

CONTRATO RELATIVO AL
SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS ACADÉMICAS
DURANTE LA VIDA ACADÉMICA DEL ESTUDIANTE
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA UOC

EXPEDIENTE HSE000 11/2024

PROCEDIMIENTO ABIERTO
SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

NOTA: En caso de discrepancia entre el contenido de la versión original en catalán de este documento y sus anexos y la versión traducida al castellano, la versión catalana prevalecerá sobre la versión traducida al castellano.

ÍNDICE

1. Contexto	3
2. Objeto del contrato	4
3. Alcance y definición de los servicios	4
3.1 Lote 1	7
3.2 Lote 2	7
3.3 Lote 3	8
4. Descripción de los servicios	8
4.1 Lote 1	10
4.2 Lote 2	11
4.3 Lote 3	12
5. Volumetría estimada	13
5.1 Volumetría Lote 1	13
5.2 Volumetría Lote 2	14
5.3 Volumetría Lote 3	15
6. Ejecución del servicio	16
6.1 Condiciones generales para la ejecución del servicio	17
6.2 Equipo necesario para la ejecución del servicio	17
6.3 Formación	19
6.4 Seguimiento de la prestación del servicio	20
7. Otras condiciones	21
7.1 Horario del servicio	21
7.2 Requisitos y medios técnicos	21
7.3 Ubicación del servicio	23
8. Acuerdos de nivel (ANS)	23
8.1 Sistema de penalizaciones	25

1. Contexto

La Universitat Oberta de Catalunya es una universidad global, nativa digital, que tiene por misión asegurar la formación a lo largo de la vida de la ciudadanía. Para ello genera conocimiento focalizado en la interacción entre la tecnología y las ciencias humanas y sociales.

La UOC se caracteriza por un modelo educativo propio, basado en una metodología online de calidad, que sitúa la actividad del estudiantado en el centro. El sistema educativo garantiza la flexibilidad, la personalización y la interactividad, además del trabajo colaborativo.

Siendo la virtualidad y el medio digital la esencia de la UOC, los espacios de contacto de la comunidad educativa con la Universidad también responden a esta premisa.

El equipo de Servicios de Atención de la UOC tiene la misión de establecer las bases sistémicas para gestionar de forma adecuada, ágil y eficaz las consultas y quejas recibidas por parte de estudiantado y público en general, promoviendo el acompañamiento personalizado en realidades diversas.

Información corporativa sobre la UOC:

- Web corporativa: www.uoc.edu
- [Conoce la UOC - Universidad Abierta de Cataluña \(UOC\)](#)
- [Contacto y sedes - UOC \(Universitat Oberta de Catalunya\)](#)

En el presente documento se establecen los requisitos concretos y condiciones marco que definen la contratación para el servicio de atención de consultas académicas de los usuarios que se dirigen a la UOC.

Las determinaciones establecidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante "PPT"), así como las contenidas en el Pliego de Cláusulas Particulares (en adelante "PCP") constituyen normas vinculantes para el contratista, el cual realizará las prestaciones que constituyen objeto del contrato con expresa sumisión a los mismos.

2. Objeto del contrato

El objeto de contrato es la resolución de consultas que el estudiantado dirige al Servicio de atención de la UOC en el Campus Virtual y, el público en general, a través del contacto en el portal uoc.edu.

La resolución de las consultas se realiza principalmente de forma asíncrona y escrita a través de nuestras herramientas de atención especializadas. Siguiendo unos criterios específicos de atención, en algunos casos, el medio de resolución de consultas se efectúa de forma sincrónica.

Los objetivos principales del contrato son los siguientes:

- Ofrecer una atención personalizada y de calidad a todos los usuarios que se pongan en contacto con la UOC.
- Asegurar que el desarrollo de las labores del servicio se realiza en concordancia con la misión, visión y valores de la UOC.

- Trabajar de forma coordinada con el equipo de Servicios de Atención, responsable del presente contrato, para la correcta consecución de objetivos.
- Potenciar la vinculación de los estudiantes con la UOC, ofreciendo una atención personalizada y adaptada a la diversidad de realidades de los estudiantes.
- Gestionar las consultas con eficiencia y optimizando el tiempo de respuesta
- Trabajar para ofrecer respuestas completas que asisten de forma global al estudiante y resuelvan todas sus dudas.
- Ofrecer la información concreta y suficiente para evitar la réplica de consultas del estudiantado.
- Ofrecer una experiencia al usuario de acuerdo a los estándares de excelencia de la Universidad.

3. Alcance y definición de los servicios

Los espacios de contacto y relación de la UOC son de carácter virtual y, por este motivo, su estructura se establece con la premisa de dar una atención global. Los estudiantes pueden ponerse en contacto con la UOC en cualquier momento del día durante los siete días de la semana.

Nuestro compromiso es dar servicio y acompañamiento personalizado a cada una de las consultas que lleguen al servicio de atención.

