

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

**SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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**

EXPT23-00066

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-[23-00066]
Categoría *Uso Interno*
Edición: 1
Fecha: 14/05/2024
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

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 1/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imHOKGFFPER2W64K92VYTG4FI VE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
<i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 2 de 29

0 INDICE

0	INDICE.....	2
1	OBJETO	3
2	PROPUESTAS PRESENTADAS.....	3
3	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	3
4	ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS	3
4.1	Análisis de las características técnicas	7
4.1.1	Propuesta de ATECH BPO, S.L.U. (en adelante, ATECH)	7
4.1.2	Propuesta de ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (en adelante, ILUNION)	13
4.1.3	Propuesta de PROXYA SERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.L. (en adelante, PROXYA)	19
4.1.4	Propuesta de SERVIFORM	23
5	RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES	29

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 2/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imHOKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 3 de 29

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 EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)

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	• ATECH BPO, S.L.U. (ATECH)
E2	2	• ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (ILUNION)
E3	3	• PROXYA SERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.L. (PROXYA)
E4	4	• SERVIFORM, S.A. (SERVIFORM)

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Expediente 23-00066: 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:

- ATECH: 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.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 3/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 4 de 29

- ILUNION: 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.
- PROXYA: 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.
- SERVIFORM: 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		
1º	Modelo de producción: Plan de implantación/reversión. Detalle de la infraestructura y metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales.	22
2º	Modelo de relación y seguimiento propuesto Modelo de relación con SANDETEL para garantizar el control y el seguimiento del trabajo.	10
3º	Descripción Técnica de los Servicios Adicionales de Valor Añadido solicitados en el PPT: Descripción técnica detallada de los diferentes Servicios de Valor Añadido solicitados en el PPT, plazos de implantación, tecnología empleada, capacidades y metodología a aplicar para su despliegue, operativa, infraestructura disponible, soporte técnico, etc.	8
4º	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.	10
B) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE FÓRMULAS		
5º	Tarifas Perfiles de Operación	40
6º	Otras Tarifas y Recargos	5
7º	Tarifas de los Servicios Adicionales de Valor Añadido solicitados en el PPT	5

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 4/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imHOKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 5 de 29

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

Modelo de producción: Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, indicando:

- Plan de Implantación/reversión y cronograma propuesto, indicando las distintas tareas a desarrollar, duración de las mismas y los recursos dedicados.
- Relación y descripción de la infraestructura propuesta para la prestación de los servicios y de los materiales de apoyo. Ubicación y tiempo de despliegue.
- Descripción del Centro de Trabajo: ubicación, número y detalle de la infraestructura que compone las salas de operación, reuniones y de formación, número de puestos de trabajos disponibles, recursos materiales, etc.
- Plan de Contingencia para garantizar la continuidad del servicio ante cualquier incidente:
 - Ratio de puestos de back up disponibles para solventar problemas y para la bolsa de refuerzo de agentes.
 - Otras soluciones de contingencia propuestas para garantizar la prestación de los servicios en situaciones de riesgo.
- Modelo de captación para la constitución del equipo de trabajo y de la 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. Tiempos de respuesta.
- 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.
- Procedimientos, recursos y métodos empleados para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de realizar las mediciones, métricas de seguimiento, periodicidad y propuestas de mejora.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 5/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imHOKGFEPER2W64K92VYTG4FLVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
<i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 6 de 29

Modelo de relación y seguimiento de la actividad propuesto. Puesto que se trata de un contrato que se apoya fundamentalmente en los servicios proporcionados por las personas que ejecutan las tareas necesarias para prestarlos, con los niveles de calidad y satisfacción adecuados, el organigrama presentado, así como la experiencia y formación de los profesionales propuestos en el mismo, son esenciales para garantizar la buena marcha del contrato. Por ello, se requiere la definición del organigrama del equipo sugerido por la empresa licitadora para realizar las funciones de seguimiento del proyecto y la interlocución con SANDETEL detallando:

- Currículos y títulos de la estructura que compone la 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.

▪ **Descripción técnica de los Servicios adicionales de valor añadido solicitados en el PPT.** Descripción detallada de las capacidades y metodología a aplicar para su despliegue, operativa, plazos de implantación, infraestructura disponible para la prestación de los mismos, soporte técnico, etc.

▪ **Detalle de la Evaluación del desempeño y Plan de 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 hubiera, de incentivos y la manera en que éstas serán distribuidas.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 6/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 7 de 29

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 ATECH BPO, S.L.U. (en adelante, ATECH)

1º) Criterio 1: Modelo de producción.

ATECH presenta solo el cronograma de la fase de implantación que llevaría a cabo, donde se puede observar que el plan se encuentra faseado e incluye las diferentes actividades a realizar dentro de cada etapa. Destaca la fase de transformación del servicio, de 4 semanas de duración, para hacer frente a las mejoras previstas en sus diferentes variantes y, principalmente, aquellas referentes al modelo de relación y su modelo de seguimiento (informes y reportes).

Indica que su máxima es “*asegurar la continuidad de las operaciones*” pero no detalla los hitos que incluye en la gráfica. El cronograma concentra muchos aspectos clave en las primeras semanas de trabajo. Llama la atención, que para las actividades de ‘configuración del equipo’, especifican únicamente la actividad de subrogación, aunque a lo largo de la oferta, contempla otras actividades de captación de personal de la bolsa de empleo interna para el caso de que la subrogación no pueda llevarse a cabo.

Al igual que para la fase de implantación, para la fase de devolución, ATECH presenta sólo el cronograma. Esta fase que tendría una duración de 4 semanas, dos semanas antes de la finalización del contrato y dos semanas después de la misma, tampoco se encuentra desarrollada.

ATECH no especifica nada acerca de los recursos dedicados a la fase de implantación, tal y como se solicita en los pliegos, y los de la fase de devolución, se indica sólo a nivel genérico.

ATECH expone minuciosamente toda la infraestructura con la que cuenta para la prestación de los servicios objeto de contratación. El centro de trabajo principal ofertado está ubicado en Vega-6 (parque Vega del Rey, Camas, Sevilla), donde se encuentra el CPD de respaldo que será dotado con los servidores necesarios.

El hardware principal estará situado en el CPD de ATECH, situado en Isla de la Cartuja (Sevilla) y desde el que ofrecerán las telecomunicaciones al centro de trabajo de Jaén.

ATECH ha recibido por parte de EQA, el certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su nivel medio.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 7/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imHOKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 8 de 29

ATECH propone dos centros principales de trabajo, uno situado en la localidad de Camas (Sevilla). Este edificio se encuentra en explotación por ATECH en el 80% de sus instalaciones, en el que cuenta con un total de 685 puestos de teleoperación totalmente equipados y conectados, por lo que para el servicio ofertado se ha reservado un total de 200 puestos de operación en la planta 3ª y otros 10 puestos en la planta baja, estos últimos serán la zona de trabajo para el servicio del IAM al encontrarse totalmente aislados por tabiquería de cristal opaco del resto de las zonas de operación existentes en dicha planta. En la misma planta 3ª e independientemente de la zona de operación de las distintas líneas del contrato, ATECH reservará 3 puestos de trabajo totalmente equipados para el personal de SANDETEL.

ATECH traslada en su oferta que cuentan con 3 salas de formación totalmente equipadas y con capacidad entre 10 y 30 personas, 5 salas de reuniones con capacidades entre 4 y 10 personas, zona de office dotada de máquinas de vending y zona de comedor con capacidad para 70 comensales dotadas de 4 frigoríficos y 6 microondas, y 50 plazas en garaje subterráneo, sin especificar cuántas habría reservadas para el personal de SANDETEL.

ATECH indica en su oferta que las salas de atención dispondrán de 3 equipos multifunción para la planta 3ª y 1ª para el IAM, así como 10 pantallas de 52" repartidas por la 3ª planta en zonas de visión directa de la coordinación de los respectivos equipos y que proyecten la actividad de cada línea de servicio (a excepción del IAM).

En cuanto a la ubicación e infraestructura dispuesta, también mencionan que dispondrán de 15 puestos de operación en su sede situada en Jaén, para el supuesto de que en no fuese posible la subrogación del contrato actual o conseguir otro local en esta localidad, punto que consideramos destacable para evitar riesgos a la hora de subrogar de los agentes que actualmente operan desde la sede de Linares.

