



Administració
Oberta de
Catalunya

Pliego de prescripciones técnicas particulares


Contratación del servicio de acompañamiento a las personas usuarias de los productos y servicios del Consorci Administració Oberta de Catalunya – AOC.

Expediente AOC 2027-2



Localret

Control documental

Estado formal	Definitivo
Elaborado por	Unidad de acompañamiento y capacitación
Aprobado por	
Fecha de creación	01/01/2026
Nivel acceso información	Pública
Título	Pleno de prescripciones técnicas. Contratación del servicio de acompañamiento a las personas usuarias de los productos y servicios del Consorci Administració Oberta de Catalunya – AOC.
Fichero	PPT_acompanyament_2027_20260101.docx
Control de copias	Sólo las copias disponibles en la Sede electrónica del Consorci AOC garantizan la actualización de los documentos. Toda copia impresa o guardada en ubicaciones diferentes se considerarán copias no controladas.
Derechos de autor	<p>Esta obra está sujeta a una licencia Reconocimiento - No comercial- Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons. Para ver una copia, visite http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca o envíe una carta a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.</p> 

Control de versiones

Fecha:	05/06/2026
Descripción:	Creación del documento

Índice

1. Introducción	6
1.1. Objeto del contrato	6
1.2. Contexto y ejes de transformación del servicio	6
1.3. Requisitos, valoración y mejoras:.....	7
1.3.1. Requisitos generales	7
1.3.2. Criterios generales de valoración	8
1.3.3. Requisitos de obligado cumplimiento	9
1.3.4. Mejoras	9
2. Acompañamiento a usuarios	10
2.1. Objetivos	10
2.2. Tareas	11
2.3. Carga del servicio	15
2.4. Canales de servicio	16
2.5. Horarios	17
2.6. Tipos de servicios, según su duración	18
2.7. Idiomas.....	18
2.7.1. Catalán	19
2.8. Atención telefónica	19
2.8.1. Recepción de llamadas. Centralita con IA	19
2.8.2. Sala de espera.....	22
2.8.3. Transferencia interna de llamadas	23
2.8.4. Retrucada (Call me back), llamada activa y emisión de llamada.....	23
2.8.5. Gestiones de los agentes	24
2.9. Atención a los canales digitales.....	26
2.9.1. Atención de redes sociales y mensajería instantánea (chat)	26
2.9.2. Sistema de gestión de redes sociales	26
2.9.3. Sistema de gestión de mensajería instantánea. Chat.....	27
2.9.4. Atención de consultas mediante formulario web	27
2.9.5. Navegación asistida	27

2.10. Acompañamiento y mejora de la calidad percibida	27
2.11. Modelo tecnológico	29
2.11.1. Infraestructura tecnológica	30
2.11.2. Transformación omnicanal.....	35
2.12. Evaluación del servicio	35
2.12.1. Evaluación cuantitativa. Indicadores	36
2.12.2. Evaluación cualitativa	38
2.12.3. Acuerdo de nivel del servicio (ANS)	39
2.12.4. Tiempo de respuesta	41
2.12.5. Informes.....	43
3. Acompañamiento Digital Inclusivo.....	45
3.1. Tareas	45
3.2. ANS	46
3.3. Informes	47
4. Altas de servicios.....	48
4.1. Tareas	48
4.2. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	48
4.3. Informes e indicadores.....	49
5. Mejora continua de los servicios	50
5.1. Objetivo de la mejora continua de los servicios	50
5.2. Tareas de la mejora continua de los servicios	50
5.2.1. Gestión y revisión de las FAQ	50
5.2.2. Revisión funcional de los servicios de la AOC	51
5.2.3. Revisión de las comunicaciones y notificaciones del servicio hacia los usuarios ...	51
5.2.4. Gestión de propuestas de mejora de los usuarios	51
5.2.5. Mejorar el proceso de alta en los servicios	52
5.3. Acuerdos de nivel de servicio e indicadores	52
6. Aspectos transversales	53
6.1. Recursos humanos.....	53
6.1.1. Roles del servicio con dedicación exclusiva	54
6.1.2. Movilización de recursos	56

6.2. Formació	56
6.3. Espacis	57
6.3.1. Proximitat i comunicació amb la AOC	57
6.3.2. Puestos de treball	59
6.4. Reunions de seguiment del servei	60
6.5. Responsabilitat social corporativa	60
6.6. Requisits de seguretat	61
6.6.1. Requeriment en el sistema de gestió de xarxes socials	62
6.7. Requisits de protecció de dades	63
6.8. Model de implantació	65
6.9. Retorn del servei:	66
6.10. Resum de les millores	68
7. Requisits de les eines d'Intel·ligència Artificial	72
8. Annex I. Exemple de informe mensual amb dades reals del 2025 (necessari per calcular l'esforç i volum del servei)	73

1. Introducció

1.1. Objecte del contracte

El objecte del contracte és la prestació del servei de acompanyament, altes tècniques dels serveis i millora contínua dels serveis, a les persones usuàries dels productes i serveis del Consorci Administració Oberta de Catalunya (en adelante, AOC).

Estes tasques són principalment de caràcter tècnic i especialitzat, tal i com es descriu en cada apartat del present document, encara que també es atendran les consultes no tècniques que pugui arribar al servei.

Aquest objecte es divideix en 4 blocs, que es detallen a continuació:

- Acompanyament a usuaris: atenció a persones usuàries dels serveis de l'AOC, dividint-se aquells principalment en ciutadania-empreses i administracions públiques.
 - Acompanyament i millora de la qualitat percebuda
- Acompanyament digital inclusiu: servei de acompanyament a la tramitació.
- Altes de serveis: gestió de les altes, baixes i modificacions del Servei per als entes sol·licitants.
- Millora contínua dels serveis: dedicada a analitzar les peticions de acompanyament recurrents, gestionar suggeriments, millorar continguts i proposar millores dels serveis.

1.2. Contexte i eixos de transformació del servei

La Unitat de acompanyament i capacitat de l'AOC, necessita evolucionar el servei actual cap a un model basat en la omnicanalitat i la automatització, amb l'objectiu d'acompanyar als usuaris dels seus serveis allà on es troben, garantint a la vegada que sigui de la forma més eficient i assegurant un tracte personalitzat i de qualitat, per respondre a les necessitats de cada usuari amb proximitat i respecte.

En el mismo sentido, aunque en el modelo actualmente vigente no se contemplaba el trabajo remoto como sistema de garantía de la continuidad, ahora pasa a ser un requerimiento obligatorio del mismo.

Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario debe participar en la evolución del servicio hacia un **sistema de gestión integrada omnicanal**, para todas las interacciones con los usuarios de la AOC, y debe plantearse un modelo de migración y transición del servicio actual lo más transparente posible para el usuario, minimizando el impacto sobre la operativa de los agentes.

También debe **flexibilizar** la prestación del servicio para absorber picos en la demanda, introducir **nuevos modelos y soluciones de trabajo**, mejorar **la adaptabilidad de la plataforma** y proteger la infraestructura tecnológica **ante situaciones de emergencia o eventos que impacten en el servicio**, así como la capacidad de dar respuesta eficientemente a las necesidades de activación de nuevos servicios.

1.3. Requisitos, valoración y mejoras:

1.3.1. Requisitos generales

- Garantizar la continuidad del servicio, ante situaciones de emergencia locales o globales, como la vivida en 2020 con la COVID-19.
- Disponer de las herramientas y sistemas necesarios actuales y futuros para evolucionar el servicio y llevar a cabo las tareas encargadas de manera eficiente y eficaz.
- Capacidad de desarrollar todas las tareas recogidas en este documento en modalidad de teletrabajo.
- Capacidad de respuesta para organizar nuevos servicios a corto plazo.
- Capacidad para organizar servicios imprevistos de emergencias o contingencias.
- Capacidad para atender desbordamientos de otros servicios.
- Atender a los usuarios en nombre de la AOC, de acuerdo con los criterios de servicio definidos.

- Resolver con eficacia y eficiencia las demandas relativas a los servicios prestados.
- Transmitir a los usuarios la voluntad de estar a su servicio.
- Ofrecer un trato respetuoso y empático hacia los usuarios, promoviendo una comunicación clara que fomente la confianza del usuario.
- Velar por mantener la confianza de los usuarios en los servicios de la AOC.
- Mantener y mejorar, en la medida de lo posible, los niveles de calidad que actualmente tiene el servicio.
- Velar por mantener el talento y evitar la rotación de los miembros del equipo.

1.3.2. Criterios generales de valoración

Es recomendable que las ofertas se presenten con la misma estructura y orden del Pliego de Prescripciones Técnicas, haciendo referencia al número de cada párrafo y/o apartado.

• Hay que considerar que:

- No se tendrán en consideración otras agrupaciones de contenidos que no sean los apartados y subapartados del PPT, cuando así haya sido requerido.
- Tampoco se tendrán en consideración las referencias genéricas al PPT o la reproducción del texto de este. Se pide concreción y detalle con una propuesta trabajada. Las propuestas que no lo cumplan no recibirán ningún punto como criterio de adjudicación sujeto a juicio de valor.

Entre los planes y protocolos que deben presentarse con la oferta, los siguientes deben adjuntarse en un dossier aparte y deberán hacer referencia a los contenidos del pliego, manteniendo calidad y coherencia con el ámbito del contrato.

- Plan de implantación
- Retorno del servicio

Si en este pliego no se especifica lo contrario, todos los requisitos y ofertas deben estar disponibles operativamente, desde el primer día de servicio.

Con respecto concretamente a la valoración de las soluciones tecnológicas de que se vale el servicio, se tendrán en cuenta las que presten una mejor gestión y aprovechamiento de los recursos, sin perder la calidad en la prestación del servicio.

Se valorará que las soluciones:

- No sean contradictorias con el modelo de servicio.
- Sean coherentes con el conjunto de los requisitos.
- Se expliquen de forma clara y concisa.
- Sean de fácil implementación y uso.
- Estén contrastadas funcionalmente.
- Estén documentadas operativa y técnicamente, no comercialmente.
- Generen eficiencias funcionales o económicas.
- No generen ningún tipo de gasto adicional, ni durante la implantación, ni posteriormente.

Durante el proceso de valoración de las ofertas se puede requerir la visita a la sede del licitador, para valorar las instalaciones o ver el funcionamiento de las herramientas y sistemas ofrecidos.

1.3.3. Requisitos de obligado cumplimiento

Se consideran requisitos de obligado cumplimiento todas las indicaciones de este documento, excepto los puntos concretos explicitados como mejoras opcionales.

El incumplimiento de uno de estos requisitos es causa de exclusión.

Estos requisitos, además de los criterios generales, se valorarán tomando como base:

- El cumplimiento total de la funcionalidad solicitada
- El cumplimiento de los plazos exigidos
- Explicación detallada de cada uno de ellos en las ofertas presentadas

1.3.4. Mejoras

Son los que van precedidos de las siguientes referencias:.

- Mejora con valoración cuantitativa: MQT
- Mejora con valoración cualitativa: MQL

Estas mejoras, además de los criterios generales, se evaluarán tomando como base:

- El cumplimiento del objeto de la mejora
- El cumplimiento del plazo de implantación
- Explicación detallada de cada uno de él en las ofertas presentadas

Todas las mejoras opcionales que impliquen un desarrollo funcional y/o tecnológico deben estar implantados en un plazo máximo de 90 días, desde el inicio del servicio, excepto para aquellos ente los que se indique un plazo diferente de forma expresa.

Todas las mejoras opcionales cualitativas y cuantitativas deberán estar justificados documentalmente de forma clara y ajustada a lo solicitado. En caso contrario no se tendrán en consideración a las valoraciones.

2. Acompañamiento a usuarios

2.1. Objetivos

- Asumir las tareas de acompañamiento con el objetivo de atender las peticiones y liberar de esta gestión, tanto como sea posible, a los siguientes niveles del Consorci AOC.
- Gestionar los canales de acompañamiento del Consorci AOC definidos en este pliego.
- Asumir las tareas de acompañamiento de nivel especialista/técnico con el objetivo de atender el máximo nivel de peticiones posibles, y liberar de esta gestión a los otros niveles del Consorci AOC.
- Velar por la continua calidad del servicio realizando un seguimiento riguroso y continuo del mismo.

- Velar por el correcto escalado de las peticiones informando al Consorci AOC de las debilidades formativas detectadas así como proponer mejoras al respecto.
- Mantener una presencia constante del servicio de acompañamiento en los canales sociales e internamente.

2.2. Tareas

Gestión de las peticiones de acompañamiento

- Resolución de las peticiones de acompañamiento relativas al uso de los productos y servicios que el Consorci AOC ofrece actualmente y todos aquellos que se incorporen posteriormente al catálogo de servicios.
- Identificación del usuario que contacta con el servicio de acompañamiento. El grado de identificación irá de acuerdo con los criterios establecidos por el Consorcio, los procedimientos donde se detalla se harán llegar a la empresa ganadora del concurso.
- Registro en línea de la información de las peticiones de acompañamiento (consultas, solicitudes, incidencias, quejas y propuestas de mejora). Habrá que hacer seguimiento de las peticiones dentro del ticket correspondiente, sin generar nuevos innecesariamente. El registro se realizará utilizando la herramienta que el Consorci AOC utilice a nivel corporativo. Toda entrada, con independencia del canal utilizado, generará un ticket en la herramienta con el objetivo de facilitar el seguimiento y la posterior auditoría del servicio.
- Escalado a los agentes especialistas de:
 - La casuística que no pueda ser resuelta en el primer nivel de atención a usuarios por falta de herramientas o acceso a ciertos niveles de información, reservadas a niveles superiores e identificar las mejoras que evitarán futuros escalados por el mismo motivo.
 - Las peticiones de los usuarios que determine el Consorcio y que, en atención a criterios como que sean colaboradores, socios tecnológicos u otros criterios de negocio, requieran un trato directo y especializado. Las

peticiones tratadas de esta forma son lo que internamente se conoce como canal preferente o de colaboradores.

- Acompañamiento en la realización de campañas y comunicaciones del Consorci AOC.
- Gestión y control de las solicitudes de certificados de prueba de las administraciones públicas catalanas.
- Ejecutar y gestionar el acompañamiento (consultas básicas sin tratamiento de datos) a través de chat y redes sociales.
- Controlar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

DetECCIÓN DE PATRONES Y ALARMA

- Analizar la actividad diaria para detectar patrones que indiquen la existencia de una afectación general de uno o más de un servicio y avisar a los responsables de la AOC.
- Proponer, en base a la experiencia diaria, mejoras a los servicios y a los materiales de acompañamiento que permitan reducir el número de peticiones creadas.
- Analizar las estadísticas de la actividad de forma periódica con el fin de detectar las mejoras, evolutivos o cambios en los servicios y en los materiales de acompañamiento que permitan reducir el número de peticiones de acompañamiento creadas.

