

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

Duración del contrato:

- del 08 de marzo de 2021 al 31 de enero de 2023

Objetivos

- captación de alumnos, mediante emisión de llamadas y envío de mails, para los cursos que se van a celebrar entre marzo 2022 y enero de 2023. 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.
- 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 2022:

	Lugar de impartición	Alumnos previstos (máx)	Duración (horas)	Fechas en 2022												Finalizaciones 2023										
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Q1	Q2	Q3	Q4							
PROGRAMACIÓN XTD 2022																										
RPA GENERATION	Virtual	20	227					x																		
PROGRAMACION PARA AFILIADOS	Virtual	20	875					x																		
PILOTO DE DRONES TERRITORIO A DETERMINAR	A valorar	12	A valorar										x													
ASISTENTE EN COMUNICACION, MKT DIGITAL Y HERRAMIENTAS WEB	Madrid	20	600											x												
JAVA (MADRID) o Javascript?	Madrid	20	875											x												
ANALISTA DE DATOS	Madrid	14	540											x												
CISCO	Virtual	20	400					x																		
TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA EMPRENDEDORES Y EMPRENDEDORAS ED III	Virtual	20	150				x																			
CCC PARA EMPRENDEDORES	Virtual	20	160											x												
TALLERES PERFILES IT, INTERNOS HÍBRIDOS	Madrid-Virtual		A definir																							
CLOUD (presencial y remoto)	Madrid - remoto	20-30	300					x																		
INTELIGENCIA ARTIFICIAL SAMSUNG	Virtual	20	Pendiente					x																		
ESCUELA DE CINE XTD ITINERARIO DE VIDEO	Madrid	14	250				x																			
ESCUELA DE CINE XTD ITINERARIO DE SONIDO	Madrid	14	250											x												

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%