorpora las entradas que son réplicas de los estudiantes porque la respuesta inicial no ha satisfecho su necesidad. El porcentaje de réplicas sobre el total de respuestas ha sido durante este año de un 13,89%. En la medida en que mejora la calidad de la atención, se reduce el número de réplicas enviadas por los estudiantes. Por lo tanto, la calidad es una prioridad para la UOC porque, a parte de mejorar la satisfacción de los estudiantes, es un instrumento que permite contener el número de entradas. La propia gestión del Front Office puede, por tanto, contribuir a la mejora de la eficiencia de sus propios recursos. Adicionalmente, en la medida en que la empresa adjudicataria alcanza los ANS indicados en las Condiciones de ejecución del apartado 01:11 de este Pliego, mejora la satisfacción de los estudiantes y crecen sus propios márgenes.

Respecto la posibilidad de resolver algunas entradas por canal telefónico, el volumen de llamadas emitidas ha sido:

Mes	Llamadas
nov-19	56
des-19	23
ene-20	66
feb-20	69

mar-20	35
abril-20	11
May-20	35
Junio-20	172
julio-20	61
ago-20	30
set-20	91
oct-20	62
<b>Total 19/20</b>	<b>711</b>

Finalmente, y atendiendo a los volúmenes citados, se estiman las horas dedicación siguiente en el primer año de contrato, si bien podrían aumentar en función del crecimiento de los volúmenes a atender o, por el contrario, podrían disminuir por una reducción de la entrada de actividad:

Mes	Horas
enero	3.450
febrero	4.500
marzo	2.500
abril	1.600
mayo	1.800
junio	3.450
julio	4.500
agosto	1.400
septiembre	4.000
octubre	2.500
noviembre	1.800
diciembre	1.400
<b>TOTAL</b>	<b>32.900</b>

Teniendo en cuenta la tendencia de crecimiento en volumen de los últimos años de servicio y el objetivo de crecimiento de la UOC en volumen de estudiantes, se prevé un crecimiento sostenido en horas en los diferentes años de contrato, tal como se refleja en la siguiente tabla:

Año	Horas
-----	-------

2021-2022	32.900
2022-2023	33.670
2023-2024	34.440
2024-2025	35.210
2025-2026	35.980

#### 1.4. Equipo humano

Con el fin de prestar el servicio objeto de contratación, la empresa adjudicataria dispondrá de un equipo de personas suficiente que garantice la consecución de los ANS establecidos.

Esta suficiencia pasa, necesariamente, por disponer de un equipo de personas estable a lo largo del año y la capacidad de disponer de un equipo de refuerzo que debe cubrir necesidades puntuales y estacionales vinculadas al calendario académico de la Universidad.

Asimismo, la adjudicataria debe incluir un plan acción que se desencadene a partir de un volumen determinado de consultas pendientes de gestionar y que explique la capacidad de flexibilidad de la empresa adjudicataria.

El equipo de trabajo debe tener el siguiente perfil:

- Alta capacidad de comunicación oral y escrita. Debe ser capaz de escuchar y hacer llegar la respuesta de manera efectiva.
- Pro actividad, es decir, debe tener iniciativa y responsabilidad, y también debe ser capaz de prever los problemas a fin de reducir el número de consultas futuras.
- Capacidad de solucionar los problemas poniendo énfasis en las causas y no en las consecuencias derivadas.
- Perfecto conocimiento gramatical y ortográfico de los idiomas de relación con los estudiantes.
- Fundamentalmente serían catalán, castellano (alto nivel hablado y escrito) e inglés (nivel B2 mínimo y disponer de algún miembro del equipo con nivel C1 o superior).
- Alto nivel de empatía, es decir, ponerse en la piel del estudiante, y actuar siempre con respeto y profesionalidad.
- Experiencia previa en servicios de características similares.
- Conocimiento del ámbito universitario.
- Alta capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidades técnicas para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación.
- Capacidad para gestionar un alto volumen de información.

El adjudicatario debe dimensionar adecuadamente el equipo para el cumplimiento de los ANS teniendo presente la temporalidad de la carga de trabajo, los períodos de formación para la incorporación de nuevos gestores en picos de actividad y la curva de aprendizaje de los gestores. Esto supone que el número de gestores y su distribución

horaria debe ser adecuada para el cumplimiento de los ANS cuantitativos y los conocimientos y capacidades de los gestores deben ser adecuados para el cumplimiento de los ANS cualitativos.

### 1.5. Requisitos mínimos para la prestación del servicio

El adjudicatario debe asumir los volúmenes de entradas y salidas actuales y debe disponer de capacidad suficiente para poder dimensionar sus recursos humanos y técnicos para adaptarse a necesidades futuras.

1.5.1. Organización de los recursos y horario del Front Office del Servicio de atención de consultas Académicas, Servicio de atención de quejas y del servicio de atención al público.

El horario que debe cubrir el Servicio de atención es de 8:00 a 23:00 de lunes a viernes y de 9:00 a 21:00 los fines de semana y festivos, y se presta desde las oficinas del proveedor. Los recursos destinados a cada franja horaria deben adaptarse al flujo de entradas de los usuarios a la época del año en que nos encontramos en cada momento.

La organización de los recursos consta de las siguientes figuras:

- Jefe de servicio: el servicio debe tener una cabeza visible (responsable del servicio) con quien la UOC se pueda relacionar para cuestiones de la actividad diaria. Esta persona asume la responsabilidad del servicio, velando por su calidad y garantizando los niveles de servicio.
- Coordinadores: durante todo el horario del servicio (incluidos sábados, domingos y festivos cuando haya un dispositivo de refuerzo) debe haber la figura del coordinador. Son las personas que gestionan el 2º nivel del Front Office. Es necesario que conozcan ampliamente el contenido de las diferentes temáticas y servicio para poder dar soporte (ej. detectando necesidades de formación, adaptando las plantillas, adecuando el árbol de clasificación interno, etc.) a los gestores de 1º nivel.

También deben ser las figuras encargadas de llevar a cabo las formaciones de los gestores de primer nivel así como los correspondientes controles de calidad. Asimismo deben proveer a la UOC de la información necesaria que es propia de la actividad, ya sea a través de informes u otros canales o soportes.

- Gestores: son personas con experiencia en atención telefónica y virtual. Atienden consultas de 1º nivel y las clasifican siguiendo siempre los procedimientos establecidos. Deben conocer de manera transversal el contenido de todas las temáticas sobre las que preguntan los estudiantes, resolverlas según los estándares establecidos, aplicar las técnicas de comunicación adquiridas en formaciones por parte de la empresa, ofreciendo la mejor imagen posible de la UOC. Asimismo es necesario que los gestores utilicen las herramientas recomendadas por la UOC.

Para garantizar que las personas que se incorporan de nuevo al servicio dispongan de los accesos necesarios para poder realizar su tarea, la empresa adjudicataria informará del nombre completo, NIF y fecha de nacimiento a la UOC con 3 días de antelación a su incorporación.

En cualquier caso, la UOC podrá desestimar y solicitar la sustitución de cualquier persona asignada al servicio por parte de la empresa, en caso de que no preste el servicio de forma adecuada y la empresa adjudicataria se comprometerá a llevar a cabo la sustitución.

## 1.6. Requisitos tecnológicos

El punto de trabajo para atender las peticiones del servicio debe disponer de los siguientes requerimientos:

- Ordenador de sobremesa o portátil con conexión a Internet por banda ancha y un monitor con una resolución de 1024x768 píxeles.
- Se requiere que la CPU (ya sea de un ordenador de sobremesa o un portátil) tenga como mínimo 2 GB de memoria RAM y 2 GHz de velocidad de procesador.

A continuación se detallan las versiones de navegadores y sistemas operativos que se recomienda para navegar por el site y el Campus Virtual de la UOC sin problemas y así disponer de acceso a las diferentes aplicaciones de atención de las peticiones.

En cuanto al hardware, se puede usar cualquier equipo informático que sea capaz de ejecutar los sistemas operativos requeridos.

<b>Sistema Operativo</b>	
<i>Versiones posibles</i>	<i>Versión preferible</i>
Windows 10 Windows 8.1	Windows 10

<b>Navegador</b>
<i>Versiones requeridas</i>
Internet Explorer (Última versión) Mozilla Firefox (Última versión) Chrome (Última versión)

La aplicación de atención de las entradas, la herramienta CAU, es accesible por medio de la red después de la validación de los gestores de atención.

En el caso de contactar telefónicamente, el acceso a la web de registro de las llamadas salientes, se realiza mediante la aplicación de la Ficha del Estudiante y la misma herramienta CAU.

Asimismo, las entradas registradas telemáticamente, también son atendidas mediante la herramienta CAU desde donde se proporciona acceso a la ficha del estudiante de la entrada seleccionada.

CAU es una solución de integración de servicios de atención que permite toda la gestión de peticiones de diferente naturaleza. La aplicación CAU se basa en diferentes módulos:

- Web de registro de peticiones de las llamadas emitidas.
- Aplicación de resolución (CAU) basada en Forms Services de Oracle, por lo que deberá acceder a los servidores de la UOC mediante una pasarela de conexión con Citrix Metaframe o por medio de una VPN habilitada en la red de la UOC.

Este último módulo permite interactuar con diferentes niveles de atención, aplicar procedimientos y plantillas de resolución, etc.

Por otra parte, se dispone de diferentes fuentes de información para poder gestionar las peticiones que llegan al servicio:

- La Ficha del Estudiante. Consiste en una aplicación web, que previa identificación del usuario, proporciona datos agrupados procedentes de las diferentes bases de datos de la UOC.
- Site de procedimientos y comunicados. La UOC dispone de un site específico que sirve de contenedor de los procedimientos de gestión de las diferentes tipologías de entrada, así como para compartir informaciones necesarias para llevar a cabo la atención.
- Aplicación de edición y almacenamiento de respuestas. La UOC dispone de una aplicación específica que permite redactar las respuestas con el corrector ortográfico incorporado y una base de datos vinculados para incluir propuestas de respuesta y crear nuevas propuestas.

Reports y explotaciones CAU: la UOC dispone de herramientas de explotación y reporting para extraer datos de la actividad registrada en la herramienta CAU, garantizando un control de las peticiones pendientes, su antigüedad, detalle de su resolución, etc.

Además de las herramientas enumeradas, será necesario que la empresa adjudicataria haga uso de cualquier otra herramienta o aplicación que la UOC implemente para la gestión académica durante el tiempo de ejecución del contrato.

Para garantizar los ANS, se requiere alta disponibilidad de cara a la conexión / salida a Internet desde las instalaciones del adjudicatario a través de, como mínimo, dos proveedores diferentes, así como de un gestor de banda ancha. La conmutación, en caso de avería, debe ser automática de manera que sea transparente para los gestores u operadores.

En ningún caso, el ancho de banda disponible de salida a Internet por el adjudicatario podrá ser el responsable de la lentitud apreciable / manifiesta por los operadores o gestores en el momento de acceder a todas las aplicaciones definidas por la UOC como necesarias para la prestación del servicio o en caso de poner en producción nuevos servicios.

La adjudicataria deberá incorporar las mejoras tecnológicas necesarias a su contact center para poder dar respuesta a todas las posibles nuevas aplicaciones que la UOC decida poner en funcionamiento, como podría ser una relación síncrona vía chat o la capacidad de realizar llamadas salientes.

En caso de necesitar una conexión privada por Internet entre la UOC y las instalaciones de la adjudicataria, los costes asociados a la entrada en producción de esta interconexión, así como su mantenimiento, correrán a cargo del adjudicatario.

También hay que asegurar la salida de llamadas a través de varios primarios asociados a diferentes proveedores para dar alta disponibilidad a la solución.

Más allá de los dispositivos de Sistemas Alimentación Ininterrumpida (SAI) habituales, es conveniente disponer de generadores autónomos que puedan dar servicio en caso de fallo eléctrico general.

En cuanto a las características de la telefonía, la adjudicataria deberá disponer del hardware y software propio de un centro de atención multicanal que, como mínimo, permita:

- Posibilidad de dejar las llamadas salientes en espera o poderlas transferir internamente.
- Grabación y reproducción de las llamadas con un sistema que pueda ser accesible a las grabaciones en audio por parte los responsables de la UOC de cara a llevar a cabo el seguimiento de la calidad.
- Catalogación de las llamadas en base a un árbol de tipologías de diferentes niveles y fácilmente personalizable.
- Sistemas de marcación automática.
- Disponer de sistemas de reporting y explotación de datos de las llamadas emitidas.
- El teléfono emisor de las llamadas debe ser un único 93 utilizado sólo para este servicio.
- Se requiere de locuciones personalizables para las llamadas que puedan llegar al teléfono emisor.

Cada puesto de trabajo debe disponer de la infraestructura telefónica y telemática necesaria para prestar el servicio (hardware, software, conexiones, etc.). Las tecnologías que hace falta que se utilicen deben estar ligadas a las plataformas y sistemas de comunicaciones que son objeto del servicio de atención al público en general.