MQL 1: se valorará si este análisis de detección de mejoras y patrones se hace con una Inteligencia Artificial. Se requiere un plan para su implementación, que incluya la metodología prevista, las herramientas tecnológicas que se utilizarán, los criterios de evaluación de resultados y las medidas para garantizar la transparencia y la ética en el uso de la IA. Esta IA será a nivel estadístico y en ningún caso se tratarían datos personales de ciudadanía y administraciones. Habrá que aportar cumplimentado el Anexo 10 del PCAP en caso de ofrecer esta mejora (cada Sistema de IA deberá tener su propio Anexo 10).

Creación y mantenimiento de la documentación interna de acompañamiento

- Gestionar, implementar, definir y mantener la documentación del servicio, en los términos definidos en el pliego, y con el objetivo de prestar la atención al usuario lo más homogénea y efectiva posible.

- Elaboración y mantenimiento de argumentarios, procedimientos y FAQ's internas necesarias para el funcionamiento del servicio de acompañamiento. Estos materiales se mantendrán en un portal de acompañamiento privado para los agentes, provisto por el Consorci AOC.

Documentación y comunicación

- Mantener los materiales de acompañamiento actualizados (web AOC, portales de acompañamiento, documentos, Campus, etc.) y velar por su mejora continua en base a los comentarios de los usuarios y a su propia experiencia.
- Elaborar los informes internos mensuales de servicios en los que se detalle el volumen y el grado de cumplimiento de los ANS así como otros indicadores de calidad que el Consorci AOC determinará al inicio de la prestación del servicio.

Apoyo a la formación

- Resolución de las dudas de funcionamiento y acceso a los cursos planteados por los alumnos a través del correo formacio@aoc.cat y también por el resto de los canales.

Redes sociales

- Corresponderá al adjudicatario la dinamización de las redes sociales que la AOC determine.

Actualmente, esta actividad se limita a Twitter donde se publica un mínimo de un tuit diario sin contar las alertas de estados de los servicios, que se publican automáticamente cuando se producen.

Con el fin de agilizar la gestión, el adjudicatario utilizará una herramienta que permita la programación de las publicaciones como, por ejemplo, Hootsuite. El coste de la herramienta será a cargo del adjudicatario.

- Mensualmente, el adjudicatario enviará a la AOC el texto y fecha de publicación de los tuits previstos para el próximo mes con consejos, recordatorios, trucos, etc., sin perjuicio de los tuits adicionales que se publiquen según sea la actualidad y actividad diaria.
- También corresponderá al adjudicatario la vigilancia de la actividad de las cuentas en seguimiento con el fin de retuitear los contenidos que sean de interés para los usuarios.
- Dinamizar las redes sociales del servicio de acompañamiento mediante la publicación de datos relevantes de actividad, hitos del servicio de

acompañamiento, novedades, etc. de forma constante y sostenida en el tiempo.

Campus de formación AOC

Tareas administrativas referente a la gestión del alumnado (se trata de tareas diferentes al contrato AOC 2026-2):

- Recepción y registro de peticiones de formación recibidas por los jefes de servicio del Consorci AOC.
- Gestión de las convocatorias de los seminarios en vivo.
- Clasificación y derivación de las peticiones a los responsables correspondientes.
- Comunicación con las personas interesadas para resolver dudas, confirmar inscripciones o proporcionar información adicional.
- Apoyo administrativo en la organización de formaciones externas (convocatorias, certificados, etc.).
- Recogida y sistematización de necesidades formativas detectadas.
- Actualización periódica de los materiales formativos (guías, presentaciones, vídeos, tutoriales, ...).
- Velar por la coherencia, accesibilidad y calidad de los contenidos.
- Colaboración con formadores para incorporar mejoras o novedades.
- Recogida y análisis de datos sobre la actividad formativa (asistencia, satisfacción, impacto...).
- Elaboración de informes periódicos para la dirección o responsables de formación.
- Detección de tendencias o carencias y propuestas de mejora a partir de los datos recogidos.
- Participación en reuniones con otras áreas para coordinar necesidades y actividades formativas.
- Mantenimiento de un registro actualizado de toda la actividad formativa realizada o prevista.
- Garantizar una atención cuidadosa y proactiva a los diferentes perfiles de usuario (ciudadanía/empresa y administraciones), tanto internos como externos.

Blog de servicios

- Corresponderá al adjudicatario la dinamización del blog de servicios de la AOC (www.aoc.cat).

Se harán, como mínimo, dos publicaciones mensuales a cada una de las categorías del blog de forma que queden repartidas a lo largo de todas las semanas.

- Mensualmente, el adjudicatario enviará a la AOC el texto y fecha de publicación previstos para el próximo mes con novedades, consejos, recordatorios, trucos, etc., sin perjuicio de los posts adicionales que se publiquen según sea la actualidad y actividad diaria.

Servicio de emergencias

- El servicio de atención de incidencias bloqueantes (emergencias) mediante un sistema de buzón de voz en la misma centralita de atención ordinaria del servicio que, en caso de llamada fuera del horario de atención, alertará a un agente de guardia quien devolverá la llamada al usuario en un plazo inferior a 5 minutos.
- Se realizarán las comprobaciones que se determinen para cada servicio y se escalará la incidencia en los equipos técnicos si se replica el problema reportado por el usuario.
- Son objeto de este servicio sólo las incidencias bloqueantes (afectación completa o muy grave de un servicio), por lo que, para el resto, se indicará al usuario que su petición de acompañamiento será tratada durante el horario ordinario del servicio.
- Este servicio empieza una vez termina el servicio ordinario (incluidas las mejoras horarias propuestas) hasta que empiece nuevamente este servicio ordinario. Es decir, cubre las horas del día no incluidas en el servicio ordinario.

2.3. Carga del servicio

El horario de trabajo el equipo deberá estar dimensionado para atender la carga habitual del servicio (ver anexo I ejemplo de informe mensual con datos reales de 2025 necesario para calcular el esfuerzo y volumen del servicio). Una petición no se corresponde a una llamada o a un correo electrónico en relación 1 a 1, ya que se puede recibir más de una llamada o más de un correo electrónico en relación con un mismo número de petición.

Como se puede observar en el anexo, no todos los meses tienen la misma carga de trabajo. Las variaciones de la carga, ya sea aumentando o disminuyendo, son debidas a:

- Factores estacionales:
 - Factores propios de la época del año (jornada intensiva, vacaciones, agosto, diciembre...)
 - Campañas relacionadas con el uso de los certificados (por ejemplo: campaña de renta)
 - Subvenciones o servicios que las APC tramitan a través de EACAT, con una duración determinada, y con un pico en las fechas de finalización.
- Factores relacionados con la evolución de los servicios: las mejoras y cambios en las aplicaciones y servicios, pueden generar aumentos de la demanda de acompañamiento
- Factores normativos: la aprobación de nuevas disposiciones normativas puede generar obligaciones que deriven en un aumento del uso de los servicios del Consorci AOC y, por tanto, de las peticiones de acompañamiento de estos.

2.4. Canales de servicio

El Servicio de acompañamiento es el primer nivel de atención de la AOC en los siguientes canales:

- Teléfono gratuito 900 90 50 90.
- Teléfono geográfico 931 223 223 por fuera del Estado.
- Teléfono de la recepción de las oficinas de la AOC (ver punto 2.8.1) 932 72 40 00.
- Mensajería instantánea (actualmente, chat).
- Formulario web de consultas.
- Redes sociales.
- Cualquier otro sistema de comunicación/relación con los usuarios que pueda surgir y que el Consorci AOC decida utilizar.

Todas las llamadas y el coste de la línea de teléfono serán asumida por el adjudicatario.

2.5. Horarios

Canales: teléfono, mensajería (chat y formulario) y redes sociales.

Se consideran festivos cuando lo sean en toda Cataluña. Los festivos locales del municipio donde esté ubicada la plataforma se consideran laborables a todos los efectos.

Dentro de estos horarios se prestan todos los servicios en activo.

Hay que garantizar la máxima presencia de agentes en los momentos de mayor actividad, que se producen principalmente entre las 09:30 y las 14:00h.

Horario para las administraciones públicas:

De 08:00 a 15:00. Para incidencias bloqueantes, de 15:00 a 21:00.

Horario para la ciudadanía y las empresas:

De 08:00 a 21:00, de lunes a viernes y de 09:00 a 14:00 los sábados.

	Acompañamiento administraciones públicas	Acompañamiento ciudadanía y empresas
DL-DV: 08:00-16:00	✓	✓
DL-DV: 16:00-21:00	⚠	✓
Sábados: 09:00 a 14:00	✗	✓
Resto de horas y festivos en toda Cataluña	✗	✗
✓ Servicio ordinario ✗ No servicio ⚠ Acompañamiento incidencias bloqueantes		

MQT 1: ampliar las horas del servicio:

Ampliar las horas del servicio (máx. 3,5 puntos):

- *Administraciones públicas – **servicio ordinario** hasta (máximo 1,5 puntos no acumulables):*
 - *16:00 – 17:00 (0,5 puntos)*
 - *16:00 – 19:00 (1 punto)*
 - *16:00 – 22:00 (1,5 puntos)*

- *Ciudadanía – **servicio ordinario** hasta (máximo 2 puntos acumulables):*
 - *DL- DV 21:00h – 22:00 (0,5 puntos)*
 - *Sábados 14:00 – 15:00 (1,5 punto)*

2.6. Tipos de servicios, según su duración

Servicios permanentes

Servicios que se mantienen durante todo el año.

Servicios eventuales

Servicios tipo campaña, habitualmente especializados, que se prestan esporádicamente. Pueden ser:

- **Planificados:** forman parte de una campaña o acción prevista y permiten una organización y tratamiento estandarizado. (p.ej. campaña para avisar a los usuarios de un cambio de herramienta o de acciones necesarias en un servicio).
- **Imprevistos:** por causa de acontecimientos imprevistos con afectación social que requieren una movilización de recursos y una actuación inmediata (p.ej. COVID-19 o un desastre natural).

2.7. Idiomas

El servicio se atiende en catalán, pero se adecua al interlocutor para castellano. Por lo tanto, todos los agentes deben ser bilingües en catalán y castellano.

Los agentes de atención telefónica deben hablar el catalán con una pronunciación y dicción correctas. Se aceptan las formas dialectales.

Los textos escritos que deban enviarse a un organismo dentro del ámbito lingüístico catalán se redactan siempre en catalán.

Dado que la contratación de recursos humanos se puede hacer después de la adjudicación, antes del inicio de la prestación del servicio, la AOC puede requerir, de forma aleatoria o total, la copia de las titulaciones que acrediten la oferta realizada.

2.7.1. Catalán

El personal del servicio, agentes y estructura, debe tener el nivel C1 (C) de catalán, acreditado o equivalente.

***MQT 2:** Se valorará que el agente encargado de gestionar las redes sociales tenga el nivel C2 (D) de catalán, acreditado o equivalente.*

***MQT 3:** Un agente con conocimientos acreditables en aranés a través de un título oficial o con un certificado de formación en una escuela de idiomas de un mínimo de 15 horas lectivas.*

2.8. Atención telefónica

2.8.1. Recepción de llamadas. Centralita con IA

Aunque la AOC dispone de un agente virtual con IA generativa que trata las peticiones de acompañamiento en primera instancia mediante su conocimiento de los materiales de acompañamiento, el proveedor deberá facilitar su propio agente virtual de IA en la centralita con el fin de ofrecer las funciones enumeradas posteriormente.

El coste del agente y de las tareas de integración serán asumidas por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá garantizar que esta IA pueda atender también las llamadas de los usuarios, sustituyendo de esta forma al tradicional menú de opciones numéricas.

Además, la empresa adjudicataria deberá garantizar que la solución de centralita inteligente con IA permita la captura, estructuración y transferencia automatizada de conocimiento generado durante las interacciones con los usuarios (llamadas, transcripciones, intentos de consulta, clasificaciones, sentimientos, problemas recurrentes, etc.) hacia el agente virtual con IA de la AOC vinculado a la plataforma de

peticiones. El objetivo es establecer una interoperabilidad entre agentes de IA con el fin de ampliar las bases de conocimiento de estos agentes.

Habrà que garantir en todo caso que las interacciones del Bot cumplan con la normativa de seguridad y protección de datos y con el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (RIA).

Funciones principales de la centralita telefónica con IA:

1. **Reconocimiento de voz natural (NLP - Procesamiento de Lenguaje Natural):** la IA debe entender y procesar el lenguaje natural del usuario, permitiéndole hablar libremente sin necesidad de seguir un menú de opciones predefinido. Por ejemplo, en lugar de presionar teclas, el usuario puede simplemente decir: "No recuerdo el PIN de mi T-CAT" o "¿Dónde puedo obtener el idCAT?".
2. **Cambio de idioma automático:** la centralita debe poder detectar el idioma del usuario y ofrecerle una interacción en ese mismo idioma, sin necesidad de seleccionar previamente una opción de idioma. Esto mejora la accesibilidad y la experiencia del usuario.
3. **Análisis y respuestas instantáneas:** proporcionará respuestas rápidas y precisas, basadas en las interacciones previas con otros usuarios, preguntas frecuentes o incluso el historial del usuario.
4. **Resolución de incidencias y consultas sin intervención humana:** ofrecerá siempre una primera respuesta rápida sin necesidad de redirigir la llamada a un operador, ahorrando tiempo al usuario. Igualmente, preguntará si su duda ha sido resuelta antes de escalar la llamada a un agente.
5. **Desviación inteligente:** la IA será capaz de dirigir automáticamente la llamada al agente adecuado, en función de las solicitudes del usuario, sin necesidad de intervención humana directa. Por ejemplo, si el usuario menciona que tiene un problema con una licitación, la IA puede transferir la llamada a los agentes especialistas en contratación pública sin que el usuario tenga que navegar por menús complicados.

Igualmente, la IA sabrá si la consulta se encuentra dentro del horario del servicio y la transferirá si es necesario a un agente disponible. En caso contrario, ofrecerá al usuario la posibilidad:

- Volver a llamar dentro del horario del servicio.