El alcance de contrato del presente documento incluye:

- **Servicio de atención virtual consultas académicas (estudiantado y público):** Es el principal canal de atención para resolver dudas e incidencias, disponible en el espacio “Servicio de atención del Campus Virtual”.
La persona interesada en hacernos llegar una duda accede al espacio de Servicios de atención, que contiene en primer lugar una recopilación de preguntas frecuentes (FAQS) estas preguntas frecuentes tienen el objetivo de resolver o despejar la duda antes de entrar la consulta.
Si las preguntas frecuentes no resuelven la duda, el usuario deberá elegir el motivo y submotivo que más se adapte a su consulta. El servicio de atención virtual de consultas académicas está operativo los 7 días de la semana, también en períodos de vacaciones (verano, Navidad o Semana Santa).
- **Servicio de atención al público:** Disponible en el formulario del portal (uoc.edu) “¿Quieres contactar con nosotros?”. El objetivo de este servicio es la atención de consultas de público en general (el asesoramiento comercial se realiza desde los formularios “Estudia en la UOC”).
El servicio de atención al público está operativo los 7 días de la semana, también en períodos de vacaciones (verano, Navidad o Semana Santa).

Estas dos vías de contacto, objeto de la contratación, se especifican en la siguiente infografía informativa para los estudiantes y usuarios que deseen ponerse en contacto con la UOC.

Tens dubtes? Contacta amb nosaltres!



Aquests són els canals d'atenció als quals pots adreçar-te, cada dia de la setmana:



Si tens accés al **Campus Virtual**, escriu-nos des de l'apartat *Servei d'atenció*, situat a la pàgina d'inici.



Si no, et podem atendre des del formulari de contacte de **uoc.edu**



També pots fer arribar els teus dubtes al canal de **Twitter @UOCrespon**.



(*) *En el caso de tercer canal @UOCrespon, no es objeto del presente contrato.*

La UOC tiene la necesidad de contratar los servicios de una empresa externa que pueda gestionar la atención de los estudiantes y del público en general, a fin de poder cubrir la volumetría estimada y las necesidades de personalización según cada tipo de consulta.

La contratación se divide en tres lotes para poder parcelar las consultas que llegan al servicio de atención según los criterios de:

- Tiempo de dedicación para cada caso
- Gestión de la excepcionalidad
- Tipología
- Canal de respuesta

3.1 Lote 1: Atención de consultas académicas respecto a la oferta formativa y la admisión de los estudiantes

Prestación de servicios correspondientes a la atención de consultas sobre el interés de la comunidad educativa en el portafolio de la UOC.

La atención de estas consultas debe centrarse en dar la información expuesta principalmente en el Portal UOC, para resolver de manera ágil y eficiente las dudas que puede hacer llegar el público en general. La resolución de estas consultas debe estar siempre de acuerdo con la estrategia de comercialización de la Universidad, y en ningún caso, suplantando el asesoramiento que se realiza desde otros servicios.

Las personas sin vinculación alguna con la UOC consultan principalmente sobre las siguientes temáticas:

- Oferta formativa de la UOC
- Proceso de admisión

Canal de atención:

- Formulario de contacto virtual en el portal de la universidad

3.2 Lote 2: Atención de consultas académicas de los estudiantes sobre los procesos y etapas de matriculación y otros trámites relacionados

La atención de estas consultas requiere un grado de personalización y acompañamiento muy alto. Las realidades diversas de nuestro estudiantado hacen que cada caso sea único y excepcional; la resolución de estos casos debe responder, principalmente, a dar asistencia a todos aquellos estudiantes que necesiten resolver dudas e incidencias durante las diferentes etapas de la matrícula.

Prestación de servicios correspondientes a la atención de consultas académicas sobre las siguientes temáticas:

- Formalización de la matrícula
- Trámites que complementan a la formalización de la matrícula:
 - Estudio y convalidaciones de asignaturas
 - Reconocimiento de la experiencia profesional
 - Prácticas curriculares y obligatorias en empresas
 - Solicitud y resolución de becas
 - Formas de pagos
 - Aplicación de descuentos

Canales de atención:

- Formulario de contacto virtual en el campus

3.3 Lote 3: Atención de consultas académicas en relación con la vida académica del estudiante

En la trayectoria de un estudiante en la Universidad, existen diversos procesos y etapas que marcan el avance y el momento académico en el que se encuentra; las consultas que se incluyen en este lote hacen referencia a resolver dudas sobre temáticas que no tienen que ver con la matriculación de forma directa, pero que requieren de apoyo por parte del Servicio de atención.

La prestación de servicios correspondientes al presente lote contempla la atención de consultas académicas sobre las siguientes temáticas:

- Asistencia durante la vida académica del estudiante
- Interés en los servicios que ofrece la UOC al estudiantado
- Interés en la participación de eventos de la UOC

Canales de atención:

- Formulario de contacto virtual en el campus

4. Descripción de los servicios

En relación al objeto de contrato del presente PPT, uno de los aspectos más importantes es el acompañamiento personalizado a nuestro estudiantado y público en general. Poner el foco en la persona que se está poniendo en contacto con nosotros y en cómo asistirle durante los distintos momentos de su trayectoria académica, es uno de nuestros factores diferenciales. Pueden ponerse en contacto con nosotros personas de todo el mundo y por este motivo se pueden dirigir en catalán, castellano o inglés.

