

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA EL PROGRAMA POR TALENTO DIGITAL DE FUNDACIÓN ONCE

Introducción

Por Talento Digital es un Programa Permanente de Formación de la Fundación ONCE y de sus asociaciones Inserta Empleo e Inserta Innovación, dirigido a mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad en el ámbito digital y tecnológico. Sus objetivos fundamentales se centran en mejorar las competencias digitales básicas, formar en los perfiles tecnológicos más demandados, dar respuesta a necesidades específicas expresadas por las empresas y adecuar los perfiles profesionales de las personas con discapacidad a las demandas digitales del mercado laboral actual.

El marco de estas acciones se puede ver en

<https://portalentodigital.fundaciononce.es/>

Realizamos **formación presencial y virtual** en todo el territorio español y, desde el pasado mes de noviembre, hemos abierto un primer centro de formación propio en Madrid que está situado en la zona de Embajadores, una de las mejor comunicadas y accesibles de la ciudad.

En concreto, **el nuevo centro Por Talento Digital, está en la calle Fray Luis de León, 11, Madrid**. Es un espacio polivalente de 1.800 m2 con, con 6 aulas, una zona de coworking y un HUB para eventos.

Nuestra sede está equipada tecnológicamente con todo lo necesario para el **aprendizaje híbrido y colaborativo**, y el HUB cuenta con una gran pantalla que proporciona una calidad de imagen y sonido diferencial y una experiencia envolvente.

Presentación de ofertas:

- Plazo de presentación de ofertas: 03 de diciembre
- Enviar las ofertas, dudas y consultas a Mercedes Martín de Paz: mmartinp@fundaciononce.es

Duración del contrato:

- Desde la adjudicación a 28 de febrero de 2025 o cuando se consuma la cuantía.

Objetivos

- Captación de alumnos, mediante emisión de llamadas, envío de mail y mensajes vía WHATSAPP para los cursos que se van a celebrar entre diciembre de 2024 y febrero 2026. El nº de asistentes máximo a cada curso será de 20 alumnos en el caso de los presenciales y de 30 alumnos en el caso de los remotos y online. Desde el cliente se facilitará una base de datos de posibles candidatos para participar en los cursos indicados.
- Comprobar si los interesados están en Integra si están inscritos y se verificará que la información y documentación existente en el Portal de cada contacto es correcta, está actualizada y está completa. En caso de que la documentación no esté completa o no este actualizada, se solicitará lo que falta.
- Facilitar información detallada sobre los cursos generando su interés en realizarlo/os.
- Enviar mails con enlaces de inscripción.
- Enviar mails con enlace a test de conocimientos que los alumnos deberán superar para participar en los cursos.
- Puesta a disposición del recepción de llamadas. Línea de teléfono.
- Recontactar con los alumnos inicialmente interesados que hayan superado el test, confirmando en aquellos casos que faltaba documentación o no estaba actualizada, que toda la información disponible en Integra ya es correcta y su inscripción en el curso elegido.
- Recontactar con aquellos que se hayan perdido en alguna fase del proceso.

- Cumplimentar la base de datos con los demandantes indicando el curso en el que están interesados y completar en la misma cada fase del proceso.
- Reportar semanalmente avances del proceso.
- Atención al usuario (emisión y recepción de mensajes) vía WHATSAPP
- El objetivo del programa para 2024 es conseguir una conversión del 10% de los inscritos en candidatos finales. El volumen de cursos para este periodo será similar al de 2024, siendo el volumen estimativo de inscritos y candidatos finales para el curso 2025, el siguiente:

Detalle cursos Inserta Innovación	Volumen de inscritos	Candidatos finales
TALLER DISEÑO DE MODA DIGITAL con CLO3D	120	12
TALLER DE CREACIÓN DE AVATARES MUNDO DE LA MODA	120	12
COMPETENCIAS DIGITALES (impartición) - 15 ediciones NIVEL 1,2,3 – LANZAMIENTO 1	300	30
Certificado MS – SC 200 – Edic I	250	25
Certificado MS – SC 900 – Edic I	250	25
OFFICE 365 – 1º contrato – ed. 1 y 2	600	60
OFFICE 365 – 2º contrato – ed. 3 y 4	600	60
OFFICE 365 – 3º contrato – ed. 5	300	30
MKT EDICIÓN 2 - AAFP2	150	15
CURSO DE DATOS con Power BI – AAFP1	140	14
CURSO DE DATOS con Power BI - AAFP2	140	14
Cloud computer azure administrados 2023 Prácticas	0	0

DISEÑO GRÁFICO/ILUSTRACIÓN (PAQUETE ADOBE) - edición 1 y 2 – aaff 1 y 2	300	30
DISEÑO GRÁFICO/ILUSTRACIÓN (PAQUETE ADOBE) - edición 3 – aaff 1	150	15
ITINERARIO FRONTEND (CSS, JS HTML, ...) AFF1. Cambiado a una ed. virtual	150	15
JAVA-MADRID (impartición) AFF 2	120	12
CURSO PRÁCTICAS JAVA-MADRID - AAFF 3	60	6
JAVA-MÁLAGA (impartición) - AAFF 2	140	14
CURSO Inteligencia Artificial (Samsung – univ. Málaga) - remoto	150	15
ESCUELA DE INGLÉS MADRID – Q1 y Q2	450	45
ESCUELA DE INGLÉS VIRTUAL – Q1 Y Q2	150	15
ATRAE CLIENTES A TRAVÉS DE LAS RRSS – ED.2	150	15

