CONTRATO RELATIVO AL

SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS ACADÉMICAS, PÚBLICO Y QUEJAS DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

EXPEDIENTE HSE00004/2023

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

1. Objeto del servicio de atención de consultas académicas, servicio de atención público y servicio de atención de quejas. 3

2. Alcance del servicio 5

3. Los canales de relación del servicio de atención 6

4. Volúmenes estimados del servicio 8

5. Equipo humano 13

6. Requisitos mínimos para la prestación del servicio 14

7. Requisitos tecnológicos 15

8. Formación 18

9. Actividades de planificación, control y seguimiento del servicio por parte de la UOC 19

10. Protocolos de actuación de los gestores y documentación a mantener y actualizar 22

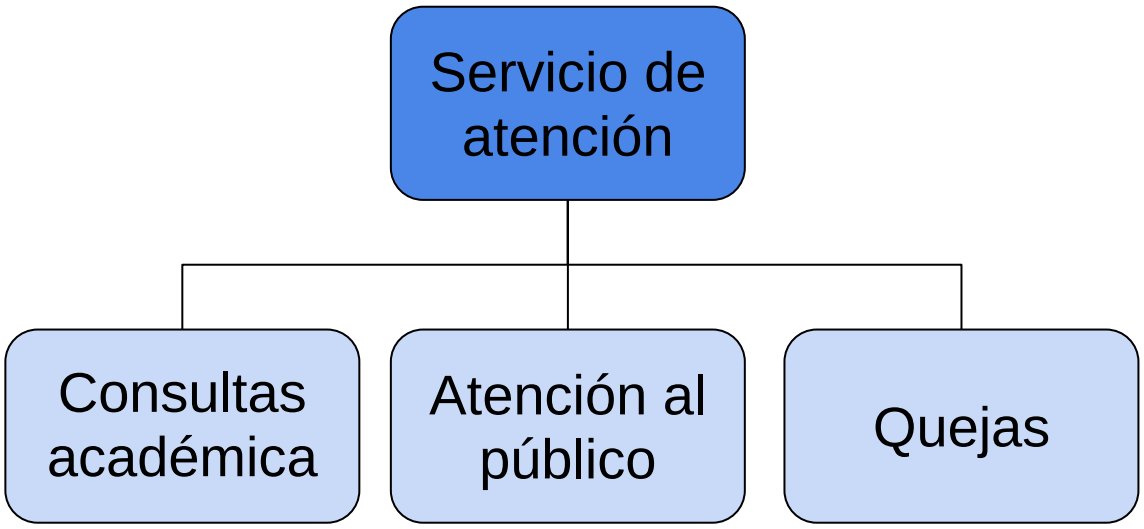
11. Plan de transición y devolución del servicio 22

12. Condiciones de ejecución: acuerdos de nivel de servicio (ANS) y penalizaciones 22

SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS ACADÉMICAS, PÚBLICO Y QUEJAS DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

1. Objeto del 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 frontoffice de la UOC. Estos servicios están disponibles para las personas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en los términos previstos en este pliego.



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 del *website* de la UOC.

El **servicio de atención de quejas** atiende las insatisfacciones de los estudiantes que se recogen por medio de un formulario específico disponible a través del espacio del servicio de atención del Campus Virtual de la UOC.

La gestión del servicio de atención de quejas consiste en diferenciar entre una queja o reclamación dirigida a la universidad. Hará falta, pues, derivar a los departamentos responsables aquellos casos que se hayan identificado como quejas. Los casos que

hayan entrado por el servicio de atención de quejas, pero que se consideran consultas o incidencias y que en verdad tendrían que haber llegado por el canal del servicio de atención ordinario, la adjudicataria tendrá que gestionarlos siguiendo los procedimientos establecidos.

La resolución de las consultas que llegan al servicio de atención, en cualquiera de las tres variantes antes explicadas, se tendrá que realizar de forma asincrónica y escrita a través de nuestras herramientas de atención especializadas. Aun así, es importante tener en cuenta que el contacto telefónico se tiene que efectuar cuando las necesidades del servicio lo requieran.

El servicio de atención de consultas académicas, servicio de atención al público y el servicio de atención de quejas consta de un frontoffice y un backoffice que desarrollan las tareas siguientes:

Frontoffice: se ocupa del contacto directo con los estudiantes y usuarios.
Dispone de un 1º nivel de atención que:

- Clasifica las entradas de los estudiantes
- Contesta las consultas más básicas
- Reasigna a un 2º nivel, que corresponde a un backoffice, las entradas más complejas o no procedimentadas.

El 1º nivel reasigna al 2º *nivel (backoffice) aquellas peticiones que requieren de una gestión por parte de los equipos de la UOC o aquellas que no están procedimentadas.

Sin embargo, la reasignación de casos puede tener como destino varias áreas o colas, más allá de las comentadas en el ejemplo anterior.

Por otro lado, el frontoffice se pone en contacto con los estudiantes de manera proactiva a petición del backoffice cuando la situación lo requiere.

Backoffice: 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 backoffice es gestionado por los diferentes equipos de la UOC que intervienen en la atención a los estudiantes.