Distinguimos:

- **Público en general:** persona que se pone en contacto con la UOC a través del espacio de contacto en el portal uoc.edu. No es estudiante en activo, pero presenta un interés potencial por la oferta formativa de la UOC y la admisión a los programas del portafolio.

Este segmento de personas puede consultar dudas de carácter más general dirigidas a conocer más a fondo la UOC. La resolución de estas consultas debe estar siempre de acuerdo con la estrategia de comercialización de la Universidad, y en ningún caso, suplantando el asesoramiento que se realiza desde otros servicios.

- **Estudiante:** persona que tiene una relación académica con la universidad, y por tanto, tiene uno o varios expedientes académicos. El estudiante puede encontrarse en distintos momentos de su trayectoria académica: primera matrícula, rematrícula, un semestre sin matricular, realizando prácticas, etc. También se incluyen los estudiantes que han logrado todos los créditos y metas de una titulación y que ya han obtenido el título oficial correspondiente.

La distinción antes expuesta puede sufrir cambios durante la ejecución del contrato, por tanto es importante poder tener en cuenta la adaptabilidad de los conceptos.

El acompañamiento personalizado a cada uno de los colectivos que se ponen en contacto con la Universidad a través del Servicio de atención, es primordial para poder ofrecer una atención de calidad. Por este motivo, definimos los siguientes criterios esenciales a la hora de definir el objeto de contrato del presente contrato:

- Conocer en profundidad la UOC y su estructura
- Analizar el contenido de las consultas entrantes y su tipología
- Tratamiento global del caso y no de la consulta concreta.

- Personalización: En caso de utilizar plantillas como referencia para poder contestar la consulta, es necesario personalizarlas y adaptarlas para ofrecer una atención de calidad.
- Tener especial cuidado con las situaciones delicadas que exponga el estudiante: enfermedad, violencia machista, discapacidad, etc.
- Responder a las consultas en el mismo idioma en que se dirige el estudiante al Servicio de atención (Catalán, castellano o inglés).
- El tono y el tipo de lenguaje lo marca la Universidad.
- Respuestas empáticas y positivas.
- Respuestas llanas, claras y concisas.
- El lenguaje empleado debe ser siempre inclusivo.
- La respuesta debe estar enfocada a la resolución de la petición, y no en el detalle de las gestiones internas que se han realizado.
- Elaborar respuestas siguiendo los criterios de uso lengua y estilo del servicio de atención de la UOC.
- Proactividad en la detección de incidencias y reducción de entradas.
- Proponer mejoras en el ámbito de atención del estudiante y público, así como medidas de eficiencia y optimización en la atención de consultas.

4.1 Descripción de los servicios relativos al Lote 1:

A continuación citamos las características de los servicios de atención a las consultas por el Lote 1, referente a la atención de consultas académicas respecto a la oferta formativa y la admisión de los estudiantes:

- La complejidad de la gestión de estas consultas es baja
- Las tipologías de consultas a tratar son principalmente:
 - Interés de los usuarios en la oferta formativa de la UOC:
 - Titulaciones Oficiales: Grados y másteres universitarios
 - Postgrados, especializaciones y diplomas de experto
 - Doctorado e investigación
 - Cursos de formación continua
 - Cursos de idiomas
 - Formación profesional
 - Cursos de acceso a la universidad
 - Interés del usuario sobre el proceso para poder ser admitido en un programa ofertado por la UOC
- La elaboración de las respuestas se basa en las plantillas elaboradas y proporcionadas por la UOC.
- Las plantillas proporcionadas deben adaptarse específicamente al caso concreto de la consulta en cuanto a tipos de programa, proceso de admisión y vía de acceso.
- Las respuestas son emitidas de forma virtual y escrita.
- Conocimiento específico y profundo sobre:
 - El portafolio de programas que ofrece la UOC
 - Procesos específicos de acceso y admisión en los programas de la UOC

4.2 Descripción de los servicios relativos al Lote 2

A continuación citamos las características de los servicios de atención a las consultas por el Lote 2, referente a la atención de consultas académicas de los estudiantes sobre los procesos y las etapas de matriculación y otros trámites relacionados:

- La complejidad de la gestión de estas consultas es alta
- Las tipologías de consultas a tratar son principalmente:
 - Asistencia personalizada al estudiante durante el proceso de acceso al entorno virtual del Campus hasta la formalización de la matrícula
 - Acompañamiento y resolución de dudas en cada una de las etapas del proceso de matrícula de la UOC
- La elaboración de las respuestas se basa en:
 - Análisis exhaustivo de la consulta del estudiante
 - Análisis global de su caso: histórico, necesidades especiales, otras consultas pendientes, etc.
 - Búsqueda de la información, procedimiento y consigna adecuada para abordar la consulta
 - Elaboración de la respuesta con las características y criterios correspondientes de la atención, adaptando la redacción al caso concreto que trata.
- Las respuestas pueden ser emitidas, según criterios específicos, de forma:
 - Virtual y escrita
 - Telefónicamente
- Contactar de forma proactiva con los estudiantes mediante los canales más adecuados en cada caso
- Conocimiento específico y profundo sobre:
 - Las etapas que componen el proceso de matrícula de la UOC, según el tipo de programa
 - Trámites específicos que tienen que ver durante las etapas de matriculación de la UOC
- Conocimiento específico en criterios de llamadas telefónicas