Con respecto a la bolsa de refuerzo, ofertan 49 teleoperadores formados que los desglosan por servicios.

Entre otras soluciones de contingencia, ATECH indica en su oferta que garantiza el 100% de teletrabajo para la plantilla adscrita. Para situaciones de desborde de la demanda inesperadas, se compensará a los profesionales económicamente la ampliación de horas necesarias. Igualmente, para servicios en los que la especialización de la atención no sea compleja, podrán a disposición de SANDETEL hasta un total de 70 teleoperadores que encontrándose adscritos a otros servicios, que se podrán incorporar en un plazo no superior a 60 minutos, no detallándose en ningún punto de la oferta si estos recursos se encuentran previamente formados.

En relación con la ratio de puestos de back up disponibles para solventar problemas y para la bolsa de refuerzo de agentes, ATECH se compromete a mantener disponibles un 20% adicional a los puestos ofertados. Estos puestos se encontrarán disponibles en la planta 2ª del centro de trabajo siendo normalmente adscritos a un servicio de un tercer cliente con la disponibilidad de activar el modelo de teletrabajo al 100%, por lo que su disponibilidad para el servicio de SANDETEL será en un plazo inferior a 6 horas.

Finalmente, para el caso de indisponibilidad grave de los centros de trabajo ofertados, ATECH trasladará, en un plazo no superior a 12 horas desde la detección de la incidencia, al 40% de los recursos adscritos al centro de trabajo disponible la Avda. República Argentina (Sevilla).

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 8/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 9 de 29

Respecto a la captación de agentes para constituir los equipos de trabajo, ATECH indica primeramente que procederá a la subrogación de los trabajadores actuales adscritos a los servicios gestionados por el adjudicatario actual, realizando el traspaso de los contratos de todas las personas adscritas actualmente al servicio, según la tabla informativa publicada en el anexo II del PCAD, respetando todas las condiciones contractuales, salariales, antigüedad y pactos colectivos e individuales en vigor.

Ante la necesidad de incorporar más personal, ATECH dispone de una bolsa de empleo, la cual cuenta con más de 200 candidatos para cubrir los puestos de atención y coordinación, por lo que en un plazo máximo de una semana aseguran la disponibilidad de contar con al menos 20 teleoperadores y al menos 4 coordinadores, para iniciar el proceso de formación correspondiente al servicio. Para los perfiles de supervisión y responsable de servicio, en el caso de no obtener la continuidad de los adscritos por el adjudicatario actual, ATECH indica que realizará un proceso de promoción interna entre su personal de plantilla fija que, cumpliendo con las condiciones requeridas para dichos perfiles, se encuentren en condiciones de seguir promocionando su carrera profesional. Esta actividad no está contemplada en el cronograma del plan de implantación. Además, para la actividad de 'configuración de equipo', el plan de implantación recoge una actuación de 2 semanas observándose unos plazos muy ajustados.

Para el mantenimiento de la bolsa, propone una serie de medidas de control que garanticen la incorporación del recurso en el menor tiempo posible, incorporando mecanismos de "purga", de manera que se recicle el personal en su justa medida (rotación deseada). Este personal de bolsa, aparte de asistir al plan de formación inicial, asistirá obligatoriamente a cuantas sesiones de formación continua sobre operativa y procedimientos de la línea de servicio se convoquen para su continuidad en la bolsa.

ATECH no presenta mejora alguna respecto a la ratio de coordinación y supervisión solicitada en pliegos. Para el caso del IAM, ofrece la figura de un supervisor que estará localizado telefónicamente de manera permanente al objeto de asistir a cualquier necesidad del personal de teleoperación.

Respecto a la gestión del dimensionamiento, ATECH partirá de una gran cantidad de datos estadísticos e históricos de los mismos, que serán explotados en un Sistema de Business Intelligence de Power BI. Presenta un modelo de dimensionamiento bastante completo y detallado, distribuido en tres bloques: forecasting, staffing y scheduling, el cual se determina que es muy apropiado para realizar un dimensionamiento óptimo de los servicios. Utiliza fórmulas ERLANG-C y aporta un ejemplo de dimensionamiento teórico de un servicio. Respecto a la gestión por intervalos que propone ATECH, la realizará mediante la medición de indicadores y KPIs.

Para el control de absentismo, ATECH, hace uso de su herramienta interna Rodas de fichaje. Define en su oferta todos los mecanismos de gestión de ausencias previstas y no previstas, con alto nivel de detalle. Medidas como cobertura mediante activación de recursos de retén (para el caso del 24x7 del IAM), cobertura a través de cambio de turno de trabajo para la misma línea del servicio, activación de bolsa de horas compensables para personal fuera de turno, activación del personal de bolsa de trabajo, ampliación de jornadas de trabajo con posterior compensación por bolsa de horas libres, modalidad de disponible. El tiempo máximo de cobertura será de 60 minutos en horario diurno, y para el caso de turnos nocturnos y festivos (como es el IAM) será de 90 minutos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 9/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 10 de 29

ATECH hace especial mención al procedimiento a seguir para la cobertura de puesto vacante para el IAM, contando con la disponibilidad de horas de recursos en modelo de retén, disponible todos los días del año. Para ello, ATECH indica en su oferta que llegará a un acuerdo económico con los recursos especializados en dicha línea del servicio, al objeto de compensar dicha disponibilidad.

Respecto al Plan de Formación, ATECH aunque no concreta los cursos que lo compondrán, propone por un lado un plan de formación inicial de 20 horas de duración y una formación específica de hasta 70 horas por convocatoria, además de una formación activa con prácticas en sala a la cual se le dedicará un mínimo de 25 horas. Por tanto, la duración total del programa de formación inicial es de aproximadamente 125 horas a lo largo de 3 semanas de trabajo y formación intensivas.

Por otro lado, respecto al plan de formación continua, indica que se irán diseñando las sesiones formativas como consecuencia de cambios normativos o funcionales de los organismos o como consecuencia de los resultados de las auditorías realizadas por la Unidad de Control y Calidad. Para los perfiles de supervisión y responsable del servicio, incluye una muestra de contenidos para mejorar su capacitación de alto nivel funcional. ATECH no aporta mejoras en cuanto al número de horas de formación continua solicitadas en los pliegos.

Respecto al sistema de evaluación, ATECH indica que se trata de una evaluación teórica de los conceptos asimilados mediante una batería de pruebas.

Para la organización y ejecución de las jornadas formativas, ATECH reserva y cotiza un total del 2,45% del total de los costes anuales asociados por todos los conceptos al Contrato y que en manera alguna será repercutido a la facturación del proyecto, lo que resulta difícil de cuantificar sin conocer a priori los conceptos a los que hace referencia.

Para la medición de los resultados obtenidos, ATECH indica que realizará un muestreo de conversaciones telefónicas atendidas, para determinar la idoneidad de llamadas y eventos gestionados, auditada por el técnico de calidad y formación, y para el control de producción, alineamiento de ANS, y adecuación de procedimientos. Este técnico de calidad figura que se aporta sin cargo para el proyecto a jornada completa, pero en el apartado del 'modelo de relación y seguimiento', indica que tendría una dedicación parcial.

Respecto al seguimiento del canal telefónico, ATECH realizará monitorizaciones en tiempo real, en las que se analizarán un total de 31 ítems, valorándose en excelencia (5 conversaciones) y en operación (5 conversaciones), sin indicar periodicidad.

