



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

**SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD  
DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E  
INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y  
ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)**

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: 08/07/2024  
Nº de Páginas: 1 de 13

| Elaborado                                       | Elaborado                                       | Elaborado                                       | Elaborado                                       |
|---|---|---|---|
| Rocío Barrera Ruiz                              | Daniel Villar Cueli                             | Silvio Martín                                   | Rocío Marín Cantero                             |
| Área Op. Tel.-Explotac. y<br>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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

| FIRMADO POR                  |                                | FECHA      |      |
|------------------------------|--------------------------------|------------|------|
| ROCIO MARIN CANTERO          |                                | 09/07/2024 |      |
| SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK |                                |            |      |
| DANIEL VILLAR CUELI          |                                |            |      |
| ROCIO BARRERA RUIZ           |                                |            |      |
| VERIFICACIÓN                 | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S | PÁGINA     | 1/23 |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 2 de 23                  |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

0 INDICE

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 0     | INDICE.....  | 2  |
| 1     | OBJETO .....   | 3  |
| 2     | PROPUESTAS PRESENTADAS.....  | 3  |
| 3     | DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....  | 3  |
| 4     | ANALISIS DE LAS PROPUESTAS .....   | 3  |
| 4.1   | Análisis de las características técnicas .....                                 | 6  |
| 4.1.1 | Propuesta de AURANTIS PROJECTS, S.L. (en adelante, AURANTIS).....              | 6  |
| 4.1.2 | Propuesta de NOVOTEC CONSULTORES, S.A. (en adelante, NOVOTEC) .....            | 11 |
| 4.1.3 | Propuesta de SOLTEL IT SOLUTIONS SOCIEDAD LIMITADA (en adelante, SOLTEL) ..... | 16 |
| 4.1.4 | Propuesta de SOPRA STERIA ESPAÑA SAU (en adelante, SOPRA) .....                | 18 |
| 5     | RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES .....                                 | 23 |

|  |                                |  |        |      |            |
|--|--------------------------------|--|--------|------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |      |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |      | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |      |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |      |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |      |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 2/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 3 de 23                  |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

## 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 UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)

## 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  | • AURANTIS PROJECT, S.L. (AURANTIS)              |
| E2     | 2  | • NOVOTEC CONSULTORES, S.A. (NOVOTEC)            |
| E3     | 3  | • SOLTEL IT SOLUTIONS SOCIEDAD LIMITADA (SOLTEL) |
| E4     | 4  | • SOPRA STERIA ESPAÑA SAU (SOPRA)                |

## 3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Expediente 23-00128: 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:

- AURANTIS: 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.

|  |                                |  |        |      |            |
|--|--------------------------------|--|--------|------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |      |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |      | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |      |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |      |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |      |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 3/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión   |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 4 de 23                  |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

- NOVOTEC: 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.
- SOLTEL: 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.
- SOPRA: 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 (35 puntos) para continuar con el proceso selectivo.

La tabla de ponderación de los criterios es la siguiente:

| Orden | Criterio  | Puntuación máxima |
|-------|---|-------------------|
| 1º    | <b>Plan de proyecto:</b><br>Comprensión del proyecto y calidad conceptual, funcional y técnica de la solución propuesta para la ejecución del contrato, incluyendo la adecuación al servicio concreto demandado de las fases de arranque, prestación del servicio y devolución, y valorándose el enfoque adecuado de las mismas, la descripción de actividades, tareas y entregables, CVs tipo de los perfiles solicitados en el PPT. | 20                |
| 2º    | <b>Plan de mejora continua.</b><br>Plan de mejora continua para unificar, automatizar y aumentar la calidad y eficiencia de los procesos propuestos, acrecentar la productividad y mejorar la experiencia de los usuarios de los servicios  | 10                |
| 3º    | <b>Modelo de relación y seguimiento propuesto</b><br>Modelo de relación con SANDETEL para garantizar el control y el seguimiento del trabajo.   | 8                 |
| 4º    | <b>Propuesta de plan de formación</b> del equipo para asegurar la calidad del servicio.   | 6                 |
| 5º    | <b>Plan Evaluación e incentiviación de los recursos del servicio</b><br>Detalle del plan de evaluación e incentiviación propuestos para el personal: aspectos que tendrá en cuenta, objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia, etc.  | 6                 |

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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

|  |                                |  |        |      |            |
|--|--------------------------------|--|--------|------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |      |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |      | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |      |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |      |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |      |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 4/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 5 de 23                  |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

**Plan de proyecto:**

- a. Fase de arranque del servicio: actividades, tareas y entregables para el arranque y puesta en marcha del servicio.
- b. Fase de prestación del servicio: actividades, tareas y entregables para la prestación del servicio descrito en el PPT.
- c. Fase de devolución del servicio: actividades, tareas y entregables para la devolución y/o transferencia del servicio y el conocimiento.