- Recibir una llamada desde el servicio en el horario que indique.
 - Crear una petición de acompañamiento con los datos que la IA le irá pidiendo.
6. **Preinscripción personalizada:** la IA recordará al usuario y adaptará las respuestas a sus necesidades específicas. Por ejemplo, si el usuario ha mencionado en el pasado que prefiere hablar con un agente de acompañamiento en concreto, la IA puede tener en cuenta esta preferencia.
7. **Respuesta proactiva:** la centralita podrá detectar situaciones que requieran atención inmediata, como un cliente que llama repetidamente, y ofrecer una solución o escalar la llamada a un humano si es necesario.

***MQL 2:** se valorará que la centralita de atención telefónica, una vez traslade la llamada a un agente, ofrezca traducción simultánea a través de IA, de forma que permita interactuar a los agentes en el idioma del usuario de forma transparente. Habrá que aportar documentación justificativa de esta solución. Habrá que aportar cumplimentado el Anexo 10 del PCAP en caso de ofrecer esta mejora (cada Sistema de IA deberá tener su propio Anexo 10)*

Características destacadas:

- **Interfaz conversacional fluida:** ya no hay más menús interminables de opciones; el usuario puede simplemente expresar su necesidad y la IA lo entiende.
- **Accesibilidad:** funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana, ofreciendo acompañamiento continuo sin necesidad de esperar por un agente humano.
- **Optimización del tiempo:** reducción del tiempo de espera al evitar la necesidad de navegar por múltiples menús y obteniendo respuestas inmediatas.

Este tipo de sistema está basado en tecnologías de **procesamiento de lenguaje natural (NLP)** y **machine learning (aprendizaje automático)** para adaptarse y mejorar con el tiempo. Al eliminar los menús tradicionales y permitir una conversación más fluida, se mejora la experiencia del usuario y se optimiza la atención al cliente.

La disponibilidad mínima del sistema será del 99,99%.

El tiempo de restablecimiento en caso de caída del servicio será inferior a 1 hora en días laborables de 08:00 a 19:00, e inferior a 4 horas el resto del tiempo. Durante el tiempo de indisponibilidad del servicio se pondrá inmediatamente en funcionamiento mecanismos alternativos de atención que sustituyan temporalmente las funciones de las IVR. Cualquier coste derivado del periodo de indisponibilidad de las IVR corre a cargo del proveedor.

Se prevé que el Servicio de acompañamiento pueda asumir, si así se requiere, la atención de la centralita telefónica de la AOC a petición expresa.

2.8.2. Sala de espera

Cuando la llamada no pueda entrar para ser atendida, debe entrar en un sistema de sala de espera virtual.

El sistema debe poder calcular la posición y el tiempo de espera de cada llamada en cola y debe hacer posible la toma de decisiones de encaminamiento y tratamiento de la llamada según este parámetro.

Debe tener la posibilidad de asociar secuencias de fragmentos de audio de cualquier tipo (locuciones, música, radio, etc.) en las colas de espera.

Debe tener la posibilidad de incluir mensajes en las colas de espera que se emitan a intervalos programados. Debe ser posible definir estos mensajes y su secuencia de forma independiente, según la especialidad.

Los ciclos de la sala de espera, independientemente de la secuencia que se determine, deben seguir este patrón:

1. La posición de espera.
2. Mensajes generales o específicos para cada especialidad, con archivos de audio.
3. Música (sin derechos de propiedad intelectuales cerrados) para completar el ciclo de tiempo determinado.
4. Oferta de retorno de llamada por saturación (retrucada).

La gestión de las locuciones de la sala de espera, tanto el contenido de los mensajes como la duración de los ciclos de la sala de espera, debe ser flexible y deben poder modificarse desde operativa, de forma sencilla e inmediata, sin necesitar de la intervención de técnicos.

Los formatos y calidad de audio soportados en la sala de espera deben ser compatibles con los sistemas de voz de la plataforma y con calidad suficiente para ser claramente comprensibles para los ciudadanos. Si no fuera así, la AOC puede exigir audios mejorados que deben ser proporcionados por el proveedor en el plazo más corto posible.

***MQL 3:** ofrecer mensajes informativos del tiempo, curiosidades históricas, consejos de seguridad, etc. durante el tiempo de espera.*

2.8.3. Transferencia interna de llamadas

La transferencia de llamadas, debe gestionarse en base a tres principios:

1. La liberación de la llamada por parte del agente que hace la transferencia, sin tener que esperar respuesta.
2. Que la persona que llama no tenga que repetir el motivo de la consulta.
3. Que se gestione la inaccesibilidad del receptor.

Las transferencias de llamadas entre agentes de la plataforma deben ser siempre tuteladas mediante una nota escrita o de voz.

Las transferencias entre agentes entran en la sala de espera.

El agente receptor, antes de atender la llamada, debe poder visualizar o escuchar la nota del agente que le hace la transferencia.

2.8.4. Retrucada (Call me back), llamada activa y emisión de llamada.

Como ya se ha explicado con el agente IA, la sala de espera debe tener un dispositivo automático para recoger el motivo y los datos mínimos de contacto, para prestar una atención posterior. Entre estos datos, se incluye la franja horaria y día de preferencia para recibir una retrucada.

Una vez concertada la hora de la llamada, el usuario recibirá un mensaje, por el canal que determine la AOC, confirmando la hora y el día.

La activación o desactivación de la retrucada (call me back) se debe poder hacer desde la operativa, de forma sencilla e inmediata, sin necesidad de técnicos. Esta activación o desactivación también se debe poder hacer manual y automáticamente, en función de la posición de espera y la procedencia de la llamada.

Se ofrecerá igualmente el servicio de llamada activa, mediante el cual, es el primer nivel quien llama a los usuarios que así lo soliciten. El usuario decidirá, a través de una cita previa, qué franja horaria quiere que el Servicio de acompañamiento lo llame. Habrá que garantizar, como mínimo, un agente disponible para ofrecer franjas de 30 minutos entre las 9 y las 18h, de lunes a viernes.

Para dar respuesta a la activación de los procesos de retrucada (call me back) de salas de espera, debe disponer de un sistema automático de emisión de llamadas que permita el control de intentos y de contactos efectivos.

La plataforma debe ser capaz de gestionar campañas de llamadas salientes y debe permitir a los agentes gestionar conjuntamente contactos entrantes y salientes.

Se debe poder parametrizar un número máximo de intentos de llamada de forma estructurada en el tiempo. Una vez alcanzado este número máximo, se debe poder enviar un SMS automático indicándole al usuario que no hemos podido contactar con él.

En los informes de actividad se separarán los conceptos de la recepción y emisión.

MQL 4: *ofrecer un plan detallado de la prestación de la llamada activa, con franjas, recursos y herramientas para gestionar las citas.*

MQT 4: *más de un agente disponible para la llamada activa en cada franja.*

MQT 5: Disponer de la certificación de la **ISO 18295 (Customer Contact Centers)**.

2.8.5. Gestiones de los agentes

Los agentes, en el puesto de trabajo, deben disponer de una configuración adecuada en todo momento, para la ejecución de las plataformas que la AOC ponga a disposición del servicio. Al mismo tiempo, deben poder realizar de forma eficiente todas las funciones que les corresponda, requeridas en este pliego.

Todos los lugares deben estar configurados para trabajar con un sistema omnicanal de cola única y prioridad regulable.

De acuerdo con las especialidades que gestione, cada agente debe acceder, desde su puesto de trabajo, a múltiples softwares y de diferentes tipos: webs, aplicaciones cliente/servidor, entornos de pruebas, etc. Y todo ello puede estar abierto simultáneamente.

Los agentes deben gestionar el tiempo de conversación y administrativo para:

- Atender las interacciones de los diferentes canales previstos en este pliego
- Trabajar con multiskill
- Buscar información
- Escalar a través de software
- Transferir llamadas
- Hacer escucha activa
- Activar la retrucada
- Tipificar los motivos de consulta
- Comunicar incidencias
- Pasar auditorías y evaluaciones
- Hacer formación

Todo ello, puede hacer que su trabajo sea complejo e ineficiente. Por lo tanto es necesario que el escritorio de agente sea lo más unificado, usable y operativo posible.

El proveedor debe aportar un modelo de escritorio del agente el máximo de unificado y con capacidad de configurarse en función del perfil del agente, para garantizar la correcta operativa diaria.

MQT 6: Disponer de formación (acreditable mediante la presentación del certificado/diploma en el momento de la presentación de la oferta) de cualquier curso referente al ámbito de atención telefónica.

Este curso debe contener un mínimo de 30 horas formativas en su programa. Con el fin de otorgar la totalidad de los puntos de esta mejora, este curso deberá presentarse por cada uno de los miembros mínimos descritos en la adscripción de Medios (5 agentes de primer nivel y 2 especialistas).

En caso de ofertar la mejora de equipo mínimo establecida en la MQT11, hay que tener en cuenta que los perfiles ofertados deben disponer también del certificado de formación referente al ámbito de atención telefónica para obtener los 0,5 puntos de esta mejora.

MQT 7: ofrecer atención escrita y telefónica en los idiomas de inglés y francés.

2.9. Atención a los canales digitales

Con la estructura funcional y de conocimiento del Centro de atención al Usuario de la AOC, desde el primer día, se debe dar servicio a las consultas que lleguen a través de redes sociales, mensajería instantánea, u otros sistemas digitales que puedan surgir en el futuro.

La atención a los canales digitales está sujeta a una mejora continua para profundizar en la calidad de las interacciones por estos medios.

No obstante, se deben realizar propuestas alineadas con las necesidades de innovación del servicio, como por ejemplo la introducción de automatizaciones en la atención por chats de texto con plataformas que permitan una integración sencilla con los canales digitales del servicio.

2.9.1. Atención de redes sociales y mensajería instantánea (chat).

El servicio de atención debe hacerse con estos requisitos básicos:

- Hacerse en el horario ordinario del servicio y coincidir en todo caso con el de atención telefónica, incluso en servicios eventuales planificados o imprevistos así como situaciones de emergencia.
- El final de esta atención será 30 minutos antes del final del horario ordinario para evitar dejar chats en espera hasta el día siguiente.
- Los idiomas de recepción y tratamiento son el catalán y el castellano.
- La tipificación de las interacciones se hace de la misma manera que para el resto de los canales.

2.9.2. Sistema de gestión de redes sociales

Los perfiles y cuentas de redes sociales deben gestionarse con las soluciones que indique la AOC por personal especializado (p.ej. Hootsuite o Metricool). Su coste será asumido por el proveedor. El flujo y el nivel de respuesta lo determina la AOC.

2.9.3. Sistema de gestión de mensajería instantánea. Chat

La atención por mensajería instantánea debe gestionarse con las soluciones que indique la AOC, que será quien determine el flujo y el nivel de respuesta.

2.9.4. Atención de consultas mediante formulario web

Los portales de acompañamiento del Consorci AOC contienen formularios de contacto que permiten a los usuarios abrir peticiones de acompañamiento de forma estructurada. Estas peticiones entran automáticamente a la herramienta de gestión.

2.9.5. Navegación asistida

La AOC proporcionará herramientas que permitan realizar esta tarea con la finalidad de resolver peticiones que, por motivo que sea, se estén alargando de forma innecesaria y se puedan resolver mucho más rápidamente con una videoconferencia.

La navegación asistida debe garantizar que en ningún caso se pueda tomar el control remoto del equipo del usuario. Así, la asistencia debe ser sólo a nivel de visualización de la pantalla del usuario con indicación de lo que sea necesario que haga.

La herramienta de visualización remota puede ser provista por la empresa adjudicataria pero deberá estar personalizada con la imagen de la AOC y garantizar las conexiones concurrentes que el servicio necesite para su correcto funcionamiento.

En cualquier caso, corresponderá a la AOC decidir qué herramienta se utiliza, ya sea la suya propia o la de la empresa adjudicataria.

2.10. Acompañamiento y mejora de la calidad percibida

Con el objetivo de mejorar la calidad percibida del servicio por parte de las personas usuarias, se pide ampliar las funciones que desarrollan los agentes del Servicio de acompañamiento, incorporando acciones proactivas y de acompañamiento que contribuyan a una atención más humana, cercana y orientada a resultados.

A continuació se detallen les tasques, amb la seva corresponent explicació i motivació:

Llamada de seguiment una vegada resolta la incidència

Los agents poden contactar de manera proactiva amb els usuaris després de la resolució d'una incidència per confirmar que la solució ha sigut efectiva i satisfactoria. Aquest seguiment també permet detectar possibles problemes no resolts completament i transmet confiança al usuari, ja que demostra un interès continu per part del servei per garantir que el problema no es repita. Així, l'usuari percep que el servei no només resol incidències, sinó que també es preocupa pel seu benestar i satisfacció a llarg termini.

Explicació clara de la solució aplicada

Es important que els agents expliquin de manera detallada, però comprensible, el procés que s'ha seguit per resoldre l'incidència. Aclarir què s'ha fet i per què pot ajudar al usuari a entendre millor la solució i reduir la possibilitat de que tornin a generar dubtes o malentendiments. Quan l'usuari comprèn el procés, no només es sent més satisfet, sinó que també es redueixen les possibilitats de noves incidències relacionades amb el mateix problema.

Detecció de necessitats addicionals

Aprofitant el moment de contacte amb l'usuari, els agents poden preguntar si hi ha altres necessitats relacionades amb el servei o altres dificultats tècniques. Aquesta actitud d'escucha activa ajuda als agents a identificar problemes que podrien no haver sigut reportats inicialment, anticipant possibles futures incidències i millorant l'experiència global del usuari. Quan un agent és capaç de detectar altres àrees on pot ajudar, l'usuari es sent més acompanyat i percep el servei com més complet.

Oferta de informació sobre serveis complementaris

Quan els agents identifiquen que l'usuari pot beneficiar-se d'altres serveis o recursos disponibles, poden aprofitar l'oportunitat per informar-lo sobre aquests serveis. Això no només fa que el usuari utilitzi els recursos existents de manera més eficient, sinó que també fa que l'usuari es senti més recolzat i empoderat, ja que coneix totes les opcions a la seva disposició. L'oferta d'informació proactiva pot millorar la percepció de l'atenció rebuda i pot fomentar la seva confiança en el sistema global.

Educació digital bàsica (microformació durant la trucada)

Los agentes pueden aprovechar cada interacción para proporcionar pequeños consejos sobre cómo utilizar mejor los servicios digitales o resolver problemas técnicos comunes. Este tipo de microformación puede empoderar al usuario y mejorar su competencia digital, reduciendo así la dependencia del servicio de atención. Cuando el usuario se siente más competente para gestionar sus propios problemas, su percepción de la atención recibida mejora, ya que considera que el servicio no sólo le resuelve el problema, sino que también le ayuda a ser más autónomo.

