



UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE INFORMACIÓN
Y ATENCIÓN AL ALUMNO PARA LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA**



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNO PARA LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA.

Índice

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3
3. RECURSOS HUMANOS	4
4. RECURSOS MATERIALES	7
5. JORNADAS Y HORARIOS	7



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNO PARA LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la enumeración y descripción de las condiciones técnicas y características mínimas a las que se han de ajustar las prestaciones del contrato de servicio de información y atención al alumno para la Universidad de La Rioja.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de información y atención al alumno de la Universidad de La Rioja se configura como un servicio complementario a prestar en las épocas de mayor demanda de los estudiantes, relacionados con los procesos de acceso, admisión y matriculación, a través del cual los estudiantes y futuros estudiantes recibirán atención telefónica, telemática y presencial. Los estudiantes podrán realizar consultas y recibir información sobre todos trámites relacionados con la gestión académica.

El servicio comprende los puntos siguientes:

1. Información al alumno.

Consistirá en:

- a) Atención presencial en las dependencias de la Universidad de La Rioja.
- b) Atención telefónica utilizando los medios de los que actualmente dispone la Universidad de La Rioja (Contact Center Solidus).
- c) Gestión del correo electrónico.

Se atenderá, por cualquiera de los medios indicados anteriormente, cualquier consulta de gestión académica realizada por los estudiantes o futuros estudiantes de la Universidad de La Rioja, siendo responsables del traslado del resultado de la consulta, siempre que así se considere por el Responsable del Contrato.

2. Colaboración en la tramitación de expedientes.

El servicio consistirá en la colaboración en aquellos procedimientos académicos que determine el Responsable del Contrato, entre los que se encuentran:

- a) Recogida de solicitudes y documentación relacionada con los procedimientos de acceso, admisión, matrícula, reconocimiento de créditos y becas para el curso académico 2012/2013, y cualquier otro que esté relacionado con la gestión académica, con la consiguiente comprobación de la documentación inicial aportada por el estudiante para su posterior entrega al Registro o unidades administrativas que procedan, la cuales cumplimentarán los trámites posteriores.



- b) Cualquier otro servicio que se precise en relación con la atención al estudiante.

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Características generales.

El personal que aporte el adjudicatario no tendrá vinculación alguna con la Universidad de La Rioja y dependerá única y exclusivamente de aquél, asumiendo la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicha dotación que con arreglo a la legislación vigente le sea de aplicación, sin que en ningún caso resulte la Universidad de La Rioja responsable del incumplimiento de los deberes y obligaciones que incumben a empresa y trabajadores.

El adjudicatario será responsable de cualquier accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a su propio personal ocasión de la prestación del servicio, debiendo cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente, bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno, a la Universidad de La Rioja.

El adjudicatario se compromete, en los supuestos de ausencia de enfermedad, sanciones de la empresa o baja de personal, vacaciones, licencias o permisos de cualquier tipo y por cualquier motivo, a mantener siempre el número de trabajadores necesarios para la correcta ejecución del servicio.

Dada la naturaleza del servicio que se contrata, el adjudicatario garantizará siempre el servicio contratado frente a cualquier incidencia relacionada con el personal, incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

Del mismo modo, se compromete a retirar, temporal o definitivamente y según instrucciones que dimanen del Responsable del contrato, aquellos trabajadores que no sean idóneos o aquellos cuya evaluación desfavorable suponga un riesgo de deterioro de la calidad del servicio.

El personal deberá estar identificado convenientemente.

3.2. Equipo de trabajo y requisitos

El equipo de trabajo estará compuesto por cinco personas, a tiempo completo, con los siguientes perfiles profesionales:

- Un responsable o coordinador del equipo. Deberá poseer los requisitos y aptitudes siguientes:
 - Estar en posesión de título de graduado universitario, licenciado o diplomado, o equivalente
 - Experiencia, al menos un año, en labores de información y liderazgo de equipos de trabajo.
 - Capacidad para las relaciones públicas.



- Experiencia en manejo de bases de datos documentales, de gestión y microinformática.
 - Conocimiento de los contenidos relacionados con estudiantes y estudios publicados en la web de la Universidad de La Rioja.
 - Sentido de la responsabilidad y confidencialidad del puesto.
- Cuatro operadores/informadores. Deberán poseer los requisitos y aptitudes siguientes:
- Estar en posesión, como mínimo, del título de bachiller o formación profesional, o equivalente.
 - Experiencia, de al menos seis meses, en tareas de información.
 - Buena dicción en idioma español y fluidez verbal.
 - Voz y trato agradable.
 - Capacidad de relaciones públicas.
 - Conocimiento de los contenidos relacionados con estudiantes y estudios publicados en la web de la Universidad de La Rioja.
 - Sentido de la responsabilidad y confidencialidad del puesto.