El frontoffice del servicio de atención a los estudiantes tiene que tener las características siguientes:

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

El frontoffice del servicio de atención de consultas académicas, del servicio de atención

de quejas, y del servicio de atención al público tiene los objetivos siguientes:

- 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 mejoras en el ámbito de atención del estudiante, por ejemplo, aportando ideas y medidas para atender una incidencia o para mejorar la eficiencia en la aplicación de un procedimiento. Así como la elaboración de informes que recojan objetivos de eficiencia y librados de manera sostenida en el tiempo.
- Prestar el servicio de atención a los estudiantes con los criterios de calidad y ANS contratados.
- Ofrecer un servicio de atención personalizada de acuerdo con las necesidades específicas de cada estudiante.
- Garantizar la proactivitat durante la prestación de servicio, como por ejemplo: anticipación a las necesidades del estudiante, la comunicación constante con la UOC en el desarrollo regular del servicio prestado, identificar de manera anticipada posibles situaciones que pueden impactar en el servicio, la propuesta proactiva de soluciones ante hechos inesperados en la actividad del servicio, saber anticipar qué información puede interesar recibir en la UOC al margen de los informes estándares ya predefinidos, etc.
- Visión global y multicanal del servicio: saber identificar y gestionar de manera global y unificada las consultas de un mismo estudiante, cuando este ha realizado más de una o varias peticiones por uno o diferentes canales de entrada.

2. Alcance del servicio

El servicio de atención de consultas académicas y el servicio de atención de quejas apoya a los estudiantes de las diferentes versiones en 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.

Se debe tener presente que el servicio de atención no gestiona trámites propiamente dichos, sino que informa de estos y toda la información está disponible en el Campus Virtual.

Las principales temáticas que llegan al servicio de Atención de consultas son de temas académicos como por ejemplo: los trámites de matriculación, de acceso, de titulación, de convalidaciones de asignaturas. Mientras que las consultas que llegan al servicio de Atención de Quejas recogen las insatisfacciones de los estudiantes con relación a cualquier temática relacionada con la Universidad.

En cuanto al contenido de las consultas, hay una serie de temáticas que, por su

volumen, destacan por encima de otros. Las cuatro temáticas que se detallan a continuación representan aproximadamente un 50 % del total de consultas que recibe el servicio. A la vez, las que son de temas relacionados con la matriculación, representa entre el 25 y el 30 % del total de todas las consultas que entran en el servicio.

- Matriculación

Hace referencia a les consultes más frecuentes sobre el proceso de matrícula: los pasos que se tienen que seguir, los aspectos económicos, la modificación de la matrícula, la matriculación de asignaturas especiales, descuentos, etc.

- 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 como presentar la documentación.

- Convalidaciones de asignaturas (AEP)

En este grupo encontramos todas las entradas que hacen referencia en conceptos generales sobre las convalidaciones de contenidos académicos que aportan los estudiantes cuando han hecho formación, principalmente universitaria, previa: cómo se tiene que solicitar, la comunicación de la resolución, como se tiene que hacer una alegación, 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 mismo, 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 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 lo tanto, el contenido tecnológico está presente de manera directa en toda interacción de los estudiantes con el servicio.

3. 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 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 cual 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.

A continuación se presenta un esquema de los canales de entrada y respuesta del servicio de atención que se licitan en este pliego:

Canales de relación Servicios de atención		Canal de entrada	Canal de salida	Herramientas

1	Formulario Servicio de atención (Estudiantes + Comunidad UOC)	Campus virtual	C. Virtual/ Emisión de llamada	• Virtual:
				  • Respuesta telemática mediante herramientas especializadas
				• Telefónico
				  • Emisión de llamadas + registro herramientas personalizadas

2	Formulario servicio de atención de quejas	Campus virtual	C. Virtual/ Emisión de llamada	
3	Formulario de contacto abierto (atención al público)	site uoc.edu	C. Virtual/ Emisión de llamada	

Hay que tener presente que el servicio de atención también tiene un canal de entrada a través de Twitter, del cual la gestión directa queda fuera del alcance de este pliego. Sin embargo, los gestores tendrán que tenerlo presente como fuente de información cuando esta impacte en la gestión de los casos que llegan por los canales que se han descrito anteriormente.

El frontoffice da respuesta a los mensajes que los estudiantes dirigen a los servicios de atención del Campus virtual.

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

Por otro lado, el buzón atención portal, que corresponde al servicio de atención al público, incluye la gestión de las consultas que se reciben a un buzón de correo cuando el formulario de contacto del portal de la Universidad da error. Hay que hacer una revisión diaria del buzón, entrando en circuito lo que hay pendiente, y aplicando protocolo de actuación en caso de que se detecte un volumen elevado de entrada a

causa de errores al formulario de contacto del portal.

El frontoffice da respuesta o gestiona los mensajes que los usuarios dirigen al servicio de atención del Campus virtual, al servicio de atención de quejas y al servicio de atención al público.

Emisión de llamadas

Una de las formas de contacto y resolución de consultas que tiene que realizar el frontoffice es contactar telefónicamente con los estudiantes cuando el protocolo definido así lo establece. Es, por lo tanto, un canal emisor que se utiliza en el servicio de atención.

Al mismo tiempo, además de la información que se facilita al estudiante a través del canal telefónico, esta información que recibe el estudiante por teléfono también se tiene que recoger en el mensaje de respuesta que se facilita al estudiante, como cualquier otra consulta estándar. Por lo tanto, la información del canal telefónico no sustituye a la gestión estándar de la consulta, sino que se puede entender como una prestación de servicio añadida. Sin embargo, los criterios de la resolución de la emisión de llamadas pueden cambiar según las necesidades del servicio.

Uno de los objetivos principales de la emisión de llamadas es poder tranquilizar al estudiante porque tenga plena constancia que su caso se está gestionando de manera cuidadosa con todos los criterios de calidad que son propios de la Universidad. Sin embargo, también es voluntad del servicio de atención que la emisión de llamadas pueda tener un objetivo finalista, es decir, la resolución del caso a través de la misma emisión de la llamada cuando las condiciones lo permiten.