Seguimiento proactivo en casos especiales / usuarios relevantes

Cuando se tratan incidencias graves o recurrentes o con usuarios relevantes, es importante que el Servicio de acompañamiento realice un seguimiento proactivo tras la resolución. Este tipo de seguimiento ayuda a garantizar que el problema se haya resuelto de manera definitiva y que el usuario esté satisfecho con la solución proporcionada. Este compromiso continuado genera una sensación de seguridad y confianza, que mejora significativamente la percepción de atención personalizada y eficiente.

***MQL 5:** elaborar un plan detallado de cómo y en qué casos se hará este acompañamiento y mejora de la calidad percibida.*

***MQT 8:** Certificados ISO 9001:2015 de gestión de la calidad (referida a los procesos implicados en el ejercicio de las tareas indicadas en este documento).*

2.11. Modelo tecnológico

El siguiente gráfico muestra el modelo conceptual actual de componentes tecnológicos que se requiere para la prestación del servicio, desde el inicio de la ejecución del contrato, según las necesidades del Consorci AOC.

La empresa adjudicataria deberá disponer de una plataforma telefónica con capacidad suficiente para acomodar todos los puestos de trabajo debidamente equipados, en una única plataforma, así como tener la posibilidad de disponer de puestos de atención remota dentro de su plataforma sin afectar a los puestos de trabajo físicos.

Esta organización obedece a criterios de funcionalidad y por lo tanto puede ser susceptible de cambios y adaptación según nuevas necesidades del Servicio.

Supervisión y explotación

Business intelligence	Supervisión y escucha de llamadas en tiempo real	Sistema de Monitorización
Front-end de los agentes		
Escritorio de gestión de peticiones		
Funcionalidades de la centralita		
Encaminamiento de llamadas (y Agente AI)	IVR	Agente Virtual (AI)
Sistema de gestión remota	Grabación de llamadas	Gestión de llamadas salientes
	Sistema de retrucada	Encuestas a usuarios y valoración del servicio

2.11.1. Infraestructura tecnológica

Actualmente se dispone de un número de cabecera 900 y un 93, que se mantendrán. También se podrán añadir nuevas numeraciones cuando el Consorci AOC lo considere necesario.

2.11.1.1. Conectividad y puesto de trabajo

Será necesario establecer una estructura de comunicaciones que garantice el correcto funcionamiento de las herramientas proporcionadas por el Consorci AOC y su coordinación técnica mediante dispositivos y aplicaciones utilizados por parte del adjudicatario para la correcta prestación del servicio.

A estos efectos, el Consorci AOC y el adjudicatario mantendrán una reunión técnica para concretar el modelo de conexión que mejor se adapte a las necesidades de la AOC.

El adjudicatario deberá garantizar que los puestos de trabajo de los agentes que desarrollen las funciones de atención a los usuarios descritas en el pliego reúnan en cada caso los requisitos necesarios para la correcta prestación del servicio.

Así, cada puesto de trabajo deberá disponer de un ordenador con los siguientes sistemas instalados por cuenta del adjudicatario:

- Windows 10 o superior.
- Microsoft Office 365 (versión actualizada).
- Software de Antivirus actualizado a última versión y fichero de firmas.
- Acrobat Reader (última versión actualizada).
- Navegadores de Internet (Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox).
- Conexión a Internet.
- Acceso a correo electrónico.
- Entorno para realizar videoconferencias (Microsoft Teams, webcam, auriculares con cancelación de ruido ambiental).
- Doble pantalla.

El adjudicatario se compromete a prestar el servicio de atención a través de los canales que estén habilitados para ello en cada momento: teléfono, formulario de contacto y chat.

Para la prestación del servicio se deberán utilizar las siguientes herramientas probadas por la AOC:

- Dynamics Customer Service
- WordPress
- JIRA por las incidencias y peticiones internas
- Otras herramientas para el funcionamiento del servicio

El acceso a las aplicaciones de la AOC se realiza mediante VPN. En cualquier caso, el adjudicatario deberá adaptarse a los avances tecnológicos que puedan presentarse durante los años de vigencia del contrato.

En el supuesto de que el Consorci AOC incorporase otras herramientas a utilizar para la prestación del servicio a lo largo de la vigencia del servicio, deberá informar debidamente al adjudicatario sobre las mismas.

2.11.1.2. Herramienta de grabación

Se requiere un sistema de informes avanzado y configurable. Se deben poder extraer informes que reflejen las llamadas desde un punto de inicio y se pueda observar el seguimiento de esta.

También se requiere poder acceder a la base de datos directamente para extraer datos específicos (número de veces que se puso en disponible, número al que realizó la transferencia un agente, poder discernir si el agente colgó la llamada, etc.).

Se pretende tener también un informe unificado de las gestiones realizadas por los diferentes canales (correo electrónico, voz, web y otros).

La aplicació debe tener la posibilidad de crear un cuadro de mando, integrando datos de las diferentes tecnologías. Se seleccionará el cuadro de mando más completo entre todas las tecnologías valoradas.

El sistema de estadísticas debe tener las siguientes características:

- Administración proactiva de la actividad del proveedor.
- Obtener una vista de 360 grados de la actividad del cliente.
- Análisis del rendimiento a largo plazo de los datos.
- Fácil acceso, generación y parametrización de informes: mediante un cliente de informes integrados en un navegador web. La parametrización de informes específicos (también llamado vistas de informes) frecuentemente utilizados puede guardarse para aumentar la velocidad de acceso a los informes deseados.
- Periodos de retención de datos almacenados totalmente configurable.
- Administración simplificada: la interfaz de administración centralizada basada en Web posibilita una configuración y monitorización dinámica, rápida y simplificada.
- Seguridad: a pesar del acceso a la interfaz vía Web, la seguridad para acceder a funciones de administración y monitorización estará garantizada mediante técnicas de seguridad.

2.11.1.3. Grabación de llamadas

- La empresa adjudicataria debe disponer de un sistema de grabación de las llamadas, que permita identificarlas de forma ágil.
- Las llamadas deberán ser transcritas con el fin de facilitar la búsqueda avanzada de palabras o conversaciones concretas. Este requisito puede ser sustituido por una inteligencia artificial que trate directamente la voz.
- El sistema deberá permitir grabar el 100% de las llamadas para poder revisar la atención prestada a los usuarios en caso de reclamación o en caso de que el Consorci AOC quiera analizar la calidad del servicio. Los usuarios, mediante las opciones de la centralita se podrán negar a dicha grabación. En este caso, se tratará igualmente pero reflejando esta situación en la herramienta de grabación.
- El objetivo principal que debe cubrir el sistema es el de simplificar la localización de las grabaciones realizadas, así como independizar su explotación del propio sistema de grabación.
- En la locución de bienvenida telefónica, a través de cualquiera de los números de cabecera, se debe ofrecer la opción de conocer de informar de las

condiciones legales y de uso del servicio. En las condiciones legales se informa de la grabación de las llamadas y el tratamiento y la protección de los datos de acuerdo con lo previsto en el RGPD. La locución será previamente validada por el Consorci AOC.

- Las llamadas se conservarán de acuerdo con las indicaciones del Consorci AOC.

2.11.1.4. Contenidos y conocimiento

2.11.1.4.1. Gestión del conocimiento

El Consorci AOC facilitará los procedimientos y fuentes de información necesarias, así como las instrucciones pertinentes para la atención de las peticiones.

Para facilitar el acceso de la información a los agentes, existe un portal de acompañamiento específico al que el público general no puede acceder. Será responsabilidad del proveedor su gestión y la actualización de los contenidos.

No puede haber ningún tipo de material de elaboración propia sin el visto bueno del Consorci AOC.

Independientemente de su autoría, toda la documentación, se considerará a todos los efectos propiedad del Consorci AOC. Por lo tanto, una vez finalizado el contrato, el proveedor deberá entregarlos al Consorci AOC.

Queda al margen de estos requerimientos la documentación corporativa del proveedor para la formación de los nuevos agentes, así como la documentación de carácter laboral.

2.11.1.4.2. Gestión de los contenidos de acompañamiento

Toda la información relativa al funcionamiento de los servicios se encuentra recogida en los portales de acompañamiento correspondientes. Será responsabilidad del proveedor el actualizar los contenidos existentes y crear todos aquellos que sean necesarios.

2.11.1.5. Innovación y evolución del servicio

La propia naturaleza del servicio lo convierte en un servicio especialmente sensible a los cambios sociales y tecnológicos, y una de las vías para estar permanentemente actualizado es adoptar la innovación como palanca de cambio. También la AOC es una organización dinámica que puede crear nuevos servicios o productos y necesitar nuevas formas de articular el acompañamiento.

Durante la ejecución del contrato el proveedor debe presentar propuestas de evolución y modernización del servicio, siempre bajo el principio de que comporten un incremento real de la calidad, de la eficiencia y/o eficacia del servicio prestado al ciudadano.

Las propuestas deben buscar potenciar la innovación y la calidad, en sentido amplio, focalizando en mejoras tecnológicas, de procesos, de servicios, de los modelos de trabajo y la automatización de servicios, y deben estar alineadas con las demandas y las necesidades detectadas hacia los usuarios de los servicios AOC.

Concretamente, se consideran relevantes las propuestas que persigan:

- El uso de la tecnología para obtener más usabilidad y personalización en la atención.
- La integración de nuevos canales de comunicación con los usuarios que añadan valor al servicio.
- La mejora en el reconocimiento del motivo de la llamada para disminuir el error en el encaminamiento y la distribución a la especialidad correspondiente
- Las automatizaciones que provean soluciones de autoservicio dirigidos a los ciudadanos o que faciliten las tareas de los agentes.
- La mejora de las herramientas y los flujos de búsqueda de información por parte de los agentes para responder con más agilidad, coherencia y objetivamente.
- La mejora en informes y estadística, en relación con la explotación de datos del servicio, la elaboración de cuadros de mando, el seguimiento de la actividad y la calidad de la atención, el análisis de los tipos de usuarios del servicio y detección de necesidades y el seguimiento del desarrollo operativo, mediante herramientas que faciliten la visualización de los datos.
- Las mejoras en el conocimiento de la valoración del servicio por parte de los usuarios, con iniciativas que permitan valorar del impacto real de las mejoras que se apliquen, fomenten la proactividad en el servicio y midan la experiencia del usuario.

Toda propuesta debe describir, como mínimo, los elementos siguientes:

- Objetivos de la propuesta y mejoras a alcanzar
- Propuesta técnica y funcional de implementación
- Plan y equipo de trabajo
- Descripción y fases de las pruebas piloto (en caso de que se consideren adecuados)
- Número de horas de dedicación del servicio
- Indicadores de control y seguimiento de la implementación

MQL 6: *propuesta inicial de mejoras del servicio en base a la descripción realizada en el presente documento y los datos contenidos en el anexo I* Ejemplo de informe mensual con datos reales de 2025 (necesario para calcular el esfuerzo y volumen del servicio).

2.11.2. Transformación omnicanal

La atención que se presta desde el Consorci AOC debe ser omnicanal, multicanal, centrada en el usuario, accesible, segura, de calidad y evaluable. Por este motivo, el proveedor colaborará con el Consorci AOC al adaptar la herramienta de gestión de peticiones con esta finalidad. La finalidad es agrupar todas las interacciones de los usuarios con independencia del canal empleado, que será del máximo de opciones posibles y que se añadirán a medida que el Consorci AOC lo pida.

El Consorci AOC definirá cuál es el proceso de atención para cada canal y qué interacciones deben quedar recogidas en el sistema.

2.12. Evaluación del servicio

La empresa adjudicataria debe facilitar la información sobre el nivel de actividad del servicio.

El Consorci AOC y la empresa adjudicataria se reunirán como mínimo una vez al mes, con el fin de evaluar los resultados de la evolución de los indicadores cuantitativos y cualitativos.

La empresa adjudicataria deberá facilitar a su personal, así como a lo que determine el Consorci AOC, todos los medios técnicos necesarios para el seguimiento y control de la gestión a los efectos de alcanzar los niveles de calidad de servicio acordados en la ANS.

A los efectos de control y seguimiento del servicio se definirá una estructura de gestión que contará con las siguientes figuras:

- Por parte del Consorci AOC se designará a una persona (Responsable del proyecto), como interlocutor habitual para efectuar el seguimiento que será el responsable de recibir toda la documentación y demás información relativa al proyecto.
- Por parte del adjudicatario o adjudicataria se designará a una persona (Director del servicio) que será el responsable de la implantación y explotación de todos los servicios contratados y de la coordinación de todos los recursos asignados al proyecto por el propio adjudicatario o adjudicataria. El Director del servicio

será el interlocutor habitual del Responsable del proyecto del Consorci AOC, así como de otras unidades de la estructura del Consorci AOC en las ocasiones que se requiera.

El proveedor deberá garantizar el acceso directo, estructurado y continuado a todos los datos generados en el marco del servicio, a través de mecanismos que permitan su explotación y análisis por parte de la AOC. Este acceso deberá facilitarse a través de interfaces o sistemas consultables (API, cuadros de mando o repositorios de datos), evitando soluciones basadas únicamente en la exportación manual de ficheros (como hojas de cálculo), con el objetivo de garantizar la autonomía, la reutilización y la integración de la información en los sistemas propios.

