



*Consortio de Transportes  
Bahía de Cádiz*



# **Solución para gestión de casos, análisis e informes para atención al usuario**

**Documento de definición del sistema**

**Referencia CMTBC-MAU –DDS**  
Marzo 2019

# Índice

|   |   |
|---|---|
| 1. Introducción .....                                 | 3 |
| 2. Antecedentes.....                                  | 3 |
| 3. Objeto y alcance.....                              | 3 |
| 4. Requisitos de la solución .....                    | 4 |
| 4.1. Módulos del aplicativo .....                     | 4 |
| 5. Tecnologías a utilizar y alojamiento .....         | 6 |
| 6. Productos entregables en el proyecto .....         | 6 |
| 7. Planificación y organización de los trabajos ..... | 6 |
| 7.1. Fase de previa .....                             | 7 |
| 7.2. Fase de desarrollo.....                          | 7 |
| 7.3. Puesta en producción .....                       | 7 |
| 8. Garantías.....                                     | 7 |
| 9. Confidencialidad.....                              | 8 |
| 10. Oferta.....                                       | 8 |
| 11. Criterios de valoración .....                     | 8 |

## 1. Introducción

Este documento contiene las especificaciones y requisitos de la solución tecnológica para la gestión de casos (reclamaciones, consultas y sugerencias), análisis e informe para atención al usuario del Consorcio de Transportes Bahía de Cádiz.

## 2. Antecedentes

El Consorcio de Transportes Bahía de Cádiz cuenta actualmente con dos canales a través de los cuales recibe los feedbacks de usuarios en su relación con el transporte. Entre estos canales para recoger las reclamaciones, consultas y sugerencias se encuentran la oficina virtual de la web corporativa [www.cmtbc.es](http://www.cmtbc.es) que permite realizar el trámite online y el teléfono de atención a usuarios que permite realizar el trámite a través de una llamada de teléfono.

Inicialmente la gestión de la entrada estos casos se vienen realizando de manera manual, manteniendo un registro de los mismos mediante los emails intercambiados con los usuarios y registros Excel para poder llevar el seguimiento de las entradas de la web como de las entradas reportadas por el CAU de atención al usuario.

## 3. Objeto y alcance

El presente documento recoge las especificaciones técnicas y requisitos para la contratación de los servicios para el desarrollo e implantación de una nueva solución tecnológica con las funcionalidades necesarias para la gestión y tramitación relacionada con el Área de Atención al Usuario. En concreto abarcará la gestión de casos (reclamaciones, consultas y sugerencias), análisis e informes para atención al usuario.

La solución proporcionará una herramienta que permitirá la entrada automatizada de los casos que se registren a través de la oficina virtual de la web del Consorcio, así como la entrada manual y edición de casos de reclamaciones, consultas y sugerencias.

La herramienta contará además con un módulo de informes y análisis que permitirá al área de atención al usuario realizar el seguimiento de los casos, búsquedas de los mismos y generación de informes.

La solución dispondrá además de un cuadro de mando que permitirá obtener los datos a modo de Dashboard, incluyendo aquellos indicadores definidos por el área de atención al usuario durante el desarrollo de la solución.

La utilización de la plataforma simplificará las necesidades departamentales en el ámbito de la gestión de casos de reclamaciones, consultas y sugerencias facilitando mediante la herramienta de gestión, los informes y cuadros de mandos el procedimiento de atención al usuario y permitiendo la convivencia de los canales presencial, telefónico y telemático.

El contrato contemplará las siguientes tareas:

- **Diseño y especificación funcional:** El adjudicatario realizará el diseño del aplicativo en su totalidad. Estos trabajos serán coordinados con el personal responsable del área de atención al usuario.
- **Desarrollo:** El adjudicatario realizará el desarrollo del aplicativo de forma coordinada con el área de sistemas del Consorcio. Cualquier especificación funcional que se detecte durante el desarrollo se tratará con el área responsable de atención al usuario.
- **Implantación:** La implantación de la solución se hará conjuntamente con el área de sistemas del Consorcio, para lo cual el adjudicatario proporcionará un manual de instalación con los requisitos necesarios para la misma. El adjudicatario realizará las pruebas necesarias durante la fase de desarrollo en un entorno de preproducción.
- **Documentación:** La empresa contratada realizará los manuales de usuario e instalación en coordinación con el área de sistemas y el área de atención al usuario.