4.3 Descripción de los servicios relativos al Lote 3

A continuación citamos las características de los servicios de atención a las consultas por el Lote 3, referente a la atención de consultas académicas en relación con la vida académica del estudiante:

- La complejidad de la gestión de estas consultas es media
- Las tipologías de consultas a tratar son principalmente:
 - Asistencia durante la vida académica del estudiante:
 - Adaptación de planes de estudios en extinción
 - Recursos de aprendizaje asociados a cada una de las asignaturas matriculadas
 - Circuitos de evaluación

- Interés en los servicios que ofrece la UOC a los estudiantes
 - Servicios de carrera profesional
 - Comunidad Alumni
 - Carné de estudiante
- Interés en la participación de eventos de la UOC
 - Servicio de deportes
 - Acto de graduación
- La elaboración de las respuestas se basa en las consignas específicas que proporciona la UOC, así como en los procedimientos específicos para cada casuística detectada en las consultas.
- Las respuestas deben adaptarse específicamente al caso concreto de la consulta en cuanto a tipología y características del servicio o proceso por el que se pregunta
- Las respuestas son emitidas de forma virtual y escrita
- Conocimiento específico y profundo sobre:
 - Procesos que intervienen durante el transcurso de la docencia de los estudiantes en la UOC
 - Los servicios que ofrece la UOC a sus estudiantes

5. Volumetría estimada

A continuación se exponen los volúmenes de consultas entradas y respuestas correspondientes al año 2023, dado que serán la referencia para el volumen que se prevé tener durante la vigencia del contrato (noviembre de 2024 a noviembre de 2025).

Resaltamos que estos volúmenes que se indican en el presente pliego son indicadores orientativos y deben interpretarse como una estimación **no vinculante** al servicio final que la empresa adjudicataria deberá gestionar durante la vigencia del contrato. La UOC podrá pedir volúmenes superiores o inferiores a lo expuesto, respondiendo a diferentes variables de transformación del servicio, sin que el hecho dé derecho al adjudicatario a ser compensado o resarcido en relación al volumen de servicios que finalmente se presten.

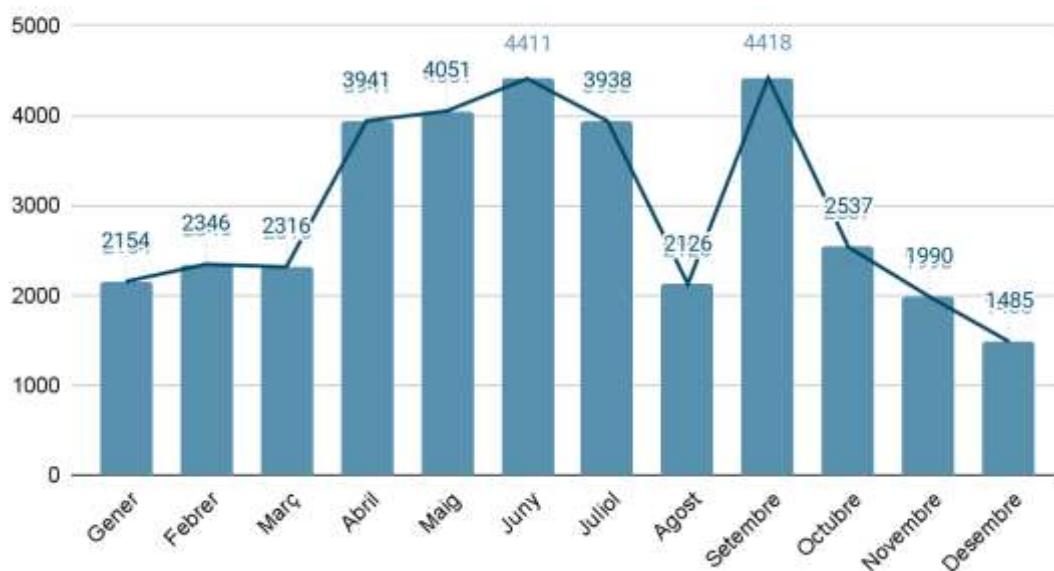
5.1 Volumetría Lote 1

La siguiente tabla presenta los volúmenes reales de las consultas entradas y resueltas durante el 2023 correspondientes al Lote 1:

MES	TOTAL CONSULTAS
Enero	2154
Febrero	2346
Marzo	2316
Abril	3941

Mayo	4051
Junio	4411
Julio	3938
Agosto	2126
Septiembre	4418
Octubre	2537
Noviembre	1990
Diciembre	1485
TOTAL	35.713 consultas

Consultes Lot 1 2023



Actualmente, con 87.150 estudiantes y 113.500 graduados, la UOC sigue aumentando y diversificando su oferta formativa. Si tenemos en cuenta que el estudiante puede realizar todas las gestiones y trámites académicos virtualmente, la atención y el acompañamiento durante todos los procesos también se realiza a través de los canales virtuales de atención. Por eso, el incremento de consultas es directamente proporcional a la previsión de aumento de estudiantes, ya que la estacionalidad del servicio depende de las campañas de captación

y el aumento de matrícula, y las consultas objeto del presente lote son respecto la oferta formativa y la admisión de los estudiantes, de ahí los picos previstos en los meses de abril a julio, y septiembre, coincidiendo con las campañas de captación, admisión y matrícula.