**Plan de mejora continua.** Se valorará el Plan de mejora continua o cualquier otra propuesta innovadora planteada que permita homogeneizar, automatizar y aumentar la calidad y eficiencia de los procesos establecidos, acrecentar la productividad de los servicios y mejorar la satisfacción de los usuarios de los mismos.

**Modelo de relación y seguimiento 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.
- 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.
- Descripción del contenido de los distintos informes a elaborar aportando información sobre las fechas de entrega y periodicidad de esto.

**Propuesta de plan de Formación del equipo para asegurar la calidad del servicio:**

- a. Las tareas o trabajos propuestos en este plan no pueden ser facturables.
- b. Detalle y planificación durante el tiempo de ejecución del contrato para los distintos perfiles del equipo de trabajo de:
  - Concreción de los cursos: programa, destinatarios y número de horas formativas.
  - Los objetivos perseguidos con cada acción formativa.
  - El sistema de evaluación del grado de consecución de los objetivos perseguidos.
  - Presupuesto destinado a la formación del personal.

|  |                              |  |        |      |            |
|--|------------------------------|--|--------|------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                              |  |        |      |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO          |  | FECHA  |      | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK |  |        |      |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI          |  |        |      |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ           |  |        |      |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGRZ5SWWWX9FU23S |  | PÁGINA | 5/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión   |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 6 de 23                  |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

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.

#### 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 AURANTIS PROJECTS, S.L. (en adelante, AURANTIS)

1º) Criterio 1: Plan de proyecto.

AURANTIS indica en su oferta que presenta un Plan de proyecto basado en la excelencia, la seguridad y la eficiencia, con un enfoque centrado en maximizar la satisfacción del ciudadano y aportando un equipo de trabajo con experiencia en la implementación y gestión de sistemas de calidad y control en el sector público.

Para la parte tecnológica, la propuesta de AURANTIS incluye la solución propuesta por su partner tecnológico XDROID. Plantea la implementación de tecnologías de speech analytics y modelos predictivos para analizar de manera automática la totalidad de las interacciones telefónicas y digitales gestionadas por los servicios, y garantiza la seguridad de los datos al disponer de certificación ISO 27001.

Así mismo, AURANTIS propone la implementación de un modelo de análisis del bienestar de los agentes para ofrecer un servicio eficiente y de calidad, favoreciendo la productividad y el compromiso de los empleados, lo que se traduce en un mejor servicio para la ciudadanía y en una reducción de las tasas de absentismo y rotación.

AURANTIS indica que prestará el servicio con dedicación exclusiva desde sus instalaciones de Málaga, Barcelona y Madrid, en horario de 8h a 20h de lunes a viernes sujeto a modificación para adaptación al horario de cobertura de los servicios.

AURANTIS recoge de una forma muy esquemática y sin desarrollar las fases de arranque, prestación y devolución del servicio, numerando la lista de tareas que componen cada fase, así como de los recursos implicados sólo en las fases de arranque y prestación, y de la periodicidad o duración de las mismas. AURANTIS indica que para el arranque requerirá de una duración máxima de 1 mes desde la adjudicación del contrato. En esta fase se incluye la

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

|  |                                |  |        |      |            |
|--|--------------------------------|--|--------|------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |      |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |      | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |      |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |      |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |      |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 6/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| Departamento /Ud. Organizativa/Unidad: Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión   |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 7 de 23                  |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

implantación de algunas propuestas tecnológicas, con plazos de configuración e implantación poco realistas. Respecto al periodo de devolución, indica que estaría sujeto a la cláusula temporal de tres meses de antelación para comenzar cada una de las fases.

En resumen, AURANTIS comprende el objetivo del servicio a prestar y plantea metodologías, infraestructura y actuaciones adecuadas para la consecución de los objetivos finales. No obstante, los diferentes apartados se exponen de forma desordenada a lo largo de la propuesta, incompletos y escasamente desarrollados. En particular, la presentación de las fases de implantación y devolución de los servicios resulta escueta ya que no describe ni detalla el objetivo y alcance de las distintas fases en términos de procesos, las áreas afectadas ni información sobre posibles riesgos y las estrategias a desarrollar para mitigarlos, tampoco aporta los correspondientes cronogramas de actividades asociados a las diferentes etapas.

Valoración (0-10): 4

2º) Criterio 2: Plan de mejora continua.

Para conseguir la mejora continua de los procesos y servicios AURANTIS hace uso de tecnologías de vanguardia y prácticas innovadoras para homogeneizar, automatizar e incrementar la calidad y eficiencia, con la pretensión de que aumente la productividad y la satisfacción de los usuarios de los servicios.