En conclusión, ATECH presenta un modelo de producción que recoge todos los puntos requeridos en los pliegos. Destacan los apartados correspondientes a la asignación de puestos de trabajo y el modelo de dimensionamiento, que se exponen de forma extensamente desarrollados y detallados. En cuanto a la ubicación de los servicios, además de las sedes de Sevilla, ATECH contempla la posibilidad de mantener una sede de operación en Linares, lo que consideramos primordial para poder realizar un traspaso de los servicios sin incidentes. A pesar de esto, la propuesta de ATECH no incorpora mejoras respecto de algunos de los requerimientos solicitados en los pliegos

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 10/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 11 de 29

(horas de formación continua por agente, ratios de coordinación y supervisión, etc.); y algunos aspectos se presentan de forma ambigua (presupuesto asignado a la formación, etc.) o escueta, como los planes de implantación y reversión, donde no sólo presenta los cronogramas sin desarrollar, sino que tampoco contempla ni los recursos dedicados a la ejecución de las distintas actuaciones contempladas en los mismos o un aspecto que consideramos clave como es la conformación del equipo de trabajo para el caso de que haya perfiles que no se quieran subrogar

Valoración (0-10): 8

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

ATECH presenta un modelo de relación y seguimiento muy deficiente.

Por una parte, ATECH presenta un organigrama gráfico de la estructura de equipo de trabajo propuesta para asegurar la correcta ejecución del trabajo y un cuadro resumen de los perfiles asociados al responsable de contrato, al gerente de la unidad de negocio sector público, al HR business partner, al coordinador técnico y al técnico de calidad. En cuanto al responsable del servicio, figura que consideramos clave para la correcta ejecución del contrato, sólo aparece una mención en el organigrama. En ningún momento de la propuesta presenta los currículos ni la documentación e información acreditativa correspondiente ni a éstos ni al resto de perfiles contemplados en dicho organigrama.

En relación con el técnico de calidad, llama la atención que en este apartado de la oferta se recoge que tendría una dedicación parcial al proyecto cuando en el apartado anterior se indicaba que tendría una dedicación completa.

Respecto a los perfiles requeridos para la prestación de los servicios, la oferta recoge unas fichas esquemáticas con los currículums tipo propuestos donde se puede observar que cumplen los requerimientos solicitados en pliegos.

En cuanto al seguimiento del contrato, ATECH presenta un cuadro resumen nombrando los distintos tipos de comité propuestos, indicando periodicidades y modalidad de convocatoria, pero el modelo de relación no está desarrollado ni detalla qué perfiles los compondrían ni qué responsabilidades tendría cada comité.

La propuesta contempla un listado amplio de la tipología de informes a aportar, indicando periodicidad y compromisos de entrega.

ATECH propone la integración de los distintos sistemas de información utilizados en los diferentes Servicios con sus sistemas de inteligencia de negocio, basados en tecnología PowerBI, y presenta ejemplos de vistas de la información que podrían aportar los informes (vista con resumen anual, vista con resumen diario, informes de productividad y evaluación del desempeño, informe de satisfacción de usuarios, informe de incidencias técnicas). Una vez que los diferentes informes y reportes se encuentren accesibles y puedan ser visualizados a través de PowerBI, ATECH

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 11/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
<i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 12 de 29

indica que propondrá a SANDETEL la progresiva eliminación de los correspondientes informes y reportes periódicos, aspecto que no contemplan el resto de proveedores. Esto supondría que el sistema de analítica de datos quedase en manos del proveedor y en sus sistemas de explotación.

Valoración (0-10): 3

3º) Criterio 3: Descripción Técnica de los servicios Adicionales de Valor Añadido solicitados en el PPT.

ATECH indica que tiene amplia experiencia en la implementación de automatizaciones y robotizaciones para servicios de atención al ciudadano tales como IVR automatizadas, especialmente diseñadas para fomentar el autoconsumo y optimizar la atención, como por ejemplo “servicios para la renovación automática de la demanda de empleo” o robotizaciones de procesos específicas utilizando sistemas de lenguaje natural e inteligencia artificial para la obtención desatendida de cita previa en diversos organismos de un gobierno regional.

Enumera de forma somera y teórica cada uno de los servicios adicionales, incluyendo información de algunas de las tecnologías utilizadas por su equipo de innovación y desarrollo BPO de ATECH: Google Cloud StoT para reconocimiento de voz, spaCy para procesamiento de lenguaje natural, TensorFlow para Machine learning, Google Cloud TtoS para síntesis de voz, y UiPath para robotización de procesos.

Incluyen desde un punto de vista conceptual el proceso que se seguiría ante la petición de un desarrollo por parte de SANDETEL como propuestas de valor, el cual parece que no se adecua al requerimiento del plazo de 45 días para la prestación de los servicios adicionales solicitados desde que se realice la solicitud formal.

Valoración (0-10): 6

4º) Criterio 4: Plan de Evaluación del Desempeño y Plan de incentivación.

ATECH presenta un modelo de evaluación del desempeño, con evaluaciones periódicas (mensual, semestral y anual), donde se incluyen indicadores tanto del perfil a evaluar, como del servicio al que está adscrito (quejas recibidas, reclamaciones, contribuciones excepcionales, formación recibida, conocimientos técnicos específicos).

ATECH indica que dispone de medidas y herramientas para evitar la rotación no deseada (planes de carrera individualizados, constante evaluación del empleado, planes de formación a medida, medidas para permitir a los profesionales conciliar la vida profesional y la personal, políticas de responsabilidad social corporativa, garantía de estabilidad laboral, medidas de transparencia organizativa y comunicación interna y mejora del clima laboral).

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 12/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 13 de 29

ATECH presenta un plan de incentivos específico y concreto, con pluses o gratificaciones cuantificadas económicamente, por perfil y periodo de asignación, aunque no detalla los criterios que tendrá en cuenta para determinar la adjudicación y, en algunos casos expuestos, ni siquiera en qué consiste el incentivo o a quién va dirigido (Contribución EXCEPCIONAL). Tampoco se entiende muy bien, qué quieren expresar con *“el acceso a dichos incentivos, para aquellos recursos que no disfruten de ellos, deberá aprobarse de forma expresa por la Dirección de Proyecto de ATECH y deberá ser consensuado igualmente con SANDETEL, estando en cualquier caso ligado a la Evaluación del Desempeño oficial de ATECH”*.

Para la fidelización del talento, ATECH aplica el modelo laboral SmartJob, basado en la multi-ubicación mediante la digitalización del puesto de trabajo y la creación de espacios colaborativos. El personal adscrito al proyecto podrá incorporarse a este modelo híbrido presencial y teletrabajo en porcentajes que podrán llegar hasta ratios de 20%-80% o 40%-60%, siempre bajo el consenso con la dirección del proyecto de SANDETEL.

Por otro lado, ATECH realiza como mínimo una amplia encuesta de clima laboral anual. Aparte, de forma específica para el proyecto y sus diferentes servicios, ATECH propone la realización de una encuesta específica que analice las relaciones del personal desde cuatro ejes complementarios: la cultura de la empresa, el liderazgo, la satisfacción con el puesto y la percepción emocional con el entorno de trabajo. Los resultados de esta Encuesta tomarán la forma de propuestas y líneas de mejora.

ATECH comenta sobre sus planes de promoción interna, que se compromete a cubrir con personal adscrito a los servicios en los perfiles de teleoperador y gestor telefónico, aquellas vacantes en los puestos de gestión, coordinadores y supervisores, que pudieran surgir. Así, de forma adicional a la participación de las personas en promoción en los planes de formación propios del proyecto, ATECH se compromete a que estas personas reciban un total de 40 horas adicionales de formación en las materias y habilidades determinadas como necesarias para hacer frente a sus nuevas responsabilidades.

En definitiva, la propuesta de ATECH contempla medidas para evitar la rotación, minimizar el absentismo y aumentar la satisfacción de su personal, especificando para algunas de éstas, el objetivo que persigue, la forma de aplicación, frecuencias y, en su caso, las cuantías asociadas.

Valoración (0-10): 8

4.1.2 Propuesta de ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (en adelante, ILUNION)

1º) Criterio 1: Modelo de producción.

ILUNION presenta un detallado plan de implantación con un cronograma que se ajusta a los 30 días solicitado en los pliegos, donde se especifica los equipos implicados en cada tarea. Llama la atención que la fase de implantación

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 13/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imHOKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 14 de 29

operativa que se detalla en el cronograma plantea una serie de hitos excesivamente cortos que parecen difícil de cumplir dado el alcance de la tarea a desarrollar como, por ejemplo, la subrogación del personal en 4 días, el proceso de selección de nuevos candidatos en 6 días, etc. Sin embargo, para la implantación de recursos tecnológicos incluyen hitos de mayor duración, que parecen más acordes con el alcance de las tareas a desempeñar, como la preparación del espacio físico donde precisan de 16 días.