La previsión de incremento variable en cada lote responde a la tipología, características y complejidad de los procesos que se definen en cada uno.

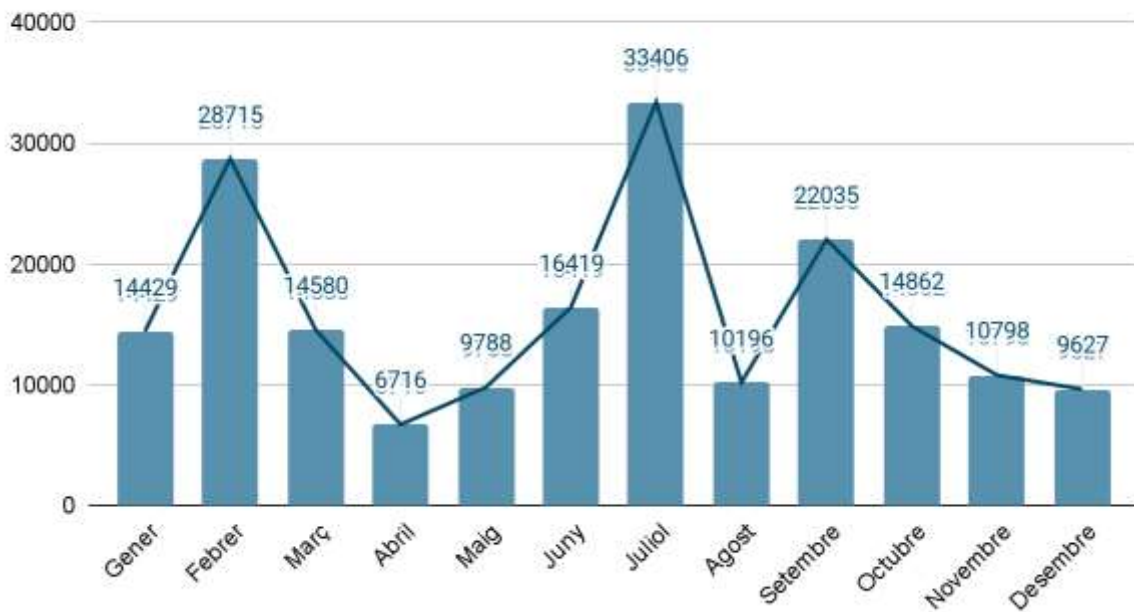
Para el lote 1, el incremento se debe al creciente interés previsto por la oferta formativa de la UOC, relacionado con las campañas de captación y la previsión de aumento de matrícula. Por eso, se prevé una volumetría estimada para 2024 de 40.513 consultas, aunque este valor, como se ha indicado, sólo tiene carácter estimativo, no siendo vinculante por la UOC en la ejecución del contrato.

5.2 Volumetría Lote 2

La tabla que se muestra a continuación presenta los volúmenes reales de las consultas entradas y resueltas durante el 2023 correspondientes al Lote 2:

MES	TOTAL CONSULTAS
Enero	14.429
Febrero	28.715
Marzo	14.580
Abril	6.716
Mayo	9.788
Junio	16.419
Julio	33.406
Agosto	10.196
Septiembre	22.035
Octubre	14.862
Noviembre	10.798
Diciembre	9.627
TOTAL	191.571 consultas

Consultes Lot 2 2023



El porcentaje de emisión de llamadas por parte del servicio de atención correspondientes a este lote es de 3% (datos de 2023).

Actualmente, con 87.150 estudiantes y 113.500 graduados, la UOC sigue aumentando y diversificando su oferta formativa. Si tenemos en cuenta que el estudiante puede realizar todas las gestiones y trámites académicos virtualmente, la atención y el acompañamiento durante todos los procesos también se realiza a través de los canales virtuales de atención. Por eso, el incremento de consultas es directamente proporcional al aumento de estudiantes, en este sentido, los incrementos previstos responden a las campañas de captación y la previsión de aumento de matrícula, y por este motivo, un aumento de estudiantes, irá acompañado de un aumento proporcional de evaluaciones, procesos, etapas de matriculación y otros trámites relacionados.

La previsión de incremento variable en cada lote responde a la tipología, características y complejidad de los procesos que se definen en cada uno.