AURANTIS recoge breve y genéricamente las fases y diferentes actuaciones a desarrollar dentro de cada etapa para la implementación de las tecnologías y actuaciones contempladas en el plan de mejora, así como una propuesta de indicadores a medir para determinar el éxito de la solución implantada.

AURANTIS propone el uso de la tecnología Speech Analytics de Xdroid.com para el análisis de todas las interacciones de voz, la identificación de áreas de mejora y la automatización de la retroalimentación. Para la estandarización de procesos plantea la elaboración de manuales y guías, así como el desarrollo de programas de capacitación en nuevas tecnologías y mejores prácticas; y para la mejora de la calidad de los servicios, sugiere el uso de dashboard interactivos para el monitoreo en tiempo real de KPIs y métricas de calidad, así como la realización sistemática de encuestas y análisis de los comentarios realizados por los usuarios de los servicios.

Destaca la propuesta innovadora que realiza AURANTIS de implantar modelos de análisis y medición del nivel de estrés de los agentes para minimizar el absentismo y rotación, y la implementación de alarmas, mediante modelos de NLP y LLM, para detectar conversaciones sensibles o de riesgo para la operación o la reputación de los órganos de gobierno.

Otras propuestas realizadas por AURANTIS son el uso de IA, LLM y Machine Learning para la realización de análisis predictivos que permitan predecir problemas y proponer soluciones proactivas, personalización de los servicios, la

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

|  |                                |  |        |      |            |
|--|--------------------------------|--|--------|------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |      |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |      | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |      |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |      |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |      |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWHX9FU723S |  | PÁGINA | 7/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
|   |  | Fecha: 08/07/2024             |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Pág. 8 de 23                  |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

automatización de tareas repetitivas y administrativas mediante el uso de RPAs, la implantación de chatbots y asistentes virtuales para ampliar el horario de atención de los servicios, atender consultas frecuentes y reducir los tiempos de espera de los usuarios.

En resumen, AURANTIS recoge una amplia propuesta de actuaciones y tecnologías avanzadas que se podrían implementar dentro del plan de mejora continua de los procesos, procedimientos y servicios. No obstante, éstas se exponen de forma genérica e insuficientemente elaboradas, carecen de detalle o profundidad en su desarrollo. Asimismo, se echa en falta que no aporte en sí un plan de mejora global con un enfoque de gestión basado en modelos de calidad.

Valoración (0-10): 6

3º) Criterio 3: Modelo de relación y seguimiento propuesto.

AURANTIS presenta un organigrama gráfico de la estructura operativa del equipo de trabajo propuesto para la ejecución del contrato incluyendo un cuadro resumen de los diferentes perfiles implicados para los que aporta información escueta sobre las funciones que van a realizar y los requisitos de formación y experiencia mínima que tendrán.

No obstante, en contra de lo solicitado en el PPT, AURANTIS no incluye el perfil de “interlocutor único” con SANDETEL, sin coste para el proyecto.

Respecto a los perfiles requeridos para la prestación de los servicios, la oferta recoge en el Anexo II una ficha esquemática con los currículums tipo propuestos donde se puede observar que cumplen los requerimientos solicitados en pliegos.

En cuanto al modelo de reporting y relación con SANDETEL, AURANTIS propone el establecimiento periódico de reuniones y comités de seguimiento y control.

En relación a los procedimientos, recursos y métodos de medición, AURANTIS indica que definirá cuantitativa y cualitativamente los objetivos a alcanzar y presenta ejemplos de KPIs con su descripción y objetivo. Propone la utilización e integración de la solución de Speech Analytics de Xdroid.com para el análisis del conjunto de interacciones gestionadas por los servicios para determinar diferentes aspectos de estas: calidad de la atención, trato dispensado o cantidad e idoneidad de la información facilitada en la interacción, motivo de las consultas, análisis de sentimientos de los participantes en la conversación, etc.

|  |                                |  |        |      |            |
|--|--------------------------------|--|--------|------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |      |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |      | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |      |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |      |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |      |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 8/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 9 de 23                  |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

Para reportar el resultado de todos esos análisis AURANTIS elaborará una serie de informes que estarán disponibles en su sistema de dashboards BI. El acceso a esta plataforma y a la información contenida en ella se realizará en función del perfil. AURANTIS indica que la actualización de la información se realizará de forma diaria en horario nocturno. La propuesta de AURANTIS incluye una propuesta de informes muy completa indicando brevemente el contenido de los mismos y la periodicidad de sus elaboraciones. A modo de ejemplo AURANTIS incluye capturas de pantalla de la información que contendrían estos informes en Power BI.