La plataforma telefónica (recursos técnicos) debe estar dimensionada de forma que en ningún caso sea el elemento limitante en la capacidad de realizar llamadas de voz u otros, pudiendo absorber perfectamente los picos de actividad del servicio que se produzcan en cualquier momento , para poder aplicar las mejores alternativas para su

gestión y su tratamiento.

Los costes de configuración inicial y futuras evoluciones de todos los elementos de la plataforma de atención telefónica deben estar incluidos en el precio del servicio.

### 1.7. Formación

La empresa adjudicataria es la responsable de garantizar en todo momento que el nivel de capacitación del equipo es el adecuado para la prestación del servicio. La formación es obligatoria y se puede realizar tanto en las instalaciones de la UOC como las de la empresa adjudicataria.

Los gestores y los coordinadores reciben una formación inicial básica, centrada a conocer la UOC, adquirir nociones de atención virtual, nociones de estilo, conocer las herramientas de trabajo y sus funcionalidades (CAU, ficha del estudiante, etc.) , el funcionamiento interno de los Servicios de Atención, los objetivos, la orientación, etc. Durante la formación se hacen prácticas de uso de las herramientas de trabajo.

La formación inicial de cada gestor irá a cargo de la adjudicataria, siempre siguiendo el programa acordado con la UOC, el cual debería tener una duración mínima de 10 jornadas para los gestores de nueva incorporación y de 5 jornadas para los gestores con experiencia previa.

Es necesario que haya establecido un sistema que permita visualizar el rendimiento de cada gestor. Tiene que haber una evaluación de las interacciones de los gestores con los usuarios, destacando los puntos fuertes y los débiles. Esto debe permitir que el jefe de servicio y / o los coordinadores puedan programar formaciones adicionales.

El sistema de evaluación y los criterios a seguir serán los acordados entre la UOC y la empresa que presta el servicio.

La formación es obligatoria y se puede realizar tanto en las instalaciones de la UOC como las de la empresa adjudicataria.

### 1.8. Actividades de planificación, control y seguimiento del servicio por parte de la UOC

Las actividades de planificación y control deben permitir mejorar el servicio de atención objeto de contratación. Se llevará a cabo un control permanente para contrastar el estado real del servicio con los pactos establecidos en los ANS, analizando las desviaciones y aplicando las medidas correctivas necesarias.

La adjudicataria deberá elaborar y entregar a la UOC, con periodicidad mensual, un informe relativo al seguimiento del rendimiento de cada gestor y a la evolución de la calidad ofrecida por el servicio, así como las medidas aplicadas para favorecer esta mejora. El informe es necesario que se elabore a partir de un análisis diario de las respuestas, las reasignaciones o las réplicas y comprueba ítems que se relacionan con los ANS (indicados en el apartado 1.11 del Presente Pliego: Nivel ortográfico y gramatical, uso del idioma, correcto contenido de la respuesta, correcta aplicación del procedimiento, correcta clasificación, etc.).

Asimismo, en determinados períodos, coincidentes, por ejemplo, con la incorporación de recursos eventuales, la periodicidad de la entrega del informe debe ser inferior y específico para el seguimiento de los nuevos gestores incorporados.

El objetivo del informe es, por tanto, detectar necesidades de formación de los gestores y permitir al jefe de servicio del Front Office conocer la evolución de la calidad ofrecida globalmente y emprender las medidas correctivas necesarias.

Por otra parte, la empresa adjudicataria deberá entregar a la UOC, con periodicidad mensual, un informe correspondiente al uso del canal telefónico como emisor de llamadas. El informe debe contener, como mínimo, el número de llamadas emitidas por temática y un mínimo análisis de su contenido y su efectividad (nuevas consultas o réplicas a partir de la llamada y valoración de la encuesta de satisfacción asociada a las respuestas).

La empresa adjudicataria deberá realizar un informe de seguimiento de consultas reiteradas.

Este seguimiento pretende personalizar sobre los estudiantes que en un breve periodo de tiempo contactan con el Servicios de atención de manera recurrente.

La periodicidad del seguimiento irá en función del número de casos detectados. La UOC podrá solicitar a la empresa adjudicataria que contacte con los estudiantes a través de diferentes canales, incluyendo el telefónico, para solucionar los casos de los estudiantes.

Para la adecuada consecución de los ANS cuantitativos, elaborar y hacer seguimiento de los informes periódicos de seguimiento del Servicio. Estos, deben contener, como mínimo el análisis de los siguientes ítems:

1. Volumen de entradas recibidas y atendidas día a día, tanto de manera temática como de manera global.
2. Situación del estado de las consultas pendientes (volúmenes, % de la primera acción antes de 24h, pendientes de clasificar, replicadas, pendientes al segundo nivel) por temática y global del servicio:
  - Cuando al final de una jornada laboral, no se haya logrado algunos de los ANS cuantitativos, la empresa adjudicataria deberá justificar o explicar por qué no se ha alcanzado la ANS en cuestión. Si son más de uno de los ANS no alcanzados, se deberá justificar cada uno por separado. Esta justificación puede ser incluida dentro de un informe, o a través de un correo electrónico o por el canal que designe la UOC. Puntos de control periódicos de revisión de los volúmenes de peticiones atendidas para garantizar que estos se ajustan a las planificaciones. En caso de incumplimiento de las previsiones es necesario que este hecho sea notificado a los responsables de la UOC.
  - Resumen, con ejemplos concretos, del análisis cualitativo realizado a una muestra del global de las respuestas efectuadas por el Servicio durante la semana anterior, y también por temática.
  - Se debe analizar el nivel ortográfico y gramatical, el contenido de las

respuestas, la clasificación, la aplicación de los procedimientos y las plantillas, etc.

- Seguimiento de la evolución de los ANS de la semana anterior por temática y global del Servicio y la distancia de los resultados obtenidos respecto a lo que se establece en las Condiciones de ejecución del apartado 01:11.
3. Los responsables de la UOC y el jefe del servicio del Front Office, con las personas que asignen en cada caso, deben hacer una reunión semanal virtual (puntualmente presencial) con los siguientes objetivos:
- Compartir los informes semanales.
  - Comentar los puntos de mejora, en ambas direcciones (UOC-adjudicataria, adjudicataria-UOC) y establecer las medidas correctivas necesarias (formaciones, nuevas parametrizaciones de la herramienta de atención, creación de nuevos procedimientos o plantillas, mejora de la Ficha del estudiante, etc.).
  - Analizar el impacto de las medidas aplicadas la semana o semanas anteriores.
  - Revisar la ejecución y el grado de avance del Servicio.
  - Informar de cambios de organización o tecnológicos del Servicio y establecer las medidas a emprender.
4. Además, y una vez al mes, a las reuniones semanales se deben compartir los informes mensuales elaborados por la empresa adjudicataria y por la UOC (informe mensual ANS con las penalizaciones correspondientes en su caso).

#### 1.9. Protocolos de actuación de los gestores y documentación a mantener y actualizar

Entre otras obligaciones de la adjudicataria se encuentra la elaboración y redacción, con la ayuda de los responsables de la UOC, los procedimientos y las plantillas actuales y futuras, así como la adecuación del árbol de clasificación interno de las entradas, que son la base del conocimiento del Front Office, responsabilizándose de su actualización dentro del sistema. Estos elementos de apoyo de la atención permiten a los gestores desplegar su actividad con la máxima eficiencia y alcanzar los objetivos propuestos con la calidad deseada.

Los elementos de apoyo de la atención elaborados y / o actualizados son propiedad de la UOC.

#### 1:10. Plan de transición y devolución del servicio

La recepción del servicio por parte de la empresa adjudicataria debe incluir un período de transición hasta lograr la prestación completa y autónoma del servicio por parte de la empresa adjudicataria entrante, con aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio. En este sentido, el licitador deberá incluir en su oferta técnica una propuesta de plan de transición que incorpore los siguientes elementos:

- Definición del marco temporal y los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de transición.
- Planificación detallada de la fase de captura del conocimiento, la duración prevista y su grado de implicación.
- Planificación detallada de la fase de transición propiamente dicha, la duración

prevista hasta la estabilización.

La empresa adjudicataria está obligada a prestar el servicio de acuerdo con las prescripciones establecida en el Pliego hasta la expiración de la vigencia contractual.

En el supuesto de expiración o resolución anticipada del contrato, el adjudicatario queda obligado a prestar la máxima colaboración para efectuar el traspaso del servicio a una nueva empresa adjudicataria. En este sentido, la adjudicataria saliente actualizará toda la documentación, procedimiento y registros de información relativo al servicio, informará de los sistemas utilizados para su desarrollo, dará acceso a la información necesaria para el traspaso y colaboración técnica, tanto a la UOC como la nueva adjudicataria, para garantizar la continuidad de los servicio sin interrupciones y con los niveles de calidad necesarios.

#### 1:11. Condiciones de ejecución: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y Penalizaciones

Para garantizar una adecuada prestación del servicio, se determinan los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), definidos en base a la aplicación de los procedimientos establecidos para cada una de las actividades y consultables en el site mencionado en el punto 1.6.

Los ANS definidos son los siguientes:

##### *ANS Cuantitativos:*

##### 1. Tiempo de gestión:

i. Tiempo máximo primera acción sobre las peticiones: Es el tiempo transcurrido desde el momento en que la entrada del estudiante llega vía herramientas de atención y ésta se gestiona, ya sea emitiendo respuesta o reasignando la petición a Back Office o servicio trasladando al segundo nivel, así como si en un futuro fuera necesario derivar la consulta a cualquier otro ámbito. En todo caso cualquier petición que entre o pase por 1º nivel debe gestionarse respetando la ANS que aquí se define:

*ANS Tiempo de gestión: 95% <= 24 horas*

ii. Tiempo de respuesta o gestión - entradas al 2º nivel de atención: Es el tiempo transcurrido desde el momento en que la entrada se reasigna al segundo nivel, bien sea desde el primer nivel o desde el Back Office, y hasta que se emite la respuesta o se reasigna la entrada:

*ANS Tiempo de respuesta o gestión del 2º nivel:*

*95% <= 24 horas*

iii. Tiempo de respuesta o gestión - consultas caducadas: Es el tiempo transcurrido desde que una consulta ha superado las 24 horas sin que se haya gestionado y hasta el momento en que gestiona, ya sea emitiendo respuesta o reasignando la petición a Back Office o servicio trasladando al segundo nivel, así como si en un futuro fuera necesario derivar la consulta a cualquier otro ámbito. El ANS será acumulativo en función de las franjas de 24 horas.

ANS Tiempo de respuesta o gestión consultas caducadas:

24 horas > = 48 horas > 0,08 coeficiente ANS

48 horas > = 72 horas > 0,05 coeficiente ANS

72 horas > = 96 horas > 0,03 coeficiente ANS

2. Entradas reasignadas a Back Office: Son todas aquellas entradas que no se pueden resolver siguiendo los procedimientos establecidos en los niveles 1 y 2 y que, por tanto, se reasignan al Back Office.

ANS Entradas reasignadas al Back Office:

Peticiones reasignadas <= 20%

3. Número de réplicas recibidas: Las respuestas emitidas pueden ser replicadas por los Estudiantes porque no satisfacen su necesidad o como producto de una nueva entrada. El sistema CAU permite conocer las respuestas que son replicadas y, por tanto, suponen una nueva entrada en el Servicio de atención.

ANS Número de réplicas recibidas:

<= 17% 2. Nivel gramatical y ortográfico:

4. Nivel gramatical y ortográfico: la empresa adjudicataria deberá certificar que los gestores de atención al estudiante tienen un nivel alto de conocimientos gramaticales y ortográficos.

ANS Nivel gramatical y ortográfico:

Corrección gramatical y ortográfica > = 95% de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas durante el mes respecto del cual se realiza el informe.

5. Contenido de la respuesta: La empresa adjudicataria garantizará que el contenido de la respuesta es adecuada a la consulta planteada por el usuario.

ANS Contenido de la respuesta:

Correcto contenido > = 95% de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas durante el mes respecto del cual se realiza el informe.

6. Usar el idioma correcto (catalán - castellano - inglés): El Servicio de atención es multilingüe y hay que atender a los estudiantes en función del idioma que dirige el estudiante. del programa en que se ha matriculado y / o de su idioma de relación.

ANS Utilización del idioma (catalán - castellano - inglés):

Correcto idioma > = 99% de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria

de respuestas emitidas durante el mes respecto del cual se realiza el informe.

**7. Correcta clasificación de la entrada:** La primera acción que hay que hacer cuando gestionamos una entrada es su clasificación según el árbol de tipologías establecido:

ANS Correcta clasificación de la entrada:

Correcta clasificación > = 95% de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas durante el mes respecto del cual se realiza el informe.

