Junta de Andalucía
Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior
SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR

SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA CONTRATACIÓN DE UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

EXPT21-00010

Departamento:	Telecomunicaciones y Centros de Gestión
Ud. Organizativa:	Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión
Tipo de documento:	Análisis de ofertas
Código:	SDT-AOT-[21-00010
Categoría	*Uso Interno*
Edición:	1
Fecha:	07/10/2021
Nº de Páginas:	1 de 13

Elaborado	Elaborado	Elaborado	Elaborado
Rocío Barrera Ruiz	Daniel Villar Cueli	Cinta Cabezas Barroso	Rocío Marín Cantero
Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión	Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión	Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión	Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

P21_Imp184-2

Código:	7GTMZ030HRYUXM9k8wwnvsvQW4omDn	Fecha	20/10/2021
Firmado Por	DANIEL VILLAR CUELI		
	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		
	ROCIO BARRERA RUIZ		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/21

0 INDICE

0 INDICE 2
1 OBJETO 3
2 PROPUESTAS PRESENTADAS 3
3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 3
4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS 3
4.1 Análisis de las características técnicas 6
4.1.1 Propuesta de ABAI GROUP DIGITAL BUSINESS PROCESS (en adelante, ABAI) 6
4.1.2 Propuesta de EULEN 11
4.1.3 Propuesta de SERVINFORM 16
5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES 21

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

1 OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA CONTRATACIÓN DE UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES cONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT21-00010)

2 PROPUESTAS PRESENTADAS

A continuación, se relacionan por orden alfabético las propuestas presentadas, indicando para cada una la codificación utilizada en el presente documento para identificar cada propuesta individual.

Código	Nº	Empresa
E1	1	• ABAI GROUP DIGITAL BUSINESS PROCESS (ABAI)
E2	2	• EULEN, S.A. (EULEN)
E3	3	• SERVINFORM, S.A. (SERVINFORM)

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Expediente 21-00010: Pliego de Prescripciones Administrativas y Pliego de Prescripciones Técnicas.

4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS

En primer lugar, se ha procedido a analizar la totalidad de la documentación presentada en los sobres 2 de las distintas propuestas. A la vista de la documentación contenida en los sobres, se realizan las siguientes apreciaciones:

- ABAI: muestra la documentación acorde a las condiciones detalladas en los pliegos y no se observa información alguna que vaya a ser valorada mediante criterios objetivos del sobre 3.
- EULEN: muestra la documentación acorde a las condiciones detalladas en los pliegos y no se observa información alguna que vaya a ser valorada mediante criterios objetivos del sobre 3.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- SERVINFORM: muestra la documentación acorde a las condiciones detalladas en los pliegos y no se observa información alguna que vaya a ser valorada mediante criterios objetivos del sobre 3.

A continuación, se realiza el informe de evaluación de todas las ofertas para comprobar si cumplen con el umbral mínimo de puntuación requerida (30 puntos) para continuar con el proceso selectivo.

La tabla de ponderación de los criterios es la siguiente:

Orden	Criterio	Puntuación máxima
	A) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR	
1°	**Modelo de producción:** Detalle de la infraestructura y metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales incluyendo una descripción de las ubicaciones y las tareas propias del Servicio, responsabilidades, metodología e indicadores propuestos para amoldar en todo momento el dimensionamiento de la Unidad a la demanda del servicio, gestión de la bolsa de refuerzo, ratio coordinadores y supervisores, plan de implantación y reversión, etc...	20,00
2°	**Modelo de relación y seguimiento propuesto** Modelo de relación con SANDETEL para garantizar el control y el seguimiento del trabajo, descripción del organigrama propuesto para la ejecución del contrato, capacidad del personal responsable del proyecto, métricas de seguimiento, número y descripción del contenido de los informes que elaborarán, fechas de entrega, etc	10,00
3°	**Relación y descripción de la infraestructura** propuesta para la prestación de los servicios y de los materiales de apoyo. Descripción de la plataforma de trabajo. Plan de implantación y de resersión del servicio	8,00
4°	**Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio** Detalle del plan de evaluación e incentivación propuestos para el personal: aspectos que tendrá en cuenta, objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia, etc.	7,00
5°	**Descripción Técnica de los Servicios Adicionales de Valor Añadido solicitados en el PPT**: Descripción detallada de los Servicios de Valor Añadido solicitados, capacidades y metodología a aplicar para su despliegue, operativa, infraestructura disponible, soporte técnico, etc.	5,00

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

La forma de evaluación y principales elementos a analizar para cada uno de los criterios anteriores serán de forma resumida los siguientes:

1º) Criterio 1. Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, indicando:

- Tiempos de respuesta para la ampliación/disminución del nº de recursos y para la modificación de horarios de servicio.
- Bolsa de Agentes de refuerzo
  - Ratio de agentes
  - Política de mantenimiento de bolsa
  - Gestión de la formación y mantenimiento del conocimiento
- Ratio de coordinación y supervisores
- Gestión de dimensionamiento: metodología e indicadores propuestos para disparar el incremento o disminución de los recursos propuestos y cubrir la demanda real de los servicios.
- Control Absentismo
- Control de la rotación del personal
- Plan de formación y mejora continua. El plan de formación propuesto deberá dejar constancia de:
  - Concreción de los cursos: cantidad, programa y horas formativas.
  - Los objetivos perseguidos con cada acción formativa
  - El sistema de evaluación del grado de consecución de los objetivos perseguidos.
  - Personas que intervendrán
  - Presupuesto destinado a la formación del personal
  - Horas de formación por perfil asumidas por el adjudicatario sin cuantía para el proyecto.
- Tareas propias del servicio. Responsabilidades

2º) Criterio 2. Modelo de Relación y Seguimiento Propuesto. Definición del organigrama del equipo puesto por la empresa licitadora para realizar las funciones de seguimiento del proyecto y la interlocución con SANDETEL detallando:

- Currículos y títulos del Jefe de Proyecto, Formadores, de la estructura Dirección de Proyecto y de todos los perfiles que la empresa licitadora destine a la ejecución del contrato, así como documentación acreditativa de la formación y experiencia reportada, en especial en servicios similares para la Administración Pública.
- Currículo Tipo propuestos para los distintos perfiles solicitados para la ejecución del contrato.
- Descripción del contenido de los distintos informes a elaborar aportando información sobre las fechas de entrega y periodicidad de los mismos:
  - Informes de actividad del servicio
  - Informes de productividad
  - Informes de evaluación del desempeño
  - Informes de incidencias técnicas
  - Etc.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- Métricas de seguimiento.
- Procedimientos, recursos y metodologías de calidad empleadas para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad.