Acerca del plan de reversión, enumera y describe brevemente los principales hitos, pero no los desarrolla ni aporta información sobre la duración o cronograma de los mismos.

ILUNION indica que dispone de 11 plataformas a nivel nacional ubicadas en Sevilla, Madrid, Barcelona, Cáceres, Badajoz, Murcia y Santander. Como centro de trabajo para el proyecto, ofrece su plataforma ubicada en Sevilla, en Isla de la Cartuja, Sevilla. Además, cuentan con otra plataforma a menos de 250 metros de la anterior, pudiéndose contar con ésta como medida de refuerzo del plan de contingencia en caso necesario.

La plataforma de Sevilla cuenta con 1.500 m², en los que se ubicará la sala de operación independiente del resto de dependencias, con capacidad para 142 puestos de atención y 48 puestos de reserva/back up, los cuales describe a nivel de equipamiento. Parte del equipo de agentes prestaría el servicio en modalidad teletrabajo. La sala estará dotada de la señalética interior, y para el servicio IAM, dispondrán de una zona específica diferenciada del resto de servicios. También menciona que disponen de salas de formación equipadas, aunque no detalla su capacidad. Por otro lado, no comenta nada en su oferta acerca de la disponibilidad de salas de reuniones.

ILUNION no recoge en su oferta la posibilidad de mantener una sede de operación en Linares, lo que podría suponer un riesgo para la subrogación de los agentes que actualmente prestan los servicios desde esta localidad.

ILUNION menciona que habrá 2 puestos reservados para SANDETEL en una zona separada físicamente de los puestos de atención y que se contará en el edificio con 2 plazas de parking reservadas para dicho personal.

Expone detalladamente toda la infraestructura que disponen para las comunicaciones (data center principal, servidores, comunicaciones de voz, seguridad de datos), estando el CPD centralizado en Madrid, desde donde se ofrece servicio a las 11 plataformas que tienen en España.

ILUNION dice disponer de la certificación ISO 27.001 para la seguridad de los datos.

Detalla los planes de contingencias específicos para minimizar el impacto de problemas graves que puedan aparecer en las infraestructuras generales. Así, menciona que cuenta con el apoyo de Evolution Cloud Enabler con otra infraestructura de contingencia sobre Genesys Cloud alojado en AWS. También garantiza la posibilidad de organizar el Servicio en la modalidad de teletrabajo con acceso por escritorio remoto (tecnología VDI) en caso necesario como medida de contingencia. Asimismo, indican que tiene personal técnico 24 horas para temas incidencias telecomunicaciones, redes, etc.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 14/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 15 de 29

Respecto al modelo de captación para la constitución del equipo de trabajo, ILUNION indica en su oferta que dará cumplimiento a lo establecido en el convenio colectivo del sector del Contact Center, en su Artículo 20. "Sucesión en caso de finalización de la campaña o servicio a terceras empresas", siendo de aplicación los efectos del Artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores sobre subrogación de empresas.

Destaca el modelo teórico que realiza sobre la gestión del dimensionamiento, donde ILUNION indica que a partir del conocimiento de la previsión de carga de trabajo (forecast), construye el modelo de dimensionamiento utilizando la solución de Workforce Management de 2Mares. La herramienta realiza además la asignación de los turnos. Incluyen una propuesta de dimensionamiento por franja horaria y días de la semana para el conjunto de todos los servicios descritos en los pliegos, cuando cada servicio tiene una identidad propia y así aparecen detallados en los pliegos.

ILUNION dispondrá de un equipo de agentes de refuerzo de un 5% sobre la plantilla adscrita al contrato, previamente formado. Además, disponen de una bolsa de empleo para la captación rápida de nuevo personal, comprometiéndose a la incorporación de 10 candidatos en un plazo de 5 días laborables. Como medida adicional, en caso de que se requiera un mayor refuerzo de recursos en determinadas franjas horarias, ofrecen la ampliación de las horas de trabajo.

Respecto al control del absentismo, ILUNION indica que el equipo de estructura asignado al servicio llevará un control de presencia y absentismo de los agentes que se recoge diariamente en la herramienta de Workforce Management de 2Mares. De este modo, podrán ajustar los dimensionamientos de una forma muy ágil en momentos de alto absentismo.

Respecto al control de la rotación, ILUNION indica que tiene uno de los índices de rotación no deseada más bajos del sector, y que cada vez que un agente abandona la empresa, se le ofrece la posibilidad de realizar una entrevista o rellenar un cuestionario donde pueda exponer los motivos de su salida, para analizar las mismas y generar políticas a nivel corporativo para intentar minimizarlas.

En cuanto al plan de formación y mejora continua, ILUNION destinará 6 horas a la formación de bienvenida, un mínimo de 20 horas para la formación Inicial en producto/servicio, y 20 horas para la formación en contenido técnico y específico de los servicios, especificando que aquellos candidatos que no superen la evaluación de la formación con una valoración mínima de 8,5, no podrán incorporarse. ILUNION incorpora una detallada propuesta de cursos para el plan de formación inicial indicando para cada uno de ellos: contenidos, objetivos, metodología y duración de los mismos

Por otro lado, indica que, para la formación continua, dedicará 40 horas por agente/año, no aportando, por tanto, mejora alguna respecto a lo solicitado en los pliegos; y para la formación de reciclaje, dedicará 10 horas por año/agente. También indica que habrá una formación específica para supervisores/coordinadores, con periodicidad mínima anual, enfocada en el liderazgo, motivación, control/seguimiento del equipo y resultados, capacidad para definir optimización de procesos, potenciándose las técnicas de coaching.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 15/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
<i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 16 de 29

ILUNION pone a disposición del servicio una de las aplicaciones de office 365 de autoevaluación y formación, accesible a través de internet, con el objetivo de disponer de un test dinámico de evaluación de conocimientos de todos los agentes asignados al mismo.

En contra de lo solicitado en los pliegos, ILUNION no especifica el presupuesto específico destinado al plan de formación y mejora continua.

ILUNION plantea el desarrollo de un plan de calidad específico incluyendo herramientas de medición de calidad (auditorías/monitorizaciones de las interacciones gestionadas para análisis de indicadores cualitativos, y medición de indicadores cuantitativos controlados en base a los parámetros establecidos como KPIs del servicio), y herramientas medición calidad percibida (encuesta de satisfacción a los ciudadanos/usuarios de los servicios). Proponen la realización, por parte del equipo de coordinadores, de 4 auditorías por agente/mes.

ILUNION mejora la ratio coordinación/agentes de 1/20 a 1/15.

Destaca la propuesta que hace de llevar a cabo talleres trimestrales donde los agentes se escuchen a sí mismos y/o a compañeros, con el objeto de analizar cómo se están atendiendo las llamadas, su correcta gestión y el grado de conocimiento de la información que deben facilitar. Además, se analizaría el correcto trato al usuario. También proponen organizar mesas de calidad conjuntas con los responsables del Servicio por parte SANDETEL o los miembros de su equipo de trabajo que ese estime oportuno, etc.

Por otro lado, plantean la implantación de un sistema automatizado de realización de encuestas de satisfacción a los usuarios.

ILUNION dispone del certificado de excelencia en el Servicio Certificación UNE-CEN/TS 16880:2015 y del sello EFQM 400+. Sello de Excelencia Europea, además de las certificaciones según las siguientes Normas: Norma Internacional UNE-EN-ISO 18295.1 de Contact Center, Norma Internacional UNE-EN-ISO/IEC-27001 de Seguridad de la Información, Norma Internacional UNE-EN-ISO-9001 de Calidad y Norma Internacional UNE-EN-ISO-14001 de Medio Ambiente.