La UOC también puede determinar que en ocasiones por necesidades de los servicios también se tenga que realizar una emisión de llamadas por cualquier motivo que se considere oportuno. Por lo tanto, también se contempla, por ejemplo, que la emisión de llamadas se pueda realizar sin el origen previo de una consulta de un estudiante.

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. Así mismo, se pactarán de mutuo acuerdo los Acuerdos de nivel de servicio (ANS) específicos que no estén contemplados a la formalización de este contrato y se iniciará el seguimiento del logro 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.

Automatización de consultas.

La UOC contempla como un requerimiento de valor añadido a incluir que el adjudicatario implemente sistemas de automatización y robotización para cualquiera de los servicios descritos en este documento.

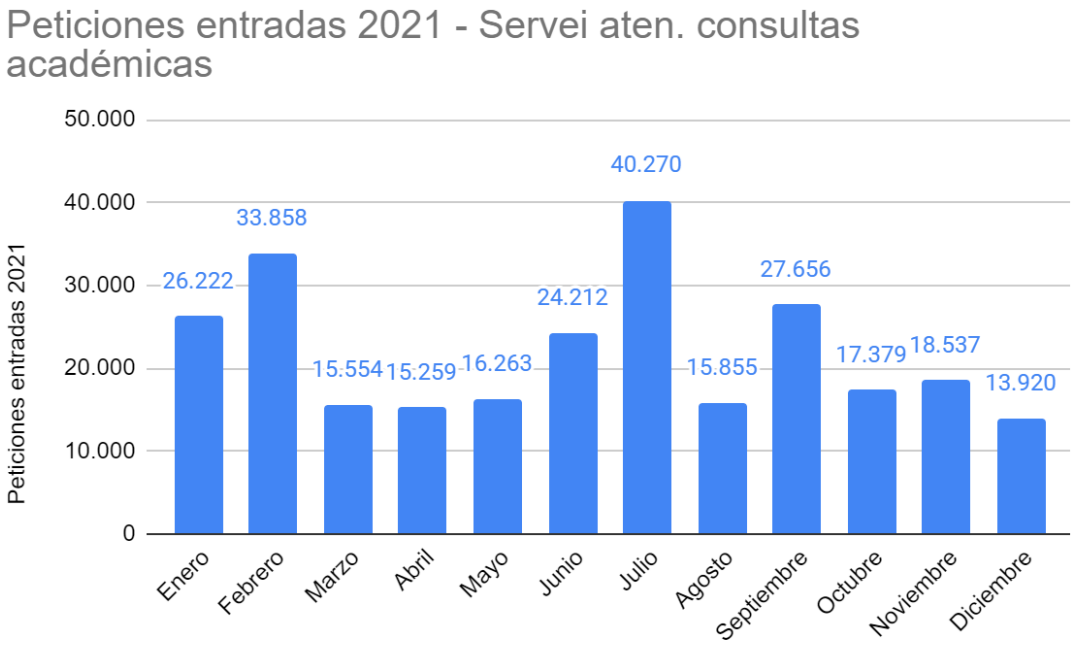
El objetivo principal es poder gestionar, de manera masiva y con la menor intervención manual posible, consultas de estudiantes que responden a patrones comunes. Esto debe contribuir a mejorar el tiempo de respuesta al estudiante, a la vez que se incrementa la eficiencia del servicio. Siempre con la condición de respetar los compromisos de calidad en la prestación del servicio al estudiante.

Esta implementación de estos sistemas va a cargo del adjudicatario, que también tendría que encargarse del control y seguimiento del sistema o sistemas que se apliquen al servicio.

4. Volúmenes estimados del servicio

Servicio de atención de consultas académicas

Se adjunta un cuadro y un gráfico con la distribución mensual de la entrada de peticiones al servicio de atención de consultas académicas durante el año 2021.

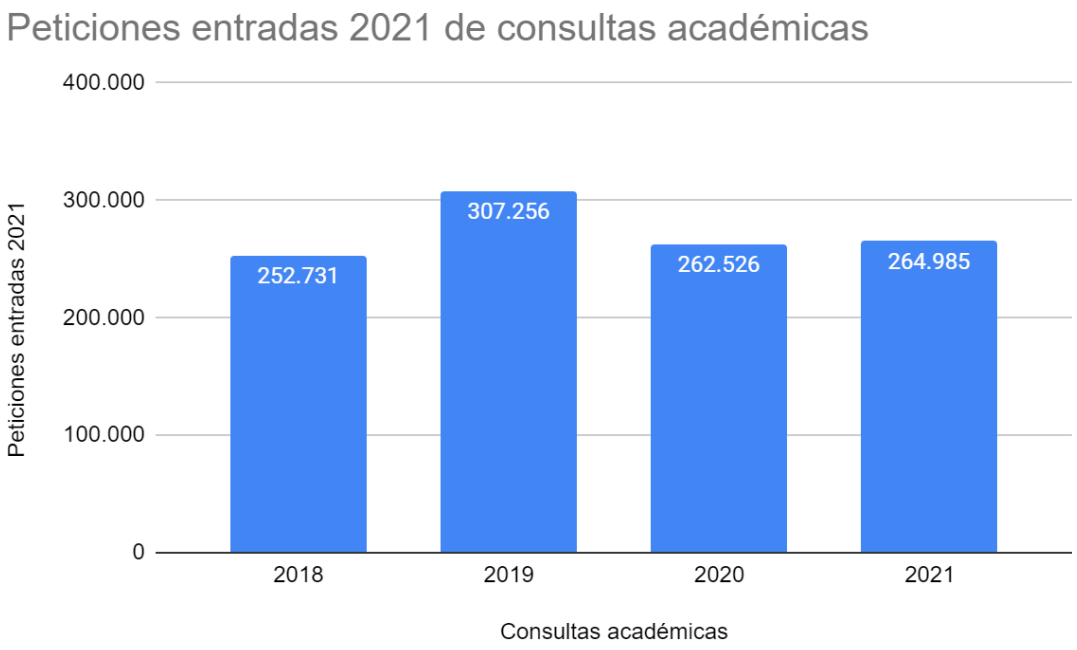


Total consultas 2021: 264.985 peticiones.