**8. Aplicación correcta del procedimiento establecido:** Los gestores del Front Office deben seguir correctamente los procedimientos de atención establecidos con el objetivo de conseguir el grado de personalización deseado.

ANS Correcta aplicación del procedimiento establecido:

Correcta aplicación del procedimiento > = 95% de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas durante el mes respecto del cual se realiza el informe.

ANS - peso de las penalizaciones				
	Descripción		valor	peso
<b>1</b>	<b>Tiempo de Gestión</b>			<b>0,38</b>
	i. Tiempo máximo primera acción sobre las peticiones:	24h.	95%	0,20
	ii. Tiempo de respuesta o gestión - entradas al 2º nivel de atención:	24 h.	95%	0,10
	iii. Tiempo de respuesta o gestión - consultas caducadas: (peso acumulativo)	24h.	100%	0,08
<b>2</b>	<b>Peticiones reasignadas al Back Office</b>		<b>20%</b>	<b>0,14</b>
<b>3</b>	<b>Réplicas recibidas</b>		<b>&lt;= 17%</b>	<b>0,08</b>
<b>4</b>	<b>Nivel gramatical y ortográfico</b>		<b>95%</b>	<b>0,08</b>
<b>5</b>	<b>Contenido de la respuesta</b>		<b>95%</b>	<b>0,08</b>
<b>6</b>	<b>Utilización del idioma (catalán - castellano - inglés)</b>		<b>99%</b>	<b>0,08</b>
<b>7</b>	<b>Correcta clasificación de la entrada</b>		<b>95%</b>	<b>0,08</b>
<b>8</b>	<b>Procedimiento correcto y personalización</b>		<b>95%</b>	<b>0,08</b>
	<b>Total puntos:</b>			<b>1,00</b>

El hecho de que el adjudicatario incumpla en el informe mensual de ANS los niveles de servicio especificados anteriormente podrá dar lugar a la aplicación de las penalizaciones que se determinen, siempre que el incumplimiento sea debido a causas directamente y exclusivamente imputables al adjudicatario.

El adjudicatario en ningún caso será responsable ni podrá ser penalizado por el incumplimiento de los niveles de servicio que sean consecuencia de la acción u omisión de terceros ajenos al adjudicatario, o bien el incremento no planificado por parte de la UOC del volumen de actividad convenido por ambas partes y que supere más de un

20% el crecimiento mensual considerado como normal.

El importe de las penalizaciones eventualmente exigibles en ningún caso podrá superar el 15% del importe mensual medio del precio de los servicios.

El importe de las penalizaciones se calculará con esta fórmula:

*Grado de incumplimiento = total de peticiones penalizadas \* Peso ANS / Número de peticiones \* 100*

Grau incompliment ANS	% penalització sobre facturació mensual
de 2 a 6	2
De 6 a 10	4
De 10 a 14	8
De 14 a 18	12
De 18 a 20	15
més de 20	Falta greu. Motiu de resolució del contracte

## LOTE 2. SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS TECNOLÓGICAS.

### 2. Objeto del lote 2, relativo al Servicio de atención de consultas tecnológicas

El objeto del presente apartado es definir las condiciones técnicas para la prestación del Servicio de atención de consultas tecnológicas como Front Office de la UOC.

El Servicio de Atención de consultas tecnológicas apoya y atiende las dudas de carácter Tecnológico de la comunidad de la UOC.

El Servicio de Atención consta de un Front Office y un Back Office que desarrollan las siguientes tareas:

*FRONT OFFICE: se ocupa del contacto directo con los estudiantes. Dispone de un 1er nivel de atención que clasifica las entradas y llamadas de los estudiantes, contesta las consultas más básicas y reasigna a un 2º nivel las entradas más complejas o no procedimentadas. El 2º nivel gestiona estas entradas más complejas y reasigna al Back Office aquellas que requieren de una gestión por parte de los diferentes equipos de la UOC. Por otra parte, el Front Office se pone en contacto con los estudiantes de manera proactiva a petición del Back Office cuando la situación lo requiere.*

*BACK OFFICE: se encarga de resolver las entradas que se derivan desde los niveles anteriores y que hacen referencia a temáticas de las cuales son los expertos en la Universidad y que implican a menudo de una gestión administrativa académica. El Back Office es gestionado por los diferentes equipos de la UOC que intervienen en la atención a los estudiantes.*

El Front Office del Servicio de atención de consultas tecnológicas a los estudiantes y usuarios debe tener las siguientes características:

- Cultura basada en el "servicio al cliente".
- Proactividad en la detección de incidencias y reducción de entradas (consultas, dudas, incidencias, etc.).
- Optimización en el diagnóstico y la resolución de entradas.
- Disponibilidad de indicadores e informes para la gestión del servicio proporcionado.

El Front Office del Servicio de atención de consultas tecnológicas tiene los siguientes objetivos:

- Dar respuesta, mediante canales telemáticos asíncronos y canal telefónico, a las entradas de los estudiantes y usuarios de la UOC.
- Contactar de manera proactiva con los estudiantes y usuarios mediante los canales más adecuados en cada caso (telemático o telefónico).
- Hacer seguimiento de las peticiones escaladas al Servicio tecnológico de la Universidad para hacer regreso, cuando convenga, los estudiantes afectados. La adjudicataria del contrato tiene la responsabilidad de realizar un seguimiento sobre las consultas que se escalan. Estos escalados se gestionan a través de

las herramientas que la UOC identifique.

- Generar documentación periódica cualitativa del estado del servicio al equipo de dirección.
- Proponer proyectos de mejora en el ámbito de la atención al estudiante.
- Prestar el Servicio de atención a los estudiantes con los criterios de calidad y ANS contratados.
- Garantizar la proactividad, es decir, la anticipación a las necesidades de los estudiantes.

## 2.1. Alcance del servicio

El Servicio de atención de consultas tecnológicas apoya a los estudiantes y usuarios de las diferentes iniciativas (catalán, castellano o inglés) del Campus Virtual.

Las principales temáticas que cubre el servicio de atención de consultas tecnológicas a los estudiantes y usuarios de la UOC son las siguientes:

- Acceso al Campus Virtual

Hace referencia a las dudas sobre el proceso de entrada en el Campus: generación de logins, olvido o caducidad de contraseñas, validación de usuarios, etc.

- Punto de trabajo

Se incluyen todas las entradas relacionadas con los sistemas operativos del usuario, navegadores, conexión a internet y software.

- Aulas

En este grupo están las entradas que hacen referencia al acceso al aula, los materiales didácticos y otras fuentes de información disponibles, etc. En definitiva, el aula es el espacio del Campus donde se integran, por un lado, todos los elementos necesarios para hacer el seguimiento de las asignaturas y, por otro, las herramientas y los recursos necesarios para desarrollar las actividades docentes.

- Entorno Virtual

Se incluyen las entradas relacionadas con los diferentes elementos que configuran el campus virtual de la Universidad (excepto las aulas), como la página inicial del Campus, herramientas GSuite, Apps móviles, las Pruebas finales virtuales, espacios de comunicación, trámites, así como de otros entornos como las webs de Alumni o Biblioteca.

- Soporte docente

Se incluyen todas las entradas vinculadas al soporte técnico de los profesores colaboradores, en cuanto a la configuración y funcionamiento de las aulas virtuales, del uso de las herramientas de evaluación y de los materiales y recursos de aprendizaje. Incluye el apoyo a las pruebas finales virtuales, que pueden tener o no patrones de registro facial. En todo caso, este puede ser un

apoyo que se dé por separado o al mismo tiempo. El apoyo a las pruebas virtuales suele ser telefónico y es puntual, normalmente 6 veces al año: cuatro festivos y dos laborables. El número de veces puede variar en función de necesidades del servicio.

- **Matriculación**

Se incluyen todas las entradas, especialmente por el canal telefónico, donde los estudiantes notifican incidencias en el proceso de matriculación.

- **Apps UOC**

Se contempla la atención de los comentarios y consultas llegadas a las diferentes apps stores donde se publican las diferentes Apps de la UOC.

- **No previsto**

Se incluyen todas las entradas por el canal telefónico no previstas, ya sea por equivocación o por finalización precipitada de la llamada.

- **Otros**

Se incluyen todas las entradas, especialmente por el canal telefónico, que tratan sobre temas académicos, como los títulos, oferta formativa, evaluación, etc. Estas se deben redirigir al servicio de atención de consultas académicas.

Se adjunta un cuadro con los volúmenes de peticiones recibidas por temática desde noviembre de 2019 hasta octubre de 2020:

<b>Temática</b>	<b>Peticiones</b>
Acceso al Campus	8.265
Acceso y Admisión	76
AEP	35
Aulas	9.251
Evaluación	40
Entorno Virtual	14766
Expediente	54
Matriculación	417
No previsto	700
Oferta formativa	11
Prácticas y Movilidad	29
Punto de trabajo	1.019
<b>Total peticiones</b>	<b>37.854</b>

## 2.2. Los canales de relación del Servicio de atención de consultas tecnológicas de la Universidad

La UOC ha creado un modelo educativo basado en un entorno virtual de comunicación en el Campus Virtual.

El Campus Virtual se puede definir como el conjunto de funciones que hacen posible la interacción de los Colectivos que componen la Universidad (estudiantes, profesores, consultores, personal de gestión, etc.), sin la necesidad de que coincidan ni en el espacio ni el tiempo.

El Campus es el entorno virtual que permite seguir día a día la vida de la UOC y es el medio por el que se relacionan y estudian nuestros usuarios.

De este modo, el canal natural y principal de relación con los estudiantes de la UOC es el telemático y, hoy por hoy, asíncrono. Sin embargo, el canal también podría ser telefónico, sobre todo cuando el estudiante lo solicita. En estos casos la adjudicataria deberá utilizar este canal.

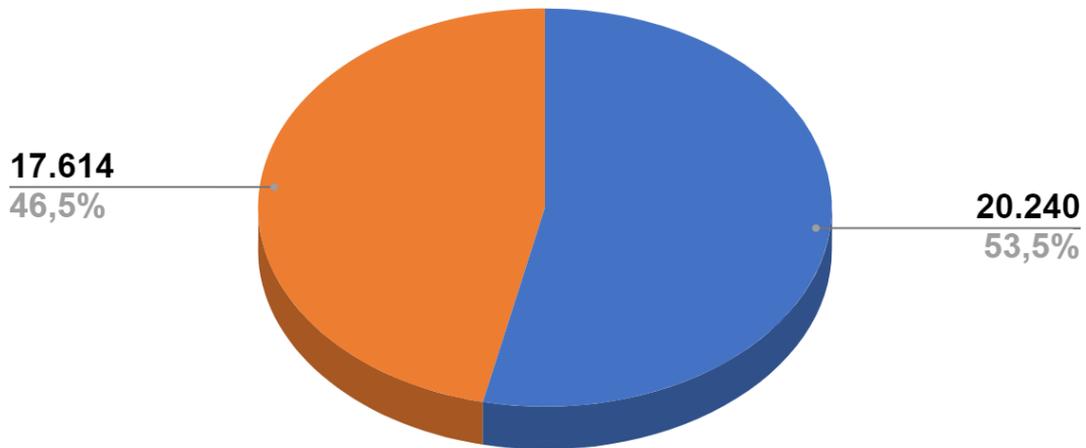
No obstante, la UOC tiene que garantizar que los estudiantes pueden acceder al Campus mediante la resolución de dudas e incidencias vinculadas a generación de logins, olvido o caducidad de contraseñas, validación de usuarios, etc. Por este motivo, existe un teléfono de atención de consultas tecnológicas a disposición de los estudiantes y usuarios de la UOC. A través de este teléfono, se gestionan, principalmente, las incidencias de acceso al Campus Virtual pero también dudas e incidencias relacionadas con las temáticas indicadas en el punto dos de la Cláusula primera del lote 2.

El Front Office, por tanto, da respuesta a los mensajes que los estudiantes dirigen al Servicio de atención del Campus virtual y en las llamadas que los estudiantes realizan a los teléfonos de entrada siguientes:

- 902 220 50 50 (entorno catalán)
- +34 993 396 10 84 (desde el extranjero por entorno catalán)
- 902 111 05 05 (entorno castellano)
- +34 993 396 10 86 (desde el extranjero por entorno castellano)

Se adjunta un gráfico con la distribución porcentual por canal sobre el total de las entradas desde de noviembre de 2019 hasta octubre de 2020:

## Telèfon (taronja) vs Virtual (blau)



Asimismo, en estos momentos la UOC está probando diferentes soluciones tecnológicas de relación síncrona (tipo chat u otros) con los estudiantes. Una vez implementadas estas soluciones, el Front Office deberá dar respuesta con los criterios y ANS establecidos a tal efecto.

Por otra parte, el Front Office contacta telefónicamente con los estudiantes, a petición del Back Office, cuando la situación lo requiere. Es, por tanto, un canal emisor que se utiliza en el Servicio de atención de consultas tecnológicas.