Finalmente, presenta un modelo de relación bastante detallado, indicando los tipos de reuniones (control y seguimiento) que se llevarán a cabo, así como los comités (servicio, dirección, innovación), indicando los objetivos de los mismo, y la periodicidad en la que se llevarán a cabo.

En definitiva, el modelo de relación y seguimiento propuesto por AURANTIS contiene toda la información solicitada en los pliegos. No obstante, esta se encuentra poco desarrollada e incompleta. En relación a los recursos de estructura propuestos para garantizar la correcta ejecución del contrato, AURANTIS no incluye los correspondientes CVs ni documentación acreditativa de la formación y experiencia reportada por los mismos, ni tampoco incluye la figura de interlocutor único solicitada en los pliegos. De igual manera se recoge la información relativa a los procedimientos, métodos y tecnologías propuestas para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados. Por último, indicar que AURANTIS propone mantener en su plataforma, y dar permiso para acceso online, todos los informes y documentación que se genere durante la ejecución del contrato, lo que puede ser un riesgo para el modelo de gestión de proyectos de SANDETEL.

Valoración (0-10): 7

4º) Criterio 4: Propuesta de Plan de Formación.

AURANTIS distingue entre la formación propuesta para la estructura operativa y formación específica para el uso, gestión y supervisión de la herramienta XDROID.

AURANTIS recoge de forma esquemática y sin particularizar el organigrama del equipo de formación propuesto, así como la relación de éste con el personal de SANDETEL.

El plan de formación propuesto para la estructura operativa se encuentra estructurado en formación inicial (con carácter selectivo), formación continua, formación de reciclaje, promociones internas y formación ante ausencias prolongadas al puesto de trabajo, detallando para cada una de ellas la duración de las mismas, el equipo responsable de impartirlas, el objetivo que persiguen y la forma de evaluar la eficacia de la misma. Aunque no entra en el detalle del contenido, AURANTIS recoge el temario que compondría la formación inicial y, a modo de ejemplo, una amplia propuesta de los módulos que podrían componer la formación continua.

|  |                                |  |        |      |            |
|--|--------------------------------|--|--------|------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |      |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |      | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |      |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |      |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |      |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 9/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 10 de 23                 |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

AURANTIS compromete un mínimo de 60 horas de formación continua, lo que supone una mejora respecto al requisito solicitado en los pliegos.

El contenido de la formación específica respecto de la herramienta XDROID se detalla ampliamente, proporcionando información no sólo de la duración y personas equipo responsable de impartirla sino también del temario contemplado en cada módulo.

AURANTIS estima que destinará un mínimo del 2% del presupuesto existente para los diferentes procesos de formación necesarios para este proyecto, no quedando claro a qué importe se refiere esta cantidad.

AURANTIS especifica el volumen de horas que compromete al servicio y el presupuesto destinado a tal fin. Sin embargo, la mayor parte de su plan de formación no está orientado a la capacitación del personal de una Unidad de Calidad y Control. La propuesta tampoco recoge la descripción del sistema de evaluación que se empleará para confirmar el grado de consecución de los objetivos perseguidos con cada acción formativa, y tampoco indican qué cursos llevan asociados una certificación oficial.

Valoración (0-10): 4

5º) Criterio 5: Plan Evaluación e incentiación de los recursos del servicio.

La propuesta de AURANTIS recoge un cuadro resumen donde se mencionan los aspectos que tendrán en cuenta y los planes de acción que podrán en marcha para minimizar el absentismo y la rotación del personal, incrementar el índice de satisfacción de los empleados y facilitar la consecución de los KPIs según tareas y funciones asignadas.

De la misma manera, de forma esquemática a nivel de flujograma, AURANTIS presenta el ciclo de talento diseñado para la captación, implicación y retención del talento en la organización.

AURANTIS recoge una serie propuestas de incentiación individuales para incrementar la satisfacción y desempeño de los empleados. No obstante, estos planteamientos no se encuentran desarrolladas por lo que se desconoce las condiciones que se deben dar para poder beneficiarse de ellas.

AURANTIS sugiere la elaboración de encuestas periódicas para analizar el índice de satisfacción de los empleados y del clima laboral a fin de anticiparse a posibles causas que puedan inducir al absentismo o rotación del personal e incluye, a modo de ejemplo algunas imágenes de consultas que podrían formar parte de dichas encuestas.

Por último, AURANTIS incluye otro cuadro resumen con las actuaciones que penalizan o apremian la consecución de un plan de incentivos económico asociado a cada servicio. Para cada uno AURANTIS indica la periodicidad de las mediciones y, salvo excepciones, expone que el importe de estos incentivos oscila entre el 10% - 20% del salario

|  |                                |  |        |       |            |
|--|--------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 10/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 11 de 23                 |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

bruto anual del agente, pero no entran en el detalle de cada uno de ellos, por lo que no se sabe el cálculo que realizará para la aplicación de las remuneraciones económicas.