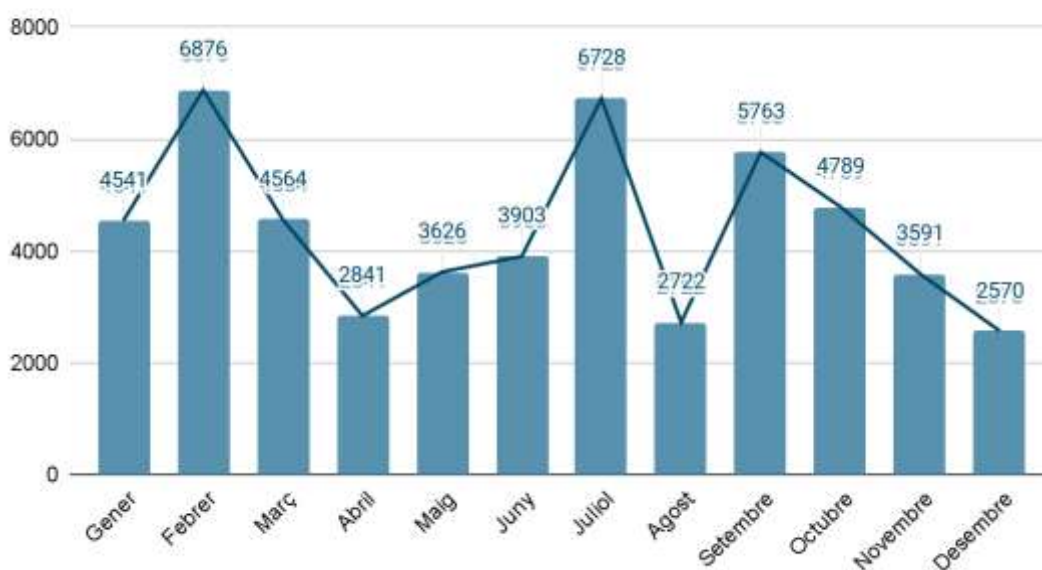
Para el lote 2, siendo una volumetría estable de año en año, puesto que se tratan de consultas que requieren una personalización y acompañamiento exhaustivos. Por eso, se prevé una volumetría estimada para 2024 de 192.636 consultas, aunque este valor, como se ha indicado, sólo tiene carácter estimativo, no siendo vinculante por la UOC en la ejecución del contrato.

5.3 Volumetría Lote 3

La siguiente tabla presenta los volúmenes reales de las consultas entradas y resueltas durante el 2023 correspondientes al Lote 3:

MES	TOTAL CONSULTAS
Enero	4.541
Febrero	6.876
Marzo	4.564
Abril	2.841
Mayo	3.626
Junio	3.903
Julio	6.728
Agosto	2.722
Septiembre	5.763
Octubre	4.789
Noviembre	3.591
Diciembre	2.570
TOTAL	52.514 consultas

Consultes Lot 3 2023



Actualmente, con 87.150 estudiantes y 113.500 graduados, la UOC sigue aumentando y diversificando su oferta formativa. Si tenemos en cuenta que el estudiante puede realizar todas las gestiones y trámites académicos virtualmente, la atención y el acompañamiento durante todos los procesos también se realiza a través de los canales virtuales de atención. Por eso, el incremento de consultas es directamente proporcional al aumento de estudiantes.

La previsión de incremento variable en cada lote responde a la tipología, características y complejidad de los procesos que se definen en cada uno.

Para el lote 3, el incremento previsto se justifica por el creciente acompañamiento previsto que necesitan los estudiantes en procesos específicos de evaluación. Como se puede observar en el gráfico la variación del volumen por los diferentes meses coincide con los picos de las campañas de captación y la previsión de aumento de matrícula, y por tanto un incremento de las necesidades de acompañamiento previsto que necesitan los estudiantes en procesos específicos durante su vida académica. Se prevé una volumetría estimada para 2024 de 59.504 consultas, aunque este valor, como se ha indicado, sólo tiene carácter estimativo, no siendo vinculante por la UOC en la ejecución del contrato.

6. Ejecución del servicio

6.1 Condiciones generales para la ejecución del servicio

El adjudicatario debe asumir los volúmenes de consultas del correspondiente lote del servicio de atención y debe disponer de capacidad suficiente para poder dimensionar sus recursos humanos y técnicos para adaptarse a las necesidades del contrato, teniendo en cuenta la previsión que se contiene en este PPT pero valorando que los datos no son vinculantes y, por tanto, teniendo la previsión de una posible fluctuación de las necesidades, atendiendo a la evolución de las necesidades de los estudiantes.

Todos los servicios y trabajos objeto del contrato podrán desarrollarse virtualmente en modalidad teletrabajo o presencialmente. Los puntos de trabajo donde trabajen perfiles aportados por el adjudicatario se consideran en adelante, centros de trabajo asociados al adjudicatario.

Los costes de las comunicaciones (voz y datos) y de las intercomunicaciones entre los centros de trabajo del adjudicatario y la UOC, ocasionados por la prestación del servicio, correrán a cargo del proveedor adjudicatario.

El equipamiento y recursos materiales y tecnológicos, y en especial aquellos que el proveedor adjudicatario disponga en sus dependencias para la ejecución del servicio, serán a cargo del adjudicatario. Los equipos conectados a la red de la UOC tendrán que ser configurados de acuerdo con los estándares y las políticas de la UOC.

La UOC proporcionará la herramienta para gestionar las consultas, pero deberá ser la empresa adjudicataria la que proporcionará las posibles herramientas o recursos tecnológicos que puedan ser necesarios para el desarrollo de las actividades objeto del servicio.

6.2 Equipo necesario para la ejecución del servicio

Con el fin de prestar el servicio objeto de contratación, la empresa adjudicataria debe disponer de un equipo de personas que garantice las funciones descritas y la consecución de los ANS establecidos.