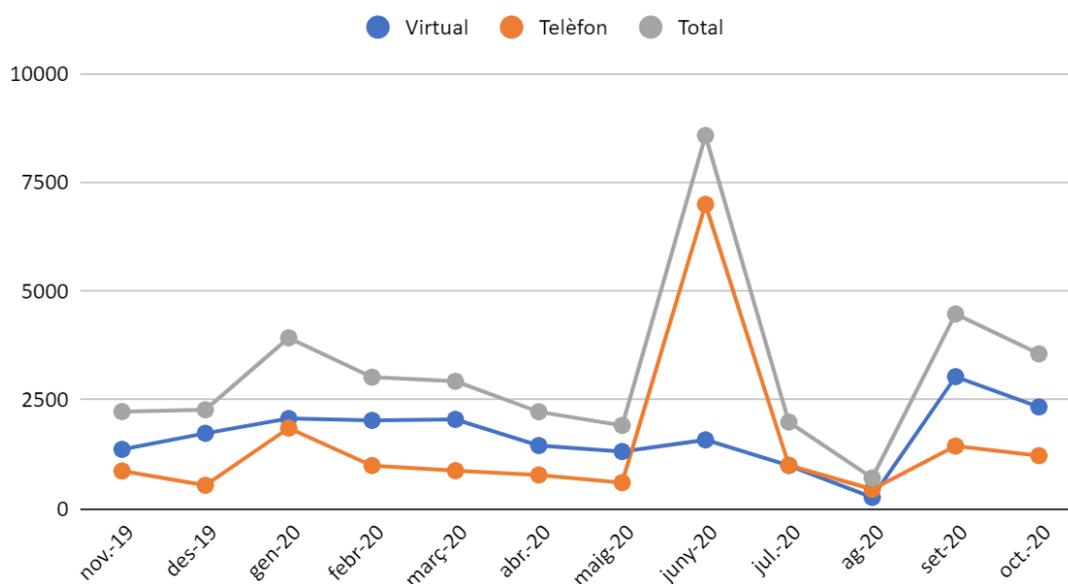
No obstante, la UOC se reserva el derecho de revisar periódicamente las políticas de uso de los canales de relación con los estudiantes, potenciando unos u otros en función de la evolución de las tendencias del mercado y del perfil de sus estudiantes. Cualquier cambio en este sentido, será comunicado a la empresa adjudicataria, por lo menos 30 días naturales antes de su puesta en marcha. Asimismo, se pactarán de mutuo acuerdo los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) específicos que no estén contemplados en la formalización de este contrato y se iniciará el seguimiento de la consecución de los mismos, como máximo, 30 días naturales después de su puesta en marcha.

### 2.3. Volúmenes estimados de servicio

Se adjunta un cuadro y un gráfico con la distribución mensual de las entradas por canal recibidas desde de noviembre de 2019 y hasta el mes de octubre de 2020:

Mes	Virtual	Teléfono	Total
nov-19	1.365	868	2.233
des-19	1.734	540	2.274
ene-20	2.073	1.855	3.928
feb-20	2.031	993	3.024
mar-20	2.054	875	2.929
abril-20	1.453	777	2.230
May-20	1.316	600	1.916
Junio-20	1.583	6.997	8.580
julio-20	994	999	1.993
ago-20	261	448	709
set-20	3.036	1.441	4.477
oct-20	2.340	1.221	3.561

### Virtual, Telèfon i Total



Aparte de la actividad regular del servicio, y coincidiendo con el cambio de modelo de la UOC a una evaluación final virtual, se han incrementado exponencialmente el número de llamadas de soporte durante las pruebas finales virtuales, lo que implica un pico importante de actividad en seis días (4 festivos y 2 laborables durante el mes de enero y junio respectivamente). La previsión estimada de volúmenes con respecto a esta actividad se concreta en estas cifras:

Mes	Llamadas
Datos reales 06 2020	5.284
Previsión enero 2021	6.266
Previsión junio 2021 y próximos semestres	16.708

A partir de junio 2021, no está confirmada la continuidad de este modelo de evaluación: Por lo tanto, puede haber cambios significativos en los volúmenes previstos para esta actividad de soporte, así como en el canal de atención empleado para atenderlas, ya sea telefónico u otros posibles canales síncronos que se puedan implementar.

Al margen de estos momentos punta de actividad focalizados en algunos días de junio y enero, el volumen fluctúa en función del calendario académico. Los meses que concentran los mayores volúmenes de entradas son febrero, septiembre y octubre. Adicionalmente, son destacables los volúmenes de entradas de los meses de marzo, noviembre, junio y julio. El Servicio de atención de consultas tecnológicas, por tanto, tiene un grado relativo de estacionalidad, exceptuando los mencionados picos derivados del soporte durante las pruebas finales virtuales.

Por otra parte, es importante tener en cuenta que el análisis de los últimos 2 años nos indican que el crecimiento medio de entradas de un año en relación al anterior es de un 10%. El motivo hay que encontrarlo, principalmente, en el crecimiento de estudiantes matriculados y los usuarios del Campus con necesidades tecnológicas.

De este modo, hay que considerar este crecimiento anual medio mínimo de un 10% como crecimiento normal aunque se ha visto afectado especialmente por el cambio de modelo en la realización de las pruebas de evaluación en modalidad virtual y en la necesidad de apoyar a los estudiantes durante la realización de las pruebas.

Asimismo, el número total de entradas recibidas en el año incorpora las entradas que son réplicas de los estudiantes porque la respuesta inicial no ha satisfecho su necesidad. El porcentaje de réplicas sobre el total de respuestas ha sido en este 2020 de un 11,97%. En la medida en que mejora la calidad de la atención se reduce el número de réplicas enviadas por los estudiantes. Por lo tanto, la calidad es una prioridad para la UOC porque, aparte de mejorar la satisfacción de los usuarios, es un instrumento que permite contener el número de entradas. La propia gestión del Front Office, por tanto, puede contribuir a la mejora de la eficiencia de sus propios recursos. Adicionalmente, en la medida en que la empresa adjudicataria alcanza los ANS indicados en el apartado 2.11 del lote 2 de este Pliego, mejora la satisfacción de los usuarios creciendo sus propios márgenes.

Finalmente, en los volúmenes citados, se estiman las horas dedicación siguientes en el primer año de contrato, horas que podrían aumentar en función del crecimiento de los volúmenes a atender o que por el contrario pueden disminuir por una reducción de la entrada de actividad.

Mes	Horas dedicadas	Horas compartidas
Enero	2.482	445
Febrero	900	445
Marzo	900	445
Abril	480	384
Mayo	580	445
Junio	5.653	445
Julio	580	445
Agosto	448	224
Septiembre	900	445
Octubre	900	445
Noviembre	580	445
Diciembre	480	384
<b>TOTAL</b>	<b>14.883</b>	<b>4.997</b>

Hay que diferenciar en este caso entre las horas de agentes dedicados, que dedican la totalidad de su jornada a los servicios de la UOC, y las horas de los agentes compartidos, que dedican un máximo del 25% de dedicación al servicio de la UOC y, por tanto, compaginan en una misma hora la atención de otros servicios que no sean de la UOC.

Teniendo en cuenta la tendencia de crecimiento en el volúmenes de los últimos años de servicio y el objetivo de crecimiento de la UOC en volumen de estudiantes, se prevé un crecimiento sostenido en los diferentes años de contrato, condicionado también especialmente por el volumen de horas destinadas al soporte durante las pruebas de evaluación virtuales, que podemos aumentar en función del volumen de pruebas que se realicen en esta modalidad. Se refleja la previsión de crecimiento en esta tabla:

Año	Horas dedicadas	Horas compartidas
2021-2022	14.911	5.000
2022-2023	18.201	5.075
2023-2024	18.474	5.151
2024-2025	18.751	5.228
2025-2026	19.032	5.307

## 2.4. Equipo humano

Con el fin de prestar el servicio objeto de contratación, la empresa adjudicataria dispondrá de un equipo de personas suficiente que garantice la consecución de los ANS establecidos.

Esta suficiencia pasa, necesariamente, por disponer de un equipo de personas estable a lo largo del año y la capacidad de disponer de un equipo de refuerzo que debe cubrir necesidades puntuales y estacionales vinculadas al calendario académico de la Universidad.

Asimismo, la adjudicataria debe incluir un plan acción que se desencadene a partir de un volumen determinado de consultas pendientes de gestionar o pérdida intensiva de llamadas a atender y que explique la capacidad de flexibilidad de la empresa adjudicataria.

El equipo de trabajo debe tener el siguiente perfil:

- Alta capacidad de comunicación oral y escrita. Debe ser capaz de escuchar y hacer llegar la respuesta de manera efectiva.
- Dominio de técnicas de conversación y etiqueta telefónica.
- Proactividad, es decir, debe tener iniciativa y responsabilidad, y también debe ser capaz de prever los problemas.
- Resolubilidad. La solución de los problemas siempre se enfoca a las causas y no los síntomas.
- Perfecto conocimiento gramatical y ortográfico de los idiomas de relación con los estudiantes.
- Alta empatía. Es decir, ponerse en la piel del estudiante, y actuar siempre con respeto y profesionalidad.
- Experiencia previa en servicios de características similares.
- Conocimiento del ámbito universitario.
- Alta capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidades técnicas para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación.
- Capacidad para gestionar un alto volumen de información.

## 2.5. Requisitos mínimos para la prestación de servicio

El adjudicatario debe asumir los volúmenes de entradas y salidas actuales y debe disponer de capacidad suficiente para poder dimensionar sus recursos humanos y técnicos para adaptarse a necesidades futuras.

### 2.5.1. Organización de los recursos y horario del Front Office del Servicio de atención de consultas tecnológicas

El horario del servicio de atención de consultas tecnológicas es de 7x24h. (Sábados, domingos y festivos). Los recursos destinados a cada franja horaria deben adaptarse al flujo de entradas y la época del año en que nos encontramos en cada momento.

Sin embargo, es importante tener presente que los recursos asignados a las franjas horarias y días considerados como "valles" (en el que el volumen de entradas se reduce considerablemente) podrán ser menores que el resto de días y franjas horarias y, en todo caso, adaptados al ritmo de entradas de los estudiantes.

Por otra parte, el servicio en todo caso requiere que haya un mínimo de un agente dedicado en franja horaria de mañana y de tarde en días laborables (9 de la mañana a 9 de la noche).

La organización de los recursos consta de las siguientes figuras:

- **Jefe de servicio:** el servicio debe tener una cabeza visible (responsable del servicio) con quien la UOC se pueda relacionar para cuestiones de la actividad diaria. Esta persona asume la responsabilidad del servicio, velando por su calidad y garantizando los niveles de servicio. Es necesario que este rol siempre esté cubierto durante los días laborables y, en todo momento, la UOC debe saber qué persona lo ocupa.
- **Coordinadores:** durante todos los horarios del servicio debe haber la figura del coordinador. Son las personas que gestionan el 2º nivel del Front Office. Es necesario que conozcan en profundidad el contenido de las diferentes temáticas y en la organización del servicio para poder apoyar (ej. detectando necesidades de formación, adaptando las plantillas, adecuando el árbol de clasificación interno, etc.) a los gestores de 1º nivel.
- **Agentes:** son personas con experiencia en atención telefónica y virtual. Atienden consultas y llamadas de 1º nivel y las clasifican siguiendo siempre los procedimientos establecidos. Deben conocer de manera transversal el contenido de todas las temáticas sobre las que preguntan los estudiantes, resolver según los estándares establecidos, aplicar las técnicas de comunicación adquiridas en formaciones por parte de la empresa y ofrecer la mejor imagen posible de la UOC.

Diferenciamos entre agentes con una dedicación exclusiva al servicio y agentes compartidos, con una dedicación máxima del 25% de su jornada al servicio de la UOC.

Para garantizar que las personas que se incorporan de nuevo al servicio disponen de los accesos necesarios para poder realizar su tarea, la empresa adjudicataria informará del nombre completo y NIF en la UOC con 3 días de antelación a su incorporación.

En cualquier caso, la UOC se reserva el derecho de poder desestimar y solicitar la sustitución de cualquier persona asignada al servicio por parte de la empresa, en caso de que no preste el servicio de forma adecuada, cumpliendo los requisitos indicados en la cláusula 2.5 del lote 2.

## 2.6. Requisitos tecnológicos

El punto de trabajo para atender las peticiones del servicio debe disponer de los siguientes requerimientos:

- Ordenador de sobremesa o portátil con conexión a Internet por banda ancha y un monitor con una resolución de 1024x768 píxeles.
- Es recomendable que la CPU (ya sea de un ordenador de sobremesa o un portátil) tenga como mínimo 2 GB de memoria RAM y 2 GHz de velocidad de

procesador.

A continuación se detallan las versiones de navegadores y sistemas operativos que se recomienda para navegar por el site y el Campus Virtual de la UOC sin problemas y para disponer de acceso a las diferentes aplicaciones de atención de las peticiones.