Valoración (0-10): 6

#### 4.1.2 Propuesta de NOVOTEC CONSULTORES, S.A. (en adelante, NOVOTEC)

1º) Criterio 1: Plan de proyecto.

NOVOTEC dispone de un Sistema Integrado de Gestión certificado conforme a las normas UNE-EN ISO 9001, 14001 y 45001, para sus oficinas y áreas de actividad.

Presenta un plan de proyecto muy detallado y completo basado en los modelos de gestión por procesos de las principales normas internacionales. Tanto la metodología como las actuaciones planteadas para cada una de las fases del proyecto se consideran idóneas para garantizar la consecución de los objetivos finales.

En cuanto a la fase de arranque del servicio, NOVOTEC presenta un cuadro resumen donde se identifican, aunque sin desarrollar, las diferentes actuaciones a realizar, principales hitos asociados y documentos entregables a la finalización de cada una de las etapas que la componen.

En relación a la fase de prestación del servicio, la propuesta incluye un cuadro gráfico con el conjunto de servicios profesionales que se prestarán desde la Unidad de Calidad y Control pasando a continuación a detallarlos de forma minuciosa. Así, NOVOTEC describe con gran detalle las distintas actividades contempladas dentro de cada de servicio (gestión de la documentación, medición, análisis y mejora, gestión y control del servicio, encuestas y escuchas telefónicas, elaboración y emisión de informes y plan de mejora), incluyendo información sobre los entregables, fechas de emisión de los mismos, ejemplos de encuestas, indicadores de control, umbrales, actas de reuniones, etc.

NOVOTEC presenta un cuadrante de horas para la prestación de los servicios que cubre el horario comprendido entre las 8 y las 20h de lunes a viernes.

El servicio será prestado desde las oficinas situadas en la Avda. Américo Vespucio, 5 ubicadas en el Parque Científico y Tecnológico de la Isla de la Cartuja, numerando los recursos técnicos disponibles en dichas instalaciones cuanto a equipamiento de puesto de trabajo.

La propuesta de NOVOTEC recoge igualmente una amplia propuesta de plan de formación que será impartida durante los 18 meses que dura la vigencia inicial del contrato, así como varias actuaciones encaminadas a minimizar la rotación y absentismo del personal e incrementar el desempeño e incentivación del mismo.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

|  |                                |  |        |       |            |
|--|--------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 11/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 12 de 23                 |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

Por último, NOVOTEC expone brevemente los aspectos que se tendrán en cuenta en la elaboración de la fase de devolución del servicio para garantizar que la transición entre empresa entrante y NOVOTEC se realiza sin afectación para los servicios. A modo de resumen incluye también las distintas etapas que compondrían el plan de reversión, mencionando los hitos más significativos y los documentos entregables resultantes a la finalización de cada una. No obstante, en la propuesta se omite el correspondiente cronograma e información sobre los recursos implicados en la ejecución de las distintas actuaciones contempladas en el plan.

En definitiva, NOVOTEC presenta un plan de proyecto de amplio alcance, que consideramos idóneo para garantizar el adecuado desarrollo de los trabajos de la Unidad de Calidad y Control según los requisitos exigidos en los pliegos, y para la mejora continua del mismo. Aporta un cronograma que abarca los 18 meses del contrato, en el que se incluye las diferentes fases del servicio, aunque las actuaciones que contempla se presentan algo confusas, ya que no queda claro si pertenecen a la fase de arranque o a la de devolución.

Valoración (0-10): 9

2º) Criterio 2: Plan de mejora continua.

NOVOTEC elabora un plan de mejora continua, basado en la metodología establecida en el Modelo EFQM para la mejora de los procesos y actividades orientado a evaluar, revisar y perfeccionar los resultados obtenidos durante la ejecución de las distintas actuaciones.

NOVOTEC propone la medición sistemática de la percepción de los usuarios de los servicios mediante metodologías fiables basadas en técnicas estadísticas que permitan establecer el tamaño de muestras que garantizan la idoneidad de los resultados obtenidos, así como el establecimiento inspecciones y verificaciones de indicadores de rendimiento que permitan reconducir los procesos para conseguir el logro de los objetivos lo que les permitirá establecer acciones correctivas y/o de mejora.

NOVOTEC detalla de forma de acometer el proceso de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones. También el de la realización de auditorías internas o externas, el de seguimiento y control de no conformidades y propuesta de acciones de mejora.