A los efectos de asegurar que la calidad de los servicios objeto de este contrato cumplen los estándares establecidos por el Consorci AOC, se requiere la implantación y seguimiento de un sistema basado en una serie de parámetros que reúnan las siguientes características:

2.12.1. Evaluación cuantitativa. Indicadores

Categoría	Subcategoría	Indicadores detallados
1. Atención global	Contactos	- Total de contactos (ciudadanía y administraciones) - Por canal - Entrantes y salientes
	Interacciones	- Media de interacciones por contacto
	Recursos humanos	- Número de agentes por franja horaria - % de ocupación - Tiempo de conversación - Tiempo <i>ready / not ready</i>
	Clasificación temática	- Tipología de consultas por canal
2. Canal telefónico	<u>Recepción</u> - volumen	- Llamadas entrantes por franja / día / mes - Distribución por opciones IVR
	<u>Recepción</u> - resultados	- Llamadas atendidas - Llamadas abandonadas - Llamadas perdidas - Llamadas saturadas
	<u>Recepción</u> - duración	- Duración media y máxima de la llamada - Duración media / máxima / mínima de la conversación real

	<u>Recepció</u> – espera	-Tiempo medio y máximo de espera antes de ser atendido
	<u>Recepció</u> – abandono	-Tiempo medio y máximo antes de colgar
	<u>Recepció</u> - distribuciones	-Llamadas atendidas por duración (<30" / 30" – 5' / 5' – 10' / >10') -Tiempo de espera (<20" / 20' - 60' / >60")
	<u>Emisión</u> – volumen	-Llamadas salientes por número - Llamadas salientes por franja / día / mes
	<u>Emisión</u> – duraciones	-Duración media por franja / día / mes
	<u>Emisión</u> – clasificación	-Por tipología y servicio (día / mes)
	<u>Emisión</u> - eficiencia	- % de llamadas resueltas en primer nivel
3. Formularios y correo	<u>Formularios</u> - volumen	- Formularios web recibidos por día / mes
	<u>Formularios</u> - clasificación	- Tratables - No deseados - Tratados - Pendientes
	<u>Formularios</u> - tiempo respuesta	-Respuestas en <24h / <48h / <72h (mensual)
	<u>Formularios</u> – temática	-Entrantes por tipología (día / mes)
	<u>Formularios</u> - derivaciones	- Derivados al Consorci AOC
	<u>Formularios</u> - correos recibidos	- Correos recibidos no asociados a ticket (respuesta a formularios)
	<u>Correos</u> - envío	- Correos enviados por buzón
	<u>Correos</u> - retornados	- Correos devueltos por error
4. Canal de chat	<u>Volumen</u>	-Total de chats por franja / día / mes
	<u>Duración</u>	-Tiempo medio de duración
	<u>Clasificación</u>	-Chats por tipología (día / mes)
	<u>Resolución</u>	-Resueltos en primera instancia -Derivados a ticket de acompañamiento
5. Redes sociales	<u>Volumen</u>	-Total de peticiones atendidas

	<u>Resolució</u>	-Resueltas en primera instancia - Derivadas a tickets de acompañamiento
6. Blog de servicios	<u>Publicaciones</u>	-Mínimo 2 publicaciones mensuales por categoría
	<u>Planificación</u>	-Entrega mensual a la AOC con textos y fechas previstas
	<u>Publicaciones adicionales</u>	-Posibles publicaciones según actualidad y actividad
7. Navegación asistida	<u>Volumen</u>	-Total de sesiones por franja / día / mes
	<u>Duración</u>	-Tiempo medio de duración
	<u>Clasificación</u>	-Sesiones por tipología (día / mes)

2.12.2. Evaluación cualitativa

Con el fin de realizar una evaluación cualitativa del servicio, el Consorci AOC utiliza diferentes sistemas basados en auditorías del servicio y encuestas de satisfacción.

La empresa adjudicataria deberá aportar las soluciones necesarias a los requisitos para la realización de las auditorías y deberá adaptar sus sistemas de evaluación a los del Consorci AOC, de esta manera, se facilita el análisis comparativo de resultados.

Sistemas	Descripción	Elementos a Valorar
Interlocutor anónimo	Llamadas simuladas por un auditor anónimo.	- Accesibilidad del servicio - Profesionalidad del operador - Información recibida - Uso de la herramienta de informes
Cabos presenciales 'in-situ'	Locuciones reales realizadas por personas que representan al Consorci AOC.	No se valoran directamente, pero ayudan a detectar errores generales.
Desayunos de grabaciones de llamadas reales	Se escuchan grabaciones de llamadas por parte de auditores.	- Accesibilidad del servicio - Profesionalidad del operador - Información recibida - Uso de la herramienta de ticketing
Encuestas de satisfacción globales del servicio	Encuestas enviadas 48 horas después del cierre de un ticket de acompañamiento.	- Calidad percibida del acompañamiento recibido

Encuesta automática de satisfacción después de cada llamada	Se ofrecerá automáticamente al usuario la posibilidad de valorar el servicio recibido.	- Satisfacción percibida - Relación de la satisfacción con el rendimiento de cada agente
Propuestas de mejora de contenidos de acompañamiento	Análisis diario de contenidos de acompañamiento	- Identificación de información obsoleta o errónea - Propuestas de mejora de contenidos
Identificación de preguntas recurrentes y creación de contenidos		- Identificación de preguntas recurrentes - Creación de contenidos de autoservicio

2.12.3. Acuerdo de nivel del servicio (ANS)

Es fundamental disponer de un bloque de indicadores que aporten información sobre el nivel de atención y las incidencias, para analizar la causa y aplicar posibles penalizaciones al proveedor responsable del problema y planificar las acciones correctivas en función de la frecuencia en que se produzcan estas incidencias.

Los datos necesarios para la evaluación, deberán ser extraíbles por número de cabecera y tipología de usuario.

No obstante, el adjudicatario puede ofrecer otros indicadores y valores que considere más adecuados al servicio, siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

- Ser cuantificables para poder establecer criterios y valoraciones objetivas.
- Ser constantes a lo largo del tiempo para poder establecer seguimientos periódicos.
- Ser un valor estándar para facilitar comparaciones y optar por las soluciones más eficaces.
- Sean aceptados por el Consorci AOC.

2.12.3.1. Calidad global del servicio:

La AOC utiliza la metodología Net Promoters Score (NPS) con el fin de medir la calidad percibida por sus usuarios. En el caso de acompañamiento, mediante una encuesta que reciben los usuarios del servicio cada vez que se cierra una petición de acompañamiento.

El nivel de valoración que habrá que alcanzar mensualmente será del 40% o superior.

MQT 9: Aportar documentación justificativa donde el adjudicatario haya llegado, como mínimo, a un 40% de NPS.

Se aceptarán también:

- Métrica de satisfacción de 0 a 10 con valores iguales o superiores a 8.
- Métrica de satisfacción de 0 a 5 con valores iguales o superiores a 4.
- Métrica de satisfacción de 0 a 100 con valores iguales o superiores a 80.

Esto se certificará a través de la presentación de un certificado firmado por la empresa o empresas receptoras del servicio.

Àmbito	Objetivo / Àrea	Compromiso / Valor mínimo
1. Atención por canales escritos	Aceptación de chats	≥ 80% de peticiones de chat aceptadas
	Redes sociales	≥ 90% de consultas tratadas en < 3 horas
2. Atención telefónica	Cobertura general	≥ 95% de cobertura de los servicios
	Tiempo de respuesta	≥ 80% de llamadas atendidas en < 20 segundos
	Tiempo por franja horaria	≥ 50% de llamadas atendidas en < 20 segundos por franja
3. Comunicación de los operadores	Inicio de conversación	100% con frase de bienvenida e identificación del agente
	Tratamiento formal	Trato de usted por defecto
	Idioma de inicio	100% en catalán (cambio a castellano si el usuario lo hace)
	Despedida	100% con fórmula adecuada según guía de la AOC
4. Gestión del tiempo en llamada	Búsqueda de información	Si > 20s, música de espera
	Interrupciones	Informar siempre de la interrupción y la recuperación
	Tiempo máximo de silencio o música	≤ 40 segundos
	Llamadas transferidas	Se debe informar al usuario antes de transferir
	Tiempo medio de resolución	Ajustado y equitativo a la demanda

5. Escalados y calidad de la atención	Escalados correctos	≥ 95% con: motivo, resumen de actuaciones
	Categorización en la herramienta	≥ 95% correctos: servicio, afectación, prioridad
	Información de contacto	≥ 95% completa
	Descripción de la petición	≥ 95% correcta
	Respuesta del agente	≥ 95% correcta
	Respuesta con enlace de acompañamiento	≥ 95% con indicación concreta dentro de los portales de acompañamiento
	Satisfacción de los usuarios	Satisfacción media del total de los agentes: 8 ≥ sobre 10 (mensual) por formulario y chat 8 ≥ sobre 10 (mensual) por teléfono con un mínimo del 50% de encuestas respondidas
6. Agentes especialistas	Canal de colaboradores	≥ 90% de consultas resueltas en < 1 hora
7. Calidad global del servicio	Valoración vía NPS	Nivel mensual ≥ 40% de NPS
8. Tiempo de respuesta	Primera respuesta	≥ 80% de las peticiones recibidas
	Segunda respuesta	≥ 80% de las peticiones contestadas por el usuario

2.12.4. Tiempo de respuesta

2.12.4.1. Tiempo de primera respuesta:

Es aquella que transcurre desde que el usuario comunica una incidencia al Servicio de acompañamiento hasta que recibe una primera respuesta a la misma, ya sea con la solución o con la comunicación de que la petición debe ser trasladada a los agentes especialistas o a los técnicos.

Prioridad	Urgente	Alta	Normal	Baja
Tiempo	1 hora	2 horas	4 horas	8 horas

2.12.4.2. Tiempo de siguiente respuesta:

Es aquel que transcurre entre el último comentario no respondido del usuario que abrió la petición de acompañamiento y la nueva respuesta por parte del equipo de acompañamiento.

Prioridad	Urgente	Alta	Normal	Baja
Tiempo	2 horas	4 horas	6 horas	10 horas

El tiempo de respuesta máximo permitido de una incidencia dependerá del nivel de criticidad de la incidencia. En la siguiente tabla se describen muestran los tiempos de respuesta máximos permitidos de una incidencia en función del nivel de criticidad:

Nivel de criticidad	Descripción
Urgente	Impide la utilización total de alguno de los servicios del Consorci AOC
Alta	Impide la utilización de una parte concreta de alguno de los servicios del Consorci AOC y la afectación por el negocio es elevada.

Normal	Impide la utilización de una parte concreta de alguno de los servicios del Consorci AOC y la afectación por el negocio es relativamente baja.
Baja	No impide la utilización ni parcial ni total de alguno de los servicios del Consorci AOC

Se podrán establecer ANS de respuesta/escalado inferiores para otros tipos de peticiones en función de la criticidad, conjuntamente entre el Consorci AOC y la empresa adjudicataria.

2.12.5. Informes

Teniendo en cuenta el detalle de indicadores descritos en los apartados anteriores y considerando que la herramienta de gestión de peticiones de la AOC incluye un módulo de extracción de datos e informes, para hacer un seguimiento del servicio, a tal efecto se han definido unos informes, que se entregarán con periodicidad:

Nocturnidad	Ámbito	Contenido
Diario	Tickets	- Número de tickets: abiertos, en curso y cerrados - Por canal de entrada - Por producto
	Llamadas	- Llamadas: atendidas, recibidas, abandonadas, saturadas - % atención y saturación - Tiempo medio - Por opciones IVR (horario habitual y servicio de emergencias)
	Operativa e incidencias	- Incidencias operativas, técnicas y funcionales
	Peticiones	- Peticiones tratadas y pendientes al final del día
	Conclusiones	- Valoración de la actividad y acciones correctivas en su caso
Mensual	Seguimiento general	- Hitos y dificultades principales del mes
	Tickets	- Número de tickets: abiertos, en curso y cerrados - Por canal de entrada - Por producto

	Llamadas	- Mismos indicadores que el informe diario - Evolución por franja horaria y día de la semana - Llamadas transferidas
	Formación	- Sesiones realizadas, asistentes, horas y resultados
	Peticiones y resolución	- Evolución y % de resolución de las peticiones - Gestión de formularios
	Tipologías de servicio	- Llamadas/e-mails/formularios recibidos por tipo de servicio
	ANS – Niveles de servicio	- Informe completo de cumplimiento de los ANS acordados
	Calidad del servicio	- Valoraciones medias globales y por agente (encuestas de satisfacción) - Informe de calidad
	Peticiones por agente	- % por agente según: tipo de petición (consulta, incidencia, solicitud, sugerencia) y prioridad
	Escalados incorrectos	- Comparación entre total e incorrectas (globales y por agente)
	Canal colaboradores	- Volumen, calidad, distribución por tipología y servicio
	Asistentes virtuales (IA)	- Conversaciones totales, usuarios, satisfactorias y grado de satisfacción
	Equipo	- Identificación de las personas integrantes del equipo y dedicación total mensual de las mismas a las tareas descritas en este Pliego de prescripciones técnicas.
Semestral	Consolidación semestral	- Mismos indicadores mensuales - Comparativa con los 4 semestres anteriores
Anual	Consolidación anual	- Mismos indicadores mensuales - Comparativa con los 5 años anteriores

Cualquier detección reiterada de defectos, incorrecciones o errores repetitivos en los indicadores, será motivo de penalización.

Los informes deberán tener todas las características y contenidos recogidos en el modelo del Anexo I Ejemplo de informe mensual con datos reales de 2025 (necesario para calcular el esfuerzo y volumen del servicio)

MQL 7: sin perjuicio de lo descrito anteriormente, se valorará el uso de herramientas (p.ej. portal web con la información actualizada cada ciertos minutos) que permitan visualizar en cualquier instante el nivel de servicio ofrecido por el adjudicatario.

3. Acompañamiento Digital Inclusivo

3.1. Tareas

Con el fin de paliar los efectos que conlleva la brecha digital en Cataluña, desde la AOC se quiere prestar un servicio de acompañamiento en la tramitación por toda la ciudadanía que puede tener dificultades o carencias digitales. Asimismo, también se quiere prestar este servicio por las administraciones o ayuntamientos que requieran de una atención especializada.

Actualmente, y de acuerdo con el informe "Desigualdades socio digitales desde la perspectiva de género" de la Fundación Ferrer i Guàrdia, hay un 16,7 % de la sociedad catalana que necesitan ayuda para los trámites con la Administración.

El Acompañamiento Digital Inclusivo tiene la voluntad de identificar a los usuarios que pueden formar parte de este colectivo con el fin de acompañarlos en cualquier trámite con la Administración. El objetivo sería no sólo facilitar la gestión a estos usuarios, sino también reducir la carga de trabajo de las administraciones catalanas, en especial, los ayuntamientos.

En este caso, para todos aquellos usuarios con carencias digitales, los agentes del Servicio de acompañamiento ya no los derivarán a las administraciones correspondientes para solucionar sus problemas en consultas que estén fuera de la competencia de la AOC y le harán un acompañamiento más especializado para ayudarle, lo máximo posible, a realizar su trámite (como el pago de multas, emitir un certificado de empadronamiento, obtener la renovación de la demanda de empleo DARDO, etc.).

La AOC proporcionará la guía para identificar y tratar las necesidades de estas personas y administraciones.

