

Atención al Estudiante

-PROYECTO HAZ-

# Pliego de Condiciones Técnicas

---

## Índice

1. Introducción.....	3
2. Objeto del Contrato.....	3
3. Elementos generales.....	10
3.1. Modelo de Ejecución.....	10
3.2. Coordinación de los servicios.....	10
3.3. Otros aspectos del servicio.....	11
3.4. Reuniones e Informes.....	11
3.5. Equipo de trabajo de IRTVE.....	12
4. Presentación de ofertas.....	12

## 1. Introducción.

El Instituto de Radiotelevisión Española (en adelante IRTVE) junto a los distintos agentes del sector audiovisual ponen en marcha el Proyecto Haz, que tiene por objeto la creación de un Hub de formación -online- del sector audiovisual en español, que tiene por finalidad formar aproximadamente a 40.800 personas en los períodos comprendidos entre 2023 y 2025, en las siguientes líneas:

- Formación continua en modalidad online:
  - Impartición de 50 cursos de especialización de 1 ECTS para formar aproximadamente a 5.500 profesionales del sector audiovisual y multimedia con necesidades de reskilling y upskilling.
  - Impartición de 14 itinerarios de especialización de 15 ECTS (configurados a partir de 70 cursos de especialización de 3 ECTS) para capacitar a 26.000 profesionales para abordar las transformaciones del audiovisual y mejorar la competitividad de las empresas españolas.
- Formación Profesional en modalidades híbrida y online:
  - Impartición de 3 ciclos formativos de grado superior de 120 ECTS (dos cursos de 60 ECTS).
- Másteres presenciales y semipresenciales:
  - 6 másteres de 60 ECTS impartidos con universidades españolas para formar a 300 estudiantes y profesionales.

Para alcanzar estos objetivos, el IRTVE requiere los servicios de un conjunto de equipos especializados en el ámbito de la formación, que dé cobertura a distintas necesidades operativas y administrativas.

Esta licitación busca empresas especializadas en el sector de la formación, con experiencia en la gestión de contact center y en la gestión de trámites de secretaría académica.

## 2. Objeto del Contrato.

Es objeto de la presente licitación la prestación del servicio de atención telefónica y telemática a los potenciales estudiantes, estudiantes y/o colaboradores del Proyecto Haz.

La prestación del servicio contempla 3 niveles de atención:

- Nivel 1: Primera Atención.
- Nivel 2: Gestión administrativa de secretaría académica.
- Nivel 3: Información comercial, captación y venta.

En un primer nivel de atención telefónica y telemática (Nivel 1) se atenderán las consultas de carácter general sobre la oferta formativa de HAZ y sobre operativas y trámites generales de tipo académico-administrativo. Cuando en este primer nivel de atención se detecte que la

resolución de la consulta necesite de un mayor grado de especialización se redirigirá la consulta hacia el Nivel 2 o Nivel 3 según su naturaleza.

A título enunciativo y no limitativo las tareas propias de cada nivel de servicio son las que se detallan a continuación:

NIVEL	TAREAS	REQUERIMIENTOS PERFILES
<p><b>NIVEL 1. PRIMERA ATENCIÓN</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resolver las consultas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciales estudiantes que quieran recibir información sobre la oferta formativa de HAZ.</li> <li>• Potenciales colaboradores que quieran informarse sobre las formas de colaborar en el Proyecto HAZ.</li> <li>• Estudiantes matriculados que quieran informarse sobre trámites académico-administrativos o matrículas sucesivas.</li> <li>• Antiguos estudiantes que quieran información sobre la oferta formativa o sobre gestiones vinculadas a su expediente académico.</li> </ul> </li> <li>2. Ofrecer asesoramiento y orientación en formación dirigida a la inscripción en los distintos cursos ofertados (propuesta de itinerarios personalizados según perfil de entrada y expectativa del estudiante).</li> <li>3. Informar sobre las becas, descuentos y/o ayudas al estudio de los que los estudiantes de la UE se beneficiarán gracias a la financiación de la UE a través de los Fondos Next Generation y en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España.</li> <li>4. Gestionar y registrar cada uno de los contactos realizados, debiendo realizar las siguientes acciones:</li> <li>5. La detección de intereses y recomendación de cursos según perfil.</li> </ol>	<p>Las funciones las realizarán recursos con el perfil de Teleoperador que acrediten tener:</p> <p>Experiencia de más de 1 año en atención directa o telefónica en el sector educativo.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Responder las consultas con orientación a inscripción.</li> <li>7. Canalizar hacia Nivel 2 o Nivel 3 según su evaluación de la consulta.</li> <li>8. Redireccionar a Soporte tecnológico en caso de consultas técnicas.</li> <li>9. Adquirir la base de conocimiento de toda la oferta educativa de Haz y de los procesos de gestión académica y/o administración.</li> <li>10. Adquirir la base de conocimiento y facilitar la información de gestión académica de carácter general.</li> </ol>	
<p><b>NIVEL 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SECRETARÍA ACADÉMICA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender y resolver las consultas y peticiones administrativas de los estudiantes (informar, gestión y comunicación).</li> <li>2. Revisar y validar el conjunto de documentación de acceso y admisión presentada por los y las candidatas, incluyendo la validación de las titulaciones de acceso a los estudios oficiales de FP y /o de posgrado y la actualización de los datos personales y académicos de los estudiantes.</li> <li>3. Informar, identificar perfiles adecuados y facilitar la tramitación las becas, descuentos y/o ayudas al estudio que se ofrecen a los estudiantes de la UE gracias a la financiación de la UE a través de los Fondos Next Generation y en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España.</li> <li>4. Validar la documentación y tramitar las ayudas al estudio, becas y/o descuentos.</li> <li>5. Hacer el seguimiento y reclamación de la documentación invalidada y/o adicional requerida y no entregada.</li> <li>6. Gestionar las altas y las bajas de estudiantes en las aulas virtuales.</li> </ol>	<p>Las funciones las realizarán recursos con el perfil de Teleoperador/a, que acrediten tener:</p> <p>Experiencia de más de 3 años en atención directa en secretaría académica.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Elaborar todas las certificaciones académicas tanto de estudiantes como los exalumnos (certificados, resguardos, etc.) y el profesorado (en la línea de actividad que así lo requiera).</li> <li>8. Gestionar, archivar y custodiar la documentación de los estudiantes.</li> <li>9. Gestionar consultas, solicitudes y /o quejas con elementos de carácter administrativo o económico.</li> <li>10. Validar la facturación y pagos de los estudiantes.</li> <li>11. Centralizar la gestión administrativa y de pago para la expedición oficial de los títulos de FP (solicitudes, pago de tasas, emisión de resguardo y entrega tras recepción).</li> <li>12. Gestionar y resolver incidencias de carácter académico y/o administrativo.</li> </ol>	
<p><b>NIVEL 3. INFORMACIÓN COMERCIAL, CAPTACIÓN Y VENTA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender y resolver las consultas y peticiones de información sobre cursos/itinerarios/CFGS/Másteres del catálogo formativo de HAZ y gestionar la matriculación al programa de interés.</li> <li>2. Informar sobre las becas, descuentos y/o ayudas al estudio de los que los estudiantes de la UE se beneficiarán gracias a la financiación de la UE a través de los Fondos Next Generation y en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España.</li> <li>3. Contactar, asesorar o/y hacer el seguimiento de leads con el objetivo de convertir a matrícula los solicitantes de información.</li> <li>4. Ejecutar acciones comerciales vinculadas a la conversión de leads.</li> <li>5. Analizar datos, definir la estrategia y el plan de contacto por tipología de lead.</li> <li>6. Diseñar e implementar la estrategia de fidelización del alumnado.</li> </ol>	<p>Las funciones las realizarán recursos con el perfil de gestor/a, que acrediten tener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia de más de 3 años en labores de captación y comercialización en el sector educativo.</li> <li>• Capacidad de análisis de datos y estrategia comercial.</li> </ul>