A modo de ejemplo, NOVOTEC propone para la Unidad de Calidad y Control un amplio cuadro de indicadores de control y gestión indicando, el área de actividad al que va orientado, la descripción del indicador, la periodicidad de la medición y el valor umbral.

|  |                                |  |        |       |            |
|--|--------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 12/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
|   |  | Fecha: 08/07/2024             |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Pág. <b>13</b> de 23          |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

Aunque la información sobre las diferentes propuestas de mejora se presenta dispersa a lo largo del documento, todas estas medidas son adecuadas para aumentar la calidad y eficiencia de los procesos establecidos, acrecentar la productividad de los servicios y mejorar la satisfacción de los usuarios. No obstante, los métodos y procedimientos empleados para obtenerlas se consideran estándares, no realizando propuestas innovadoras y/o de automatización que permitan afianzar y reforzar las actuaciones anteriores.

Valoración (0-10): 6

3º) Criterio 3: Modelo de relación y seguimiento propuesto.

NOVOTEC propone en su oferta un modelo de relación basado en dos Comités (Comité operativo y Comité de gestión), los cuales describe con alto nivel de detalle, aportando para cada uno de ellos sus objetivos, periodicidad, temas a tratar, etc.

NOVOTEC plantea un equipo de trabajo compuesto por el Representante de NOVOTEC en el nivel más alto del organigrama, del que colgarían los distintos perfiles solicitados para la operativa de la Unidad de Calidad y Control de los servicios. De todos estos perfiles aporta CVs e información acreditativa de las titulaciones.

La oferta recoge el organigrama del equipo de trabajo propuesto para la ejecución del contrato aportando los correspondientes CVs y titulaciones. NOVOTEC propone un equipo de consultores de apoyo trasversal de los que no adjunta reseñas por desconocer a priori los perfiles requeridos dada las distintas casuísticas posibles. Además de los recursos solicitados en el pliego, incorpora perfiles de valor operacional (Global Director Consultancy, Key Account Manager, Consultor Técnico, Director de Operaciones y Áreas transversales de Soporte).

No obstante, en contra de lo solicitado en el PPT, NOVOTEC no incluye el perfil de “interlocutor único” con SANDETEL, sin coste para el proyecto.

Adicionalmente, pero sin personalizar ni particularizar porque según recogen en la propuesta desconocen a priori las distintas casuísticas en las que podrían intervenir, pone a disposición del proyecto un equipo de consultores interno con dedicación parcial y puntual de apoyo para determinadas actuaciones de la Unidad de Calidad (TI, formación, requisitos legales, etc.).

NOVOTEC presenta una relación de informes bastante completo a elaborar, describiendo cada uno de ellos y especificando su periodicidad (informes estadísticos, de productividad, seguimiento de consultas, seguimiento de indicadores, incidencias, calidad percibida, objetivos, análisis de datos, evaluación de las acciones formativas, satisfacción interna). Para facilitar la explotación gráfica de los datos existentes, el análisis de tendencias, la segmentación de resultados y en definitiva, la toma de decisiones, NOVOTEC indica que empleará distintas herramientas de Business Intelligence, como pueden ser QLIKSense y/o PowerBI.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

|  |                               |  |        |       |            |
|--|-------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                               |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO           |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK  |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI           |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ            |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 13/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
|   |  | Fecha: 08/07/2024             |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Pág. 14 de 23                 |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

En resumen, el modelo de relación y seguimiento planteado por NOVOTEC está bastante detallado. A nivel de reporting destaca la propuesta de elaboración de un amplio conjunto de informes de distinta índole. Sin embargo, esta propuesta se considera vagamente soportada por el equipo de proyecto propuesto, donde la única figura que compone la estructura de Dirección de Proyecto es el representante de NOVOTEC y el equipo de consultores de apoyo puntuales que, según se deduce del organigrama presentado, no tienen relación con SANDETEL. La competencia de interlocución con SANDETEL parece recaer sobre el equipo de trabajo propuesto para la Unidad de Calidad y Control de los servicios, no incluyendo de forma explícita el perfil interlocutor único con disponibilidad completa durante el horario de trabajo de SANDETEL, sin coste alguno para el proyecto.

Valoración (0-10): 7

4º) Criterio 4: Propuesta de Plan de Formación.

NOVOTEC propone la definición e implantación de un proceso de gestión de la formación orientado al desarrollo de planes de formación específicos para cada uno de los perfiles lo que permitirá disponer de un Perfil del Puesto para cada uno de estos.

El plan de formación de NOVOTEC está compuesto por formación inicial para la incorporación de nuevos miembros, formación no prevista para dar respuesta a necesidades no identificadas previamente, formación de sustitución/relevo para mitigar los riesgos derivados de las bajas o sustituciones temporales en la composición del equipo de trabajo.