Una vez identificado el usuario con carencia digital, según los criterios definidos en la guía proporcionada por la AOC, se le invitará a hacer una llamada telemática para que el agente del Servicio de acompañamiento pueda ver la pantalla del usuario y acompañarlo con el trámite en cuestión. En ningún caso, se harán perfiles de usuarios, siendo ofrecido sólo como una nueva vía de contacto.

Si el Servicio de acompañamiento ya tiene identificado a un usuario y, para evitar la reiteración en la identificación, cuando vuelva a necesitar ayuda el agente le proporcionará directamente un enlace para ayudarlo.

Para garantizar una atención de calidad, cercana y de proximidad, los agentes del Servicio de acompañamiento deberán prestar el servicio con la cámara abierta durante las llamadas telemáticas. Esta medida permite reforzar la relación de confianza, mejorar la comunicación y facilitar un acompañamiento más humano y eficiente.

Habrá que garantizar, de igual manera que con el acompañamiento ordinario, una encuesta de satisfacción con el fin de medir el grado de satisfacción de estos usuarios.

3.2. ANS

Àmbito	Compromiso del servicio
Horario y disponibilidad	- Mismo horario que la atención a la ciudadanía - Disponibilidad mínima del 95% del tiempo mensual hábil, excluyendo interrupciones planificadas
Tiempo de respuesta	- Igual que el servicio ordinario
Acompañamiento telemático	Organización de la cita ≤ 10 minutos laborables tras identificación del caso. Realización de la cita ≤ 24 horas siempre que el usuario no requiera la cita más allá de estas horas.
Identificación de usuarios	- Al menos 90% de los usuarios con carencias digitales deben ser identificados correctamente mediante los criterios establecidos.
Satisfacción del usuario	- Valoración media $8 \geq$ sobre 10 en la encuesta de satisfacción - Respuesta a la encuesta por al menos el 50% de los usuarios atendidos

Reincidencia	- Máximo 30% de usuarios que vuelvan a pedir ayuda para el mismo ámbito (indicador de empoderamiento digital)
Seguimiento y mejora	- Revisión mensual de los indicadores del servicio - Implementación de mejoras o formaciones específicas según resultados

3.3. Informes

Ámbito	Indicador
Identificación de usuarios con carencias digitales	% de usuarios identificados como carencia digital respecto al total de contactos recibidos
	Número de usuarios identificados por canal (formulario, chat, teléfono)
	% de identificaciones según factor carencia digital de acuerdo con las indicaciones de la AOC.
	% de usuarios que no acaban asistiendo a la cita
Prestación del servicio de acompañamiento	% de usuarios identificados que aceptan el acompañamiento
	Tiempo medio para finalizar un trámite con acompañamiento
	Número de trámites resueltos completamente con asistencia
	Número de trámites que no se han podido completar con asistencia
Impacto sobre las administraciones	Número y tipología por administración de los trámites asistidos
	% de casos resueltos por los agentes que anteriormente se derivaban
Satisfacción del usuario	% de usuarios que responden a la encuesta de satisfacción
	Valoración media del servicio (escala 1 a 5 o 1 a 10)
	Comentarios cualitativos recogidos para la mejora del servicio
Calidad y mejora del servicio	% de errores en la identificación de usuarios con carencias digitales (falsos positivos/negativos)

	Tiempo medio de respuesta del Servicio de acompañamiento una vez detectada la necesidad de ayuda
	Identificación de actualizaciones o ajustes en el protocolo de detección

4. Altas de servicios

4.1. Tareas

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de altas y activación asistida de servicios digitales ofrecidos por la AOC (Administración Abierta de Cataluña) a entes locales y otras entidades públicas de Cataluña.

Este servicio debe incluir:

- La gestión de altas, bajas y modificaciones de los servicios de la AOC a las entidades públicas solicitantes.
- La activación técnica y funcional de los servicios
- El asesoramiento y acompañamiento inicial a los ente.

4.2. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Para garantizar la eficiencia y la calidad de la prestación, se establecen los siguientes compromisos de servicio:

Ámbito	Compromiso / Indicador	Objetivo
--------	------------------------	----------

Disponibilidad	Horario operativo alineado con la gestión de peticiones de acompañamiento	100 %
Respuesta inicial	Tiempo máximo de respuesta a solicitudes (formulario o correo)	≤ 24 horas laborables
Ejecución de altas	Tiempo máximo para completar el alta (desde la aceptación)	≤ 7 días laborables
	Excepción: si se requiere información adicional por parte del ente	—
Calidad del servicio	Aplicación del mismo nivel de calidad y NPS que el servicio general de acompañamiento	NPS ≥ 40 % mensual
Indicadores clave	% de solicitudes de alta atendidas dentro del plazo establecido	≥ 95 %
	Tiempo medio de respuesta a solicitudes de alta	≤ 24 horas laborables
	% de solicitudes resueltas sin requerir información adicional	≥ 85 %
	Valoración media del servicio por parte de los ente	≥ 8 sobre 10

4.3. Informes e indicadores

Ámbito	Indicador / Compromiso
Respuesta inicial	Tiempo máximo de respuesta a las solicitudes
Ejecución de altas	Tiempo máximo para completar el alta (desde la aceptación)
	Casos con excepción por falta de información por parte del ente
Calidad del servicio	Nivel de calidad (NPS del servicio)
Indicadores clave	% de solicitudes de alta atendidas dentro del plazo establecido
	Tiempo medio de respuesta a solicitudes de alta
	% de solicitudes resueltas sin requerir información adicional
	Valoración media del servicio por parte de los ente
Asesoramiento inicial	% de acompañamientos realizados en el plazo acordado con el ente

	Satisfacció con el acompanyament rebut
Incidències	% de altes con reprocessament por errors u omissions
	% de incidències resoltas en primera intervenció

5. Mejora continua de los servicios

5.1. Objetivo de la mejora continua de los servicios

La mejora continua de los servicios tiene la misión de mejorar la experiencia de las administraciones, los ciudadanos y las empresas con los servicios de la AOC, garantizando la calidad y accesibilidad de la información, reduciendo la carga de acompañamiento y promoviendo la mejora continua de los servicios a través de la revisión exhaustiva de las FAQ, la detección de mejoras en los servicios y la gestión eficaz de las propuestas de mejora, tanto internas como de los usuarios de los servicios.

5.2. Tareas de la mejora continua de los servicios

Las tareas de la mejora continua de los servicios serán todas aquellas acciones que velan por la calidad de los diferentes servicios en todas sus dimensiones.

5.2.1. Gestión y revisión de las FAQ

- Crear FAQ's nuevas y actualizar las existentes para dar respuesta a nuevas necesidades de los servicios detectadas. Las FAQ's deben ser útiles, accesibles, adaptadas al tipo de usuario del servicio y utilizar un lenguaje claro.
- Analizar los términos buscados en los portales y las votaciones de las FAQ's para asegurarse de que las FAQ's responden a las dudas reales de los usuarios.
- Coordinarse, en su caso, con los responsables de los servicios para validar los cambios a los contenidos de acompañamiento.

- Realizar revisiones periódicas de las FAQ's para garantizar que se cumplen los estándares de calidad definidos por la AOC.

5.2.2. Revisión funcional de los servicios de la AOC

- Contribuir a que los servicios de la AOC sean claros, útiles y funcionales desde el punto de vista del usuario final.
- Uso directo de los servicios para detectar puntos débiles.
- Análisis de peticiones de acompañamiento para identificar incidencias recurrentes.
- Propuestas internas de mejora basadas en el análisis funcional.
- Seguimiento de la implementación de las mejoras.

5.2.3. Revisión de las comunicaciones y notificaciones del servicio hacia los usuarios

- Analizar las plantillas de correo y de mensajería instantánea que el servicio envía a los usuarios para detectar mejoras posibles y asegurar que son claras, útiles y adaptadas al tipo de destinatario.
- Hacer propuestas internas de nuevos redactados.
- Seguimiento de su aplicación.

5.2.4. Gestión de propuestas de mejora de los usuarios

- Recoger sugerencias de usuarios recibidos a través de la herramienta UserVoice (millorem.aoc.cat), de peticiones de acompañamiento y de los propios agentes de acompañamiento.
- Gestionar diariamente las ideas de UserVoice. Validar que las propuestas sean reales, redirigir las consultas que no lo son, fusionar duplicadas.
- Mantener informados a los usuarios del estado de las ideas.
- Priorizar las propuestas más votadas y las más relevantes para los servicios.

- Evaluar su viabilidad y trasladar las mejores propuestas a los responsables de los servicios.
- Hacer seguimiento de las propuestas para garantizar su implementación.

5.2.5. Mejorar el proceso de alta en los servicios

- Analizar el proceso de alta de los servicios para detectar puntos de mejora con el objetivo de hacerlo más ágil e intuitivo y de reducir el tiempo en que el usuario final puede disponer del servicio una vez solicitado.

5.3. Acuerdos de nivel de servicio e indicadores

El impacto de la mejora continua de los servicios **se medirá con los siguientes indicadores:**

Está bien	Compromiso
Tiempo de 1ª respuesta de las sugerencias de UserVoice	5 días laborables
Tiempo de actualización de las ideas en curso (informar periódicamente en la web que se sigue trabajando en aquella idea)	3 meses
Votos positivos respecto a puntuación total de las FAQ's revisadas (comparación entre los votos positivos y negativos antes y después de hacer cambios en las FAQ's)	No aplica. Indicador de seguimiento.
Reducción de visitas a FAQ's concretas una vez implementadas mejoras en los servicios	No aplica. Indicador de seguimiento.
Reducción de consultas repetitivas de acompañamiento (comparar tendencias antes y después de actualizar o crear una FAQ o de implementarse una mejora en un servicio).	No aplica. Indicador de seguimiento.

Número de propuestas de mejora identificadas, documentadas y trasladadas a los servicios.	No aplica. Indicador de seguimiento.
Porcentaje de propuestas implementadas: % de propuestas trasladadas a los responsables que han sido aceptadas.	75%
Mejora de la satisfacción de las administraciones con el proceso de alta (Comparación entre la satisfacción percibida antes y después de realizar la mejora en el proceso de alta)	No aplica. Indicador de seguimiento.

Estos indicadores se presentarán en un informe mensual.

6. Aspectos transversales

6.1. Recursos humanos

Aunque actualmente el servicio lo prestan 22 personas, los registros de actividad muestran una tendencia a la reducción progresiva del volumen de peticiones de acompañamiento recibidas, no obstante, esta tendencia podría revertirse.

En el mismo sentido, y aunque el presente Pliego de prescripciones técnicas se focaliza en obtener resultados concretos y exigentes de calidad real y percibida, se considera necesario mantener un equipo estable con dedicación exclusiva al servicio, con independencia de la gestión que la empresa que preste el servicio haga de sus recursos para alcanzar dichos resultados. Este aspecto se detalla más abajo.

La empresa adjudicataria deberá garantizar no ocupar puestos en este servicio con personal de Empresas de Trabajo Temporal (excepto situaciones puntuales que no superen los tres meses continuados, con tareas y formación muy específicas).

El Consorci AOC se reserva el derecho de hacer entrevistas y solicitar los cambios que considere oportunos. En el caso de que el Consorci AOC solicite el cambio de una persona del equipo de trabajo, la empresa adjudicataria deberá hacer efectiva la sustitución en un plazo no superior a 30 días naturales. Cualquier incumplimiento de

estas condiciones conlleva la resolución contractual. Si hay un cambio en las personas adscritas, será necesario elaborar un informe verificando que el perfil/s de nueva adscripción cumplen los requisitos que se determinaron en la adjudicación del contrato.

MQT 10: *El servicio se considera principalmente de carácter técnico, motivo por el que se valorará como factor adicional de calidad disponer del certificado TMV Nivel 2 (acreditación de competencias en tecnologías de la información y la comunicación). También se admitirán los certificados equivalentes ([Competencias, niveles y certificados. ACTIC](#))*

- 3 puntos si todo el equipo humano de la adscripción de Medios dispone de 2. Habrá que aportar las certificaciones de las personas.

En caso de ofertar la mejora de equipo mínimo establecida en la MQT11, hay que tener en cuenta que los perfiles ofertados deben disponer también de la ACTIC 2 para obtener los 3 puntos de esta mejora.

MQT 11: *Se otorgarán 0,5 puntos por cada perfil adicional a los perfiles de agentes descritos en el apartado G4, hasta un máximo de 2,5 puntos.*

La adscripción podrá corresponder a cualquiera de los dos perfiles de agentes previstos (agente de primer nivel o agente especialista), o bien a ambos perfiles.

Hay que tener una atención especial a los efectos de esta mejora, dado que los perfiles adicionales deberán cumplir los requisitos obligatorios, descritos en el apartado G4 del QC.

6.1.1. Roles del servicio con dedicación exclusiva

Roles que deben ser cubiertos por personal destinado al servicio de forma exclusiva:

Agentes del primer nivel

Personas, en número no inferior a 5 y suficiente para llegar a los acuerdos de nivel exigido, que se encargan de la atención siguiendo los procedimientos definidos por el Consorci AOC.

Sus responsabilidades son:

- Conocer con profundidad el contenido del servicio
- Resolver las incidencias y consultas en los términos establecidos en las condiciones de prestaciones de los servicios y en el acuerdo de nivel de servicio que recoge este pliego de prescripciones técnicas
- Aplicar las técnicas de comunicación adquiridas
- Ofrecer la mejor imagen del Consorci Administració Oberta de Catalunya a los usuarios del servicio
- Informar de las situaciones extraordinarias a los supervisores

- Sugerir todo aquello que pueda mejorar el servicio
- Ejecutar las tareas definidas para el primer nivel.

Agentes especialistas

Personas, en número no inferior a 2 y suficiente para llegar a los acuerdos de nivel de servicio exigidos, que se encargan de la atención de consultas de ámbito especializado y trámites complejos. Escalan a los siguientes niveles de acompañamiento del Consorci AOC.

Sus responsabilidades son:

- Conocer con profundidad el contenido del servicio
- Resolver las incidencias y consultas en los términos de contenido y tiempo establecidos en las Condiciones de prestación de los servicios.
- Ofrecer la mejor imagen del Consorci Administració Oberta de Catalunya a los usuarios del servicio.
- Sugerir todo aquello que pueda mejorar el servicio
- Minimizar el escalado de cuestiones al personal del Consorci AOC
- Reportar los casos recurrentes y repetitivos con el fin de procedimentarlos para posteriores consultas.
- Ejecutar las tareas definidas para el segundo nivel.