3º) Criterio 3. Relación y Descripción de la infraestructura propuesta para la prestación de los servicios y de los materiales de apoyo. Descripción de la plataforma de trabajo. Plan de implantación y de reversión del servicio.

4º) Criterio 4. Plan de Evaluación e Incentivación de los Recursos del Servicio. Detalle del plan de evaluación e incentivación propuestos para evitar la rotación, minimizar el absentismo y aumentar la satisfacción del personal; especificando los aspectos que se tendrá en cuenta, los objetivos que se persiguen, la forma de cálculo y de aplicación, la frecuencia y las cuantías, si las hubieras, de incentivos y la manera en que éstas serán distribuidas.

5º) Criterio 5. Descripción Técnica de los Servicios Adicionales de Valor Añadido solicitados en el PPT. Descripción detallada de los Servicios de Valor Añadido solicitados, capacidades y metodología a aplicar para su despliegue, operativa, infraestructura disponible, soporte técnico, etc.

4.1 Análisis de las características técnicas

A continuación, se muestra de manera resumida el resultado del análisis y las valoraciones técnicas realizadas.

Los criterios de valoración para este servicio son los siguientes:

4.1.1 Propuesta de ABAI GROUP DIGITAL BUSINESS PROCESS (en adelante, ABAI)

1º) Criterio 1: Modelo de producción.

ABAI plantea una metodología basada en el análisis de series temporales históricas para la gestión del dimensionamiento de los servicios. Para ello, hace uso de las herramientas de las que dispone, ABAI Digital Suite y Big Data e IA para el análisis predictivo, para futuras demandas emplea Forecast. A partir de aquí, exponen una serie de medidas a tener en cuenta para dimensionar el servicio en tiempo real y corregir las desviaciones que se vayan produciendo. Así, ABAI propone acciones correctivas para el dimensionamiento de los servicios cuando el volumen de llamadas varía en un 10% tanto por arriba como por debajo de lo pronosticado o cuando el TMO difiere respecto a la previsión.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

ABAI identifica 4 escenarios de contingencia distintos: indisponibilidad de los empleados, indisponibilidad de los sistemas y servicios de información y comunicaciones, indisponibilidad del proveedor de servicios e imposibilidad de acceso al edificio, de la infraestructura y a los servicios generales. La estrategia propuesta para solventar estas contingencias establece procedimientos de comunicación, traslado de personal al centro de respaldo, reenrutamiento de las comunicaciones, implantación del teletrabajo, etc. aunque, salvo para el primer caso, no llega a detallar la forma de implementar cada una de estas actuaciones recogiéndose la intención de desarrollarlos en caso de resultar adjudicatarios del contrato.

Para la correcta prestación de los servicios, ABAI propone dedicar 1 supervisor por cada 30 agentes y 1 coordinador por cada 20.

ABAI asegura que las ausencias imprevistas serán cubiertas en un plazo máximo de 1 o 2 horas si el agente tiene que desplazarse al centro de trabajo y de forma inmediata en caso de que se encuentre teletrabajando.

Adicionalmente, ABAI propone la creación de una bolsa de agentes de refuerzo que trabajará tanto en modo presencial como en teletrabajo y que participará en los programas de formación continua del servicio. Esta bolsa estará constituida en un principio por una ratio de 1/20 agentes que forme parte del servicio de forma estable. Esta ratio, a priori, no sólo sería insuficiente para cubrir los periodos de actividad punta de la mayoría de los servicios, tal y como se puede deducir del estudio de los datos aportados para cada uno de ellos en el PPT, sino que es inviable debido a la extensión y complejidad de la información que proporcionan en relación a competencias que tienen asignadas siendo prácticamente imposible tener una bolsa de refuerzo común constituida por personal polivalente.

ABAI dispone de herramientas para el control de absentismo y propone aplicar medidas de incentivación como la flexibilidad horaria, sistema de incentivos económicos y programas de bienestar.

Para el control de la rotación, aporta un Plan de medidas de Conciliación de vida familiar y motivación personal donde quedan recogidas todas las pautas de actuación propuestas.

En cuanto al plan de formación, ABAI estima un plan de formación inicial teórico-práctico de tres semanas de duración compuesto de formación relacionada con las técnicas de atención telefónica, protección de datos, etc. y formación específica sobre los servicios (aplicativos y herramientas de trabajo, información del servicio, etc.).

En relación a la formación continua o de reciclaje, comenta que será desarrollada en los periodos valle del servicio. El plan no recoge más detalle de los cursos a impartir (número de asistentes, forma de evaluar la eficacia de las sesiones, etc.). Asegura tener de un grupo de formadores y describe, de forma genérica, los distintos métodos y herramientas que emplea para impartir las sesiones formativas (plataforma Moodle, píldoras formativas, e-learning, tutorías y aprendizaje a distancia).

ABAI garantiza un mínimo de 50 horas anuales de formación continua o no prevista para cada uno de los perfiles a jornadas de 6 horas, según lo exigido en el PPT.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

ABAI no llega a especificar el presupuesto destinado al Plan de formación.