Destaca la propuesta de asignar un mentor con perfil de consultor senior con el objetivo de que en el plazo de 4 semanas el empleado pueda adquirir el mayor grado de autonomía en la realización de su trabajo. No obstante, esta propuesta no se desarrolla dentro del plan de formación propuesto por NOVOTEC, sino que se encuentra recogido dentro del apartado correspondiente al plan de evaluación de incentivos.

Igualmente reseñable es la mejora en el número de horas de formación continua propuesta por NOVOTEC para cada uno de los recursos del equipo de trabajo (80h, siendo el 50% de estas de formación certificada) y el hecho de que ponga a disposición del proyecto para el personal de SANDETEL o de otros miembros de los SACs de una bolsa de 100 horas de formación a impartir por personal de NOVOTEC y, aunque no se encuentra planificada en el tiempo, la amplia lista de cursos de formación concretos propuestos para mejorar las capacidades y aptitudes de los miembros del equipo de trabajo indicando duración de los cursos, modalidad de impartición, recursos a los que va dirigidos y la forma de evaluar la eficacia de la misma.

NOVOTEC estima invertir en formación al menos el 10% del margen del proyecto para asegurar la mejora continua en la prestación del servicio, sin especificar claramente a qué importe corresponde esta cantidad, y tampoco describe el sistema de evaluación que se empleará para confirmar el grado de consecución de los objetivos perseguidos con cada acción formativa.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

|  |                                |  |        |       |            |
|--|--------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 14/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 15 de 23                 |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

Valoración (0-10): 8

5º) Criterio 5: Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio.

NOVOTEC indica en su oferta que están comprometidos con la retención del talento, manifestando que cuentan con una tasa de absentismo del 2,1% 2023.

La propuesta recoge algunas de las medidas que plantean para fomentan la creación de un entorno laboral diverso e inclusivo basado en la igualdad de oportunidades, integración, el bienestar y desarrollo personal, la gestión del talento y el cuidado de la salud.

En relación con el plan de evaluación, NOVOTEC desarrolla una metodología propia que toma como referencia diferentes herramientas (mentoring, evaluación 360ª o OKR).

Las evaluaciones de desempeño se realizan anualmente mediante reuniones lideradas por el Jefe de Proyecto e incluyen un cuestionario donde el desempeño del empleado es también evaluado por el mentor que tiene asociado y el personal de SANDETEL con el que el evaluado trabaja de forma continua. El resultado de estas evaluaciones se tiene en cuenta en el plan de incentivación del personal del proyecto.

Adicionalmente, para cumplimentar el proceso anterior e identificar riesgos, NOVOTEC propone la realización de encuestas de clima laboral.

En cuanto al plan de incentivación NOVOTEC describe algunas iniciativas de las que disponen: disponibilidad de vehículos corporativos para desplazamientos, acceso al teletrabajo compensando los gastos ocasionados (100€ brutos anuales por dos jornadas de teletrabajo), acceso al plan de retribución flexible para beneficiarse de ahorros fiscales, acceso a un club de compras con condiciones favorables, acuerdos con centros académicos de referencia y política de reubicación en otras áreas de NOVOTEC en caso de fin de proyecto.

Finalmente, NOVOTEC define en su oferta una serie de objetivos individuales a alcanzar por cada uno de los componentes de la Unidad de Calidad, especificando su peso específico y grado de cumplimiento, y vinculados a la evaluación del desempeño, plan de formación y satisfacción del cliente. Anualmente, son revisado estos objetivos, de manera que NOVOTEC establece un Bonus entre el 5% y el 10% (según perfiles) respecto del salario bruto anual por el cumplimiento de estos objetivos. A modo de ejemplo, incluye una tabla especificando el importe de estos bonus para un perfil de consultor de apoyo.

En definitiva, NOVOTEC presenta un plan de evaluación de desempeño muy elaborado y detallado, así como una adecuada y amplia propuesta de incentivos no económicos y económicos para la fidelización y motivación del equipo.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

|  |                                |  |        |       |            |
|--|--------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 15/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 16 de 23                 |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

Valoración (0-10): 9

#### 4.1.3 Propuesta de SOLTEL IT SOLUTIONS SOCIEDAD LIMITADA (en adelante, SOLTEL)

1º) Criterio 1: Plan de proyecto.

SOLTEL presenta un plan de proyecto con una duración de 18 meses, dedicando dos semanas para el plan de arranque (transferencia y recepción) al inicio, y dos semanas para el plan de devolución al final del proyecto, y aporta un diagrama de Gantt con la planificación de los trabajos. Incluye adicionalmente una Fase 0 (fase de arranque) previa a la firma del contrato, para la aprobación del plan transferencia y recepción, y una fase adicional de Garantía, sin especificar su duración, tras la finalización del proyecto.