## 4. Requisitos de la solución

Las funcionalidades que el sistema debe cubrir son las siguientes:

- La aplicación será desarrollada como una aplicación web independiente y compatible con los navegadores actuales tales como Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Opera y Safari.
- La aplicación se presentará con un Dashboard en el que se verán reflejados los gráficos principales con los indicadores del servicio de atención al usuario del tipo: número de casos por tipo resueltos, casos por estado, etc. También se incluirá un listado de las últimas entradas de casos.
- Para el control de accesos de usuarios el nuevo sistema utilizará tablas del modelo de datos actual del gestor de contenidos del Consorcio, aunque tendrá su propio control de perfiles, siguiendo su propia política de acceso.
- El sistema se integrará con el actual modelo de datos de la web del Consorcio a través de una vista independiente.
- El sistema debe garantizar la seguridad de acceso mediante código de sesión, tiempos de sesión, y encriptación.

### 4.1. Módulos del aplicativo

La aplicación de atención al usuario incluirá las funciones necesarias para la gestión completa del servicio de atención al usuario, así como para el análisis de los casos gestionados. Para ello incluirá las siguientes funcionalidades:

- **Gestión de casos:** Este módulo será el encargado del registro de casos de los tipos: reclamación, sugerencia y consulta. El sistema será capaz de gestionar lo siguiente:

- Entradas de casos manuales al sistema. Consistente en el alta de registros de reclamaciones, sugerencias o consultas de manera manual en el sistema.
- Entradas de información automática a través de la web. Consistente en el alta automatizada registros de reclamaciones, sugerencias o consultas que se presentan a través de la oficina virtual con la que actualmente cuenta la web del Consorcio.
- Tratamiento y resolución de los casos de reclamación, consulta y sugerencias, mediante la edición de los mismos y con la posibilidad de cambio de estados según estén abiertas, en trámite o cerradas. Estos estados también llevarán asociado un código de colores.
- Generación de respuestas automáticas de una reclamación mediante plantillas. Este módulo permitirá generar respuestas automáticas con los datos de un caso asociados a una plantilla tipo, de manera que puedan ser copiadas para el envío de emails a través de un cliente de emails externo.
- Gestión de módulos maestros. En este apartado se gestionarán aquellas opciones básicas para el funcionamiento del resto del aplicativo.
  - Gestión de Motivos / Asuntos de una reclamación, sugerencia o consulta para la categorización de las mismas. Existirán ciertos motivos establecidos que serán propios de las entradas de la web como por ejemplo: horarios, calidad del servicio y otros.
  - Gestión de tipos de transportes. Permite definir los distintos tipos de transportes para que puedan ser asociados a un caso.
  - Gestión de Responsables de una reclamación.
  - Gestión de Plantillas tipo para respuestas de casos.
  - Gestión de perfiles.
- Listados de los casos (reclamaciones, consulta y sugerencias). Los listados contarán con filtrados por uno o varios campos y búsquedas rápidas sobre cualquier campo del caso. El aplicativo proporcionará distintos listados para poder obtener y organizar la información de los casos.
  - Exportación de listados a Excel y pdf.
  - Acciones de listados rápidos.
  - Listado con clasificación por colores según estado o prioridad.
  - Existirá un listado por cada maestro así como los listados de casos en función de los filtros establecidos. Los listados de casos serán del tipo: casos (reclamaciones, consultas, sugerencias) resueltos en plazo o no entre dos

fechas agrupados por tipo de caso, reclamaciones agrupadas por tipo entre dos fechas, etc.) con un máximo de 10 listados.

- Herramienta de análisis e informes / cuadro de mando. Con gráficos (posibilidad de elegir entre varios tipos de gráficos).
  - Máximo 10 informes predefinidos.
- Configuración de parámetros generales de la aplicación, para los cálculos de índices de calidad y datos calculados de las reclamaciones.

## 5. Tecnologías a utilizar y alojamiento

El aplicativo web será alojado en los servidores del Consorcio de Transportes bahía de Cádiz.

Las tecnologías de desarrollo a utilizar serán las siguientes:

- Frontend: Angular 6.x o superior (TypeScript), JavaScript, chartJS, Angular Material.
- Backend: php 5.x, Slim.
- Base de datos: MySQL.

El nuevo modelo de datos se integrará con la actual base de datos de la web del Consorcio a través de una nueva vista.

## 6. Productos entregables en el proyecto

El adjudicatario deberá entregar los siguientes productos al Consorcio (soporte electrónico y pdf para aquellos elementos entregables que sean manuales o documentación):

- a) Software de los módulos de la solución para la gestión de casos de atención al usuario.
- b) Código fuente de los módulos.
- c) Base de datos: scripts y carga inicial de datos y modelo de datos de la base de datos documentando las tablas, campos y su función.
- d) Documentación: manual de instalación/explotación y manual de usuario.