	<p>7. Realizar campañas de comunicación y hacer el seguimiento de las diferentes acciones comerciales.</p> <p>8. Colaboración con el equipo de Comunicación de HAZ para la elaboración de materiales comerciales en cualquier canal (por ejemplo, alinear mensajes, claims, uso material gráfico, etc.)</p> <p>9. Elaborar informes de resultados y propuestas de mejora de las acciones formativas a partir del análisis de datos, de las encuestas de satisfacción del alumnado, de los datos de dropout y de la información cualitativa resultante de su interacción con los solicitantes de información, estudiantes atendidos y alumnos.</p>	
--	---	--

Para dar una óptima cobertura del servicio se estima la necesidad de:

- 1 recurso fijo con el perfil de teleoperador para cubrir Nivel 1 y Nivel 2 de servicio con el fin de realizar aquellas tareas de planificación, preparación para la atención y alineación con otras áreas del proyecto Haz que deben mantenerse estables en el tiempo y centralizadas. El resto de recursos de Nivel 1 y 2 se prevén de carácter variable y se asignarán según el volumen y fluctuación de la actividad que les es propia.
- 1 recurso fijo con el perfil de gestor para cubrir Nivel 3 de servicio con el fin de realizar aquellas tareas de planificación, diseño y análisis de las campañas de captación y fidelización, y, alineación con otras áreas del proyecto Haz que deben mantenerse estables en el tiempo y centralizadas. El resto de recursos de Nivel 3 serán de naturaleza variable según el volumen y fluctuación de la actividad que les es propia.

### 2.1.1. Canales de atención:

Los tres niveles de servicio podrán ser atendidos por los siguientes canales de atención:

<b>Atención telefónica</b>	<p>Las llamadas se atenderán en castellano. Se valorará la capacidad de atención en lenguas cooficiales.</p> <p>Incluye la devolución de llamadas:</p>
----------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En los niveles 1 y 2, en los casos de consultas o trámites no finalizados o pendientes;</li> <li>- En el nivel 3, para la realización de campañas de información a la comunidad de estudiantes, solicitantes de información y antiguos alumnos.</li> </ul> <p>El horario de atención del servicio será de lunes a viernes desde las 9:00 a las 21:00 h.</p> <p>El número de puestos de teleoperación se distribuirá adecuadamente para que la persona que llame, no tenga un tiempo de espera superior a dos minutos.</p>
<p><b>Atención telemática</b></p>	<p>Las consultas se recibirán a través de un formulario habilitado en <a href="https://haz.institutortve.com/contacto/">https://haz.institutortve.com/contacto/</a> y se responderán a través de correo electrónico y/o llamada telefónica.</p> <p>La atención será en castellano. Se valorará la capacidad de atención en lenguas cooficiales.</p> <p>El tiempo de respuesta máximo será de 24 horas hábiles.</p> <p>Incluye la realización de campañas de información a la comunidad de estudiantes, solicitantes de información y antiguos alumnos.</p>
<p><b>Chatbot</b></p>	<p>Se deberá dar la posibilidad de resolver preguntas de carácter general del Nivel 1 con un asistente conversacional que gestionará el adjudicatario.</p>

### 2.1.2. Estimación de flujos de servicio

Aproximadamente en el mes de mayo del 2023 una parte del catálogo formativo Haz se hará público y quedará listo para matrícula abierta del alumnado interesado en cursar las diferentes formaciones. De manera gradual a lo largo del 2023 y hasta octubre del 2025 el catálogo formativo se irá ampliando con nuevas formaciones disponibles para matrícula, así como con nuevas convocatorias de cursos ya en funcionamiento.