Destaca así mismo el detalle de la propuesta de plan de formación inicial

En resumen, ILUNION aporta un modelo de producción muy completo en cuanto a que recoge todos los aspectos contemplados en los pliegos. Destaca la extensa oferta de cursos propuestos para el plan de formación inicial así como el detalle con que son descritos los planes de formación continua y de evaluación. Incorpora algunas propuestas de mejora, como la ratio de coordinación/agentes, etc., aunque igualmente incluye algunos aspectos que consideramos difíciles de conseguir dado el alcance de las tareas a realizar, como ocurre en la propuesta de plan de implantación, donde aparecen hitos que consideramos inalcanzables en el periodo de tiempo estimado. Así mismo, la propuesta adolece de información detallada en algunos apartados, como el plan de reversión, que se encuentra poco desarrollado y no va acompañado del correspondiente cronograma que lo sustente. De la misma manera, se echa en falta más información sobre el modelo híbrido rotativo presencial/teletrabajo que plantean

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 16/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 17 de 29

cuando detallan los puestos de trabajo que ofertan, así como del presupuesto asignado al plan de formación, a pesar de ser un dato solicitado en los pliegos. Otro aspecto que nos llama la atención, es que la oferta de ILUNION no hace mención a cómo va a gestionar los servicios que actualmente se prestan desde la sede de Linares para garantizar la subrogación de los agentes que actualmente prestan los servicios desde esta localidad, dado que la única plataforma que ofertan para la prestación de los servicios objeto de contratación está ubicada en Sevilla.

Valoración (0-10): 7

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

Presenta un organigrama con los principales perfiles de estructura propuestos para la ejecución del contrato, incluyendo una ficha detallada con el perfil, capacidades, funciones y responsabilidades de cada uno de ellos en el proyecto, además de completarlos en el Anexo II con los CV completos y títulos académicos acreditativos, tal y como se requiere en los pliegos. Esta misma información la aporta también para supervisores y coordinadores.

En relación con los CV tipo propuestos para los distintos perfiles requeridos para la prestación de los servicios, ILUNION simplemente cumple los requerimientos solicitados en los pliegos.

En relación al modelo de seguimiento, ILUNION indica que las personas de contacto con los responsables de SANDETEL son el Director de Proyecto y los supervisores, formando así el Comité Operativo del Proyecto.

ILUNION describe los canales de contacto e indica la necesidad de mantener reuniones de seguimiento de carácter mensual. En relación con la documentación a aportar para facilitar el seguimiento del contrato, ILUNION se limita a enumerar y describir de forma somera el tipo de informe a emitir periódicamente.

Finalmente, como solución al modelo de reporting avanzado ILUNION propone el uso de PowerBI, en la medida que el servicio permita la obtención de datos CRM asociados a las diferentes interacciones con los usuarios.

Valoración (0-10): 7

3º) Criterio 3: Descripción Técnica de los servicios Adicionales de Valor Añadido solicitados en el PPT.

Así, indica que de cara al desarrollo del voicebot, utilizará la plataforma de Inteligencia Artificial (IA), DialogFlow de Google. Para el Agente Virtual, aprovechan algoritmos de Inteligencia Artificial (IA) y tecnologías avanzadas de NLP, y emplearán modelos de redes neuronales convolucionales y recurrentes (RNN) para capturar el contexto de las conversaciones y generar respuestas personalizadas y expresivas. Para la robotización de procesos (RPA), ILUNION utilizará a la plataforma líder en automatización UiPath.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 17/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imHOKGFEPER2W64K92VYTG4FL VF		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 18 de 29

Indican que integrarían su herramienta con las herramientas de gestión de llamadas y bases de datos.

En conclusión, ILUNION realiza una descripción completa de los servicios adicionales de valor añadido solicitados en el pliego, incluyendo detalle de las tecnologías a emplear en cada fase, metodologías, tecnologías, etc., No obstante, ILUNION no menciona nada en cuanto a los plazos de implantación estimados para cada uno de los servicios solicitados desde la petición formal de los mismos.

Valoración (0-10): 7

4º) Criterio 4: Plan de Evaluación del Desempeño y Plan de incentivación.

Mediante el control de calidad, ILUNION realiza a través de las auditorías del servicio, una evaluación de la gestión realizada por cada agente asignado al servicio. También cuentan con la herramienta SuccesFactor y su módulo feedback continuo que da soporte al proceso de evaluación del desempeño, de forma individualizada de cada trabajador.

Asimismo, con periodicidad trimestral, organizan sesiones de coaching, llevándose a cabo entrevistas individuales de mejora donde cada coordinador mantiene con cada agente una sesión para revisar sus indicadores operacionales y de calidad.

Con periodicidad anual, ILUNION realiza la evaluación del desempeño de la totalidad del equipo, manteniendo las correspondientes entrevistas individuales.

Respecto al plan de incentivación, ILUNION aporta un listado muy extenso de diversas iniciativas orientadas a motivar y fidelizar al personal describiendo cada una de ellas: ayudas a guarderías, póliza de seguro, revisiones oftalmológicas, acuerdos privados con empresas colaboradoras, planes de carrera, desarrollo personal y profesional, conciliación de la vida laboral y familiar.

Por otro lado, ILUNION plantea en su oferta la implantación en el servicio de una estrategia de gamificación. También informa que realizan anualmente una encuesta de clima laboral, y aporta los resultados de la última encuesta realizada.

En definitiva, ILUNION recoge una amplia propuesta de medidas de incentivación dirigidas a minimizar la rotación y el absentismo, y a aumentar la satisfacción y fidelización del personal. No incluye ninguna medida orientada a la consecución de mejoras en los objetivos e indicadores de los servicios y tampoco aportan información en cuanto a la forma de cálculo, frecuencias o cuantías. Por otra parte, en cuanto al plan de evaluación de desempeño se observa que éste está fundamentado en las auditorías realizadas por el control de calidad sobre el trabajo realizado por los agentes y, aunque contempla otro tipo de actuaciones periódicas individualizadas (sesiones de coaching o

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 18/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 19 de 29

evaluaciones de desempeño), y una estrategia de gamificación muy adecuada en la que plantea el modelo propuesto aunque no llega a cuantificar y concretar los premios.

Valoración (0-10): 7

4.1.3 Propuesta de PROXYA SERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.L. (en adelante, PROXYA)

1º) Criterio 1: Modelo de producción.

PROXYA presenta un plan de implantación y un plan de reversión, con sus correspondientes cronogramas, que se ajustan al intervalo de 30 días previsto en los pliegos, describiendo con detalle las tareas a desarrollar y extendiendo la garantía de 3 meses exigida en los pliegos para todos los trabajos realizados en cualquiera de las fases del servicio hasta los 6 meses, sin coste adicional. Sin embargo, no incluye ninguna información sobre los recursos dedicados en las diferentes fases/tareas del plan de implantación y del plan de reversión.

Respecto a la infraestructura propuesta, presentan un modelo híbrido desplegando parte de la misma en las instalaciones de PROXYA y otra parte en el entorno cloud.

PROXYA expone minuciosamente toda la infraestructura con la que cuenta para la prestación de los servicios objeto de contratación, incluyendo una propuesta de centralita PBX virtual Issabel, que permitiría la realización de campañas de llamadas salientes.

Indica en el resumen ejecutivo que el centro de trabajo propuesto se ubica en edificio Centris II (Tomares), con aproximadamente 100 puestos de trabajo, aunque en la pág. 12 indica que el centro de trabajo, con una sala de atención al usuario de 470m2, dispone de 88 puestos de trabajo completos, puestos insuficientes para dar cobertura a todos los servicios descritos en el pliego. También ofrece 2 salas de reuniones para 12 personas, 1 sala de formación para 20 puestos, office para descanso, sala reservada para el personal de SANDETEL equipada con 4 puestos de trabajo completos y una mesa de reuniones y 2 plazas de parking reservadas para personal de SANDETEL.

No especifica nada en su oferta, acerca de que ofrezca un espacio diferenciado y aislado para el servicio IAM, tal y como se solicita en los pliegos, cuestión que se considera crucial dadas las características de este servicio.

PROXYA no recoge en su oferta la posibilidad de mantener una sede en Linares o proximidades, factor que consideramos importante para el traspaso del servicio, por el riesgo que supone para la subrogación de los empleados de dicha sede.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 19/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imHOKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 20 de 29

Adicionalmente, PROXYA se compromete a facilitar equipamiento adicional: sistema de videoconferencia en las dos salas de reuniones y formación, pizarra electrónica en sala de formación y cartelera informativa del servicio.