## 7. Planificación y organización de los trabajos

El siguiente cronograma muestra las fases del proyecto que se estima en 12 semanas (3 meses) con el siguiente detalle:

| Tareas                                       | Responsable               | Semanas |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|--|---------------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
|  |                           | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 Fase previa                                |                           |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Reunion de lanzamiento                       | Consortio y Adjudicatario |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Reuniones de especificación de detalles      | Consortio y Adjudicatario |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| 2 Fase de desarrollo                         |                           |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Desarrollo del aplicativo                    | Adjudicatario             |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Pruebas de las funcionalidades implementadas | Adjudicatario y Consortio |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| 3 Puesta en producción                       |                           |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Instalación de aplicativo                    | Adjudicatario             |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Formación                                    | Adjudicatario             |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Puesta en servicio                           | Consortio y Adjudicatario |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |

## 7.1. Fase de previa

Esta fase incluye los trabajos previos de toma de contacto entre la empresa adjudicataria y el Consortio para el cierre de definición de especificaciones. Se realizará una reunión con el adjudicatario en el que se cerraran las funcionalidades del aplicativo y los aspectos de listados e informes con el área responsable de atención al usuario, así como los aspectos técnicos con el área de sistemas.

Además se cerraran los plazos de desarrollo de la solución.

En esta fase también se designarán a los interlocutores del proyecto por parte de la empresa adjudicataria, encargados de las relaciones y comunicaciones con el personal del Consortio designado.

Así mismo se le facilitaran al adjudicatario los archivos e información necesaria para poder realizar los trabajos. También se le facilitarán el Excel con el que trabaja el área de atención al usuario como referencia para el desarrollo de la nueva solución.

## 7.2. Fase de desarrollo

Durante esta fase se realizaran los trabajos de desarrollo del aplicativo en el entorno de preproducción.

En paralelo y conforme se vayan desarrollando trabajos se irán realizando pruebas del aplicativo para validar las funcionalidades y funcionamiento del mismo.

## 7.3. Puesta en producción

La finalización del proyecto termina con la puesta en producción de la herramienta, incluyendo la formación al usuario final de la misma.

## 8. Garantías

El adjudicatario ofrecerá una garantía mínima de 6 meses en el software suministrado desde la puesta en producción. Durante este plazo quedarán cubiertos los conceptos relativos a corrección de incidencias o errores debidos a la implantación y funcionalidades definidas inicialmente.

## 9. Confidencialidad

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito del Consorcio de Transporte Bahía de Cádiz.

## 10. Oferta

Para la valoración de las ofertas el licitador presentará los siguientes documentos referenciado como se indica a continuación:

| Referencia | Descripción                        |
|------------|------------------------------------|
| DT.01      | Solución tecnológica del proyecto. |
| PE         | Proposición económica.             |

El documento DT.01 contendrá la solución tecnológica del sistema para gestión de casos, análisis e informes para atención al usuario ofertada. En el documento se describirán todas las características de la solución y de forma expresa y en los términos indicados las funcionalidades que se detallan en el apartado 4. Requisitos de la solución.

El documento PE incluirá la proposición económica ofertada para la solución propuesta. La oferta económica será por el total de la solución y vendrá con su IVA desglosado.

## 11. Criterios de valoración

|            |   |                         |
|------------|---|-------------------------|
| <b>A.</b>  | <b>Criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.</b>   | <b>Máximo 40 puntos</b> |
| <b>A.I</b> | <b>Solución tecnológica.</b><br>Se valorará el documento de la solución tecnológica presentada. El documento presentado debe describir las funcionalidades completas de la solución ofertada por el licitador.<br><br><i>(Documento referencia DT.01)</i>   | Máximo 40 puntos        |
| <b>B</b>   | <b>Criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas.</b>  | <b>Máximo 60 puntos</b> |
| <b>B.I</b> | <b>Proposición económica</b><br>La valoración de las ofertas económicas se realizará asignando la máxima puntuación a la oferta admitida que presente la oferta más económica.<br>El resto de las ofertas económicas se puntuarán de forma descendente sobre la base de una proporción. La representación de esta proporción tendrá como extremos la oferta más económica y el presupuesto de licitación, que tendrá 0 puntos.<br><br><i>(Documento PE)</i> | Máximo 60 puntos        |