ABAI no recoge la descripción de las tareas y responsabilidades propias de las Unidades de Atención de Primer Nivel.

En conclusión, aunque ABAI desarrolla bien la metodología y el control del servicio, argumentan vagamente cuestiones relativas a disponibilidad de personal, bolsa de refuerzos o planes de formación. El absentismo y la rotación lo manejan con medidas de conciliación, pero, aunque las describen, no establecen un plan de acción amplio y claro. Se omite parte de la información solicitada en el PPT (funciones y responsabilidades del personal de primer nivel, presupuesto destinado al plan de formación, etc.).

Valoración (0-10): 6

2°) Criterio 2: Modelo de relación y seguimiento propuesto.

ABAI identifica 3 niveles de interlocución dentro de su modelo de gobierno (equipo de gestión y admon del servicio, equipo de gestión de áreas transversales/soporte a la operación y equipo de Explotación) y una serie de comités como elementos de decisión y seguimiento del contrato y de los servicios, los cuales se encuentran perfectamente definidos y detallados a excepción de los documentos resultantes de cada una de las convocatorias.

Se adjuntan los currículums, aunque no los títulos, de los perfiles de jefe de proyecto, de un supervisor y un coordinador, así como documentos de experiencia de proyectos similares para otros clientes. ABAI no incluye el currículum de equipo de formación que aparece en el organigrama propuesto ni los currículums tipo de los perfiles solicitados en el PPT.

En cuanto a los informes de seguimiento, ABAI aporta un cuadro resumen donde se contemplan los diferentes documentos que elaborará, el contenido propuesto para los mismos, así como la fecha de entrega y la periodicidad.

ABAI propone el uso de Smart DATA para la elaboración de los informes. Esta herramienta presenta la ventaja de que es accesible a través de web y permite cambiar el formato de los documentos de forma dinámica.

Los informes de Actividad del Servicio, Indicadores y Productividad de los agentes se implementarán en modalidad Cuadro de Mando. A modo de ejemplo ABAI incluye una imagen con capturas de cuadros de mando.

En relación a los KPIs o métricas de seguimiento y a los valores umbrales, ABAI recoge en su propuesta los descritos en el PPT para cada uno de los servicios a excepción de los servicios del IAM o del servicio telefónico del SAE para los que no contempla ninguno.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Para el seguimiento de la calidad del contrato, ABAI dice disponer de un equipo transversal de formación y calidad, de los que tampoco se aporta los correspondientes CVs, que operan de forma conjunta para garantizar la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos marcados mediante el establecimiento de medidas de mejora o correctivas. No obstante, ABAI no incorpora en la propuesta ningún plan de calidad específico para el contrato, sino que espera a ser adjudicatario del servicio para diseñarlo.

Valoración (0-10): 6

3º) Criterio 3: Relación y descripción de la infraestructura.

ABAI detalla las distintas fases y actuaciones a desarrollar durante el plan de implantación del servicio, asegurando que éste tendrá una duración de 30 días desde el momento de la notificación de la adjudicación. ABAI pone a disposición del contrato un equipo de profesionales muy completo siendo, el responsable del servicio y el equipo de supervisión, los máximos responsables para garantizar la adecuada implantación/devolución del proyecto. En relación al plan de reversión, aunque numera las diferentes actividades a desarrollar, no incorpora una planificación temporal o cronograma de las mismas.

ABAI propone la plataforma de Málaga para la ubicación de los servicios donde dice disponer de 434 puestos de trabajo y capacidad de crecimiento. La plataforma propuesta está equipada con salas de formación y de reuniones con capacidad para más de 50 personas, salas de descanso, etc., todas perfectamente dotadas y acondicionadas.

Los puestos están compuestos de mesas de 120cmx100cmx80cm, sillas ergonómicas, monitores a color de 24", cascos binaurales con cancelación de ruido, webcam, etc. No especifica si los PCs de los agentes son de sobremesa o portátiles, aunque por los requerimientos del PPT entendemos que se está refiriendo a equipos portátiles.

ABAI garantiza una ratio de 1/30 puestos de reserva completamente equipados y operativos para el caso de incidencias en alguno de los puestos de los agentes.

ABAI expone detalladamente la infraestructura de comunicaciones con la que cuenta el edificio, que está capacitado para mantener un mínimo de 3.000 comunicaciones simultáneas. ABAI dispone de acuerdos con los operadores de telecomunicaciones para suministrar primarios adicionales en un plazo menor o igual a 7 días. ABAI dedica parte de este apartado a describir la red corporativa que tiene implantada, lo que le permite ampliar la capacidad de atención o de desviar el tráfico de una sede a otra en caso de necesidad. Esta aportación en principio no es relevante para el objeto de los servicios que se quieren contratar puesto que en el pliego se recoge la necesidad de implantar líneas de comunicaciones de la RCJA.

En definitiva, ABAI describe con detalle la mayor parte de la infraestructura solicitada para la prestación de los servicios y, aunque menciona las tareas a realizar, no incluye una planificación temporal del plan de devolución

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

propuesto tal y como hace con el plan de implantación. Así mismo se echa en falta la incorporación de mejoras reseñables a lo solicitado en el PPT.

Valoración (0-10): 7

4º) Criterio 4: Plan de Evaluación e incentivación de los recursos del servicio.

ABAI no desarrolla ni concreta el plan de evaluación de desempeño a aplicar. La mayor parte de este apartado lo dedica a describir las medidas de incentivación que tendrá en cuenta para conseguir la motivación y fidelización del personal, minimizar el absentismo y evitar la rotación. No obstante, todas estas medidas son descritas de una forma teórica sin llegar a profundizar en los aspectos que tendrán en cuenta para la asignación de las mismas, la forma de asignar y las cuantías propuestas para los incentivos económicos, etc. y, aunque no lo desarrolla, sí recoge el hecho de que la obtención de los incentivos económicos va ligado a consecución de unos objetivos individuales y grupales que dependen del cumplimiento de los KPI´s de los servicios.