PROXYA propone una bolsa de refuerzo de 30 agentes y 2 coordinadores/supervisores, de al menos 1 agente formado por cada servicio. Esta bolsa de agentes se ve insuficiente para cubrir las necesidades de la mayoría de los servicios descritos en el pliego. Tampoco aporta información de cómo mantener la base de conocimiento de estos agentes y de cómo se distribuirían entre los diferentes servicios.

Como medidas de contingencia, incluye una tabla detallada con los principales riesgos que se pueden presentar en los servicios y las respuestas de contingencia a nivel general. Oferta 10 puestos de back up y el tiempo de resolución de averías sería de 24 horas.

Respecto al dimensionamiento del servicio, que realizaría de manera semanal, PROXYA traslada en su oferta que realizará una modelización con la formulación de Erlang, y aporta información detallada sobre la misma, adaptando la información aportada en los pliegos, y aportando ejemplos del dimensionamiento de varios servicios contemplados en el pliego.

Para el dimensionamiento y la gestión de la demanda y capacidad, PROXYA propone el uso de la plataforma Vertex AI@ <https://cloud.google.com/vertex-ai/docs?hl=es-419> del entorno de Google® cloud.

PROXYA indica que el equipo de refuerzo estará formado por personal de PROXYA prestatarios de otros servicios similares y específicamente entrenados para este servicio, que podrán incorporarse en 24 horas en situación normal y en 1 hora en situación contingente.

PROXYA no aporta en su oferta información alguna respecto al control del absentismo, más allá de una mención a que el plan de incentivos minimizará el absentismo.

Respecto al control de la rotación del personal, PROXYA informa que dispone de una base de datos con 1.500 candidatos. También se compromete a disponer de una bolsa de técnicos identificados (refuerzo), entrevistados y disponibles para una posible incorporación inmediata, de manera que tendrá localizado y formado al personal interno de la compañía. La bolsa estaría formada por al menos 30 agentes y 2 coordinadores / supervisores. Además, mensualmente tendrán actualizada la bolsa de CVs de los 30+2 técnicos.

Para la incorporación y baja de perfiles, PROXYA indica que las necesidades vendrán dadas por los mecanismos propuestos para el establecimiento y modificación del equipo sobre la línea base recogida en los pliegos.

Respecto al plan de formación, garantiza 50 horas de formación inicial para cada componente del equipo y 50 horas en cada anualidad de prórroga a partir del primer año, como formación permanente para todo el equipo técnico. Estas ratios suponen una mejoran respecto a los exigidos en los pliegos y a los aportados en otras ofertas. Respecto al equipo de refuerzo, realizarán una sesión de evaluación cada 6 meses.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 20/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQQGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 21 de 29

PROXYA también indica que los coordinadores y/o supervisores de los distintos servicios realizarán al menos 5 escuchas activas diarias de la atención prestada por los agentes, las cuales serán analizadas, generando nuevas necesidades de formación.

Respecto al sistema de evaluación de la formación, PROXYA no aportan detalle sobre la forma de valorar el grado de consecución de los objetivos perseguidos, ni tampoco información acerca del presupuesto destinado a la formación del personal. Tampoco incluye información sobre métricas y valores umbrales que tendrá en cuenta para controlar la calidad de los servicios prestados.

Finalmente, PROXYA aporta un amplio apartado sobre gestión del conocimiento y herramientas para tal fin.

En resumen, PROXYA presenta un modelo de producción que, aunque presenta algunas mejoras respecto a lo solicitado en los pliegos (como la ratio de horas de formación, el número de puestos de trabajo de back up o la ampliación de la garantía para todos los trabajos realizados en cualquier de las fases de los servicios), no siempre responde a los puntos exigidos en éstos. El plan de implantación y reversión que propone se considera completo y detallado en cuanto a las fases y actividades a desarrollar, aunque no añade información sobre los recursos dedicados a los mismos. Asimismo, no incluye información respecto al control del absentismo, sobre el sistema de evaluación del grado de consecución de los objetivos perseguidos con el plan de formación, sobre el presupuesto destinado a la formación del personal, sobre métricas y valores umbrales que tendrá en cuenta para controlar la calidad de los servicios prestados ni sobre la posibilidad de mantener una sede en Linares o proximidades, aspecto que consideramos fundamental para garantizar el traspaso del servicio sin riesgo para los agentes que actualmente trabajan desde esta localidad. Por otro lado, los puestos de trabajo ofertados se consideran insuficientes para dar cobertura a todos los servicios descritos en los pliegos en caso de que no se pueda optar por la modalidad de teletrabajo, sobre la que no aporta detalle. Otro aspecto que no recoge a pesar de estar solicitado en los pliegos, es la intención de aislar el servicio del IAM del resto de servicios gestionados.

Valoración (0-10): 4

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

PROXYA presenta un organigrama del servicio genérico sin personalizar con el equipo propuesto, a excepción del responsable del servicio, coordinadores y supervisores, para los que sí aporta los CVs y títulos académicos. No realiza ninguna mención sobre otras figuras de la estructura de la empresa (perfil de formación, soporte técnico, perfil de calidad, etc)..

En relación con los CV tipo propuestos para los distintos perfiles requeridos para la prestación de los servicios, PROXYA describe el nivel de formación y experiencias conforme a lo requerido en los pliegos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 21/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imHOKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 22 de 29

PROXYA define un modelo de gobierno con tres comités (nivel estratégico, nivel táctico y nivel operativo), definiendo los participantes en cada uno, periodicidad y entregables. El comité de dirección con los principales responsables, se reuniría trimestralmente, y habría una reunión mensual a nivel táctico entre jefe de proyecto SANDETEL y responsable servicio, el cual sería la figura clave para la gestión de los servicios. También propone un comité de riesgos y otro de mejora continua/innovación.

Sobre la propuesta de informes que presenta, se limita a enumerar un listado de informes indicando su periodicidad, pero no aporta información sobre su contenido o ejemplos de los mismos. Tanto estos como el cuadro de mando serán generados por la herramienta PowerBI.

En definitiva, PROXYA presenta sólo los perfiles principales del equipo de trabajo dispuestos para la ejecución del contrato. Cumple los requisitos solicitados para los perfiles exigidos para la prestación de los servicios y desarrolla ampliamente el modelo de gobierno propuesto para realizar el seguimiento de los trabajos encomendados. En cuanto a la documentación a generar, se echa en falta información sobre el contenido de los informes a generar.

Valoración (0-10): 6

3º) Criterio 3: Descripción Técnica de los servicios Adicionales de Valor Añadido (SVA) solicitados en el PPT.

Para el desarrollo e implementación de los servicios de valor añadido solicitados por los pliegos (bots, agentes virtuales y RPA), PROXYA aporta amplio detalle sobre la estrategia, arquitectura y casos de usos de los mismos. Así, propone utilizar la plataforma de ML Dialogflow® de Google en la que el grupo Emergya es, acreditado por la propia Google, líder en España (facilitan Anexo II de Referencias Empresariales). Para el desarrollo del componente de IA/ML de gestión de la capacidad se utilizará el entorno Vertex AI® de Google Cloud, para el desarrollo de los procedimientos implementados con RPA utilizará UiPath®, para las campañas de llamadas salientes se utilizará el componente PBX de Issabel® junto con el CRM SuiteCRM®, para interacciones, procesos y transacciones se propone el CRM SuiteCRM®, para la Base de Conocimiento el gestor documental Alfresco®.

Incluyen un alto nivel de detalle sobre la naturaleza de los SVA, y una planificación para la implantación de un agente, que se excede del tiempo máximo solicitado en los pliegos.

Valoración (0-10): 8

4º) Criterio 4: Plan de Evaluación del Desempeño y Plan de incentivación.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 22/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 23 de 29

PROXYA propone un plan de estabilización del servicio formado por un plan de evaluación permanente del equipo técnico, un sistema de incentivos y unos mecanismos de control de la rotación. Ofertan 2 recursos de perfil “gestión y desarrollo de personas y retención del talento (RRHH)” sin coste para SANDETEL.

