

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: 31 de enero
- Enviar las ofertas, dudas y consultas a Mercedes Martín de Paz: mmartinp@fundaciononce.es

Duración del contrato:

- del 01 de febrero de 2023 al 31 de enero de 2024

Objetivos

- captación de alumnos, mediante emisión de llamadas y envío de mails, para los cursos que se van a celebrar entre febrero 2023 y enero de 2024. 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.

Imagen de cronograma estimativo de curso 2023:

Detalle cursos Inserta Innovación	Fecha inicio	Fecha fin
Cloud computer azure administrados 2023	01/04/2023	01/06/2023
COMPETENCIAS DIGITALES (impartición) - 10 ediciones NIVEL 1,2,3	15/02/2023	15/12/2023
CURSO DE DATOS con Power BI - AAFF2	10/02/2023	17/05/2023
Certificado MS - SC 200- Edic II	15/02/2023	30/03/2023
CURSO IA	01/03/2023	30/06/2023
ESCUELA DE INGLÉS MADRID - Q2	17/04/2023	30/06/2023
ESCUELA DE INGLÉS VIRTUAL Q2	17/04/2023	30/06/2023
ESCUELA DE INGLÉS DE VERANO - Q3	01/07/2023	31/07/2023
ITINERARIO FRONTEND (CSS, JS HTML, ...) con MERKLE - AAFF1	01/04/2023	15/06/2023
ITINERARIO FRONTEND (CSS, JS HTML, ...) con MERKLE - AAFF2	15/09/2023	15/12/2023
TALLER DISEÑO DE MODA DIGITAL	13/02/2023	15/02/2023
TALLER CONFIGURACIÓN DE AVATARES	21/02/2023	24/02/2023
OFFICE 365 - 2 ediciones * Nivel 1 y 2	01/03/2023	04/05/2023
ATRAE CLIENTES A TRAVÉS DE LAS RRSS	01/06/2023	30/06/2023
ITINERARIO EN EDICIÓN DE VIDEO	15/04/2023	15/07/2023
ITINERARIO EN EDICIÓN DE SONIDO	15/09/2023	15/11/2023
ITINERARIO PROGRAMACIÓN PHP (CON FUNDAMENTOS WEB) - AAFF1	01/10/2023	20/12/2023
ITINERARIO PROGRAMACIÓN PHP (CON FUNDAMENTOS WEB) - AAFF2	10/01/2024	15/05/2024
ITINERARIO ANALISTA DE DATOS (POWER BI, EXCEL...) - AAFF1	01/10/2023	20/12/2023
ITINERARIO ANALISTA DE DATOS (POWER BI, EXCEL...) - AAFF2	10/01/2024	15/05/2024
MKT EDICIÓN 3 - AAFF1	15/09/2023	20/12/2023
MKT EDICIÓN 3 - AAFF2	10/01/2024	15/05/2024
DISEÑO GRÁFICO/ILUSTRACIÓN (PAQUETE ADOBE) - 2 ediciones	15/03/2023	01/06/2023
CURSOS IOT /INDUSTRIA 4.0 (ARDUINO-SENSORES, MANTENIMIENTO DE ASCENSORES,...)	01/06/2023	15/07/2023
ESCUELA DE INGLÉS MADRID - Q4	15/09/2023	15/12/2023
ESCUELA DE INGLÉS VIRTUAL - Q4	15/09/2023	15/12/2023
AAFF de CAMPUS VIRTUAL (35 acciones formativas * 3 ediciones)	01/03/2023	31/12/2023

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.

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%