En cuanto al hardware, se puede usar cualquier equipo informático que sea capaz de ejecutar los sistemas operativos requeridos:

<b>Sistema Operativo</b>	
<i>Versiones posibles</i>	<i>Versión preferible</i>
Windows 10 Windows 8.1	Windows 10

<b>navegador</b>
<i>versiones requeridas</i>
Internet Explorer (Última versión) Mozilla Firefox (Última versión) Chrome (Última versión)

La aplicación de atención de las entradas, la herramienta CAU, es accesible por medio de la red después de la validación de los gestores de atención.

En el caso del canal telefónico, el acceso a la web de registro de las llamadas salientes se realiza mediante la aplicación de la Ficha del Estudiante en la misma herramienta CAU.

Asimismo, las entradas registradas telemáticamente, también son atendidas mediante la herramienta CAU desde donde se proporciona acceso a la ficha del estudiante de la entrada seleccionada.

CAU es una solución de integración de servicios de atención que permite toda la gestión de peticiones de diferente naturaleza. La aplicación CAU se basa en diferentes módulos:

- Web de registro de peticiones de las llamadas emitidas.

- Aplicación de resolución (CAU) basada en Forms Services de Oracle, por lo que deberá acceder a los servidores de la UOC mediante una pasarela de conexión con Citrix Metaframe o por medio de una VPN habilitada en la red de la UOC.

Este último módulo permite interactuar con diferentes niveles de atención, aplicar procedimientos y plantillas de resolución, etc.

Por otra parte, se dispone de diferentes fuentes de información para poder gestionar las peticiones que llegan al servicio:

La Ficha del Estudiante, consiste en una aplicación web, que previa identificación del usuario, proporciona datos agrupados procedentes de las diferentes bases de datos de la UOC.

- Site de procedimientos y comunicados. La UOC dispone de un site específico que sirve como contenedor de los procedimientos de gestión de las diferentes tipologías de entrada, así como para compartir informaciones necesarias para llevar a cabo la atención.
- Aplicación de edición y almacenamiento de respuestas. La UOC dispone de una aplicación específica que permite redactar las respuestas con el corrector ortográfico incorporado y una base de datos vinculados para incluir propuestas de respuesta y crear nuevas propuestas.
- Reports y explotaciones CAU: La UOC dispone de herramientas de explotación y reporting para extraer datos de la actividad registrada en la herramienta CAU, garantizando un control de las peticiones pendientes, su antigüedad, detalle de su resolución, etc.

Además de las herramientas enumeradas, será necesario que la empresa adjudicataria haga uso de cualquier otra herramienta o aplicación que la UOC implemente para la gestión académica durante el tiempo de ejecución del contrato

La plataforma telefónica (recursos técnicos) debe estar dimensionada de forma que en ningún caso sea el elemento limitante en la capacidad de absorber y / o realizar llamadas de voz u otros, pudiendo absorber perfectamente los picos de actividad que se produzcan en cualquier momento así como las alternativas mejores para su gestión / tratamiento. Para validar este punto la adjudicataria proporcionará informes detallados consensuados con la UOC.

La adjudicataria permitirá la personalización de un árbol propio telefónico con el objetivo de dar una atención telefónica lo más eficiente y ágil posible. Este árbol, debe adaptarse a las necesidades expresadas por la UOC. Para validar este punto, la adjudicataria proporcionará informes detallados con parámetros de servicio concretos consensuados con la UOC. Al mismo tiempo, se requerirá que el adjudicatario pueda disponer de locuciones personalizables según las necesidades definidas por parte de la UOC.

Igualmente, se requiere alta disponibilidad de cara a la conexión / salida a Internet desde las instalaciones del adjudicatario a través de, como mínimo, dos proveedores de

Internet diferentes. Se considerará como mejora que se disponga como mínimo de estos dos proveedores de Internet diferentes, así como de un gestor de banda ancha. La conmutación en caso de avería debe ser automática de manera que sea transparente para los gestores u operadores.

En ningún caso, el ancho de banda disponible de salida a Internet por el adjudicatario podrá ser el responsable de la lentitud apreciable / manifiesta por los operadores o gestores a la hora de acceder a todas las aplicaciones definidas por la UOC como necesarias para la prestación del servicio o en caso de poner en producción nuevos servicios.

La adjudicataria deberá incorporar las mejoras tecnológicas necesarias a su contact center para poder dar respuesta a todas las posibles nuevas aplicaciones que la UOC decida poner en funcionamiento como podría ser una relación síncrona vía chat o la capacidad de realizar llamadas salientes, tales como otros.

En caso de necesitar una conexión privada por Internet entre la UOC y las instalaciones de la adjudicataria, los costes asociados a la entrada en producción de esta interconexión así como su mantenimiento correrán a cargo del adjudicatario.

También hay que asegurar la entrada y salida de llamadas a través de varios primarios asociados a diferentes proveedores para dar alta disponibilidad a la solución. Hay salida para 2 proveedores diferentes con la correspondiente reserva de DDIs por ambos y la correspondiente programación de los árboles.

Más allá de los dispositivos de Sistemas Alimentación Ininterrumpida (SAI) habituales, se considera mejora disponer de generadores autónomos que puedan dar servicio en caso de fallo eléctrico general.

## 2.7. Formación

La empresa adjudicataria es la responsable de garantizar en todo momento que el nivel de capacitación del equipo es el adecuado para la prestación del servicio. La formación orientada a conocer el funcionamiento del servicio es obligatoria y se puede realizar tanto en las instalaciones de la UOC como las de la empresa adjudicataria.

Los gestores y los coordinadores reciben una formación inicial básica, centrada a conocer la UOC, adquirir nociones de atención virtual y telefónica, nociones de estilo, conocer las herramientas de trabajo y sus funcionalidades (CAU, ficha del estudiante, etc.), el funcionamiento interno del Servicio de Atención de consultas tecnológicas, los objetivos, la orientación, etc. Durante la formación se hacen prácticas de uso de las herramientas de trabajo.

La formación inicial de cada gestor irá a cargo de la adjudicataria, siempre siguiendo el programa acordado con la UOC, el cual debería tener una duración mínima de 10 jornadas por los gestores de nueva incorporación y de 5 jornadas por los gestores con experiencia previa.

Es necesario que haya establecido un sistema que permita visualizar el rendimiento de cada gestor. Tiene que haber una evaluación de las interacciones de los gestores con los usuarios, destacando los puntos fuertes y los débiles. Esto debe permitir que el jefe

de servicio y/o los coordinadores puedan programar formaciones adicionales. El sistema de evaluación y los criterios a seguir serán los acordados entre la UOC y la empresa que presta el servicio.

La formación es obligatoria y se puede realizar tanto en las instalaciones de la UOC como las de la empresa adjudicataria.

## 2.8. Actividades de planificación, control y seguimiento del servicio por parte de la UOC

Las actividades de planificación y control deben permitir mejorar el servicio de atención objeto de contratación.

Se llevará a cabo un control permanente para contrastar el estado real del servicio con los pactos establecidos en los ANS, analizando las desviaciones y aplicando las medidas correctivas necesarias.

La adjudicataria deberá elaborar y entregar a la UOC, con periodicidad mensual, un informe relativo al seguimiento del rendimiento de cada gestor y la evolución de la calidad ofrecida por el servicio. El informe se elabora a partir del análisis de una muestra de las respuestas emitidas y llamadas gestionadas y comprueba ítems que se relacionan con los ANS indicados a el apartado 2.11 del presente Pliego (Nivel ortográfico y gramatical, uso del idioma, correcto contenido de la respuesta, correcta aplicación del procedimiento, correcta clasificación, etc.).

Asimismo, en determinados períodos, coincidentes, por ejemplo, con la incorporación de recursos eventuales, la periodicidad de la entrega del informe debe ser inferior y específico para el seguimiento de los nuevos gestores incorporados.

El objetivo del informe es, pues, detectar necesidades de formación de los gestores y permite al jefe de servicio del Front Office conocer la evolución de la calidad ofrecida globalmente y emprender las medidas correctivas necesarias.

La empresa adjudicataria deberá realizar un informe de Seguimiento de la calidad de consultas reiteradas. Este seguimiento pretende personalizar sobre los estudiantes que en un breve periodo de tiempo contactan con el Servicios de atención por la misma tipología de consultas sin que todavía se haya solucionado su caso.

La periodicidad del seguimiento irá en función del número de casos detectados. La UOC podrá solicitar a la empresa adjudicataria que contacte con los estudiantes a través de diferentes canales, incluyendo el telefónico, para solucionar los casos de los estudiantes.

Cuando al final de una jornada laboral, no se haya logrado algunos de los ANS cuantitativos, la empresa adjudicataria deberá justificar o explicar por qué no se ha alcanzado la ANS en cuestión. Si son más de uno de los ANS no alcanzados, se deberá justificar cada uno por separado. Esta justificación puede ser incluida dentro de un informe, o a través de un correo electrónico o por el canal que designe la UOC.

Por otra parte, la empresa adjudicataria deberá entregar a la UOC, con periodicidad mensual, un informe correspondiente a la gestión de centralita que debe permitir hacer

el seguimiento del servicio en lo referente al uso del canal telefónico como receptor y emisor de llamadas. El informe debe contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- Número de llamadas recibidas al mes por día y hora
- Gráfico del número de llamadas del mes por día
- Gráfico del número de llamadas del mes por distribución en horas y segmentación entre días laborables y fines de semana y festivos
- Gráfico del número de llamadas al mes por técnico distribuidas por horas en días laborables y horas en fines de semana y festivos
- Duración media de las llamadas del mes y la segmentación por días laborables y fines de semana o festivos
- Relación de todas las llamadas atendidas x día con su duración
- Duración media de las llamadas por gestor
- Número y % de llamadas perdidas o abandonadas después de 14 segundos y segmentadas por 15-20s; 21-50s; y más de 51s.
- Número y% de llamadas perdidas y abandonadas antes de 15s
- Número y% sobre el total de atendidas de llamadas atendidas (descolgadas) antes de 25 segundos.
- Número de llamadas emitidas al mes
- Relación de las llamadas emitidas con su tiempo de conversación

Paralelamente, los responsables de la UOC elaborarán mensualmente unos informes de seguimiento del Servicio que deben contener, como mínimo, el análisis de los siguientes ítems:

- Volumen de entradas recibidas y atendidas la semana anterior por temática (Acceso al Campus, tipo de conexión, software... etc.) y global del Front Office.
- Situación del estado de entradas pendientes (volúmenes, % de la primera acción antes de 24h pendientes de clasificar, % de reasignación, % de consultas replicadas, etc.) por temática y global del servicio a día de la reunión de seguimiento.
- Resumen, con ejemplos concretos, del análisis cualitativo realizado a una muestra del global de las respuestas efectuadas por Front Office durante las semanas anteriores por temática.
- Se analiza el nivel ortográfico y gramatical, el contenido de las respuestas, la clasificación, la aplicación de los procedimientos y las plantillas, etc .
- Seguimiento de la evolución de los ANS mensual por temática y global del Front Office y la distancia de los resultados obtenidos respecto a lo que se establece en el apartado 2.11.

Los responsables de la UOC y el jefe del servicio del Front Office, con las personas que asignen en cada caso, deben hacer una reunión semanal virtual (puntualmente presencialmente) con los siguientes objetivos:

- Compartir los informes semanales.
- Comentar los puntos de mejora, en ambas direcciones (UOC-adjudicataria, adjudicataria-UOC) y establecer las medidas correctivas necesarias (formaciones, nuevas parametrizaciones de la herramienta de atención, creación de nuevos procedimientos o plantillas, mejora de la Ficha del estudiante, etc.).
- Analizar el impacto de las medidas aplicadas la semana o semanas anteriores.
- Revisar la ejecución y el grado de avance del Servicio

- Informar de cambios de organización o tecnológicos del Servicio y establecer las medidas a emprender.

Además, y una vez al mes, a las reuniones semanales se deben compartir los informes mensuales elaborados por la empresa adjudicataria y por la UOC (informe mensual ANS con las penalizaciones correspondientes en su caso).

## 2.9. Protocolos de actuación de los gestores y documentación a mantener y actualizar

Entre otras obligaciones de la adjudicataria se encuentra la elaboración y redacción, con la ayuda de los responsables de la UOC, los procedimientos y las plantillas actuales y futuras, así como la adecuación del árbol de clasificación interno de las entradas, que son la base del conocimiento del Front Office, responsabilizándose de su actualización dentro del sistema. Estos elementos de soporte de la atención permiten a los gestores desplegar su actividad con la máxima eficiencia y alcanzar los objetivos propuestos con la calidad deseada.

Los elementos de soporte de la atención elaborados y/o actualizados son propiedad de la UOC.