Respecto al plan de evaluación del desempeño, indican que realizarán una evaluación de la actuación que vaya a llevar a cabo el personal adscrito realizando encuestas de satisfacción a SANDETEL con carácter trimestral, detallando los aspectos a valorar. Estos resultados los incorporarán en el cuadro de mandos.

Adicionalmente, y de manera anual, para cada miembro del equipo llevarán a cabo una evaluación completa 360°, y dos checkpoints (evaluación individualizada) a partir de la cual se proponen objetivos que son revisados y/o actualizados semestralmente.

PROXYA oferta un conjunto de medidas para la fidelización del equipo y la minimización de la rotación: plan de incentivos (detallando condiciones, importe y periodicidad), plan de formación y certificación del equipo técnico, plan de mejora permanente y liderazgo abierto, conciliación laboral y familiar.

Finalmente, en relación al plan de incentivación, aportan una tabla resumen donde recoge los tipos de incentivos ligados a los resultados de la evaluación 360°, perfiles, importe y periodicidad. No obstante, no queda lo suficientemente claro si el importe que especifican es global o por cada perfil que cumpla las características detalladas en las condiciones adicionales.

En definitiva, PROXYA presenta una adecuada y amplia propuesta de incentivos económicos para la fidelización y motivación del equipo, indicando perfiles, importes y periodicidades, aunque sin detallar el método de adjudicación. Así mismo propone la implantación de un plan de evaluación de desempeño compuesto por distintas actuaciones que contemplan todos los aspectos sobre el desempeño del personal tanto a nivel de desarrollo de las tarea y consecución de objetivos, como de desarrollo profesional (compromiso y responsabilidad, etc.); y se compromete a emitir con carácter trimestral los resultados de las encuestas realizadas a los agentes respecto al clima laboral.

Valoración (0-10): 8

4.1.4 Propuesta de SERVIFORM

1º) Criterio 1: Modelo de producción.

SERVIFORM incluye una gráfica con la planificación general del proyecto, donde indica que la fase de recepción e implantación del servicio es de 0 días puesto que son los actuales adjudicatarios del servicio, 2 semanas para el

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 23/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 24 de 29

caso de que hubiera que poner en producción algún nuevo servicio y una fase de transformación del servicio y operación estabilizada con la duración que sea necesaria, y finalmente, la fase de devolución/reversión ordenada del servicio, de 30 días de duración.

Asimismo, detalla las tareas incluidas en cada una de las 4 fases del plan de reversión, y la duración de las mismas.

Destaca el detalle aportado en el plan de reversión, donde SERVIFORM incluye las fases que compondrán el mismo e indica que estará en disposición de empezar esta fase 4 meses antes de la finalización del contrato o de la prórroga que se derive, aunque detalla que las fases de devolución previstas coinciden con los últimos 30 días de la fase de prestación del servicio. Incluye entre las tareas del plan de reversión del servicio, el traspaso de los desarrollos que se hayan podido realizar sobre los servicios de valor añadido a las plataformas al nuevo adjudicatario.

Se echa en falta información sobre los recursos dedicados a la fase de devolución.

SERVIFORM expone minuciosamente toda la infraestructura con la que cuenta para la prestación de los servicios objeto de contratación, aclarando que el tiempo de despliegue es de 0 días. Se ubican en Mairena del Aljarafe, destinando a los servicios de atención telefónica y CAU más de 1000m2. Para la prestación de los servicios indicados en el pliego, facilitan 3 salas que ocupan 400m2, totalmente equipadas e independientes, con capacidad para más de 170 agentes y sus correspondientes coordinadores y supervisores. El servicio del IAM estaría aislado del resto para dar cumplimiento al requerimiento solicitado en el PPT.

A pesar de ser los adjudicatarios del contrato vigente, SERVIFORM no hace mención a la actual sede de Linares en su propuesta.

Ponen a disposición del proyecto una sala para supervisión de 60m2 adecuadamente equipada para SANDETEL, o cualquier persona destinada a tales funciones, salas de formación (una capacidad para 20 personas, y otra para 10 personas), sala de primeros auxilios, una sala de descanso con capacidad para 42 personas y otra sala de descanso en otro edificio de la misma calle..

SERVIFORM menciona que tiene la capacidad de implantar el teletrabajo al 100% del equipo en un máximo de 24 horas, garantizando el 100% de la actividad para el cliente. Aportan como sede de respaldo otra sede en la misma calle, e incluso otra en Torrejón de Ardoz, en Madrid.

En relación también con el plan de contingencia, SERVIFORM propone un plan completo para garantizar la continuidad del servicio ante cualquier incidente: caída en switches (disponibles switches de backup configurados), enlaces de fibra (otros enlaces de fibra disponibles), caída del suministro de la compañía eléctrica (el SAI asumiría el control), caída de la línea o router principal (entraría a funcionar un sistema de alta disponibilidad por parte de la operadora Telefónica).

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 24/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 25 de 29

SERVIFORM pone a disposición del proyecto de puestos de backup en otras salas para posible crecimiento de cualquiera de los servicios (o implantación de alguno nuevo), con capacidad para más de 60 personas cada una.

Asegura que sustituirá al personal que preste el servicio ante cualquier imprevisto en un plazo máximo de cinco días laborables en los casos de ausencias no planificables y de forma inmediata en los casos de ausencias planificables.

Destaca el detalle que hace de la política de mantenimiento de bolsa de reserva, diferenciando por servicios. SERVIFORM asegura que estará disponible de forma continua desde el inicio del servicio y estarán trabajando unas semanas en los primeros 4 meses del contrato para asegurar su adaptación al proyecto y la adquisición de los conocimientos. Igualmente, en su programa formativo se contempla la formación continuada, aparte de la formación inicial. Adicionalmente, cada seis meses programa 1 semana de formación con cambios, novedades y/o adaptaciones. Aportan la figura del “tutor”, cuyo rol lo desempeñará un profesional del equipo base que se encargará del tutelaje de una persona.

Resalta la metodología de gestión de la demanda que describen contemplando todos los factores y los pasos que siguen para a raíz de la previsión y la planificación, llevar a cabo una correcta programación de la demanda. Cuentan con el equipo de Workforce Management, de manera que, para atender picos de trabajo, proponen medidas como la puesta en marcha de ampliaciones de turno del personal propio del equipo (crecimiento mínimo del 25%), disponibilidad de recursos desde otros equipos durante el pico, y contratación del personal ya formado desde la bolsa de refuerzo, aunque no especifica tiempos de respuesta ni disparadores.

Para evitar la rotación del personal, SERVIFORM propone implantar algunas medidas genéricas, y en algunos casos confusas, ya que se mezclan medidas orientadas a la mejora del proyecto, y otras medidas más orientadas a la motivación del personal.

SERVIFORM propone un plan de formación donde programa 40 horas de formación por perfil asignado al servicio, (inicial o acogida, continua, reciclaje, habilidades y competencias, específica), haciendo uso de un sistema de gestión del aprendizaje (LSM). Presenta una relación de cursos a impartir indicando para cada curso, los objetivos perseguidos y los destinatarios, pero sin especificar la duración de los mismos. Los cursos propuestos son cursos sobre habilidades requeridas para el desempeño de las funciones del puesto. El presupuesto destinado a la formación es de 83.000 €/año.

Para evaluar los resultados de la formación, propone una matriz de conocimientos para cada perfil, con el fin de diseñar un plan de formación ad-hoc, e ir identificando el avance del desarrollo de la capacitación del mismo según 4 niveles (A, B, C y D). El objetivo de SERVIFORM es capacitar al nivel A al mayor nº de profesionales posibles.

SERVIFORM presentará con periodicidad mensual el resultado de las formaciones, calificaciones obtenidas, acciones correctivas y todo lo relacionado con el nivel formativo de los profesionales de SERVIFORM asignados al servicio (incluido el resultado de la prueba de nivel realizada a cada asistente). Asimismo, con periodicidad semanal, facilitará un resumen de las formaciones planificadas e impartidas a sus agentes, coordinadores y supervisores, con el resultado de éstas.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 25/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 26 de 29

SERVIFORM indica que su departamento de calidad se encargará de auditar, implantar y evaluar la calidad del desempeño de los agentes, así como de realizar una valoración en atención telefónica. Igualmente, incluirán una encuesta de satisfacción de cliente y llevarán a cabo autoevaluaciones de conocimiento.