Uno de los operadores-informadores apoyará al coordinador debiendo desempeñar estas funciones en su ausencia.

3.3. Funciones

3.3.1 Responsable o coordinador del equipo.

El Coordinador del servicio realizará todas las labores de interlocución entre la Universidad de La Rioja y el adjudicatario, siendo responsable de la gestión administrativa y de la supervisión del personal a su cargo.

De acuerdo con las directrices emanadas del Responsable del contrato, organizará y coordinará a todo el personal adscrito al servicio, distribuyendo horarios de trabajo.

Informará al Responsable del contrato de la labor ejercida por el personal adscrito, mediante el oportuno control de las tareas encomendadas.

Apoyará la labor del resto de personal, cuando por razones de servicio sea requerida.

Contribuirá en el mantenimiento de la información soportada en las bases de datos informáticas.

Ejecutará cualquier otra función, de acuerdo con su categoría profesional y, a petición del Responsable del contrato, según las necesidades del Servicio.

En todo momento el coordinador o su sustituto deberá supervisar la prestación del servicio



Deberá estar permanentemente localizable y para ello mantendrá su teléfono móvil de empresa permanentemente abierto para su localización tanto en horario de trabajo como en posibles emergencias.

Realizará informes estadísticos sobre la prestación del servicio con la periodicidad que determine el Responsable del contrato.

Realizará la detección de deficiencias, análisis y propuestas de mejora en la explotación del servicio.

Su ausencia requerirá la delegación de sus funciones en una de las personas del equipo de trabajo.

El Coordinador en todo caso, velará por el cumplimiento del servicio, conforme a lo determinado en el presente Pliego, mejoras ofertadas por el adjudicatario y los protocolos que se definan por el Responsable del contrato.

3.3.2 Operadores/Informadores.

Los teleoperadores/as-informadores/as, desarrollarán el servicio definido en el presente Pliego bajo la dirección y supervisión del Coordinador y bajo la exclusiva responsabilidad del adjudicatario del servicio.

Recogida de solicitudes y documentación relacionada con los procedimientos de acceso, admisión, matrícula para el curso académico 2012/2013, con la consiguiente comprobación de la documentación inicial aportada por el estudiante para su posterior entrega al Registro o unidades administrativas que procedan, la cuales cumplimentarán los trámites posteriores.

Atenderán cualquier consulta de gestión académica realizada por los estudiantes o futuros estudiantes de la Universidad de La Rioja, dando respuesta a aquellas cuestiones que determine el Responsable del Contrato. Serán del traslado del resultado de las citadas consultas.

Colaboración en la gestión de trámites administrativos, expedición de documentación y fotocopias.

Recogida y clasificación de solicitudes y documentación, facilitar impresos y ayuda a su cumplimentación, mantenimiento y control de material administrativo e informático.

Facilitar información sobre becas y ayudas al estudio.

Gestión de la bolsa de alojamientos para estudiantes.

Cualquier otro servicio que se precise en relación con la atención al estudiante.

3.4 Formación.



La empresa adjudicataria se hará cargo de la formación del personal, previa a su incorporación al servicio, y de proporcionar la formación continuada durante el plazo de ejecución del contrato.

En todo caso la formación que se imparta deberá estar supervisada por el Responsable del contrato y versará sobre los siguientes aspectos, al menos:

- Gestión de llamadas y habilidades sociales en la atención al público. Conocimiento y estructura de la Universidad de La Rioja.
- Conocimiento de la normativa de gestión académica.

4. RECURSOS MATERIALES

La Universidad pondrá a disposición del adjudicatario los medios materiales necesarios para la prestación del servicio, siguientes:

- Local.
- Mobiliario.
- Equipos informáticos.
- Teléfonos.

El resto de recursos materiales que hayan de utilizarse para la óptima prestación del servicio serán aportados por el contratista.

5. JORNADAS Y HORARIOS

El servicio se prestará desde el 1 de junio al 30 de septiembre, ambos inclusive, de lunes a viernes, excepto los días declarados como festivos para la Universidad de La Rioja (11 de junio, 15 de agosto y 19, 20 y 21 de septiembre), en consecuencia resultan 81 días de prestación del servicio.

El horario será el siguiente:

- Lunes a Viernes de 9 a 15 horas.
- Martes y Jueves de 16 a 19:30 horas (Salvo los días 14, 16 y 21 de agosto, que será de 16 a 19:00 horas)

Resulta un total de horas estimadas de 3.000 para el período de ejecución del contrato.

La Universidad de La Rioja podrá exigir la ampliación del horario si fuera necesario, utilizando para ello la bolsa de horas que el adjudicatario haya ofertado, con un mínimo de 25 horas para el plazo de duración del contrato.