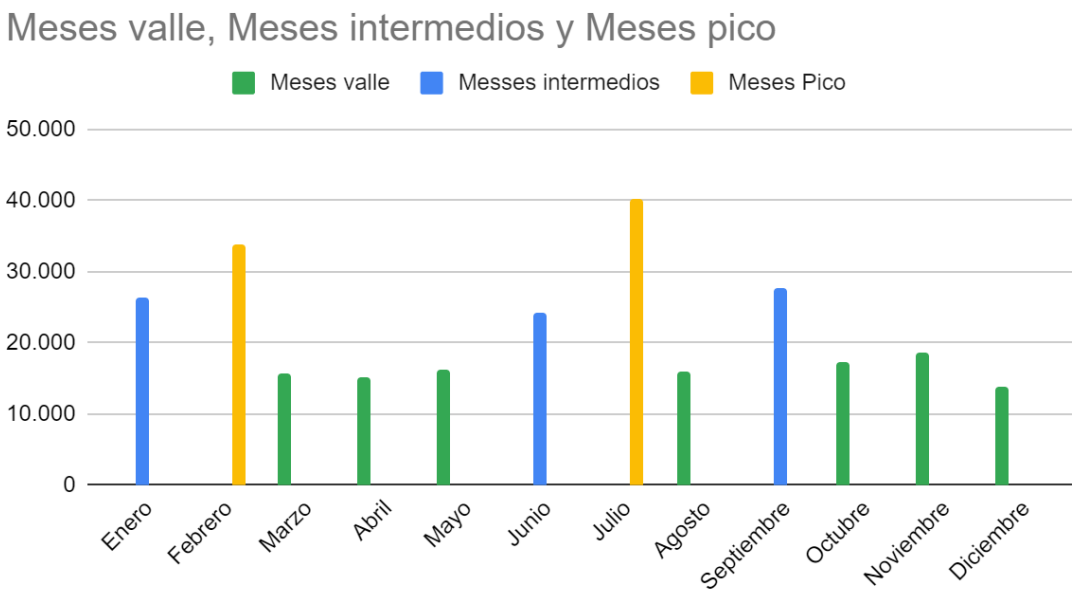
A continuación se especifica un cuadro resumen del volumen de peticiones de los años 2020, 2021 y hasta octubre de 2022 del **servicio de atención de consultas académicas**.

Meses	2020	2021	2022.	Total general

Enero	21.757	26.222	27.131	75.110
Febrero	31.362	33.858	34.576	99.796
Marzo	15.683	15.554	16.450	47.687
Abril	15.357	15.259	15.860	46.476
Mayo	16.691	16.263	18.523	51.477
Junio	24.508	24.212	25.626	74.346
Julio	38.416	40.270	41.987	120.673
Agosto	15.190	15.855	13.217	44.262
Septiembre	31.681	27.656	30.858	59.337
Octubre	21.284	17.379	21.045	38.663
Noviembre	17.757	18.537		36.294
Diciembre	12.840	13.920		26.760
Total general	262.526	264.985	193.370	720.881



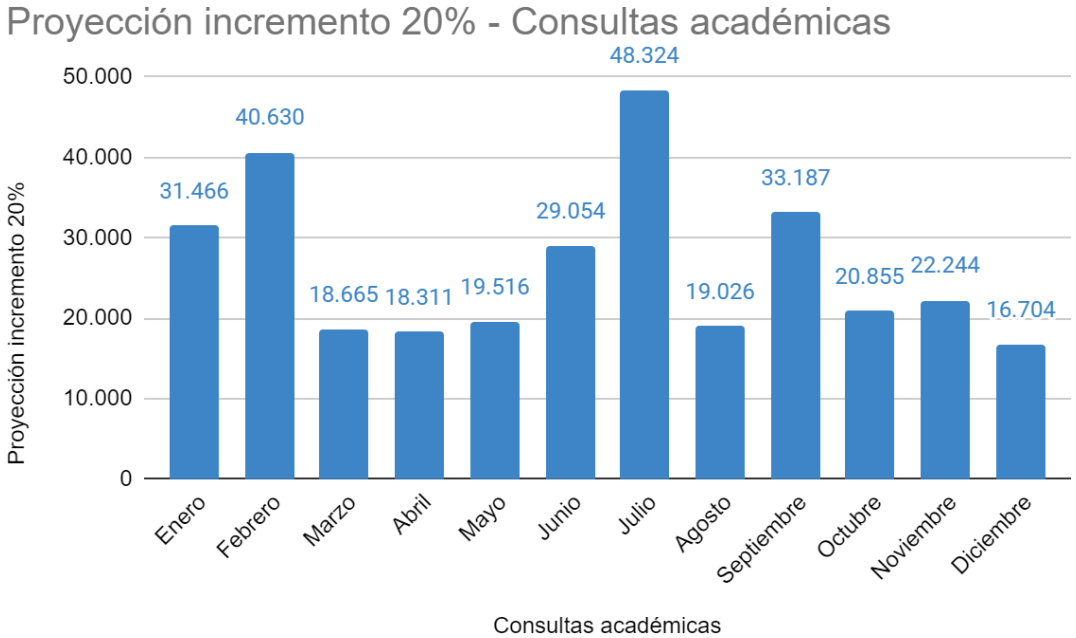
Coincidiendo con los momentos punta del calendario académico, los meses que concentran los volúmenes más grandes de entradas son febrero, julio y después septiembre. El servicio de atención, pues, tiene un grado elevado de estacionalidad.