Los objetivos de matrícula estimados para cada línea de formación son los siguientes:

LÍNEA DE ACTIVIDAD	ESTIMACIÓN MATRÍCULAS 2023	ESTIMACIÓN MATRÍCULAS 2024	ESTIMACIÓN MATRÍCULAS 2025
FORMACIÓN CONTINUA- Cursos de especialización (Gratuitos para la ciudadanía de la UE*)	2520	3240	3240
FORMACIÓN CONTINUA- Itinerarios de especialización (Reembolso del 100% para los/las ciudadanos/as de la UE que completen el itinerario*)	5440	13600	12240
FP-Ciclos Formativos de Grado Superior (CFGs)	90	360	540

\* Subvenciones ofrecidas gracias a la financiación de la UE a través de los Fondos Next Generation y en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España.

De acuerdo a esto, la estimación inicial de flujos diarios de atención telefónica que requiere respuesta inmediata es la siguiente:

Estimación de número de consultas/acciones por franjas horarias

	De 9h a 11h	De 11 a 14h,	De 14 a 16h,	De 16 a 19h,	De 19 a 21h
	30%	10%	20%	10%	30%
Nivel I	18	6	12	6	18
Nivel II	18	6	12	6	18
Nivel III	83	28	56	28	83

La planificación de atención según flujos se ajustará trimestralmente en atención a la progresión de lanzamientos formativos y a la consecución de los objetivos de matrícula estimados.

La estimación prevista de ratios de conversión de matrícula (entendida la “conversión de matrícula” como la solicitud de información que se haya convertido en inscripción a un curso, itinerario o CFGs a través de la atención individualizada de los operadores y/o gestores) son los siguientes:

- En el caso de itinerarios de especialización (15 ECTS): entre el 5% y el 60% de conversión esperada.
- En el caso de Ciclos Formativos de Grado Superior): entre el 2% y el 20% de conversión esperada.

La mejora de estos porcentajes de conversión conllevará a las bonificaciones descritas en el PCG.

### 3. Elementos generales

Las siguientes secciones resultan de aplicación al presente expediente:

#### 3.1. Modelo de Ejecución.

Los adjudicatarios ejecutarán el contrato con el siguiente método de trabajo:

1. IRTVE definirá las necesidades que el adjudicatario tiene que satisfacer.
2. IRTVE y el adjudicatario/s, realizarán una planificación de los trabajos, plazos, objetivos a alcanzar e informes a entregar. Esta planificación deberá contar con la conformidad y aceptación de IRTVE.
3. El adjudicatario ejecutará dichos trabajos en las condiciones de tiempo y forma consensuadas con IRTVE.

#### 3.2. Coordinación de los servicios.

Para la correcta ejecución de los trabajos, el adjudicatario deberá asignar una directora-coordinadora o director-coordinador del servicio que deberá tener una experiencia mínima de al menos dos trabajos similares al objeto del contrato durante los últimos cinco años, que supervisará la resolución de cualquier incidencia y que será el interlocutor válido para comunicar cualquier información o propuesta al equipo de dirección del proyecto HAZ.

Por trabajos similares se entenderá aquellos con servicio de atención telefónica y telemática a usuarios en el ámbito de la formación/educación, con un volumen de atención de usuarios igual o superior a 10.000 y que hayan llevado a cabo un servicio de atención mixto que haya incluido la atención de llamadas/consultas entrantes y salientes.

El director-coordinador/a del servicio será el interlocutor/a único/a con el personal adjunto a la Dirección del Proyecto Haz.

Sus funciones como director- coordinador son:

- Realizar la asignación y coordinación de los recursos en cada nivel de atención de acuerdo a las necesidades del servicio.
- Garantizar que los recursos conocen y aplican correctamente los procedimientos del servicio.
- Resolver las dudas operativas de los recursos.
- Atender llamadas y mensajes si las necesidades del servicio lo requieren.

- Adquirir un conocimiento técnico transversal del servicio a prestar, debiendo en momentos de necesidad ser capaz de garantizar un servicio adecuado en cuanto a la coordinación y organización del mismo.
- Hacer el seguimiento y control, sistemático y periódico, de los objetivos marcados para la prestación del servicio.
- Resolver las incidencias, problemas y efectuar cambios en caso de detectarse algún elemento que afecte a la adecuada prestación del servicio.
- Asistir a reuniones de coordinación.
- Realizar una gestión de prioridades de acuerdo a la planificación operativa y estratégica del proyecto.