Responsable del servicio

Una persona con dedicación exclusiva al servicio, que atenderá las demandas de aclaraciones o dudas de los agentes.

Es necesario que desarrolle sus funciones en la misma ubicación física que los agentes, como mínimo, durante el periodo comprendido entre las 09:00 y las 14:00h., considerado el momento de principal actividad.

Sus funciones serán:

Coordinación y supervisión

- Coordinar a todo el personal del servicio.
- Coordinar al personal a su cargo de forma directa.
- Gestionar los turnos, vacaciones y otros aspectos logísticos del equipo.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos de trabajo de los agentes de todos los niveles.
- Definir los procedimientos de trabajo de los agentes.

Control de calidad y rendimiento

- Controlar la calidad del servicio de atención.
- Monitorizar el rendimiento de los agentes y reconducirlo si es necesario.
- Realizar encuestas de calidad y valoraciones de los operadores.
- Elaborar informes de calidad, seguimiento y explotación del servicio.
- Controlar el cumplimiento de las tareas y objetivos del servicio.

Formación y desarrollo

- Controlar la formación de los agentes.
- Detectar carencias formativas y reportarlas.

Comunicación e interlocución

- Atender las demandas de aclaraciones o dudas de los agentes de primer y segundo nivel.
- Ser el interlocutor operativo con el Consorci AOC.
- Reportar cualquier desviación que afecte a los objetivos o tareas del servicio.
- Informar inmediatamente al Consorci AOC de cualquier incidencia grave detectada.
- Participar en reuniones de seguimiento con el Consorci AOC.

Planificación y gestión estratégica

- Hacerse cargo de la planificación de recursos.

6.1.2. Movilización de recursos

El servicio deberá permitir la rápida adaptación de los puestos de trabajo y la disponibilidad de los agentes para atender servicios imprevistos a corto plazo sin afectación del acuerdo de nivel de servicio, incluso en festivo.

6.2. Formación

La empresa adjudicataria se hará cargo de la puesta en marcha del servicio y del plan de retorno.

Con anterioridad a la fecha de inicio de ejecución del contrato, el Consorci AOC pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los recursos humanos (jefes de servicio y equipo de la unidad de acompañamiento y capacitación) que sean necesarios para formar el equipo, así como los documentos, manuales y guías que detallan el funcionamiento del servicio.

La empresa adjudicataria hará el mantenimiento de esta formación y realizará todas las formaciones que encajen para mantener informado al personal destinado al servicio de todos los productos y servicios del Consorci AOC.

La formación continuada no será inferior a 5 horas mensuales/agente

El Consorci AOC entregará manuales de los servicios que se ofrecen y la empresa adjudicataria se encargará de su adaptación y distribución a los agentes.

La formación se realizará siempre sin perjudicar el nivel de servicio, por lo tanto es posible que haya que hacerla fuera del horario de atención.

6.3. Espacios

Los espacios físicos donde se lleva a cabo la prestación del servicio deben estar adaptados al modelo de trabajo propuesto por el adjudicatario del servicio, con un dimensionado adecuado según el porcentaje del personal que trabajará en presencial.

Los espacios siempre deben cumplir la normativa laboral y sanitaria vigente en cada momento, y deben estar preparados para adaptarse a situaciones de emergencia que requieran garantizar una distancia de protección sanitaria en los puestos de trabajo. La capacidad y acondicionamiento de las salas debe ser suficiente para soportar estas adaptaciones, y en caso de necesidad de crecimiento de posiciones de agente por aumento puntual de la demanda, este crecimiento debe poder ser absorbido por la misma sala o debe poder reubicarse en el mismo edificio.

Se considera de gran relevancia las condiciones de confort de los espacios de trabajo para obtener resultados más satisfactorios en la prestación de servicios.

6.3.1. Proximidad y comunicación con la AOC

Las instalaciones desde donde se presta el servicio deben encontrarse situadas a una distancia máxima de 60 minutos en transporte público respecto a la sede del Consorci AOC. Se considera un requisito proporcionado dado que responde a una necesidad directamente vinculada al objeto del contrato y a sus condiciones de ejecución.

El contrato tiene por objeto la prestación de un servicio de acompañamiento a personas usuarias mediante un Centro de Atención al Usuario (CAU), caracterizado por un elevado componente de interacción operativa, coordinación continua y exigencia de calidad en la prestación.

De acuerdo con esta naturaleza, la proximidad del centro de prestación del servicio se justifica por los siguientes motivos:

Necesidad de coordinación operativa efectiva:

El modelo de servicio exige una relación estrecha y recurrente entre el equipo del CAU y los equipos funcionales y técnicos de la AOC, incluyendo la resolución de casos complejos, la gestión de incidencias y el alineamiento de criterios de atención. Esta interacción no se limita a canales telemáticos, sino que requiere, en determinados casos, sesiones de trabajo presenciales para garantizar la eficiencia y la calidad en la toma de decisiones.

Garantía de calidad del servicio y mejora continua:

La prestación del servicio incorpora mecanismos exigentes de control de calidad y procesos de mejora continua, que pueden requerir auditorías, formaciones y sesiones de seguimiento presenciales. La proximidad permite reducir los tiempos de respuesta en estas actuaciones y asegurar una implementación rápida de mejoras.

Capacidad de respuesta ante situaciones críticas:

La atención a las personas usuarias de los servicios de la AOC puede generar situaciones de alta criticidad que requieran actuaciones inmediatas y coordinadas. En estos casos, la posibilidad de desplazamiento rápido del personal resulta un factor determinante para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

Coherencia con el modelo organizativo del servicio:

A pesar del carácter multicanal y parcialmente remoto del servicio, éste se fundamenta en una base organizativa que requiere espacios físicos adecuados y alineados con la organización de la AOC, así como una coordinación presencial periódica.

Proporcionalidad y respeto a la concurrencia:

El requisito no establece una ubicación geográfica concreta, sino un criterio objetivo basado en el tiempo de desplazamiento en transporte público, lo que lo hace neutro y no discriminatorio. Asimismo, el umbral de 60 minutos se considera adecuado para garantizar las necesidades operativas descritas sin restringir indebidamente la

concurrència, ja que pot ser assolit per un nombre ampli de operadors econòmics.

En conseqüència, el requisit de proximitat se considera directament vinculat al objecte del contracte, necessari per garantir la seva correcta execució i respectuosa amb els principis de proporcionalitat, igualtat de tracte i lliure concurrència.

6.3.2. Puestos de trabajo

El servei té que complir amb els requeriments que estableix la normativa actual respecte a les condicions dels llocs de treball i salut laboral.

Sala operativa

El percentatge del servei que es preste en modalitat presencial ha de concentrar-se en una única sala. Aquesta podrà ser compartida amb altres serveis però ha de tenir capacitat suficient per a totes les persones vinculades al servei, inclosos en cas d'augment puntual de la demanda que requereixin incorporar nous agents.

Les posicions en modalitat presencial previstes per afrontar un creixement de la sala, no serà necessari que estiguin muntades ni operatives.

El creixement pot ser dins de la mateixa sala o reubicant tot el servei en el mateix edifici. L'objectiu és que la sala tingui disponibilitat de creixement sense annexos en altres espais.

Lugar de los agentes

El proveïdor ha de equipar-los amb tot el necessari per al seu funcionament (PC, monitor, sistema operatiu, software específic, cascos, connexions a Internet, etc.).

Les ordinadors han de tenir capacitat per suportar amb eficiència les eines i sistemes que requereix el Consorci AOC.

El proveïdor ha de proporcionar equips informàtics que compliran al menys els requeriments mínims següents:

1. El lloc de treball ha de ser adequat a les característiques tecnològiques del servei i model de treball proposat. El proveïdor ha de descriure tot el equipament del lloc de treball, i indicar si procedeix, components

adicionales que no tengan todos los puestos, especificando cuántos puestos (o cuáles) dispondrán de ellos.

2. Ordenador personal actual.
3. Cascos (auriculares y micrófonos) estándares del mercado, con sistemas de reducción de ruido externo y alto nivel de sensibilidad para la comunicación. Al inicio del contrato se realizarán pruebas para validar la idoneidad de los cascos propuestos.
4. Conectividad de banda ancha y segura (VPN, etc.)

6.4. Reuniones de seguimiento del servicio

Se establecerán reuniones periódicas, sin perjuicio de las que se puedan convocar a requerimiento de cualquiera de las partes, para el tratamiento de temas puntuales y/o urgentes.

- Seguimiento operativo: los supervisores del servicio tendrán contacto diario con el personal de acompañamiento del Consorci AOC y, en caso necesario, realizarán una reunión semanalmente. Semanalmente se realiza un encuentro operativo para tratar los temas más urgentes o establecer directrices.
- Seguimiento ejecutivo: mensualmente se realizará una reunión donde la empresa adjudicataria deberá entregar un informe detallado con todos los indicadores recogido en el presente documento.
- Memoria anual: debe contener un resumen estadístico de la gestión anual, la evolución del servicio, la información de los servicios por ámbitos y temáticas, etc. Esta memoria deberá contener también, información de la disponibilidad del servicio y de las incidencias técnicas producidas durante el periodo y su impacto en la prestación de dicho servicio.

6.5. Responsabilidad social corporativa

El modelo de servicio debe disponer de una hoja de ruta para la adopción de medidas que favorezcan el bienestar colectivo de los trabajadores y la sostenibilidad ambiental y

energética de la actividad. En un plazo de 30 días desde el inicio de la prestación del servicio, el proveedor presentará una propuesta de acciones concretas aterradas al servicio.

Entre las medidas a fomentar están la conciliación familiar, la inclusión social, sistemas de compensación económica y reconocimiento de méritos, disponer de planes de carrera para los trabajadores para evitar la rotación, potenciar una cultura de equipo y un entorno de trabajo favorable, el ahorro energético, el reciclaje en los espacios comunes y salas de descanso, descuentos para el uso del transporte público en los desplazamientos al lugar de trabajo, etc.

MQL 8: se valorará que la propuesta de medidas esté acompañada de una batería de indicadores y otros sistemas de evaluación para hacer seguimiento y monitorizar que tienen el impacto deseado.

6.6. Requisitos de seguridad

El Consorci AOC ha categorizado el servicio según la metodología del Esquema Nacional de Seguridad, y ha aprobado los siguientes niveles:

SERVICIO	DP	Confidencialidad	Disponibilidad	Autenticidad	Integridad	Trazabilidad	RTO
Definiciones	Las consecuencias que tendría sobre las personas la revelación a personas no autorizadas o que no necesitan conocer la información.	Las consecuencias que tendría su revelación a personas no autorizadas o que no necesitan conocer la información.	Las consecuencias que tendría que una persona autorizada no pudiera acceder a la información cuando la necesita.	Las consecuencias que tendría el hecho de que la información no fuera auténtica.	Las consecuencias que tendría su modificación por alguien que no está autorizado a modificar la información.	Las consecuencias que tendría el no poder comprobar a posteriori quién ha accedido a, o modificado, una cierta información.	Teams máximo de recuperación del servicio en caso de indisponibilidad
CAU	BAIX	BAIX	MIG	BAIX	BAIX	BAIX	24h

La categorización del servicio es de nivel MIG.

El adjudicatario deberá cumplir con las medidas de seguridad de nivel MIG del Esquema Nacional de Seguridad en sus sistemas de información dedicados a prestar el servicio contratado. Para acreditar el cumplimiento, el adjudicatario deberá presentar una certificación de cumplimiento de nivel MIG o ALT del Esquema Nacional de Seguridad. El certificado de cumplimiento deberá estar vigente durante todo el tiempo en que se preste el servicio.

Adicionalmente, deberá cumplir con las siguientes medidas de seguridad cuando se traten datos en los sistemas del Consorci AOC.

Control de acceso al sistema: El adjudicatario deberá adaptarse en todo momento a los mecanismos de control de acceso a los sistemas de información que imponga el Consorci AOC para acceder a sus sistemas de información.

Control de personal: El adjudicatario deberá informar en todo momento de las altas y bajas del personal interno o subcontratado que en su nombre acceda a los sistemas del Consorci AOC. En caso de baja de un usuario, de manera inmediata el adjudicatario deberá informar al Consorci AOC para revocar sus derechos de acceso a los sistemas.

Protección de la información: El adjudicatario no podrá descargar información del Consorci AOC en sus sistemas o en soportes portátiles como USBs, DVDs, portátiles, tabletas, etc. En el caso de tener que hacerlo habrá que pedir la autorización del Consorci AOC y que el apoyo esté cifrado. Los ficheros temporales que se hubieran creado exclusivamente para la realización de trabajos temporales auxiliares deberán cumplir con las medidas establecidas que se apliquen a los ficheros considerados definitivos. Todo fichero temporal así creado será borrado una vez haya dejado de ser necesario para la finalidad que motivó su creación.

6.6.1. Requerimiento en el sistema de gestión de redes sociales

El sistema de gestión de redes sociales requerido en el punto 2.9.2 Sistema de gestión de redes sociales tendrá las siguientes medidas de seguridad:

Siempre que sea posible, la autenticación a la herramienta de gestión de redes sociales, estará integrada en el Gestor de Identidades del Consorci AOC, implementado con Azure EntraID.

Si no fuera posible la integración, el adjudicatario deberá implementar algún mecanismo de doble factor de autenticación para acceder a la herramienta.

6.7. Requisitos de protección de datos

Todas las prestaciones que conforman el servicio de soporte descrito en el presente pliego de prescripciones técnicas deberán ser conformes con los requerimientos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y las recomendaciones de la APDCAT y directrices del Comité Europeo de Protección de Datos.

Específicamente será necesario que :

- **Acompañamiento a usuarios.** Los datos personales tratados en el acompañamiento a las personas usuarias serán los mínimos indispensables para la finalidad prevista, de acuerdo con las indicaciones del Consorci AOC en tanto que responsable del tratamiento. El acompañamiento deberá cumplir en todo momento con los principios generales de la normativa de protección de datos y con el deber de información en los términos del RGPD y LODPGDD. El nivel de identificación de las personas usuarias que contacten con el servicio de acompañamiento, será el que determine el Consorci AOC.

El registro en línea de la información de las peticiones de acompañamiento (consultas, solicitudes, incidencias, quejas y propuestas de mejora) se realizará con la herramienta que el Consorci AOC utilice a nivel corporativo, que será configurada para garantizar la confidencialidad por defecto y el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

El licitador deberá garantizar, de acuerdo con la naturaleza de las tareas que conforman el acompañamiento a las personas usuarias (incluido el agente virtual de IA en la centralita) el deber de información sobre el tratamiento de datos personales, de conformidad con la normativa de protección de datos y deberá

dejarse constancia fehaciente de su cumplimiento. El deber de información debe incluir la comunicación previa a la persona usuaria de la que está siendo atendida por un agente de IA, en su caso.