Estacionalidad S.Atención académicas

Por otro lado, es importante tener en cuenta, tal como muestran los datos, que el crecimiento del número de consultas es sostenido año tras año. El motivo hay que encontrarlo, principalmente, en el crecimiento de estudiantes matriculados, uno de los objetivos principales de la UOC durante los próximos años. De este modo, hay que considerar como mínimo un crecimiento anual medio de entre un 5 % y un 10 % como crecimiento normal.

Por este motivo también es verosímil que a medio plazo el servicio de atención de consultas académicas pueda experimentar un crecimiento de volúmenes en torno a un 20 % respecto a los datos actuales. Esta situación dejaría unos volúmenes como estos:



Consultas académicas

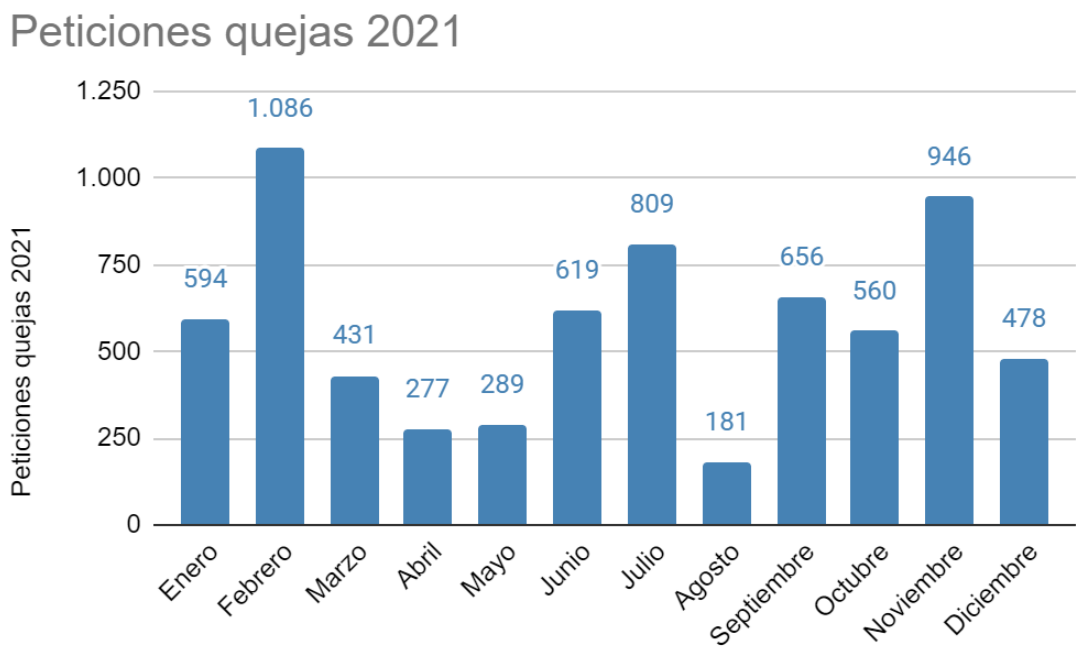
Total consultas proyección 20 %: 317.982 peticiones.

Así mismo, el número total de entradas recibidas durante el año 2021 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 durando este año de un 14,27 %. 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, además de mejorar la satisfacción de los estudiantes, es un instrumento que permite contener el número de entradas.

La propia gestión del frontoffice, pues, tiene que contribuir a la mejora de la eficiencia de sus propios recursos. Adicionalmente, en la medida en que la empresa adjudicataria logra los ANS indicados a las Condiciones de ejecución del apartado 1.11 de este Pliego, mejora la satisfacción de los estudiantes y crecen sus propios márgenes.

Servicio de atención a las quejas

Se adjunta un cuadro con la distribución mensual de las quejas registradas al servicio de atención de quejas durante el 2021. Las quejas son atendidas y respuestas desde el 1º nivel del servicio de atención a quejas:



A continuación se especifica un cuadro resumen del volumen de peticiones de los años 2020, 2021 y hasta octubre de 2022 del **servicio de atención quejas**.

Meses	2020	2021	2022.	Total general
Enero	353	594	**1.091**	**2.038**

Meses	2020	2021	2022.	Total general
Febrero	**676**	**1.086**	**1.142**	**2.904**
Marzo	273	431	**428**	**1.132**
Abril	**324**	277	345	**946**
Mayo	**244**	289	390	**923**
Junio	**314**	**619**	701	**1.634**
Julio	542	809	**1.071**	**2.422**
Agosto	**205**	181	206	592
Septiembre	700	**656**	**727**	**1.356**
Octubre	463	**560**	844	**1.023**
Noviembre	**472**	**946**		**1.418**
Diciembre	327	**478**		805
Total general	**4.893**	**6.926**	**5.374**	**17.193**

Volúmenes emisión de llamadas.

A continuación se adjunta un cuadro donde se especifica el número de llamadas emitidas desde enero de 2022 hasta el mes de octubre.