Asimismo, la adjudicataria deberá disponer de un plan acción, que se desencadene (se ponga en ejecución), a partir de un volumen determinado de consultas pendientes de gestionar y que permita acreditar la capacidad de flexibilidad de la empresa adjudicataria y de ajuste para dar cobertura al volumen de servicios en cada momento temporal del contrato.

El equipo de trabajo deberá disponer de las siguientes competencias:

- Alta capacidad de comunicación verbal y escrita.
- Expertez en la atención omnicanal
- Proactividad e iniciativa
- Autonomía y responsabilidad
- Capacidad de solucionar problemas poniendo énfasis en las causas y no en las consecuencias derivadas.
- Orientación al cliente ya la resolución de dudas/situaciones
- Perfecto conocimiento gramatical y ortográfico de los idiomas de relación con los estudiantes con los niveles mínimos especificados a continuación:
 - Catalán: C1 o superior
 - Castellano: C1 o superior
 - Inglés: B2 o superior
- Alto nivel de empatía, ponerse en la piel del estudiante, y actuar siempre con respeto y profesionalidad.
- Experiencia previa en servicios de similares características.
- Conocimiento del ámbito universitario.
- Alta capacidad de trabajo en equipo.
- Competencias técnicas para utilizar las tecnologías de la información y comunicación que sean necesarias para la ejecución de los servicios.
- Capacidad de gestionar un alto volumen de información.
- Conocimiento específico de cada una de las tipologías de servicios de cada lote adjudicado
- Compromiso con la organización (UOC)
- Flexibilidad y gestión del cambio
- Preocupación por el orden y la calidad

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 nuevas personas al equipo y su curva de aprendizaje.

La estructura mínima del equipo responsable de la adjudicación de cada lote debe asegurar disponer de:

- Una persona responsable de la empresa adjudicataria, que debe mantener la visión global de la contratación en todas sus dimensiones. También debe garantizar la comunicación con los referentes de la UOC para la correcta realización del servicio y tener iniciativa para proponer mejoras para la optimización y eficiencia de la prestación del servicio licitado.

En cualquier caso, la UOC podrá exigir la sustitución de cualquier persona asignada al servicio por parte de la empresa adjudicataria, en caso de que no preste el servicio de forma adecuada o no cumpla las condiciones de capacidad, experiencia y formación exigidas en esta licitación. En este caso, la empresa adjudicataria quedará obligada a sustituir a aquella persona por un perfil que cumpla con las condiciones de la licitación, contando, siempre, con la aprobación previa de la UOC.

6.3 Formación

La formación inicial de transmisión de contenido y aprendizajes para el desarrollo de las funciones antes descritas correrá a cargo del equipo interno de la UOC.

Se realizará un plan de formación planificado en el calendario, en las primeras dos semanas después de la adjudicación del contrato, (contempladas dentro del período de transición del servicio anterior).

Asimismo, la UOC contempla diversas píldoras formativas de contenido, que se llevarán a cabo durante toda la ejecución del contrato. Estas píldoras tienen como objetivo reforzar consignas en vigor y transmitir nuevos conocimientos según la variabilidad y características de los procesos.

La UOC se compromete a ofrecer una formación constante y de calidad para poner a disposición todas las herramientas necesarias por la empresa adjudicataria para el desarrollo del servicio. Estas formaciones están previstas en horario laboral y la empresa adjudicataria tendrá que tenerlas en consideración a la hora de dimensionar el servicio.

La empresa adjudicataria es la responsable de garantizar a lo largo de toda la ejecución del contrato, que el nivel de capacitación del equipo es el adecuado y cumple con las condiciones exigidas en los pliegos de la licitación, para la prestación del servicio. La formación es obligatoria por el adjudicatario y se puede realizar tanto en las instalaciones de la UOC como en las de la empresa adjudicataria. Asimismo, se podrá contemplar que las formaciones se puedan realizar de forma virtual.

6.4 Seguimiento de la prestación del servicio

La comunicación entre la empresa adjudicataria y la UOC se realizará principalmente mediante comunicación virtual: correo electrónico, chat y videoconferencia.

Se realizará 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.

Por este motivo las empresas adjudicatarias de cada lote tendrán que presentar en la UOC los siguientes informes:

1. Informe cuantitativo (una vez al mes): Incluye la previsión mensual para cubrir el servicio con los datos de previsión de entrada que la UOC proporcionará a la empresa adjudicataria. Este informe deberá incluir la previsión del número de consultas respondidas por día.

Deberá entregarse 15 días antes del inicio de mes.

2. Informe cualitativo (una vez al día): Incluye un resumen cualitativo sobre:
 - a. Temáticas principales de las consultas entradas
 - b. Detección de incidencias

Deberá entregarse a primera hora de la mañana.

La comunicación entre la empresa y la UOC deberá ser constante y eficaz, se contemplan las siguientes reuniones:

1. Reuniones operativas semanales:
 - a. Actividad diaria
 - b. Previsión semanal
 - c. Informe cualitativo
2. Reuniones mensuales:
 - a. Se analizará el grado de cumplimiento de los ANS mediante los instrumentos de seguimiento de ANS de la UOC
 - b. Facturación y seguimiento de contrato

7. Otras condiciones

7.1 Horario del servicio

El horario que debe cubrir el servicio de atención es de 8:00 a 20:00 h de lunes a viernes y de 8:00 a 20:00 h los fines de semana y festivos.