En relación a las actividades de gamificación, ABAI expresa su intención de desarrollarlas una vez el contrato le sea adjudicado.

Valoración (0-10): 4

5º) Criterio 5: Descripción Técnica de los servicios Adicionales de Valor Añadido solicitados en el PPT.

ABAI dispone de un Dirección de Innovación y Transformación Digital y un equipo interno de desarrollo con perfiles expertos para los desarrollos, implementaciones, actuaciones de mantenimiento o evolutivos que sean necesarios.

ABAI realiza una descripción amplia y detallada de los servicios adicionales, aunque en ningún momento mencionan los plazos necesarios para la puesta en marcha de los mismos, la metodología a aplicar para su despliegue, etc.

Para la atención con autoservicios de voz (VoiceBot) y Agente Virtual, ABAI propone el uso de la plataforma DialogFlow, una plataforma de desarrollo completa para bots de chat y voz en modalidad Cloud (omnicanal, IA avanzada, gestión integral y modelo de datos basado en estado)

Para la robotización de procesos ABAI implementa el uso de RPA y BOTS, Social Robotics.

El servicio de emisión de llamadas es ampliamente descrito. ABAI emplea el sistema de telefonía o contact center ICR EVOLUTION, que es una solución software basada en web que cubre todas las necesidades de los contactos

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

tanto entrantes como salientes y es accesible desde cualquier PC gracias a su formato WEB Agent y tiene la capacidad de integrarse con otras aplicaciones.

ABAI desarrollará una aplicación en Joget para el registro y gestión de interacciones que permite la categorización y tipificación de las distintas casuísticas de las llamadas, así como el escalado de las consultas a otros niveles de atención, identificación del agente que atiende la consulta, etc. Esta aplicación permitirá además crear cuadros de mando, realizar seguimiento de los ANS, programación de alertas, etc. Será la misma herramienta que se use para mantener la base de datos de conocimiento de los servicios.

Valoración (0-10): 8

4.1.2 Propuesta de EULEN

1°) Criterio 1: Modelo de producción.

EULEN define un proceso de contratación de personal basado en 5 fases y asigna un mentor para cada empleado nuevo. EULEN dispone de una herramienta informática (VIVO) para la gestión del personal que permite realizar una adecuada planificación de los recursos al facilitar el seguimiento del absentismo, vacaciones, etc.

EULEN contempla un plan de formación inicial compuesto por un número de 100 horas para todos los agentes nuevos y para aquellos que, aún no lo siendo, se considere necesario reciclar en contenidos, sin cargo alguno para SANDETEL. Esta propuesta está compuesta tanto por formación de inmersión (20h), formación en contenidos teóricos del servicio al que estaría asignado (20h) y 60 horas de prácticas tuteladas. Estas actividades estarán compuestas por sesiones de 8 horas y grupos de hasta 6 integrantes. En cuanto a la formación continua o de reciclaje, EULEN destinará una bolsa de 50h x agente/año. Esta formación se llevará a cabo mensualmente promovida por el coordinador responsable del grupo mediante sesiones de 1h y grupos de hasta 3 agentes simultáneos. Trimestralmente, EULEN realizará pruebas de evaluación para asegurar que los agentes han asimilado los conocimientos necesarios para la prestación de los servicios.

El plan de formación propuesto por EULEN es muy completo y detallado, aunque no llega a especificar el presupuesto destinado al desarrollo de esta actividad.

Para garantizar la correcta prestación de los servicios, EULEN propone un supervisor por cada 30 agentes y un coordinador por cada 20 aunque en la propuesta sólo se incluye el CV de un supervisor y un coordinador.

EULEN se compromete a absorber el 90% de la plantilla actual, incluyendo a los 4 supervisores y 8 coordinadores indicados en la licitación, que incrementaría hasta llegar a los 6 supervisores y 9 coordinadores necesarios para cumplir las ratios ofertadas.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Respecto a la gestión de dimensionamiento, EULEN indica que sigue una metodología concreta, pero no especifica cuál. EULEN analiza los datos aportados en el PPT para cada uno de los servicios para realizar una propuesta del dimensionamiento necesario para los servicios de forma unificada. Por ello, para reforzar las épocas de mayor actividad en los servicios, propone aprovechar sinergias y hacer uso de agentes polivalentes. También el seguimiento de las previsiones de demanda en tiempo real, TMO de los agentes, la realización de contrataciones temporales para asumir los periodos de mayor actividad que tiene el servicio de CAUCE los primeros meses del año y el movimiento de los sobrantes en los servicios que en ese momento tengan menos actividad.

Como plan de contingencia y continuidad, EULEN incluye una tabla con las posibles incidencias que pueden detectarse durante la ejecución del contrato, así como la descripción de las acciones que llevarán a cabo para mitigarlas. Así, para resolver el absentismo, propone disponer de una bolsa de refuerzo por servicio compuesta por el 10% del personal adscrito al servicio, además del personal formado de los otros servicios. Adicionalmente, EULEN dice comprometerse a mantener un retén de 10 agentes formados y con las habilidades necesarias para desempeñar su función en los diferentes servicios. También propone la posibilidad de teletrabajar en caso de imposibilidad de acceder al edificio haciendo uso de los portátiles que componen los puestos de trabajo.

EULEN no detalla en su propuesta los tiempos de respuesta ni los parámetros umbrales que tendrá en cuenta para realizar el seguimiento y desencadenamiento de las acciones correctivas necesarias sobre el dimensionamiento, necesaria para asegurar la correcta prestación de los servicios ante la desviación de la actividad de los servicios respecto de las previsiones. Tampoco se especifica la política de mantenimiento de la bolsa de refuerzo ni una descripción de las tareas y responsabilidades propias de las Unidades de Atención de Primer Nivel.