Meses	Emisión de llamadas
Enero	311
Febrero	410
Marzo	400
Abril	429
Mayo	420
Junio	743
Julio	983
Agosto	408
Septiembre	722
Octubre	242
Noviembre	-
Diciembre	-

Meses	Emisión de llamadas
Total general	**5.068**

5. Equipo humano

Para prestar el servicio objete de contratación, la empresa adjudicataria tiene que disponer de un equipo de personas que garantice el logro de los ANS establecidos.

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

Así mismo, la adjudicataria tiene que incluir un plano 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 tiene que tener el siguiente perfil:

- Alta capacidad de comunicación oral y escrita. Tiene que ser capaz de escuchar y hacer llegar la respuesta de manera efectiva.
- Se requiere pericia en la gestión de atención telefónica.
- Proactividad, es decir, tiene que tener iniciativa y responsabilidad, y también tiene que ser capaz de prever los problemas para reducir el número de consultas futuras.
- Capacidad de solucionar los problemas posando 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 un agente por turno y disponer de algún miembro del equipo con nivel C1 o superior). Sin embargo no se descarta que el servicio se pueda prestar en otro idioma.
- Alto nivel de empatía, es decir, ponerse a 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 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 picos de actividad 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.

6. 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.

Organización de los recursos y horario del frontoffice del servicio de atención de consultas Académicas, servicio de atención de quejas y del servicio de atención al público.

El horario que tiene que cubrir el servicio de atención es de Organización 8:00 a 23:00h de lunes a viernes y de 9:00 a 21:00h los fines de semana y festivos. Los recursos destinados en cada franja horaria se tienen que adaptar al flujo de entradas de los usuarios en la época del año en que nos encontramos en cada momento.

Sin embargo, el servicio de Atención al tratarse de un formulario web puede recibir consultas las 24 horas del día los 7 días de la semana.

La organización de los recursos consta de las figuras siguientes:

- Jefe de servicio: el servicio tiene que tener un jefe 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) debe estar presente la figura del coordinador. Son las personas que gestionan el 2º nivel del frontoffice (backoffice). Hace falta que conozcan ampliamente el contenido de las diferentes temáticas y servicio para poder apoyar (ej. detectando necesidades de formación, adaptando las plantillas, adecuando el árbol de clasificación interno, etc.) a los gestores de 1.º nivel. Es importante que el coordinador siempre cumpla sus funciones y no asuma las del gestor.

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

- Gestores: son personas con experiencia en atención telefónica y virtual. Atienen consultas de 1º nivel y las clasifican siguiendo siempre los procedimientos establecidos. Tienen que conocer de forma 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. Así mismo, es necesario que los gestores usen las herramientas

recomendadas por la UOC.

Para garantizar que las personas que se incorporan de nuevo al servicio disponen de los accesos necesarios, para acceder a las herramientas del sistema UOC, con el fin de poder realizar su tarea, la empresa adjudicataria tiene que informar del nombre cumplido, 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, como por ejemplo podría ser una ratio insuficiente del número consultas gestionadas por hora, o incumplimiento de los criterios cualitativos de atención; en estos casos la empresa adjudicataria se compromete a llevar a cabo la sustitución en el servicio.

7. 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 y un monitor con una resolución mínima de 1280x1024 píxeles (4:3).

En ningún caso, el rendimiento de la equipación informática (ya sea por sus especificaciones técnicas como hardware o por efectos del software instalado) podrá ser el responsable de la lentitud apreciable/manifiesta por los operadores o gestores a la hora de acceder y trabajar con todas las aplicaciones definidas por la UOC como necesarias para la prestación del servicio o en caso de posar en producción nuevos servicios.

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.

Sistema Operativo	
Versiones *Posibles*	Versión *preferible*

Windows 10 Windows 8.1	Windows 10

Navegador
Versiones *requeridas*
Edge (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 en el web de registro de las llamadas salientes, se realiza mediante la aplicación de la Ficha del Estudiante y la misma herramienta CAU.

Así mismo, 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 la cual habrá que 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 otro lado, 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.

- LanguageTool (complemento para navegadores) como corrector de gramática, estilo y ortografía de código abierto. También para plantillas en formato de Documentos de Google.

Reports y explotaciones CAU: la UOC dispone de herramientas de explotación y reporting para extraer datos de la actividad registrada a la herramienta CAU, 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 por la gestión académica durante el tiempo de ejecución del contrato.

Para garantizar los ANS, se requiere alta disponibilidad para 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, tiene que ser automática de forma 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 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.

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 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, irán 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 a autónomos que puedan dar servicio en caso de fallo eléctrico general.

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

- Posibilidad de dejar las llamadas que realice la adjudicataria en espera o poderlas transferir internamente.
- Grabación y reproducción de las llamadas con un sistema que pueda ser accesible, garantizándose en todo caso aquello establecido a la normativa de protección de datos aplicable.
- Catalogación de las llamadas basada en 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 tiene que ser un único utilizado tan solo por este servicio.
- Se requiere de locuciones personalizables para las llamadas que puedan llegar al teléfono emisor.

Cada puesto de trabajo tiene que disponer de la infraestructura telefónica y telemática necesaria para prestar el servicio (hardware, software, conexiones, etc.). Las tecnologías que hace falta que se utilicen tienen que estar ligadas a los requisitos tecnológicos que se describen en el punto 7 de este pliego.

La plataforma telefónica (recursos técnicos) tiene que estar dimensionada de forma que en ningún caso sea el elemento limitante en la capacidad de realizar llamadas de voz u otras, 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 tienen que estar incluidos al precio del servicio.