- **Publicaciones.** Las publicaciones (blog de servicios, redes sociales...), en especial cuando se difundan imágenes, velarán por garantizar la privacidad de las personas que puedan aparecer, si procede y su derecho a la protección de datos.
- **Servicio de retrucada.** Este servicio se ejecutará previa información de su funcionamiento y posterior obtención, si procede, del consentimiento (solicitud) de la persona usuaria entendido como un acto afirmativo que refleje una manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca de la persona usuaria de aceptar el tratamiento de datos de carácter personal que le afectan. La solicitud de consentimiento debe presentarse de manera que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible, de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo. Se debe garantizar que la persona interesada pueda retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a la retirada. Debe ser tan fácil dar el consentimiento como retirarlo. Deberá dejarse constancia fehaciente tanto del cumplimiento del deber de información como del consentimiento otorgado o retirado.
- **Modelo de escritorio de los agentes.** El licitador deberá demostrar que el modelo de escritorio de los agentes está configurado para garantizar la privacidad desde el diseño y por defecto. A tal efecto, indicará qué medidas ha adoptado para que el modelo de escritorio cumpla con los citados principios.
- **Navegación asistida.** En caso de que la herramienta de visualización remota sea provista por la empresa adjudicataria será necesario que ésta acredite en su oferta que está configurada para garantizar la privacidad desde el diseño y por defecto, que cumple con los requerimientos de la normativa de protección de datos, en especial con respecto a los principios generales, al modo en que se articula el deber de información previo y la recogida y retirada del consentimiento de la persona usuaria. La herramienta no grabará en ningún caso, ni la voz ni la imagen. Será necesario que el uso de esta asistencia cuente con el consentimiento previo de la persona interesada a la que deberá informarse antes de hacer uso de la navegación asistida. Se le informará con un lenguaje claro y sencillo. El consentimiento sólo será válido si responde a una manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado

acepta, mediante una declaración o una acción afirmativa clara, el tratamiento de datos personales que le afectan. Sin embargo el interesado debe poder retirar su consentimiento en cualquier momento siendo tan fácil darlo como retirarlo.

- **Proactividad.** Cualquier actuación proactiva en el marco del servicio de acompañamiento y mejora de la calidad percibida, deberá contar con el consentimiento de la persona usuaria en los términos de la normativa de protección de datos, posibilitando siempre su retirada en los términos de dicha normativa.
- **Grabación de llamadas.** El Consorci AOC validará la locución previa informativa sobre el tratamiento de los datos personales de la persona usuaria a efectos de prestar el servicio de acompañamiento y asistencia que deberá cumplir con los requerimientos de la normativa de protección de datos, en especial con respecto al deber de información.
- **Innovación y evolución del servicio.** Cualquier propuesta de evolución y modernización del servicio, deberá acreditar el cumplimiento de la normativa de protección de datos, en caso de que por la naturaleza de la propone se efectúe un tratamiento de datos personales. En este sentido, será necesario que la propuesta vaya acompañada de la valoración sobre la necesidad de volver a informar a la persona usuaria en caso de cambios en el tratamiento de sus datos.
- **Acompañamiento digital inclusivo.** Este servicio se ofrecerá sólo a aquellas personas usuarias que determine la guía proporcionada por el Consorci AOC y previa información sobre el funcionamiento del servicio, obtención del consentimiento de la persona usuaria y deber de información sobre el tratamiento de sus datos.

6.8. Modelo de implantación

Las empresas adjudicatarias deben aportar la propuesta detallada del plan de implantación con las tareas que les corresponden para la puesta en marcha del servicio.

El **Plan de Implantación** definitivo deberá ser entregado como máximo de 5 días hábiles tras la firma del contrato.

El plan debe contemplar la implantación de:

- la infraestructura tecnológica: telecomunicaciones, software, hardware de voz y datos, red local, etc.

- la infraestructura organizativa: contratación de agentes, organigrama, formación, etc.
- la infraestructura funcional: procedimientos, procesos, calidad, seguimiento, etc.

Una vez adjudicado el contrato se definirá un comité de seguimiento para la puesta en marcha, con las personas que designen el Consorci AOC y la empresa adjudicataria.

La empresa licitadora deberá presentar una propuesta de transición que contemple tanto la recepción como la devolución del servicio.

Para poder alcanzar la ejecución del contrato, será necesario que la empresa adjudicataria esté en condiciones óptimas para cumplir con la ejecución del servicio a fecha 1 enero de 2027.

El coste económico y temporal de dicha preparación/adecuación correrá a cargo del adjudicatario por tanto es responsabilidad de la empresa adjudicataria disponer de las infraestructuras necesarias y alcanzar la formación adecuada para iniciar la prestación en condiciones óptimas, sin que el servicio se vea penalizado en su calidad.

El Consorci AOC se reserva el derecho a retrasar la puesta en marcha del servicio si detecta que no se podrá hacer en las condiciones óptimas, y con la calidad necesaria.

Los costes que se puedan derivar con respecto al mantenimiento del servicio actual, debido a la imposibilidad de la puesta en marcha de la nueva prestación, correrá a cargo del nuevo adjudicatario, siendo motivo de finalización de contrato su incumplimiento.

6.9. Retorno del servicio:

La empresa licitadora deberá presentar un **Plan de devolución** del servicio cuando finalice el contrato y la continuidad del Servicio sea asociada a otro operador.

La devolución del servicio será a cargo de la empresa adjudicataria. Todas las acciones relacionadas con el retorno del servicio serán supervisadas y validadas por el Consorci AOC. El tiempo de transición estimado será de 1 mes desde la finalización del contrato actual en vigor

Este plan de devolución, deberá especificar como mínimo las siguientes cuestiones:

- Cronograma de actuaciones.
- Cuantificación de recursos que se consideran necesarios para realizar la transferencia.
- Métodos previstos para la transferencia de conocimientos.
- Requisitos a realizar al nuevo adjudicatario para contemplar el traspaso de conocimiento y tecnología, por tipo de servicio.

- Documentación técnica que se entregará y plazos para hacerlo.
- Documentación funcional elaborada.

6.10. Resumen de las mejoras

Todas las mejoras cualitativas y cuantitativas se encuentran resumidos en las siguientes tablas:

Mejoras cualitativas (MQL)

MQL	Ubicación en el Pliego	Contenido a valorar
MQL 1	2.2 Tareas	Se valorará si este análisis de detección de mejoras y patrones se hace con una Inteligencia Artificial. Se requiere un plan para su implementación, que incluya la metodología prevista, las herramientas tecnológicas que se utilizarán, los criterios de evaluación de resultados y las medidas para garantizar la transparencia y la ética en el uso de la IA. Esta IA será a nivel estadístico y en ningún caso se tratarían datos personales de ciudadanía y administraciones. Habrá que aportar cumplimentado el Anexo 10 del PCAP en caso de ofrecer esta mejora (cada Sistema de IA deberá tener su propio Anexo 10)
MQL 2	2.8.1 Recepción de llamadas. Centralita con IA	Se valorará que la centralita de atención telefónica, una vez traslade la llamada a un agente, ofrezca traducción simultánea a través de IA, de forma que permita interactuar a los agentes en el idioma del usuario de forma transparente. Habrá que aportar documentación justificativa de esta solución. Habrá que aportar cumplimentado el Anexo 10 del PCAP en caso de ofrecer esta mejora (cada Sistema de IA deberá tener su propio Anexo 10)
MQL 3	- 2.8.2 Sala de espera	Ofrecer mensajes informativos del tiempo, curiosidades históricas, consejos de seguridad, etc. durante el tiempo de espera.

MQL 4	2.8.4 Retrucada (Call me back), llamada activa y emisión de llamada	Ofrecer un plan detallado de la prestación de la llamada activa, con franjas, recursos y herramientas para gestionar las citas.
MQL 5	2.10 Acompañamiento y mejora de la calidad percibida	Elaborar un plan detallado de cómo y en qué casos se hará este acompañamiento y mejora de la calidad percibida
MQL 6	2.11.1.5	Propuesta inicial de mejoras del servicio en base a la descripción realizada en presente documento y los datos contenidos en el anexo I Ejemplo de informe mensual con datos reales de 2025 (necesario para calcular el esfuerzo y volumen del servicio)
MQL 7	2.12.5 Informes	Se valorará el uso de herramientas (p.ej. portal web con la información actualizada cada ciertos minutos) que permitan visualizar en cualquier instante el nivel de servicio ofrecido por el adjudicatario.
MQL 8	6.4 Responsabilidad social corporativa	Se valorará que la propuesta de medidas esté acompañada de una batería de indicadores y otros sistemas de evaluación para hacer seguimiento y monitorizar que tienen el impacto deseado.

Mejoras cuantitativas (MQT)

MQT	Ubicación en el Pliego	Contenido a valorar
MQT 1	2.5 Horarios	<p>Ampliar las horas del servicio (máx. 3,5 puntos):</p> <p>Administraciones públicas – servicio ordinario hasta (máximo 1,5 puntos no acumulables):</p> <p>16:00 – 17:00 (0,5 puntos)</p> <p>16:00 – 19:00 (1 punto)</p> <p>16:00 – 22:00 (1,5 puntos)</p> <p>Ciudadanía – servicio ordinario hasta (máximo 2 puntos acumulables):</p>

		DL- DV 21:00h – 22:00 (0,5 puntos) Sábados 14:00 – 15:00 (1,5 punto)
MQT 2	- 2.7.1 Idiomas (Catalán)	Se valorará que el agente encargado de gestionar las redes sociales tenga el nivel C2 (D) de catalán, acreditado o equivalente.
MQT 3	- 2.7.1 Idiomas (Catalán)	Un agente con conocimientos acreditables en aranés a través de un título oficial o con un certificado de formación en una escuela de idiomas de un mínimo de 15 horas lectivas.
MQT 4	2.8.4 Retrucada (call me back), llamada activa y emisión de llamada	Más de un agente disponible para la llamada activa en cada franja
MQT 5	Atención telefónica	Disponer de la certificación de la ISO 18295 (Customer Contact Centers) .
MQT 6	2.8.5 Gestión de los agentes	Disponer de formación (acreditable mediante la presentación del certificado/diploma en el momento de la presentación de la oferta) de cualquier curso referente al ámbito de atención telefónica. Este curso debe contener un mínimo de 30 horas formativas en su programa. Con el fin de otorgar la totalidad de los puntos de esta mejora, este curso deberá presentarse por cada uno de los miembros mínimos descritos en la adscripción de Medios (5 agentes de primer nivel y 2 especialistas). En caso de ofertar la mejora de equipo mínimo establecida en la MQT11, hay que tener en cuenta que los perfiles ofertados deben disponer también del certificado de formación referente al ámbito de atención telefónica para obtener los 0,5 puntos de esta mejora.

MQT 7	2.8.5 Gestión de los agentes	Ofrecer atención escrita y telefónica en los idiomas de inglés y francés
MQT 8	2.10 Acompañamiento y mejora de la calidad percibida	Certificados ISO 9001:2015 de gestión de la calidad (referida a los procesos implicados en el ejercicio de las tareas indicadas en este documento).
MQT 9	2.12.3.1 Calidad global del servicio	<p>Aportar documentación justificativa donde el adjudicatario haya llegado, como mínimo, a un 40% de NPS.</p> <p>Se aceptarán también:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métrica de satisfacción de 0 a 10 con valores iguales o superiores a 8. • Métrica de satisfacción de 0 a 5 con valores iguales o superiores a 4. • Métrica de satisfacción de 0 a 100 con valores iguales o superiores a 80. <p>Esto se certificará a través de la presentación de un certificado firmado por la empresa o empresas receptoras del servicio.</p>
MQT 10	6.1 Recursos humanos	<p>El servicio se considera principalmente de carácter técnico, motivo por el que se valorará como factor adicional de calidad disponer del certificado TMV Nivel 2 (acreditación de competencias en tecnologías de la información y la comunicación). También se admitirán los certificados equivalentes (Competencias, niveles y certificados. ACTIC).</p> <p>- 3 puntos si todo el equipo humano de la adscripción de Medios dispone de 2.</p>

		<p>Habrà que aportar las certificaciones de las personas.</p> <p>En caso de ofertar la mejora de equipo mínimo establecida en la MQT11, hay que tener en cuenta que los perfiles ofertados deben disponer también de la ACTIC 2 para obtener los 3 puntos de esta mejora.</p>
MQT 11	6.1 Recursos Humanos	<p>Se otorgarán 0,5 puntos por cada perfil adicional de agentes descritos en el apartado G4, hasta un máximo de 2,5 puntos.</p> <p>La adscripción podrá corresponder a cualquiera de los dos perfiles de agentes previstos (agente de primer nivel o agente especialista), o bien a ambos perfiles.</p> <p>Hay que tener una atención especial a los efectos de esta mejora, dado que los perfiles adicionales deberán cumplir los requisitos obligatorios, descritos en el apartado G4 del QC.</p>

7. Requisitos de las herramientas de Inteligencia Artificial

En este apartado se establecen los requisitos técnicos, funcionales, documentales y normativos que deben cumplir todos los sistemas de inteligencia artificial (IA) incorporados en el marco de este contrato.

Los requerimientos se basan en las cláusulas contractuales tipo para IA de riesgo leve elaboradas por la Comisión Europea y en el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (RIA).

Para todos los sistemas basados en IA, tanto los requeridos con carácter obligatorio como aquellos que se aporten de como propuesta de mejora, será necesario que cumplan con lo descrito en el Reglamento (UE) 2024/1689 (RIA), así como normativa vigente en protección de datos (LOPDGDD).

El contratista o adjudicatario deberá:

- Facilitar la información necesaria para la elaboración del TRAL,
- Mantener la información actualizada durante la ejecución del contrato,
- Comunicar cambios relevantes en el sistema de IA.

El adjudicatario, en el marco de la ejecución del contrato, deberá suministrar al Consorci AOC la información y documentación necesaria que se le requiera, de acuerdo con la normativa vigente en cada momento, con el fin de permitir la verificación del cumplimiento de los requisitos aplicables y, en particular, la elaboración del informe de transparencia algorítmica (TRAL).

8. Anexo I. Ejemplo de informe mensual con datos reales del 2025 (necesario para calcular el esfuerzo y volumen del servicio)