Valoración (0-10): 7

2°) Criterio 2: Modelo de relación y seguimiento propuesto.

En el modelo de relación, EULEN presenta un cuadro detallando roles y responsabilidades del jefe de proyecto, supervisor y coordinador y, aunque propone un currículum para cada perfil, no adjunta títulos adicionales según PPT. EULEN propone para la figura de Jefe de Proyecto, un perfil análogo al de Supervisor, considerándose este perfil poco adecuado, tanto por experiencia y formación, como por las responsabilidades y funciones que conlleva este cargo para poder garantizar la correcta ejecución del contrato.

EULEN no contempla en su propuesta los CVs de otros recursos de apoyo a la ejecución del contrato como son los técnicos de formación, calidad, etc. ni los CVs tipo de los perfiles solicitados en el PPT.

Para el seguimiento del contrato, EULEN propone el establecimiento de un comité de dirección bimensual y un comité operativo bisemanal, nombrando para cada caso los participantes y temas a tratar. No nombra los documentos resultantes de estas reuniones. Así mismo, define una serie de informes de seguimiento indicando las

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

periodicidades y contenidos de los mismos, pero sin información relacionada con la fecha en la que éstos serían remitidos, quiénes serían las personas responsables de elaborarlos, etc...

Toda la documentación desarrollada durante la duración del contrato (información de los servicios, protocolos, procesos, informes), estará almacenada en un repositorio al que SANDETEL tendrá acceso. SANDETEL también tendrán posibilidad de monitorizar los servicios en tiempo real. EULEN adjunta a modo de ejemplo varias capturas de pantalla sobre alguno de los informes que elaborará

EULEN presenta un Plan de Calidad independiente para cada servicio y contempla 4 aspectos: auditorías internas, monitorización de la calidad entregada, monitorización de la calidad percibida por los usuarios de los servicios y estudio de la voz cliente. Respecto de las primeras, EULEN se compromete a realizar 2 auditorías internas por servicio y año. En relación a las segundas, EULEN asegura poder realizar 3 escuchas por agente al mes, 5 para aquellos agentes de nueva incorporación durante el primer mes en el servicio. EULEN no concreta el número y la periodicidad de las monitorizaciones a realizar para valorar la calidad percibida por los usuarios del servicio. Esta propuesta no incluye información sobre los parámetros y valores umbrales que tendrán en cuenta para garantizar una prestación de calidad de los servicios.

Valoración (0-10): 5

3º) Criterio 3: Relación y descripción de la infraestructura.

Para llevar a cabo la implantación del servicio, EULEN emplea la metodología PMBOK, nombrando un Jefe de Proyecto. EULEN define un plan de implantación del servicio basado en 30 días donde se recogen las distintas fases y actuaciones a desarrollar en cada una de ellas. Igualmente, las fases y actuaciones a realizar en el plan de reversión quedan recogidos esquemáticamente en un cronograma de 30 días de duración.

EULEN propone ubicar los servicios en las instalaciones que dispone en el edificio Morera&Vallejo en el Polígono Industrial Calonge. Este edificio cuenta con 4 plantas, 3 de ellas equipadas con puestos y otras dos diáfanas posibilitando así el crecimiento de la plataforma. El edif. cuenta con aparcamiento privado donde habrá dos plazas reservadas para el personal de SANDETEL.

Para la visualización de las colas, EULEN ofrece la instalación de 2 pantallas de TV de 40'' por planta como mínimo de forma que se garantice la visibilidad de las mismas desde todos los puestos de operación.

Las instalaciones propuestas cuentan además con una sala de formación de 27m2 equipadas con proyector y pantalla, 4 salas de reuniones también equipadas con proyector y pantalla, sala de descanso con máquinas vending, microondas y frigorífico, 3 baños por planta, etc.

Para garantizar el suministro electrónico disponen de SAI y grupo electrógeno.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Los puestos de operación están compuestos por una mesa de 1,2 m x 0,6 m en formato de telecabina aislados, auriculares Accutone Telephone Headset Duo con micrófono con para anulación de ruido, PCs portátiles HP de 15" que cumple los requisitos solicitados en el PPT, teclado, ratón óptico y pantalla de 24''.

EULEN pondrá a disposición de SANDETEL de 1 puesto de trabajo por cada servicio prestado + 1 adicional completamente equipados por cada planta y asegura que el tiempo de resolución de averías será inferior a 24 horas. Adicionalmente, EULEN propone aprovisionar los servicios con 20 portátiles para garantizar que todos los operadores tienen equipos disponibles para poder teletrabajar en caso de que el acceso a la plataforma de operación no sea posible.

EULEN colocará carteles de 100x80cms, ofertando un diseño diferente por cada servicio y año.

EULEN dispone de un centro de trabajo en Linares con 16 puestos de trabajo equipados como los anteriores y una pantalla de TV de 40''.

Para los periodos de mayor actividad (previsibles), EULEN dice disponer de la posibilidad de ampliar el número de puestos en 30 en un plazo inferior a una semana.

En conclusión, EULEN no sólo expone con detalle toda la infraestructura propuesta para la prestación de los servicios, los planes de contingencia, implantación o reversión solicitados, sino que aporta algunas propuestas que permiten mejorar la prestación de los servicios solicitados, como la ratio propuesta para aportación del número de pantallas de visualización o el número de carteles por año.

Valoración (0-10): 8

4º) Criterio 4: Plan de Evaluación e incentivación de los recursos del servicio.

EULEN plantea la realización de evaluación del desempeño anuales para valorar el trabajo realizado por los agentes. En función del resultado de estas evaluaciones, EULEN establecerá el plan de formación y desarrollo individualizado de cada recurso.