ESCUELA INGLÉS DE VERANO – Q3	0	0
PROGRAMACIÓN PARA AFILIADOS – curso 1	200	20
PROGRAMACIÓN PARA AFILIADOS – curso 2	120	12
ITINERARIO EN EDICIÓN DE audiovisual curso 1	150	15
ITINERARIO EN EDICIÓN DE audiovisual curso 2 Asturias	80	8
ITINERARIO EN EDICIÓN DE audiovisual curso PRÁCTICAS Asturias	30	3

COMPETENCIAS DIGITALES (impartición) – 15 ediciones NIVEL 1,2,3 – LANZAMIENTO 2	1500	150
COMPETENCIAS DIGITALES (impartición) – 15 ediciones NIVEL 1,2,3 – LANZAMIENTO 3	240	24
DESARROLLO WEB curso 1	200	20
ITINERARIO .NET Specialisterne – AAFF1	150	15
ITINERARIO JAVA Specialisterne – AAFF1 (termina en feb. 2024)	150	15
INCIBE (it. Exp. Ed. 1)	900	90
INCIBE (Dfir. ED 1)	900	90
INCIBE (it. Exp. Ed. 2)	900	90
ESCUELA DE INGLÉS MADRID – Q4	120	12
ESCUELA DE INGLÉS VIRTUAL – Q4	350	35
TALLER DE PROFESIONES DIGITALES	450	45
TALLER DE CONTENIDO EN RRSS ZOMBI	190	19
TOTALES		
	11570 inscritos	1157 candidato s finales

Muy importante: los periodos claves de captación son los previos a los inicios de cursos que suelen tener como hitos ENERO y SEPTIEMBRE, por lo que se hace indispensable la disponibilidad de agentes para la correcta ejecución del servicio al menos 1 mes antes de estos periodos.

Es clave tener definido un plan de actuación ante la sustitución de agentes así como garantizar la transferencia de conocimiento entre perfiles en el servicio por parte del proveedor en el caso de que esto suceda.

El servicio no puede verse penalizado ante periodos vacacionales y/o ausencia de agentes, siendo indispensable la sustitución de perfiles.

El no cumplimiento de este criterio podría ser causa de fin de contrato por parte de POR TALENTO DIGITAL.

Propuesta a presentar:

El proveedor debe presentar una propuesta enfocada a la consecución de los objetivos señalados con aquellas acciones que considere necesarias.

Se busca un plan integrado de actividades para ejecutar el servicio en el que se detallen los recursos asignados (medios técnicos y humanos), dimensionamiento, gestión y coordinación con el equipo POR TALENTO DIGITAL.

Se valorará la experiencia en la ejecución de servicios similares a los solicitados, el foco a resultados y al retorno de la inversión. Se debe contar con un coordinador de proyecto que interactúe con las distintas personas relevantes para este tema en la organización a nivel de validaciones, permisos de acceso, planificación de espacios y en general, cualquier aspecto relevante para la organización del proyecto.

Esta figura además, realizará el seguimiento semanal del proyecto, proponiendo acciones de mejora, modificaciones y demás en función de los resultados.

Se podrán adjudicar actividades a uno o más proveedores, en cuyo caso, se seleccionará un único coordinador de todo el plan en la empresa responsable del diseño general del mismo.

Acreditación de experiencia:

Experiencia previa en servicios similares volúmenes y duración en los últimos cinco años.

Experiencia previa de al menos un año con clientes del ámbito de la educación y/o de la discapacidad.

Documentos de proyecto:

Mensualmente, se debe presentar un plan de trabajo con actividades y calendario y objetivos.

Del mismo modo, se hará un seguimiento exhaustivo del consumo de horas y restante, mes a mes.

Todos los entregables del proyecto deben de ser accesibles (a modo orientativo, se deben cumplir los requerimientos de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Idealmente se debe alcanzar el nivel Doble-A de las WCAG 2.1, porque eso nos garantiza que sea accesible y compatible con cualquier ayuda técnica).

Los entregables del proyecto serán propiedad de Fundación ONCE y de sus dos asociaciones, pudiendo explotarlas a futuro para acciones fuera del marco de este contrato.

Al finalizar el proyecto, se debe entregar un informe final de acciones realizadas, impactos, propuestas de mejora y resultados obtenidos.

Criterios de valoración:

1. Adecuación de la propuesta a los objetivos señalados así como coherencia de todo el plan: 25%
2. Capacidades demostrables en la experiencia de comunicación y Atención al Usuario: 25%
3. Contar con un sistema de valoración del servicio: 25%
4. Retorno de la inversión, indicadores para el seguimiento del proyecto y modelo de coordinación del mismo: 25%

Presupuesto máximo de licitación:

58.000 euros (IVA incluido)

Oferta económica:

- Debe incluir todos los servicios de esta oferta:
 - o Horas totales de actividad de agentes
 - o Servicio de WHATSAPP, precio mensual.
- Precio hora máximo de actividad de agentes: 17,50€ (IVA no incluido)