Sin embargo, el servicio de atención puede recibir consultas las 24 horas del día los 7 días de la semana, estando el adjudicatario obligado a cubrir todas las franjas horarias descritas.

7.2 Requisitos y medios técnicos

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

- Ordenador de sobremesa o portátil con las siguientes características:
 - Procesador Intel 3 de 13ª generación o equivalente
 - 8Gb de memoria RAM
 - 256 Gb de disco SSD
 - Pantalla de 13" o más
 - Se recomienda disponer de un monitor alternativo con resolución mayor a la del portátil (> 14")
- Software base instalado:
 - SO Windows 11 vPRO
 - Deberá estar siempre actualizado en relación a los updates de seguridad recomendados por el fabricante.
 - Software Antivirus instalado y actualizado

El proveedor será el responsable de tomar las medidas de seguridad adecuadas para mantener sus dispositivos libres de vulnerabilidades que puedan afectar a la UOC.

En ningún caso, el rendimiento del equipamiento informático (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 poner en producción nuevos servicios.

La UOC provee de la herramienta de gestión de consultas (herramienta CAU) que es accesible a través de la red tras la validación de los gestores de atención.

Asimismo, las consultas son atendidas mediante la herramienta CAU desde la que se proporciona.

Por otra parte, el adjudicatario dispondrá 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 distintas bases de datos de la UOC.
- Site Google 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,
- 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, la empresa adjudicataria tendrá que utilizar cualquier otra herramienta o aplicación que la UOC implemente durante el tiempo de ejecución del contrato.

Para garantizar los acuerdos de nivel del servicio (ANS), se requiere alta disponibilidad de cara a la conexión/salida a Internet desde las instalaciones del adjudicatario a través de, al menos, dos proveedores diferentes, así como de un gestor de banda ancha. La conmutación, en caso de avería, deberá ser automática, de modo 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.

Cada puesto de trabajo del adjudicatario deberá disponer de la infraestructura telefónica y telemática necesaria para prestar el servicio (hardware, software, conexiones, etc.).

La plataforma telefónica (recursos técnicos) deberá estar correctamente dimensionada, de modo 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 tratamiento.

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

7.3 Ubicación del servicio

Por la propia naturaleza del servicio del objeto contractual, la empresa contratista puede prestar sus servicios desde su propio centro de trabajo o instalaciones, salvo en aquellos casos en que se requiera su presencia en las instalaciones de la UOC.

En estos casos el centro de trabajo serán las sedes del Campus UOC:

- Edificio U. Calle de Perú, 52. Barcelona
- Edificio O. Rambla del Poblenou, 156. Barcelona
- Edificio C - Hub Interdisciplinar de Investigación e Innovación. Rambla del Poblenou, 154. Barcelona.

Los costes de cualquier desplazamiento a las dependencias de la UOC del personal del proveedor adjudicatario correrán a cargo del adjudicatario y con medios de transporte facilitados por él mismo.

8. Acuerdos de nivel (ANS)

Con el fin de garantizar una adecuada prestación del servicio, se determinan los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

1. Derivación a otro servicio:

Del total de peticiones entradas, podrá derivarse a un servicio especializado un máximo del 20%.

2. Tiempo de resolución de consultas:

2.1 El 99% de las respuestas deben emitirse antes de una hora dentro del horario convenido del servicio.

2.2 El 99% de las consultas que entran durante el horario fuera de servicio, deben responderse antes de las 14h desde la entrada de la consulta.

3. Satisfacción en la resolución de la consulta:

Según el sistema de evaluación de la percepción de los servicios de atención de la UOC debe obtenerse un mínimo del 85% de satisfacción.

4. Calidad de las respuestas emitidas:

Según el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de atención de la UOC debe obtenerse un mínimo del 95% de calidad.

	Descripción	Valor	Peso
1	Derivación a otro servicio	≤20%	25%
2	Tiempo de resolución de consultas	≥99%	25%
3	Satisfacción en la resolución de la consulta	≥85%	25%
4	Calidad de las respuestas emitidas	≥ 95%	25%

8.1 Sistema de penalizaciones

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 en la licitación, siempre que el incumplimiento se deba a causas directa y exclusivamente imputable 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 aplicables en ningún caso podrá superar el 15% del importe mensual medio del precio de los servicios y tendrá en cuenta los límites previstos en la LCSP y se calculará mediante la aplicación de las siguientes fórmulas.

Grado de incumplimiento de ANS = Total de gestiones penalizadas * (Peso ANS / Número de gestiones) * 100

Grado de incumplimiento TOTAL = Grado de incumplimiento ANS 1 + Grado incumplimiento ANS + Grado de incumplimiento ANS 3 + Grado de incumplimiento ANS 4

Para los incumplimientos relativos ANS, son de aplicación las penalizaciones fijadas en la presente tabla:

Grado de incumplimiento TOTAL (mensual)	% penalización sobre la facturación mensual
De 10 a 20	10
De 21 a 30	15
Más de 30	Resolución del contrato por incumplimiento culpable del adjudicatario