Asimismo, propone recoger el feedback y realizar sesiones de coaching mensuales para que son las que darán lugar a acciones de mejora individuales a implantar a corto plazo.

EULEN realizará un mínimo de 2 encuestas de clima laboral al año, donde se evaluarán aspectos tales como el tiempo de trabajo, la autonomía del trabajador, la carga de trabajo, demandas psicológicas tanto emocionales como cognitivas, etc. y obtener así una visión de la experiencia del empleado.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Adicionalmente, EULEN lleva a cabo otras acciones con el objeto de mejorar el clima laboral de sus trabajadores. A modo de ejemplo, menciona el "Plan Incentivo 30, 60, 90", que permite felicitar y reconocer la labor de los profesionales a través de unas retribuciones económicas que no llega a cuantificar; la escucha activa a través del buzón de sugerencias, la conciliación de la vida laboral y familiar, teléfono de orientación social, etc.

El plan de evaluación e incentivación resulta muy teórico y escueto, en el sentido de que se encuentra poco desarrollado, echándose en falta un planteamiento personalizado y ad hoc a las peculiaridades de los servicios objeto de contratación.

Valoración (0-10): 6

5º) Criterio 5: Descripción Técnica de los servicios Adicionales de Valor Añadido solicitados en el PPT.

EULEN pone a disposición de SANDETEL una plataforma que facilita la operación de los servicios de valor añadido en un plazo máximo de 30 días desde la petición por parte de SANDETEL, aunque destaca la imposibilidad de cumplir con este plazo de implantación en aquellos servicios que requieren procesamiento de lenguaje natural y los que dependen de procesos con inteligencia artificial, donde el plazo de implantación podría llegar hasta los 90 días para modelar, entrenar y rodar los servicios.

En relación a atención con Autoservicios de Voz EULEN propone la integración de tres piezas claves: XCally Omnichannel Contact Center para la conexión SIP con la plataforma de voz de SANDETEL, Google Cloud (Dialogflow, TTS, y STT) para la gestión de conversaciones, reconocimiento de voz, y de inteligencia artificial, y Efficy CRM para la gestión de los procesos y transacciones.

Para la prestación del servicio de agente virtual, EULEN propone la misma solución anterior, ya que la integración de de XCally, Google Cloud y Efficy permite la gestión de una agente Virtual en los canales de voz, webchat, y otras plataformas de chat/mensajería 1:1 como WhatsApp, SMS etc.

Para el servicio de emisión de llamadas, EULEN propone la integración de XCally Omnichannel Suite y Efficy CRM.

Igualmente, propone el uso de Efficy CRM para gestionar la funcionalidad del censado y las interacciones recibidas; Pentaho Community Edition combinado con una herramienta de presentación como PowerBI o Qlikview para gestionar el proceso de agregar y normalizar los datos de diferentes fuentes y el Gestor de Contactos, que aprovecha la BBDD de Efficy CRM para almacenar los contenidos de conocimiento.

En relación al servicio de robotización de procesos, EULEN propone el uso de Automation Anywhere.

Valoración (0-10): 9

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.1.3 Propuesta de SERVINFORM

1°) Criterio 1: Modelo de producción.

SERVINFORM garantiza los niveles de atención, servicio y calidad requeridos en el PPT, utilizando el ajuste dinámico del dimensionamiento en función de la variabilidad de la demanda, lo que consigue mediante la monitorización permanente de una serie de indicadores; la mejora continua a 3P que recoge mejoras sobre personas, procesos y herramientas; y la automatización de procesos basada en la robotización software y capacidades cognitivas propias de AI (inteligencia artificial) para eliminar los errores humanos.

SERVINFORM realiza una descripción clara de las actividades y funciones a desarrollar en el proyecto describiendo detalladamente las tareas y funciones de primer nivel.

SERVINFORM concreta los tiempos de respuesta necesarios para para la ampliación/disminución del n° de recursos y para la modificación de los horarios de prestación de los servicios.

Para la correcta prestación de los servicios en condiciones normales, SERVINFORM pone un supervisor por cada 30 agentes y un coordinador por cada 20. En condiciones excepcionalidades de puntas de trabajo, asignaría un coordinador adicional comprometiéndose a ampliar dicho número si la gestión de la calidad del Servicio lo requiriese.

SERVINFORM desarrolla un epígrafe específico y completo para la gestión del dimensionamiento de cada uno de los servicios, para lo cual se basa en datos históricos sobre volúmenes de llamadas, tiempos medios de atención, distribuciones horarias de las llamadas y objetivos de atención. Para el correcto dimensionado de los servicios, SERVINFORM propone el uso de una solución ofimática basada en la distribución de probabilidad Erlang. SERVINFORM garantiza una atención mínima del 80% del total de consultas recibidas y una tasa de abandono mensual inferior al 10%.

Para el seguimiento y ajuste del dimensionamiento, propone la monitorización de una serie de KPI's y plantea una serie de medidas proactivas y reactivas para evitar las desviaciones utilizando técnicas de Workforce Management.

SERVINFORM propone una bolsa de refuerzo por cada subservicio completamente formado específicamente para éste.

SERVINFORM se compromete a actuar con flexibilidad y dar respuesta a las peticiones de SANDETEL en un tiempo máximo de 30 minutos para cubrir imprevistos o necesidades de aumento de demanda de llamadas o tareas. Así mismo, garantiza la disponibilidad del personal para la atención inmediata de campañas incluso si éstas requieren de atención fuera del horario habitual de los servicios.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Para minimizar el absentismo, SERVINFORM plantea una serie de medidas y mejoras a implementar para el caso de que este parámetro se sitúe por encima del 4%.