### 3.3. Otros aspectos del servicio.

El adjudicatario deberá ejecutar el proyecto con su propio material, equipo informático y centralita de redistribución de llamadas.

El servicio deberá ser prestado en castellano y se valorará la disponibilidad de poder ofrecer la atención en las lenguas cooficiales.

Los servicios se prestarán desde las propias instalaciones de la empresa adjudicataria. CRTVE podrá exigir en casos excepcionales y sin coste que la ejecución de algunas de las tareas se realice en las oficinas de CRTVE cuando:

- El nivel de seguimiento o la complejidad de la tarea lo exigiera.
- A juicio de CRTVE existan labores de traspaso de conocimiento e información técnica entre ambos equipos.
- A juicio de CRTVE se pongan en riesgo los activos digitales.

### 3.4. Reuniones e Informes.

IRTVE establecerá la periodicidad de las reuniones e informes entre los adjudicatarios y los responsables de IRTVE, pudiendo, asimismo, determinar que dichas reuniones se realicen de forma presencial en sus instalaciones, sin que ello implique un coste añadido.

En principio se estima que para el servicio objeto de este pliego, los adjudicatarios entregarán al responsable de IRTVE:

- Un informe semanal donde se detallarán los indicadores de seguimiento establecidos con IRTVE, así como un resumen de las actuaciones efectuadas por el servicio prestado, detallándose la dedicación efectiva de cada uno de los recursos. Estos indicadores serán, como mínimo y no de forma limitativa, los siguientes:
  - Llamadas recibidas.
  - Tiempo de duración por llamada.

- Tipo de llamada.
- Tipo de gestión realizada.
- Resultado de la llamada.
- NPS de la valoración del servicio.
- Tiempo de espera de las llamadas.
- Llamadas perdidas.

Estos datos deben aportarse para cada canal de comunicación.

- Informes diarios de seguimiento de venta y conversión por cada ítem y línea de actividad. Se valorará la habilitación de un dashboard de seguimiento a tiempo real.
- Informe de cierre de cada campaña de captación donde se detallarán los indicadores de éxito establecidos, entre ellos ratios de conversión.
- Informe trimestral sobre la distribución horaria del servicio.

Para las comunicaciones entre IRTVE y el adjudicatario, IRTVE, determinará el canal a utilizar y si se realiza mediante reuniones en las oficinas de IRTVE o por medios telemáticos.

### 3.5. Equipo de trabajo de IRTVE.

El equipo de IRTVE que gestionará el seguimiento del contrato está formado por:

- La Directora del Proyecto Haz.
- La Directora de Procesos de Aprendizaje Online.
- La Jefa del Proyecto de Formación continua online de profesionales.
- La Jefa del Proyecto de cursos cortos y másteres online.
- La Jefa de Formación Profesional.

El Director-Coordinador o Directora-Coordinadora del Proyecto de los adjudicatarios, en coordinación con los restantes recursos asignados por los adjudicatarios, interactuarán con el equipo de IRTVE a fin de desarrollar el servicio de la forma más eficaz y eficiente.

No obstante, se trata de previsiones que quedan sujetas a posibles cambios de acuerdo a respuesta de mercado.

## 4. Presentación de ofertas.

Para valorar correctamente las candidaturas, se solicita la presentación de una memoria que incluya:

- Memoria descriptiva que recoja los aspectos más importantes de la propuesta: detalle del servicio en cada uno de los niveles de atención y:
  - Qué canales se habilitarán.
  - Qué herramientas se van a utilizar.

- 
- Como se va a formar al equipo.
  - Como se va a organizar el servicio.
  - Qué plan de riesgos se propone para:
    - 1) superación de la demanda estimada;
    - 2) sustitución de bajas.
  - Tiempos de atención.
  - Tipo de reporting.
  - Propuesta de modelo de gestión y coordinación de los servicios.
  - Plan de inicio del servicio que detalle la previsión temporal de puesta en marcha.
  - CV del Director/a-coordinador/a.