Por otro lado, desde el punto de vista de la formación, incluye propuestas como programar formaciones en horas valle para gestión del conocimiento, formación específica en el servicio IAM por la criticidad del mismo, curso de coaching, tutelaje de nuevas incorporaciones, etc.

Sobre procedimientos, recursos y métodos empleados para medir si los resultados obtenidos son los esperados, SERVIFORM, por un lado, aporta información general desde el punto de vista de las actividades de formación sin detalle de métricas o periodicidad, y por otro lado, para el seguimiento de la calidad de los servicios, indica que realizará monitorizaciones y/o auditorias de calidad, elaboración de plantillas para el seguimiento, etc., sin aportar información sobre indicadores y valores umbrales para controlar la calidad de los servicios prestados.

A modo de conclusión, el modelo de producción que aporta SERVIFORM recoge los principales puntos requeridos en los pliegos, aunque en algunos aspectos resulta teórico tal y como están descritos, a veces difíciles de interpretar (ej. control de rotación). Destaca el modelo de gestión de la demanda que presenta que, a pesar de ser muy detallado, no incluye tiempos de respuesta ni disparadores; y la descripción pormenorizada de la amplia infraestructura propuesta para la correcta prestación de los servicios objeto de contratación. Igualmente, destacable es el presupuesto asignado al plan de formación y el hecho de que contemple un emplazamiento completamente aislado para la ubicación del servicio del IAM.

Valoración (0-10): 7

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

SERVIFORM especifica en un epígrafe el modelo de relación y seguimiento propuesto, definiendo el organigrama del equipo de gobierno y los principales flujos de comunicación, donde la figura clave sería el responsable único del contrato/jefe de proyecto. Aporta los CVs completos (títulos, informes de vida laboral, etc.) de los perfiles con mayor implicación, así como información sobre los años de experiencia y las responsabilidades que tendrán dentro de este contrato.

Propone la celebración sesiones de control articuladas a través de comités a 3 niveles: comité de dirección, comité de seguimiento y optimización, comité de operación y calidad.

Asimismo, tal y como se solicita en los pliegos, SERVIFORM aporta los CV tipo propuestos para cada uno de los perfiles requeridos en los pliegos, con los requisitos mínimos que tendrán en cuanto a formación y experiencia. No obstante, manifiesta su intención de dar continuidad a todo el equipo actual.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 26/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imHOKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
<i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 27 de 29

En relación a los informes, SERVIFORM incluye un extenso listado de informes de seguimiento a generar para algunos de los servicios descritos en los pliegos indicando un breve contenido de los mismos y la periodicidad de los envíos (diario, mensual, trimestral, anual).

Para la emisión de informes a SANDETEL, SERVIFORM traslada que dispone de una plataforma de explotación de información (Business Intelligence) adaptada e integrada a diversos proyectos y clientes, con una arquitectura unificada en PowerBI que asegure completa escalabilidad y prestaciones para altos volúmenes de datos gestionados.

Valoración (0-10): 8

3º) Criterio 3: Descripción Técnica de los servicios Adicionales de Valor Añadido solicitados en el PPT.

SERVIFORM aporta una serie de iniciativas de los servicios de valor añadido solicitados en el PPT y los describe aportando una serie de cuadros donde se incluye información sobre la descripción, plazo de implantación, tecnología, capacidades que aporta, metodología, soporte técnico, pero se echa en falta mayor concreción en algunos aspectos, como la metodología.

Así, para la atención con autoservicios de voz (VoiceBot,) SERVIFORM propone la utilización de plataformas de desarrollo de bots como Dialogflow, integradas con tecnologías de reconocimiento de voz y NLP. Para la atención con agente virtual, SERVIFORM propone el uso de la tecnología Dialogflow. Finalmente, para la robotización de procesos propone tecnología RPA.

SERVIFORM dispone de una división centrada en robotización, automatización, y cualquier mejora tecnológica enfocada a los servicios de atención telefónica como son los voicebot y asistentes virtuales, siendo actualmente adjudicatarios de contratos marco de automatización con diferentes organismos. La empresa demuestra una capacidad preparada y una experiencia sólida en la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas, adaptándose a las necesidades específicas del proyecto.

Valoración (0-10): 8

4º) Criterio 4: Plan de Evaluación del Desempeño y Plan de incentivación.

Para mantener la motivación del personal y evitar la rotación, SERVIFORM propone algunas iniciativas para la gestión de personas como: planes de formación a medida, constante evaluación del desempeño, mejora del clima laboral, garantía de estabilidad laboral, medidas de transparencia organizativa y comunicación interna, medidas para permitir a los profesionales conciliar la vida profesional y la personal, etc.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 27/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		Cód. SDT-AOT-[23-00066]
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Edición. 1.0
<i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Fecha: 14/05/2024
Tipo de documento: Análisis de ofertas		Pág. 28 de 29

SERVIFORM propone la realización de evaluaciones de desempeño anuales basadas en criterios subjetivos (evaluación por competencias) y objetivos (evaluaciones por objetivos), indicando quienes serían las personas responsables de realizarlas.

Así mismo, en relación con las evaluaciones de desempeño SERVIFORM indica que dispone de un modelo corporativo de gestión del talento, e incluye un esquema gráfico de las evaluaciones procedimentadas y estandarizadas, a nivel de agentes, coordinadores y evaluación del servicio, con la frecuencia y el evaluador que interviene.

En relación al plan de motivación, SERVIFORM contempla una serie de medidas de carácter no económicas (días libres retribuidos, retribución en especies, descuento en compras) y económicas (en función de KPIs y productividad) en función del grado de cumplimiento de los objetivos marcados para cada uno de los servicios. No obstante, para éstas últimas no detalla el importe económico, ni la manera de calcularlos.

SERVIFORM indica en su oferta que se encargará mediante la elaboración de unos formularios automatizados y personalizados de la medición del clima laboral para poder determinar los planes de acción de mejora continua a nivel organización.

En definitiva, SERVIFORM contempla, sin mucho detalle, la elaboración de evaluaciones de desempeño diferenciadas por perfiles, competencias y objetivos y expone una serie medidas de incentivación económicas y no económicas dirigidas a minimizar la rotación y el absentismo, a aumentar la satisfacción y fidelización del personal y la consecución de los objetivos marcados para los distintos servicios,

Valoración (0-10): 6

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 28/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS 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 (EXPT23-00066)		Cód. SDT-AOT-[23-00066] Edición. 1.0 Fecha: 14/05/2024
Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión		Pág. 29 de 29
Tipo de documento: Análisis de ofertas		

5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

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

Orden	Criterio	Peso	ATECH		ILUNION		PROXYA		SERVINFORM	
			de 1 a 10	Resultado	de 1 a 10	Resultado	de 1 a 10	Resultado	de 1 a 10	Resultado
1º	Modelo de producción	22	8,00	17,60	7,00	15,40	4,00	8,80	7,00	15,40
2º	Modelo de Relación y Seguimiento Propuesto	10	3,00	3,00	7,00	7,00	6,00	6,00	8,00	8,00
3º	Descripción técnica de los SVA	8	6,00	4,80	7,00	5,60	8,00	6,40	8,00	6,40
4º	Plan Evaluación/Incentivación	10	8,00	8,00	7,00	7,00	8,00	8,00	6,00	6,00
TOTAL			33,40		TOTAL	35,00	TOTAL	29,20	TOTAL	35,80

Según lo anterior, la empresa PROXYA SERVICIOS TECNOLÓGICOS (PROXYA) no pasaría el umbral mínimo de puntuación requerido (30 PUNTOS) para continuar el proceso selectivo. Sí continuarían en el proceso de selección las empresas siguientes:

- ATECH BPO, S.L.U. (ATECH)
- ILUNION CONTACT CEMTER, S.A. (ILUNION)
- SERVINFORM, S.A. (SERVINFORM)

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO		15/05/2024	PÁGINA 29/29
	DANIEL VILLAR CUELI			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imHOKGFFPER2W64K92VYTG4ELVE		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	