SERVINFORM presume de tener unos índices de rotación por debajo de la media del sector y plantea una gestión de Engagement bidireccional que fomenta la comunicación entre el equipo de operaciones y la dirección del proyecto SERVINFORM plantea una serie de medidas para promover esta política de comunicación.

SERVINFORM propone un Plan de Formación y Mejora Continua bastante detallado y completo. Con respecto a las horas formativas, propone una formación inicial de 20 horas como mínimo sin coste alguno para el proyecto y una formación no planificada de máximo 3 semanas de duración también sin costes para el proyecto.

SERVINFORM presenta una relación de cursos a impartir indicando para cada curso, el objetivo perseguido, los destinatarios, las horas de las sesiones, etc.

Los cursos propuestos para la formación Inicial o de reciclaje son cursos genéricos sobre normativas o relacionados con las habilidades requeridas para el desempeño de las funciones del puesto, también algunos específicos de los servicios.

Para saber si las formaciones han logrado los objetivos, SERVINFORM propone realizar evaluaciones a los asistentes. También los formadores realizarán los correspondientes informes que serán evaluados y tenidos en cuenta para identificar puntos de mejora y acciones correctivas.

SERVINFORM cuenta con un equipo de formadores del que detalla el perfil requerido y las acciones que realizarán.

Tal y como se solicita en los pliegos, SERVINFORM cuantifica el presupuesto destinado a la formación que, en este caso asciende a la cantidad de 83.000 €/año.

SERVIFORM ofrece 120 horas de formación continua o de reciclaje por agente y año sin cuantía para el proyecto lo que supone una mejora con respecto a lo solicitado en el PPT.

SERVINFORM incluye un Protocolo de Seguridad e Higiene para prevenir y evitar la exposición y propagación del COVID-19.

SERVINFORM plantea un modelo de producción amplio y consolidado, concretando y detallando las propuestas planteadas incluso mejorando algunos de los requerimientos solicitados en el PPT.

Valoración (0-10): 9

2º) Criterio 2: Modelo de relación y seguimiento propuesto.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

SERVINFORM especifica en un epígrafe el modelo de relación y seguimiento propuesto, definiendo el organigrama del equipo de trabajo y los principales flujos de comunicación.

Propone la celebración ordenada y periódica de unas sesiones de control articuladas a través de Comités a 3 niveles: Comité de Dirección, Comité de Seguimiento y Optimización, Comité de Operación y Calidad.

SERVINFORM aporta un organigrama donde se puede ver claramente el equipo propuesto para la correcta ejecución del contrato aportando los CVs completos (títulos, informes de vida laboral, etc.) de los perfiles con mayor implicación, así como información sobre los años de antigüedad y las responsabilidades que tendrán dentro de este contrato.

Así mismo, tal y como se solicita en el PPT, SERVINFORM recoge para cada uno de los perfiles requeridos los requisitos mínimos que tendrán en cuanto a formación y experiencia. No obstante, manifiesta su intención de dar continuidad a todo el equipo actual cumpliendo lo dispuesto en el Convenio Colectivo de aplicación.

En relación a los informes, SERVINFORM incluye un listado de documentos a elaborar para cada uno de los servicios descritos en el PPT indicando de forma resumida el contenido de los mismos y la periodicidad de los envíos.

SERVINFORM también incluye un cuadro resumen con las métricas y valores umbrales que tendrá en cuenta para controlar la calidad de los servicios prestados

SERVINFORM desarrolla ampliamente un apartado sobre control de calidad para cumplir los parámetros establecidos. Así, propone la elaboración de un plan maestro donde se recogerán los objetivos perseguidos para cada servicio, la metodología, las métricas aplicadas, la periodicidad de las actuaciones, etc., y asigna un responsable de Calidad que será el interlocutor con SANDETEL para estas cuestiones. SERVINFORM presenta un diagrama de flujo general para la gestión de la calidad dentro del proyecto donde se pueden distinguir tres ámbitos de actuación: calidad dirigida a personas, procesos y herramientas y una serie de tareas que se realizarán para obtener el feedback del personal involucrado, mejorar desempeño, homogeneizar respuestas, medir impactos de campañas, etc. SERVINFORM manifiesta su intención de recoger dentro del plan maestro la realización de auditorías para valorar la evolución de cada agente

Valoración (0-10): 9

3º) Criterio 3: Relación y descripción de la infraestructura.

SERVINFORM propone un plan de implantación/reversión faseada para asegurar la continuidad de los servicios sin merma en la calidad. Para ello, incluye ambos cronogramas de tareas a desarrollar en cada fase asegurando una

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

duración de 15 días máxima para la fase de implantación/recepción, 18 meses para la de transformación/evolución y de 4 semanas para la fase de devolución/reversión de los servicios.

SERVINFORM registrará y compartirá el avance en las acciones de la fase de transformación en una solución accesible vía web basada en la metodología Kanban.

Paralelamente, SERVINFORM expone toda la infraestructura con la que cuenta para la prestación de los servicios objeto de contratación. Así, asegura que los servicios estarán ubicados en una de las 4 plataformas que tienen en el Parque Industrial y de Servicios del Aljarafe (PISA), Sevilla, a excepción de los servicios que actualmente se atienden desde la plataforma de Linares de la que manifiestan que, en caso de no poder mantener la actual, buscarían una de similares características en la zona.

SERVINFORM asegura que las plataformas desde las que van a prestar los servicios se encuentran perfectamente equipadas con salas de formación, salas de reuniones, sala de primeros auxilios y salas de descanso. Así mismo, pone a disposición del proyecto una sala adecuadamente equipada con impresoras, conexión a internet, etc., independiente de las de operación, de 60 m2, para uso exclusivo de SANDETEL o cualquier otro personal externo a SERVINFORM que sea requerido para la correcta prestación de los servicios. El servicio del IAM estaría aislado del resto para dar cumplimiento al requerimiento solicitado en el PPT.