8. 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. Aun así, también se contempla que las formaciones se puedan realizar de manera virtual.

Los gestores y los coordinadores reciben una formación inicial donde se profundizará, entre otros, en los siguientes puntos:

1. Qué es la UOC
2. Servicios de Atención
3. Canals de relación
4. Herramientas de atención
5. Procedimientos en función de las temáticas

La formación será de carácter práctico con una prueba final donde se aplicarán los conocimientos adquiridos en casos reales.

La formación inicial de cada gestor irá a cargo de la adjudicataria, siempre siguiendo el programa acordado con la UOC, el cual tendría que tener una duración mínima de 10 jornadas por los gestores de nueva incorporación y de 5 jornadas por los gestores con experiencia previa, aunque la cantidad de las jornadas son susceptibles de modificarse según las necesidades que pueda definir la UOC.

Hace falta que haya establecido un sistema que permita visualizar el rendimiento de cada gestor. Debe haber una evaluación de las interacciones de los gestores con los usuarios, destacándose 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.

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

Las actividades de planificación y control tienen que permitir mejorar y garantizar la calidad del 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 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 hace falta 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.).

Así mismo, en determinados periodos, coincidentes, por ejemplo, con la incorporación de recursos eventuales, o en periodos de máxima actividad, la periodicidad de la entrega del informe tiene que 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 permitir al jefe de servicio del frontoffice conocer la evolución de la calidad ofrecida globalmente y emprender las medidas correctivas necesarias.

Por otro lado, la empresa adjudicataria tiene que realizar un informe de seguimiento de consultas reiteradas. Este seguimiento pretende personalizar sobre los estudiantes que en un breve periodo de tiempo contactan con los servicios de atención de manera recurrente. La empresa adjudicataria tendrá que hacer llegar los casos detectados, inicialmente, de manera quincenal. A partir de la volumetría detectada se definirá la periodicidad del informe. La periodicidad del seguimiento irá en función del número de casos detectados.

Para la adecuada consecución de los ANS cuantitativos, hay que elaborar y hacer

seguimiento de los informes diarios de seguimiento del servicio. Estos, tienen que contener, como mínimo, el análisis de los ítems siguientes:

1. Planificaciones del servicio:
    a. Librar con plazo mínimo de 45 días de antelación la planificación de volúmenes previstos de entrada y salida de consultas y emisión de llamadas, así como la cantidad de recursos humanos y horas necesarias que habrá previstos para la consecución de los ANS. También se tendrá que detallar las ratios previstas del número de consultas/hora que gestionarán los agentes. Principalmente, se solicitará mensualmente, aunque puede ser en otra periodicidad que necesite el servicio, para preparar de manera anticipada la actividad de meses posteriores.

    b. La planificación tiene que actualizarse diariamente, se actualizará de manera continua, para identificar los volúmenes previstos de la actividad; especialmente los volúmenes principales (número de consultas y emisión de llamadas pendientes de ser atendidas, número de consultas y emisión de llamadas que superen los ANS, etc), así como otros indicadores que sean importantes para seguir la actividad del servicio. Como por ejemplo, informar a través de puntos de control diarios de revisión de los volúmenes de peticiones atendidas para garantizar que estos se ajustan en las planificaciones. En caso de incumplimiento de las previsiones, hace falta que este hecho sea notificado a los responsables de la UOC.
    c. Elaboración de planes de acciones cuando los objetivos de ANS no se logran con propuestas concretas de las medidas que se llevarán a cabo para poder lograr los objetivos.
    d. En el supuesto de que se prevea o el servicio registre consultas o emisiones de llamadas que no llegan a los ANS se tienen que elaborar informes específicos. El objetivo es poder identificar con antelación la detección de consultas/emisiones de llamadas que estén en riesgo de no lograr los ANS. A la vez, en el supuesto de que el servicio registre consultas fuera de ANS se tendrá que identificar de manera concreta el tiempo y la forma en los cuales estas consultas serán atendidas de manera satisfactoria.

2. Reporting diario del servicio.
    a. Volumen de entradas recibidas y atendidas día a día, tanto de manera temática como global del servicio.
    b. Análisis cualitativo de la actividad más destacada de la jornada, por ámbito temático o global del servicio. Tanto de las consultas atendidas como de consultas pendientes (consultas que no se hayan gestionado todavía).
    c. Análisis cuantitativo de las consultas más destacadas por ámbito temático y global del servicio.
    d. Situación del estado de los ANS y las consultas pendientes (volúmenes, % de la primera acción antes de 24h, pendientes de clasificar, replicadas, pendientes al segundo nivel) por temática o global del servicio.
    e. Identificación y progresión de las ratios de consultas/hora de los agentes y propuestas de medidas para mejorarlas cuando estas no lleguen al objetivo que previamente se ha pactado con la empresa adjudicataria.
    f. Cuando al final de una jornada laboral, no se haya logrado algunos de los ANS cuantitativos, la empresa adjudicataria tendrá que justificar o

explicar por qué motivo no se ha logrado el ANS en cuestión. Si son más de uno de los ANS no logrados, se tendrá que justificar cada cual 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.

g. De los resultados de los informes descritos anteriormente tiene que salir la distribución y reparto de recursos humanos que se asignan diariamente a las diferentes actividades que tiene que dar el servicio.