## 2.10. Plan de transición y devolución del servicio

La recepción del servicio por parte de la empresa adjudicataria debe incluir un período de transición hasta lograr la prestación completa y autónoma del servicio por parte de la empresa adjudicataria entrante, con aplicación de los ANS.

En este sentido, la adjudicataria deberá incluir en su oferta técnica una propuesta de plan de transición que incorpore los siguientes elementos:

- Definición del marco temporal y los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de transición.
- Planificación detallada de la fase de captura del conocimiento, la duración prevista y su grado de implicación.
- Planificación detallada de la fase de transición propiamente dicha, la duración prevista hasta la estabilización.

La empresa adjudicataria está obligada a prestar el servicio de acuerdo con las prescripciones establecidas en el Pliego hasta la expiración de la vigencia contractual.

En el supuesto de expiración o resolución anticipada del contrato, el adjudicatario queda obligado a prestar la máxima colaboración para efectuar el traspaso del servicio a una nueva empresa adjudicataria. En este sentido, la adjudicataria saliente actualizará toda la documentación, procedimiento y registros de información relativo al servicio, informará de los sistemas utilizados para su desarrollo, dará acceso a la información necesaria para el traspaso y colaboración técnica, tanto a la UOC como la nueva adjudicataria, para garantizar la continuidad de los servicio sin interrupciones y con los niveles de calidad necesarios.

## 2.11 Condiciones de ejecución: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y Penalizaciones

Para garantizar una adecuada prestación del servicio, se determinan los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) siguientes:

1. Número de registros CAU: Es el número de entradas que llegan vía teléfono almacenados en la aplicación de atención CAU.

ANS Número de grabaciones CAU:

Grabación > = 99% de llamadas entrantes atendidas

Este % de registrados se calcula sobre el total absoluto de entradas atendidas o descolgadas, teniendo en cuenta tanto las registradas en el sistema CAU en relación a las registradas en la centralita que use la empresa adjudicataria.

2. Tiempo de respuesta:

a. Teléfono: Entradas vía teléfono

i. Tiempo de respuesta: Es el tiempo transcurrido desde que la entrada vía teléfono llega a la centralita (quedando en espera o no) y el gestor descuelga el aparato para atenderla.

ANS Tiempo de respuesta (vía teléfono):

Llamadas descolgadas antes de 25 segundos > = 90%

ii. Número de llamadas abandonadas: Es el número de llamadas entrantes que no se llegan a atender porque el estudiante o usuario antes de un tiempo determinado ( $\leq 14$  segundos) interrumpe la comunicación (cuelga antes de que le respondan).

ANS Número de llamadas abandonadas:

Llamadas abandonadas después de 14 segundos  $\leq 4\%$

iii. Tiempo de conversación: Es el tiempo transcurrido desde que el gestor de la empresa adjudicataria que da la atención descuelga el teléfono y cuelga (es decir, desde el saludo a la despedida).

ANS Tiempo de conversación:

Llamadas con un tiempo de conversación superior a 180 segundos  $\leq 30\%$

b. Vía Campus: Entradas al Servicio de atención mediante la herramienta CAU.

i. Tiempo máximo primera acción sobre las peticiones: Es el tiempo transcurrido desde el momento en que la entrada del estudiante llega vía herramientas de atención y ésta se gestiona, ya sea emitiendo respuesta o reasignando la petición a Back Office o servicio trasladando al segundo nivel, así como si en un futuro

fuera necesario derivar la consulta a otro ámbito. En todo caso, cualquier petición que entre o pase por 1º nivel, debe gestionarse respetando la ANS que aquí se define.

ANS Tiempo de gestión:  
95% <= 24 horas

ii. Tiempo de respuesta o gestión - entradas al 2º nivel de atención:  
Es el tiempo transcurrido desde el momento en que la entrada se reasigna al 2º nivel, bien sea desde el 1º nivel o desde el Back Office, y hasta que se emite la respuesta o se reasigna la entrada a nivel superior.

ANS Tiempo de respuesta o gestión del 2º nivel:  
95% <= 24 horas

3. Entradas reasignadas a Back Office: Son todas aquellas entradas que no se pueden resolver siguiendo los procedimientos establecidos en los niveles 1 y 2 y que, por tanto, se reasignan los Back Office.

ANS Entradas reasignadas a Back Office:  
Reasignaciones los BO <= 10% del total de entradas

4. Número de réplicas recibidas: Las respuestas emitidas pueden ser replicadas por los estudiantes porque no satisfacen su necesidad o como producto de una nueva entrada. El sistema CAU permite conocer las respuestas que son replicadas y, por tanto, suponen una nueva entrada en el Servicio de atención.

ANS Número de réplicas recibidas:  
Réplicas <= 11% del total de entradas

5. Nivel gramatical y ortográfico: La empresa adjudicataria deberá certificar que el gestores de atención al estudiante tienen un nivel alto de conocimientos gramaticales y ortográficos.

ANS Nivel gramatical y ortográfico:  
Corrección gramatical y ortográfica > = 95% de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas durante el mes respecto del cual se realiza el informe.

6. Valoración general de las llamadas: La empresa adjudicataria garantizará que los gestores de atención al estudiante atienden correctamente las llamadas, tanto a nivel del contenido y el procedimiento aplicado como del nivel del lenguaje empleado, la empatía, el tono agradable y la fluidez verbal.

ANS Utilización de la voz, tono y lenguaje:  
Corrección de las llamadas atendidas > = 95% de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de llamadas atendidas durante el mes respecto del cual se realiza el informe.

7. Contenido de la respuesta: La empresa adjudicataria garantizará que el contenido de la respuesta es adecuada a la consulta planteada por el usuario.

ANS Contenido de la respuesta:

Correcto contenido> = 95% de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas y las llamadas atendidas durante el mes respecto del cual se realiza el informe.

8. Utilización del idioma correcto (catalán - castellano - inglés): El Servicio de atención es multiidioma y hay que atender a los estudiantes en función del idioma que dirige el estudiante.

ANS Utilización del idioma (catalán - castellano - inglés):

Correcto idioma> = 99% de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas y/o llamadas atendidas durante el mes respecto del cual se realiza el informe.

9. Correcta clasificación de la entrada: La primera acción que hay que hacer cuando gestionamos una entrada es su clasificación según el árbol de tipologías establecido:

ANS Correcta clasificación de la entrada:

Correcta clasificación> = 95% de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas y/o llamadas atendidas durante el mes respecto del cual se realiza el informe.

10. Aplicación correcta del procedimiento establecido: Los gestores del Front Office deben seguir correctamente los procedimientos de atención establecidos con el objetivo de conseguir el grado de personalización deseado

ANS Correcta aplicación del procedimiento establecido:

Correcta aplicación del procedimiento> = 95% de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas y/o llamadas atendidas durante el mes respecto del cual se realiza el informe.

ANS - peso de las penalizaciones				
	Descripción		valor	peso
1	Registro herramienta CAU		99%	0,23
2	Tiempo Respuesta			0,34
	a Teléfono			

	i. Tiempo de respuesta	> = 25 seg.	95%	0,05
	ii. llamadas abandonadas	> 14 seg.	4%	0,07
	iii Tiempo de conversación	> 180 segundos	30%	0,02
	b Vía Campus			
	i. Tiempo máximo de respuesta del 1er nivel	24 h.	95%	0,05
	ii. Tiempo máximo de la primera acción	24 h.	95%	0,1
	iii. Tiempo de respuesta o gestión del 2º nivel	24 h.	95%	0,05
<b>3</b>	<b>Entradas reasignadas al Back Office</b>		<b>&lt;= 10%</b>	<b>0,10</b>
<b>4</b>	<b>Réplicas recibidas</b>		<b>&lt;= 11%</b>	<b>0,05</b>
<b>5</b>	<b>Nivel gramatical y ortográfico</b>		<b>95%</b>	<b>0,04</b>
<b>6</b>	<b>Utilización de la voz, tono y lenguaje correctos</b>		<b>95%</b>	<b>0,04</b>
<b>7</b>	<b>Contenido de la respuesta</b>		<b>95%</b>	<b>0,05</b>
<b>8</b>	<b>Utilización del idioma (catalán - castellano - inglés)</b>		<b>95%</b>	<b>0,05</b>
<b>9</b>	<b>Correcta clasificación de la entrada</b>		<b>95%</b>	<b>0,05</b>
<b>10</b>	<b>Aplicación correcta del procedimiento y personalización</b>		<b>95%</b>	<b>0,05</b>
	<b>Total puntos:</b>			<b>1,00</b>

El hecho de que el adjudicatario incumpla en el informe mensual de ANS los niveles de servicio especificados anteriormente podrá dar lugar a la aplicación de las penalizaciones que se determinan, Siempre que el incumplimiento sea debido a causas directamente y exclusivamente imputables al adjudicatario.

El adjudicatario en ningún caso será responsable ni podrá ser penalizado por el incumplimiento de los niveles de servicio que sean consecuencia de la acción u omisión de terceros ajenos al adjudicatario, o bien el incremento no planificado por parte de la UOC del volumen de actividad convenido por ambas partes y que supere más de un 20% del crecimiento mensual considerado como normal, tal como se indica en el apartado 2.3 del presente Pliego técnico.

El importe de las penalizaciones eventualmente exigibles en ningún caso podrá superar el 15% del importe mensual medio del precio de los servicios.

El importe de las penalizaciones se calculará con esta fórmula:

$$\text{Grado incumplimiento ANS} = \text{total de puntos} / \text{número de peticiones} * 100$$

Grau incompliment ANS	% penalització sobre facturació mensual
de 2 a 6	2
De 6 a 10	4
De 10 a 14	8
De 14 a 18	12
De 18 a 20	15
més de 20	Falta greu. Motiu de resolució del contracte



## LOTE 3. SERVICIO síncrono

### 3. Objeto del lote 3, relativo al Servicio síncrono

#### 3.1. Descripción del servicio

El objeto del presente apartado es definir las condiciones técnicas para la prestación del Servicio síncrono para atender las consultas de tipo académico -no docente- y tecnológico que planteen los estudiantes y potenciales estudiantes de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). El servicio es bilingüe: la atención se ofrece en catalán, castellano e inglés, en función del idioma con el que contacten los usuarios. El canal y la propia plataforma de gestión del servicio será la que ponga a disposición la UOC. En estos momentos, la UOC ofrece el servicio de atención a través de una cuenta de Twitter (@UOCRespon) y utiliza AgoraPulse como herramienta de gestión de redes sociales.

La gestión del servicio debe incluir la atención al canal y también las siguientes tareas:

- a. Seguimiento de los casos no cerrados: las consultas tratadas en el canal pueden tener vinculación con peticiones del mismo usuario en otros canales de atención de la UOC. Se debe hacer un seguimiento diario del caso.
- b. Seguimiento de las acciones de usuario para garantizar que estas son gestionadas y respuestas.
- c. Envío según el protocolo establecido de las encuestas de satisfacción del canal.
- d. Reportar a la UOC informes de seguimiento del canal.

El canal de atención síncrono debe tener las siguientes características:

- Cultura basada en el "servicio al cliente".
- Inmediatez en la atención.
- Proactividad
- Personalización
- Asertividad voluntad constructiva (contestar los comentarios negativos de forma constructiva)
- Coordinación con otros canales de atención

Con los objetivos:

- Dar respuesta, mediante canales telemáticos síncronos, a las consultas de los estudiantes o futuros estudiantes de la UOC.
- Generar documentación periódica cuantitativa y cualitativa del estado del servicio en la UOC.
- Proponer proyectos de mejora en el ámbito de la atención al estudiante.
- Prestar el Servicio de atención a los estudiantes con los criterios de calidad y ANS contratados.
- Garantizar la proactividad, es decir, la anticipación a las necesidades de los estudiantes.
- Hacer seguimiento del caso para informar al estudiante al respecto de la situación del mismo.

### 3.2. Alcance del servicio

Las principales temáticas que cubre este canal de atención son las siguientes:

- Acceso y Admisión

Son consultas relacionadas con requisitos, documentación a entregar o solicitudes de acceso a los estudios.

Adaptación

Se incluyen las peticiones y consultas generales respecto de adaptación de planes y sobre la extinción de los planes antiguos.

- Evaluación Estudios Previos (EEP)

En este grupo encontramos todas las entradas que hacen referencia a conceptos generales sobre las convalidaciones de contenidos académicos que aportan los estudiantes cuando han hecho formación, principalmente universitaria, previa: cómo se debe solicitar, la comunicación de la resolución, como se tiene que hacer una alegación, etc.

- Evaluación

Este grupo incluye las entradas sobre los sistemas de evaluación incluidos en el plan docente de las asignaturas matriculadas por los estudiantes.

- Becas

Son todas aquellas consultas que hacen referencia a las diferentes ayudas disponibles. Se facilita tanto información general sobre el trámite como el estado de la resolución.

- Comunidad

En este grupo están las entradas que hacen referencia a los espacios y recursos para la comunidad universitaria, como el carné, las ventajas, mi perfil o la graduación.