SERVINFORM se reserva 2 plazas de aparcamiento para uso del personal de SANDETEL.

SERVINFORM asegura que todo el personal tendrá el equipamiento necesario para poder teletrabajar en un tiempo máximo de 24 horas. Toda la infraestructura tanto hardware, software o de comunicaciones detallada en la propuesta cumple los requerimientos exigidos en el PPT.

En relación a los puestos de reserva, SERVINFORM se compromete en su propuesta a mantener como mínimo un 5% de los puestos, un puesto mínimo por servicio, de reserva completamente equipado para que pueda ser usado el caso de incidencia en alguno de los puestos de operación que usan los agentes. SERVINFORM garantiza un tiempo de reparación de averías inferior a 24 horas.

En resumen, SERVINFORM realiza una exposición muy completa del apartado, detallando cada uno de los requisitos tanto de infraestructura como de tiempos de respuesta y de implantación solicitados, e incorporando algunas propuestas que podrían proporcionar mejoras interesantes en la prestación de los servicios descritos en el PPT como el incremento de la ratio de los puestos de reserva.

Valoración (0-10): 8

4º) Criterio 4: Plan de Evaluación e incentivación de los recursos del servicio.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

SERVINFORM entiende el modelo de evaluación del desempeño como el procedimiento a seguir para asegurar una mayor profesionalización en la gestión de las tareas, lo que redunda en una mayor satisfacción de los agentes a la vez que consigue minimizar el absentismo y la rotación.

SERVINFORM describe un modelo de evaluación faseado que consta de una reunión inicial en la que se le da a conocer al evaluado las competencias, capacidades, habilidades y objetivos marcados según su rol, así como el calendario de evaluaciones, la sesión de evaluación y la sesión de cierre.

SERVINFORM recoge gráficamente el proceso de evaluación diferenciando entre las evaluaciones de los agentes y los coordinadores e indicando el tipo de evaluación a realizar, la frecuencia y la fecha de la evaluación, así como el perfil del evaluador que la realiza.

Igualmente, SERVINFORM propone con menos detalle la realización de evaluaciones conjuntas, por equipos de trabajo indicando en la propuesta, a modo de ejemplo, algunos de los factores evaluables.

En cuanto al plan de incentivación, SERVINFORM plantea dos tipos de incentivos: económicos y no económicos. En relación a los primeros, y aunque no llega a cuantificar el importe de este incentivo, SERVINFORM describe los requerimientos que deben cumplir las personas adscritas al contrato para poder acceder a ellos. Así, entre los requisitos propuestos se encuentran el tener una evaluación del desempeño positiva, llevar más de 12 meses de antigüedad en el servicio, etc. No obstante, SERVINFORM garantiza un plus de 600€/año para la retención de talentos en servicios especializados como CAUCE y CEFTA.

SERVINFORM no llega a detallar otras medidas de incentivación de personal salvo las relacionadas con la participación de los empleados en la toma de las decisiones de la empresa, trabajar en la mejora del clima laboral, promoción interna, etc...

SERVINFORM plantea un plan de medición de clima laboral a través de la realización de encuestas periódicas que midan la satisfacción de los agentes y detecten áreas de mejora. Aportan un cuestionario como ejemplo. También proponen, sin entrar mucho en detalle, la implantación de un sistema de gamificación.

Valoración (0-10): 8

5°) Criterio 5: Descripción Técnica de los servicios Adicionales de Valor Añadido solicitados en el PPT.

SERVINFORM asegura disponer de los servicios de valor añadido solicitados en el PPT y los describe brevemente.

Así, para la atención con autoservicios de voz (VoiceBot,) SERVINFORM propone el uso del Sistema de IVR que permite recibir datos tanto por voz (ASR) como por marcación (DTMF) y presentar al agente datos de la persona que está llamando. SERVINFORM dispone de reconocimiento lenguaje natural (NLU).

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Para la atención con agente virtual, SERVINFORM propone el uso de la tecnología Dialogflow.

SERVINFORM asegura ser de las pocas compañías que tienen la madurez y experiencia suficientes para poder prestar servicios de RPA avanzados que integren capacidades de inteligencia artificial (AI) y procesamiento inteligente de documentos (IDP) (RPA+AI+IDP). Para la prestación de estos servicios, SERVINFORM pone a disposición del proyecto su plataforma cloud de robotización hasta que la futura plataforma RPA que se despliegue a nivel corporativo de la Junta de Andalucía esté disponible o hasta que SANDETEL lo considere necesario.

Para la emisión de llamadas, SERVINFORM pone a disposición del proyecto su plataforma omnicanal, Chrysalis, o la centralita InConcert y para la Aplicación de registro de interacciones, la herramienta omnicanal Suite Chrysalis®.

Aunque SERVINFORM asegura que todos estos servicios están ya disponibles, entendemos que la puesta en marcha de los mismos requiere de un tiempo de parametrización e implantación que no llegan a detallar en su propuesta.

Valoración (0-10): 7

5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

A continuación, se muestran de forma resumida los resultados anteriores:

			ABAI		EULEN		SERVINFORM	
Orden	Criterio	Peso	de 1 a 10	Resultado	de 1 a 10	Resultado	de 1 a 10	Resultado
1º	Modelo de producción	20	6,00	12,00	7,00	14,00	9,00	18,00
2º	Modelo de Relación y Seguimiento Propuesto	10	6,00	6,00	6,00	6,00	9,00	9,00
3º	Infraestructura propuesta	8	7,00	5,60	8,00	6,40	8,00	6,40
4º	Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio	7	4,00	2,80	5,00	3,50	8,00	5,60
5º	Descripción Técnica de los Servicios Adicionales de Valor Añadido	5	8,00	4,00	9,00	4,50	7,00	3,50
			TOTAL	30,40	TOTAL	34,40	TOTAL	42,50

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.