3. Reporting con periodicidad variable en función de las necesidades del servicio.
    a. Análisis detallado del comportamiento de entrada y salida de las consultas que recibe el servicio (por franjas horarias, días, etc.) por temática y global del servicio. También identificar desviaciones sobre las previsiones. A la vez, estos informes tienen que permitir la identificación de patrones que permitan una lectura del servicio que facilite la toma de decisiones.
    b. Informes, preferentemente con periodicidad mensual, que resuman la actividad del mes desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo.
    c. Identificación de acciones de eficiencia basándonos en todos los informes que la adjudicataria realiza del servicio. Estos tienen que permitir la identificación de medidas concretas que se tienen que presentar en la UOC con el fin de incrementar la eficiencia del servicio.
    d. Informas correspondiendo al uso del canal telefónico como emisor de llamadas. El informe tiene que 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).

4. Muestras de calidad.
    a. 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.
    b. Se tiene que analizar el nivel ortográfico y gramatical, el contenido de las respuestas, la clasificación, la aplicación de los procedimientos y las plantillas, etc.
    c. 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 al que se establece a las Condiciones de ejecución del apartado 1.11.

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

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

6. Además, y una vez al mes, en las reuniones semanales 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).

10. Protocolos de actuación de los gestores y documentación a mantener y actualizar

La elaboración y redacción de los procedimientos y las plantillas actuales y futuras, así como la adecuación del árbol de clasificación interno de las entradas va a cargo de la UOC, pero se puede requerir el apoyo del adjudicatario por su mantenimiento y actualización.

Estos elementos de apoyo de la atención son la base del conocimiento del frontoffice y permiten a los gestores desplegar su actividad con la máxima eficiencia y lograr los objetivos propuestos con la calidad deseada.

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

11. 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 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 tiene que incluir en su oferta técnica 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 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 que haga falta para el traspaso y colaboración técnica, tanto en la UOC como la nueva

adjudicataria, para garantizar la continuidad de los servicios sin interrupciones y con los niveles de calidad necesarios.

12. 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 de acuerdo a la aplicación de los procedimientos establecidos por cada una de las actividades y consultables en el site mencionado en su 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 de las consultas llega vía herramientas de atención y esta se gestiona, ya sea emitiendo respuesta, realizando una emisión de llamada o reasignando la petición a backoffice o trasladando al segundo nivel, así como si en un futuro hubiera que derivar la consulta a cualquier otro ámbito. En todo caso, cualquier petición que entre o pase por el 1.º nivel se tiene que gestionar respetando el ANS que aquí se define:

ANS Tiempo de gestión: 95 %<=24 horas

ii. Tiempo de respuesta en colas del proveedor: Es el tiempo transcurrido desde el momento en que la entrada de las consultas llega vía herramientas de atención y esta se gestiona emitiendo respuesta, bien sea desde el primero o segundo nivel. En este ANS solo se considera las consultas que solo han estado en las colas del proveedor:

ANS Tiempo de respuesta: 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 se gestiona, ya sea emitiendo respuesta o reasignando la petición a backoffice o trasladando al segundo nivel, así como si en un futuro hubiera que derivar la consulta a cualquier otro ámbito. El ANS recoge las siguientes franjas:

ANS Tiempo de respuesta o gestión consultas caducadas:
24 horas >= 48 horas > 0,05 coeficiente ANS
48 horas >= 72 horas > 0,02 coeficiente ANS
72 horas >= 96 horas > 0,01 coeficiente ANS

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

ANS Entradas reasignadas al backoffice: 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 lo tanto, suponen una nueva entrada al servicio de atención.

ANS Número de réplicas recibidas: Peticiones con réplicas <=13 %

ANS *Cualitativos*

4. Nivel gramatical y ortográfico: la empresa adjudicataria tiene que certificar que el gestor 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 en el que se realiza el informe.

5. 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 >= 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

6. Utilización del idioma correcto (catalán – castellano - inglés): El servicio de atención es multiidioma y hay que atender los estudiantes en función del idioma que se 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 en el que 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 en el que se realiza el informe.

8. Aplicación correcta del procedimiento establecido: Los gestores del frontoffice tienen que 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 en el que se realiza el informe.

ANS - peso de las penalizaciones				
	Descripción		Valor	Peso
1	**Tiempo de Gestión**			**0,36**
	i. Tiempo máximo primera acción sobre las peticiones:	24h.	95 %	0,20
	ii. Tiempo de respuesta en colas del proveedor:	24 h.	85 %	0,08
	iii.a Tiempo de respuesta o gestión – consultas caducadas- 24 horas >= 48 horas >	24h.	100 %	0,05
	iii.b Tiempo de respuesta o gestión – consultas caducadas- 48 horas >= 72 horas >	24h.	100 %	0,02
	iii.c Tiempo de respuesta o gestión – consultas caducadas- 72 horas >= 96 horas >	24h.	100 %	0,01
2	**Peticiones reasignadas al backoffice**		20 %	**0,14**
3	**Réplicas recibidas**		**<=13 %**	**0,10**
4	**Nivel gramatical y ortográfico**		95 %	**0,08**
5	**Contenido de la respuesta**		95 %	**0,08**
6	**Utilización del idioma (catalán – castellano – inglés)**		**99 %**	**0,08**
7	**Correcta clasificación de la entrada**		95 %	**0,08**

8	**Procedimiento correcto y personalización**		95 %	**0,08**
	Total puntos:			**1,00**

El hecho 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 % 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 * Coeficiente* ANS */ Número de peticiones * 100*

Total de grado de incumplimiento	**penalización sobre la facturación mensual**
De 2 a 6	2
De 6 a 10	4
De 10 a 14	6
De 14 a 18	8
De 18 a 20	10
Más de 20	Causa de resolución del contrato