- Contacto UOC

Son consultas que hacen referencia a las llamadas que hacen los asesores de la UOC, o bien piden los datos de contacto de los diferentes Servicios (Bolsa de trabajo, Biblioteca, Sedes, personal de la UOC).

- Docencia

Se incluyen las peticiones y consultas generales respecto de los planes de estudio, de su estructura y de su funcionamiento, el calendario académico, la

encuesta institucional, los diferentes roles docentes, etc.

- Entorno virtual

Dudas en relación con el acceso a campus, navegación por los diferentes espacios, configuración, personalización, apps, funcionamiento aulas y sus herramientas, Google Suite, o con el punto de trabajo del estudiante (requisitos de hardware y software, red eduroam ), etc.

- Expediente

Se incluyen todas las entradas relacionadas con el expediente académico (documento básico que registra los datos personales, académicos, bancarias y de envío de los estudiantes), así como las solicitudes de diferentes tipos de documentos como el certificado académico personal, el certificado de simultaneidad o el justificante de asistencia o la adaptación de planes.

- Matrícula

Hace referencia a las dudas más frecuentes sobre el proceso de matrícula: los pasos que se deben seguir, los aspectos económicos, la modificación de la matrícula, la matriculación de asignaturas especiales o la anulación.

- Oferta Formativa

Información sobre titulaciones y cursos que ofrece la UOC, y que se puede consultar desde el Portal.

- Reconocimiento académico experiencia profesional (RAEP)

Trámite académico de reconocimiento de la experiencia profesional del estudiante. Este pedirá sobre los requisitos, documentación, plazos, o cómo hacer la solicitud.

- Servicio para la comunidad universitaria

En este grupo están las entradas que hacen referencia a los espacios y recursos para la comunidad universitaria, como el carné, las ventajas, mi perfil, el servicio de deportes o información relativa a la sedes territoriales de la UOC (horarios, dirección, servicios, etc.)

- Recursos de Aprendizaje

En este grupo están todas las entradas relacionadas con la gestión de los materiales didácticos de las asignaturas matriculadas por los estudiantes: precios, formado de los materiales, dirección de envío, estado del envío, etc.

- Títulos

En este grupo están todas las entradas relacionadas con el Servicio de titulación de la Universidad: tipo de títulos, expedición de estos títulos, que ocurre después de la graduación en la Universidad, etc.

- Tutoría

Hace referencia al papel del tutor como por ejemplo el tipo de asesoramiento, plazo de respuesta, asignación, etc.

- Oferta formativa

Información sobre titulaciones y cursos que ofrece la UOC, y que se puede consultar desde el Portal.

El modelo educativo de la UOC se fundamenta en el uso permanente de la tecnología y, por lo tanto, el contenido tecnológico es presente de manera directa en toda interacción de los estudiantes con el Servicio.

### 3.3. Volúmenes estimados del servicio

Este canal tiene un grado elevado de estacionalitat. Coincidiendo con los momentos punta del calendario académico, los meses que concentran los volúmenes más grandes de entradas son febrero, julio y septiembre.

Casos entrados según tipología de consulta en el canal Twitter desde noviembre de 2019 hasta octubre de 2020:

Temática	nov.-19	dic.-19	ene.-20	feb.-20	marzo-20	abr.-20	mayo-20	junio-20	jul.-20	ag-20	sep-20	oct.-20	Total
Acceso en el Campus	115	35	35	39	79	63	24	17	29	19	52	75	582
Acceso y admisión	10	26	51	57	22	42	32	99	154	111	227	157	988
Adaptación	1	1	1	1		2	1				4	1	12
EEP	13	13	43	74	15	26	40	62	75	46	62	52	521
Aulas	22	58	17	49	58	77	35	9	7	2	109	42	485
Evaluación	22	26	597	105	54	75	111	161	64	14	15	18	1262
Becas	3	3	10	29	12	38	27	11	69	42	32	25	301
Comentarios UOC	13	9	64	29	73	36	23	29	33	8	44	23	384
Comunidad	11	6	10	14	9	3	1	8	9	3	28	12	114
Contacto UOC	6	11	30	24	9	17	11	28	37	23	43	31	270
Docencia	6	10	18	24	131	21	7	8	23	4	26	11	289
Entorno Virtual	15	29	51	31	35	50	61	65	49	19	93	67	565
Expediente	13	10	30	62	21	11	21	40	61	44	74	53	440
Matriculación	34	60	92	522	98	79	72	197	686	343	679	208	3070
Movimientos de protesta	3		5		2		1	2				2	15
No previsto	3		3	6	5	2	2	1	4	4	7	1	38
Oferta Formativa	5	6	12	20	12	19	23	18	23	22	36	30	226

Prácticas y movilidad	10	24	47	64	31	12	16	45	63	20	73	61	466
Punto de trabajo	3		1	2	4	7	1	2	6	2	8	6	42
RAEP	5	1		14	2	3	15	11	11	2	1	13	78
Recursos de aprendizaje	4	1	2	19	10	6	3	4	4	11	36	14	114
Servicios de atención	2	2	7	4	8	3	5	6	8	4	2	2	53
Títulos	9	7	13	55	14	16	10	11	68	30	34	50	317
Tutoría	2	2	7	18	2	9	5	8	26	10	9	14	112
Sin temática	6	5	40	31	96	32	41	74	23	9	28	39	424
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	<b>345</b>	<b>1.186</b>	<b>1.293</b>	<b>802</b>	<b>649</b>	<b>588</b>	<b>916</b>	<b>1.532</b>	<b>792</b>	<b>1.722</b>	<b>1.007</b>	<b>11.168</b>

Cuadro con la distribución mensual de las entradas recibidas por usuarios en el canal de atención de Twitter durante el año 2019 y parte de 2020:

Mes	Acciones usuarios
<b>nov.-19</b>	890
<b>dic-19</b>	1.221
<b>enero-20</b>	3.969
<b>febr-20</b>	4.922
<b>marzo-20</b>	2.075
<b>abr.-20</b>	1.917
<b>mayo-20</b>	1.967
<b>junio-20</b>	3.022
<b>jul.-20</b>	5.392
<b>ag-20</b>	3.178
<b>sept-20</b>	7.073
<b>oct.-20</b>	3.888
<b>Total</b>	<b>39.514</b>

Cuadro con la distribución diaria de las entradas recibidas en el canal de atención de Twitter durante el año 2020:

Hora	Acciones usuarios	%
<b>0</b>	476	1,27
<b>1</b>	276	0,74
<b>2</b>	133	0,36
<b>3</b>	141	0,38
<b>4</b>	120	0,32
<b>5</b>	111	0,30
<b>6</b>	155	0,41

7	333	0,89
8	882	2,36
9	1.867	4,99
10	2.789	7,46
11	3.108	8,31
12	3.125	8,36
13	2.958	7,91
14	2.574	6,88
15	2.308	6,17
16	2.220	5,94
17	2.432	6,50
18	2.413	6,45
19	2.434	6,51
20	2.152	5,75
21	1.802	4,82
22	1.551	4,15
23	1.041	2,78
<b>Total general</b>	<b>37.401</b>	

Cuadro con la distribución diaria por horas de casos recibidos en el canal de atención de Twitter durante el año 2020:

Hora	Casos	%
0	145	1,39
1	72	0,69
2	51	0,49
3	49	0,47
4	36	0,34
5	27	0,26
6	43	0,41
7	116	1,11
8	287	2,74
9	641	6,12
10	945	9,03
11	979	9,35
12	883	8,43
13	835	7,98
14	658	6,29
15	631	6,03
16	645	6,16
17	679	6,49

<b>18</b>	642	6,13
<b>19</b>	591	5,65
<b>20</b>	508	4,85
<b>21</b>	423	4,04
<b>22</b>	313	2,99
<b>23</b>	270	2,58
<b>Total general</b>	<b>10.469</b>	

### 3.4. Equipo humano

Para poder prestar el servicio objeto de contratación, la empresa adjudicataria tiene que disponer de un equipo de personas suficientes que garanticen el logro de los ANS establecidos y que den cobertura en el horario del servicio descrito en el apartado 3.5. Esta suficiencia pasa, necesariamente, para disponer de un equipo de trabajo, que puede estar compartido con otros servicios y que pueda dar respuesta a las necesidades del servicio en cada momento, tanto a nivel de apertura horaria del servicio como de gestión de los volumen de actividad para cumplir los ANS establecidos.

El equipo de trabajo tiene que tener el siguiente perfil:

- Alta capacidad de comunicación oral y escrita. Tiene que ser capaz de comprender las demandas de los usuarios y hacer llegar la respuesta de manera efectiva.
- Proactividad, es decir, ha de tener iniciativa y responsabilidad, y también tiene que ser capaz de prever los problemas.
- Resolubilidad. La solución de los problemas siempre se enfoca a las causas y no a los síntomas.
- Perfecto conocimiento gramatical y ortográfico de los idiomas de relación con los estudiantes.  
A pesar de que el canal ofrece atención trilingüe -catalán, castellano e inglés- , también se valorará el conocimiento otros idiomas, como por ejemplo, el francés y el dominio del léxico del español latinoamericano.
- Alta empatía. Es decir, ponerse en la piel del estudiante, y actuar siempre con respeto y profesionalidad, con voluntad tranquilizadora y constructiva.
- Experiencia previa en servicios de atención de características similares.
- Alta capacidad de trabajo en equipo.
- Conocimiento de servicios de atención síncronos, como redes sociales, en especial de Twitter y dominio del lenguaje que le es propio.
- Capacidades técnicas para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, conocimientos informáticos y tecnológicos avanzados.
- Conocimiento del sistema universitario y del modelo educativo de la UOC.
- Capacitado para gestionar un alto volumen de información.

El adjudicatario tiene que dimensionar adecuadamente el equipo para el cumplimiento de los ANS teniendo presente la temporalidad de la carga de trabajo, los periodos de formación para la incorporación de nuevos gestores en puntas de trabajo y la curva de aprendizaje de los gestores. Esto supone que el número de gestores y su distribución

horaria tiene que ser adecuada para el cumplimiento de los ANS cuantitativos y los conocimientos y capacidades de los gestores tienen que ser adecuados para el cumplimiento de los ANS cualitativos.

### 3.5. Requisitos mínimos para la prestación del servicio

El adjudicatario tiene que asumir los volúmenes de entradas y salidas actuales y tiene que disponer de capacidad suficiente para poder dimensionar sus recursos humanos y técnicos para adaptarse a necesidades futuras.

#### 3.5.1. Organización de los recursos y horario

El horario del canal es de 7x24h. (sábados, domingos y festivos incluidos). Los recursos destinados en cada franja horaria se tienen que adaptar al flujo de entradas y a la época del año en que nos encontramos en cada momento.

La organización de los recursos consta de las figuras siguientes:

- Jefe de servicio: el servicio tiene que tener una cabeza visible (responsable del servicio) con quien la UOC se pueda relacionar para cuestiones de la actividad diaria. Esta persona asume la responsabilidad del servicio, velando por su calidad y garantizando los niveles de servicio. Hace falta que este rol siempre esté cubierto durante los días laborables y en todo momento la UOC tiene que saber qué persona lo ocupa.
- Coordinadores: durante todo el horario del servicio ha de haber la figura del coordinador. Hace falta que conozca ampliamente el contenido de las diferentes temáticas y la organización del servicio para poder apoyar (ej. detectando necesidades de formación, adaptando las plantillas, ) a los agentes de 1r nivel.
- Agentes: son personas con experiencia en atención virtual. Tienen que conocer de manera transversal el contenido de todas las temáticas sobre las que preguntan los estudiantes, resolverlas según los estándares establecidos, aplicar las técnicas de comunicación adquiridas en formaciones por parte de la empresa y ofrecer la mejor imagen posible de la UOC.

Para garantizar que las personas que se incorporan de nuevo al servicio disponen de los accesos necesarios para poder realizar su tarea, la empresa adjudicataria ha de informar del nombre completo y NIF a la UOC con 3 días de antelación a su incorporación.

En cualquier caso, la UOC se reserva el derecho de poder desestimar y solicitar la sustitución de cualquier persona asignada al servicio por parte de la empresa, en caso de que no preste el servicio de forma adecuada, cumpliendo los requisitos indicados.

### 3.6. Requisitos tecnológicos

El punto de trabajo para atender las peticiones del servicio tiene que disponer de los siguientes requerimientos:

- Ordenador de sobremesa o portátil con conexión a Internet por banda ancha y un monitor con una resolución mínima de 1024x768 píxeles.

- Se requiere que la CPU (ya sea de un ordenador de sobremesa o de un portátil) tenga como mínimo 2 GB de memoria RAM y 2 GHz de velocidad de procesador.

A continuación se detallan las versiones de navegadores y sistemas operativos que se recomiendan para navegar por el site y el Campus Virtual de la UOC sin problemas y para disponer de acceso a las diferentes aplicaciones de atención de las peticiones.

En cuanto al hardware, se puede usar cualquier equipo informático que sea capaz de ejecutar los sistemas operativos requeridos:

<b>Sistema Operativo</b>	
<i>Versiones posibles</i>	<i>Versión preferible</i>
Windows 10 Windows 8.1	Windows 10

<b>Navegador</b>
<i>Versiones requeridas</i>
Internet Explorer (Última versión) Mozilla Firefox (Última versión) Chrome (Última versión)

La gestión del canal se hará a través de la plataforma de gestión que ponga a disposición la UOC. No obstante, se considerará como mejora que la empresa adjudicataria aporte herramientas de gestión de canales síncronos alternativos con una voluntad de mejora constante del servicio.

La aplicación de registro es la Ficha del Estudiante, que consiste en una aplicación web, que previa identificación del usuario, proporciona datos agrupados procedentes de las diferentes bases de datos de la UOC. Es accesible por medio de la red después de la validación de los agentes.

Por otro lado la UOC dispone de herramientas de explotación y reporting para extraer datos de la actividad registrada, garantizando un control de las peticiones pendientes, su antigüedad, detalle de su resolución, etc.

Además de las herramientas enumeradas, hará falta que la empresa adjudicataria haga uso de cualquier otra herramienta o aplicación que la UOC implemente para la gestión académica durante el tiempo de ejecución del contrato.

La adjudicataria tendrá que incorporar las mejoras tecnológicas necesarias a su contact center para poder dar respuesta a todas las posibles nuevas aplicaciones que la UOC

decida poner en funcionamiento, como podría ser una relación síncrona vía chat/videoconferencia o la capacidad de realizar llamadas salientes.

Igualmente, se requiere alta disponibilidad de cara a la conexión/ salida a Internet desde las instalaciones del adjudicatario a través de, como mínimo, dos proveedores diferentes. La conmutación en caso de avería tiene que ser automática de forma que sea transparente para los agentes u operadores.

En ningún caso, el ancho de banda disponible de salida a Internet por el adjudicatario podrá ser el responsable de la lentitud apreciable/manifiesta por los operadores o agentes a la hora de acceder a todas las aplicaciones definidas por la UOC como necesarias para la prestación del servicio o en caso de posar en producción nuevos servicios.

En caso de necesitar una conexión privada por Internet entre la UOC y las instalaciones de la adjudicataria, los costes asociados a la entrada en producción de esta interconexión, así como su mantenimiento, irán a cargo del adjudicatario.

Más allá de los dispositivos de Sistemas Alimentación Ininterrumpida (SAI) habituales, se considera mejora disponer de generadores autónomos que puedan dar servicio en caso de quiebra eléctrica general.

### 3.7. Formación

Los agentes y los coordinadores reciben una formación inicial básica, centrada a conocer la UOC, adquirir nociones de atención virtual, nociones de estilo, conocer las herramientas de trabajo y sus funcionalidades, el funcionamiento interno, los objetivos, la orientación, etc. Durante la formación se hacen prácticas de uso de las herramientas de trabajo.

La formación inicial de cada agente irá a cargo de la adjudicataria, siempre siguiendo el programa acordado con la UOC.

Es necesario que haya establecido un sistema que permita visualizar el rendimiento de cada agente. Ha de haber una evaluación de las interacciones de los agentes con los usuarios, destacando los puntos fuertes y los débiles.

Esto tiene que permitir que el jefe de servicio y/o los coordinadores puedan programar formaciones adicionales. El sistema de evaluación y los criterios que hay que seguir serán los acordados entre la UOC y la empresa que presta el servicio.

La formación es obligatoria y se puede realizar tanto en las instalaciones de la UOC como en las de la empresa adjudicataria.

### 3.8. Actividades de planificación, control y seguimiento del servicio por parte de la UOC

Las actividades de planificación y control tienen que permitir mejorar el servicio de atención objeto de contratación.

Se tiene que llevar a cabo un control permanente para contrastar el estado real del servicio con los pactos establecidos en los ANS, analizando las desviaciones y aplicando las medidas correctivas necesarias.

La adjudicataria tiene que elaborar y librar en la UOC, con periodicidad mensual, un informe relativo al seguimiento y a la evolución de la calidad ofrecida por el servicio. El informe se elabora a partir del análisis de una muestra de las gestiones realizadas y comprueba ítems que se relacionan con los ANS indicados en el apartado 3.10 del presente lote (nivel ortográfico y gramatical, uso del idioma, correcto contenido de la respuesta, correcta aplicación del procedimiento, correcta clasificación, etc.). Así mismo, en determinados periodos, coincidentes, por ejemplo, con momentos punta de actividad, la periodicidad de la entrega del informe puede ser inferior.

El objetivo del informe permite al jefe de servicio conocer la evolución de la calidad ofrecida globalmente.

Paralelamente, los responsables de la UOC tienen que elaborar mensualmente unos informes de seguimiento del Servicio que tienen que contener, como mínimo, el análisis de los ítems siguientes:

- Volumen de atención.
- Resumen, con ejemplos concretos, del análisis cualitativo.
- Seguimiento de la evolución de los ANS del mes anterior por temática y global.

Los responsables de la UOC y el jefe del servicio del canal, con las personas que asignen en cada caso, tienen que hacer una reunión mensual virtual (puntualmente presencial) de la UOC con los objetivos siguientes:

- Compartir los informes.
- Comentar los puntos de mejora, en ambas direcciones (UOC-adjudicataria, adjudicataria-UOC) y establecer las medidas correctivas necesarias (formaciones, creación de nuevos protocolos, etc.).
- Analizar el impacto de las medidas aplicadas en los meses anteriores.
- Revisar la ejecución y el grado de adelanto del Servicio.
- Informar de cambios de organización o tecnológicos del Servicio y establecer las medidas a emprender.

Además, una vez al mes en las reuniones se tienen que compartir los informes mensuales elaborados por la empresa adjudicataria y por la UOC (informe mensual ANS con las penalizaciones correspondientes si es el caso).

### 3.9. Plan de transición y devolución del servicio

La recepción del servicio por parte de la empresa adjudicataria tiene que incluir un periodo de transición hasta conseguir el desempeño estricto de los ANS necesarios para la correcta prestación del servicio objeto del contrato. En este sentido, el licitador tiene que realizar una propuesta de plan de transición que incorpore los elementos siguientes:

- Definición del marco temporal y los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de transición.
- Planificación detallada de la fase de captura del conocimiento, la duración prevista y su grado de implicación.

- Planificación detallada de la fase de transición propiamente dicha, la duración prevista hasta la estabilización.

La empresa adjudicataria queda obligada a prestar el servicio de acuerdo con las prescripciones establecidas en el Pliego hasta la expiración de la vigencia contractual.

En el supuesto de expiración o resolución anticipada del contrato, el adjudicatario queda obligado a prestar la máxima colaboración para efectuar el traspaso del servicio a una nueva empresa adjudicataria. En este sentido, la adjudicataria saliente tiene que actualizar toda la documentación, procedimiento y registros de información relativo al servicio, ha de informar de los sistemas utilizados para su desarrollo, tiene que dar acceso a la información que haga falta para el traspaso y colaboración técnica, tanto en la UOC como la nueva adjudicataria, para garantizar la continuidad del servicio sin interrupciones y con los niveles de calidad necesarios.

### 3.10. Condiciones de ejecución: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y Penalizaciones

Para garantizar una adecuada prestación del servicio, se determinan los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) siguientes:

1. Tiempo de la primera acción: Es el tiempo transcurrido entre el momento en que una acción de usuario llega al canal de atención y el momento en que se hace la primera acción para gestionarla, ya sea una acción de respuesta o una reasignación de la consulta a la UOC.

Objetivo: que al menos el 90 % de las acciones de respuesta o reasignación se hagan en menos de 1 hora. El tiempo de respuesta a una acción de usuario que ha sido reasignada a la espera de recibir consignas de la UOC también tiene que ser inferior a una hora, a partir del momento en que la UOC emite una consigna de respuesta a la empresa adjudicataria.

ANS Tiempo de la acción de respuesta o de reasignación:  
90 %  $\leq$  1 hora

2. Acciones de entrada y de salida de usuario gestionadas en la herramienta de registro (ficha del estudiante): Hay que registrar todas las acciones de usuario y gestor recibidas correctamente.

ANS Registro de las acciones de usuario:  
Correcto registro de las acciones de usuario  $\geq$  99 % de la muestra observada

3. Consultas reasignadas a la UOC: Son todas aquellas consultas que no se pueden resolver desde primer nivel siguiendo los procedimientos establecidos y que, por lo tanto, se derivan a la UOC.

ANS Entradas reasignadas a la UOC:  
Consultas reasignadas  $\leq$  20 %

4.1 Nivel gramatical, corrección ortográfica y seguimiento de las pautas de estilo: La empresa adjudicataria tiene que certificar que el agentes de atención al estudiante

tienen un nivel alto de conocimientos gramaticales y ortográficos y siguen las pautas de estilo y usos establecidos en los Manuales de atención de la UOC.

ANS Nivel gramatical y ortográfico estilo:

Corrección gramatical y ortográfica y correcto estilo  $\geq 95$  % de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas mensualmente.

4.2 Contenido de la respuesta: La empresa adjudicataria tiene que garantizar que el contenido de la respuesta es adecuada a la consulta planteada por el usuario.

ANS Contenido de la respuesta:

Correcto contenido  $\geq 95$  % de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas durante el mes en el que se realiza el informe.

4.3 Utilización del idioma correcto (catalán – castellano - inglés): Este canal de atención es trilingüe y hay que atender los estudiantes en el mismo idioma en que nos han escrito.

ANS Utilización del idioma (catalán – castellano - inglés):

Correcto idioma  $\geq 99$  % de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas durante el mes respecto del cual se realiza el informe.

4.4 Correcta clasificación y tipificación de la consulta: Hay que clasificar y establecer las propiedades del caso.

ANS Correcta clasificación y tipificación de la consulta:

Correcta clasificación  $\geq 95$  % de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas durante el mes en el que se realiza el informe.

4.5 Aplicación correcta del procedimiento establecido: Los agentes tienen que seguir correctamente los procedimientos de atención establecidos y consignas de la UOC.

ANS Correcta aplicación del procedimiento establecido:

Correcta aplicación del procedimiento  $\geq 95$  % de la muestra observada

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de respuestas emitidas durante el mes en el que se realiza el informe.

4.6 Correcto envío de la encuesta: Los agentes tienen que seguir los criterios de envío de la encuesta de satisfacción establecidos en el manual de atención del canal.

ANS Correcto envío de la encuesta:

Correcto envío  $\geq 95$  % de la muestra observada

ANS - peso de las penalizaciones				
	Descripción		Valor	Pes
1	Tiempos de la acción de respuesta o de reasignación del primer nivel	1h	90%	0,35
2	Acciones de usuario gestionadas a la herramienta de registro (ficha del estudiante)		99%	0,08
3	Consultas reasignadas a la UOC		20%	0,15
4	Calidad en las respuestas			0,42
4. 1	Nivel gramatical, corrección ortográfica y seguimiento de las pautas de estilo		95%	0,07
4. 2	Contenido de la respuesta		95%	0,07
4. 3	Utilización del idioma (catalán – castellano - inglés)		95%	0,07
4. 4	Correcta clasificación y tipificación de la consulta		95%	0,07
4. 5	Aplicación correcta del procedimiento establecido		95%	0,07
4. 6	Correcto envío de la encuesta		95%	0,07
<i>Total puntos :</i>				<i>1,00</i>

El hecho que el adjudicatario incumpla los niveles de servicio especificados anteriormente podrá dar lugar a la aplicación de las penalizaciones que se determinan, siempre que el incumplimiento sea debido a causas directamente y exclusivamente imputables al adjudicatario. en el informe mensual de ANS.

El adjudicatario en ningún caso será responsable ni podrá ser penalizado por el incumplimiento de los niveles de servicio que sean consecuencia de la acción u omisión de terceros ajenos al adjudicatario, o bien el incremento no planificado por parte de la UOC del volumen de actividad convenido por ambas partes y que supere más de un 20 % el crecimiento mensual considerado como normal, tal como se indica en el apartado 3.3 del presente Pliego técnico.

El importe de las penalizaciones eventualmente exigibles en ningún caso podrá superar el 15% del importe mensual medio del precio de los servicios.

El importe de las penalizaciones se calculará con esta fórmula:

*Grado de incumplimiento = total de peticiones penalizadas \* Peso ANS / Número de peticiones \* 100*

**Grau incompliment ANS**

de 2 a 6  
De 6 a 10  
De 10 a 14  
De 14 a 18  
De 18 a 20  
més de 20

**% penalització sobre facturació mensual**

2  
4  
8  
12  
15

Falta greu. Motiu de resolució del contracte