No se aporta ningún comentario relativo al centro de trabajo, ni siquiera a nivel de ubicación del mismo.

SOLTEL indica que su planteamiento está basado en modelo de procesos y buenas prácticas ITIL y PMP. Aporta detalle en la descripción de las fases de arranque y devolución del servicio, pero la fase de prestación del servicio que presenta es deficiente y se presenta poco desarrollada.

Valoración (0-10): 5

2º) Criterio 2: Plan de mejora continua.

SOLTEL presenta diferentes propuestas de mejora (sistema automático de auditoria (IA generativa), explotación de datos PowerBI, sistema de reporting unificado PowerBI, sistema de gestión documental basado en Alfresco, etc.), las cuales aportan valor para la optimización de los trabajos, pero se echa en falta que no aporte en sí un plan de mejora global con un enfoque de gestión basado en modelos de calidad.

Valoración (0-10): 6

3º) Criterio 3: Modelo de relación y seguimiento propuesto.

SOLTEL presenta un organigrama gráfico de la estructura operativa del equipo de trabajo propuesto, y aporta un Anexo con el CV de los perfiles solicitados en los pliegos, cumpliendo todos ellos con los requisitos del mismo.

|  |                                |  |        |       |            |
|--|--------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 16/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
|   |  | Fecha: 08/07/2024             |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Pág. 17 de 23                 |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

No obstante, en contra de lo solicitado en el PPT, SOLTEL no incluye el perfil de “interlocutor único” con SANDETEL, sin coste para el proyecto.

Presenta un diagrama de relación de las Unidades de trabajo que caracterizan a un servicio de Contact Center, y detalle el conjunto de Comités (Dirección y Calidad, Auditoría Interna, Formación y Desarrollo), y reuniones de seguimiento (operativo, análisis y mora continua, coordinación interdepartamental, gestión de cambios) que se llevarían a cabo, con su periodicidad, roles implicados e informes/reportes resultantes de cada uno de ellos.

Para la medición de los resultados obtenidos, SOLTEL presenta un esquema con las fases a seguir y las describe, considerándose un plan de trabajo óptimo para el aseguramiento de la calidad de los servicios. Aporta asimismo una serie de KPIs que analizaría de manera diaria, con sus respectivas acciones correctiva, y el detalle de las auditorías manuales (escuchas de llamadas o revisiones de emails) y automáticas (integración de una solución de SOLTEL que usa IA generativa) para verificar si los agentes cumplen con los procedimientos de cada servicio.

Respecto a la elaboración de los informes, SOLTEL propone la utilización de un sistema PowerBI, con el fin de que la Unidad de Calidad centre sus esfuerzos en el análisis de datos y planes de mejora continua, y se minimice su esfuerzo en la elaboración de informes. Especifica que cada Cuadro de Mano (CDM) podrá ser configurado para que se genere de manera automática y se envíe a una lista de distribución predefinida. Finalmente, SOLTEL aporta el listado de informes a elaborar, indicando su periodicidad, acciones a llevar a cabo tras el análisis de resultados de los mismos, y breve contenido de los mismos.

Valoración (0-10): 7

4º) Criterio 4: Propuesta de Plan de Formación.

SOLTEL presenta un plan de formación que considera certificaciones para los equipos de trabajo, con sesiones principalmente presenciales, aunque se plantean otras de manera remota, para lo cual aporta una plataforma de teleformación.

Incluye un cuadro con el detalle de los cursos destinados a cada perfil (ITILv4, Lean IT, estándares de calidad ISO, Microsoft Certified) especificando horas lectivas, fechas de impartición y si llevan asociados una certificación. Asimismo, ofertan 2 plazas para todos los cursos descritos destinado a personal de SANDETEL.

SOLTEL indica que el presupuesto que destinará a este plan de formación será de 20.000 € durante los primeros 18 meses de contrato y de 12.000 euros para la primera prórroga. Sin embargo, no especifica nada acerca del número de horas que dedicará anualmente al plan de formación, y tampoco describe el sistema de evaluación que se empleará para confirmar el grado de consecución de los objetivos perseguidos con cada acción formativa.

Valoración (0-10): 6

|  |                                |  |        |       |            |
|--|--------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 17/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 18 de 23                 |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

5º) Criterio 5: Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio.

SOLTEL indica en su oferta que presenta un índice de rotación del 0% en proyectos con la Junta de Andalucía y que su objetivo es mantener ese índice, comprometiéndose a realizar un informe de rotación del área de SOLTEL que dará servicio a SANDETEL.

SOLTEL incluye un listado de medidas para conseguir el objetivo de rotación 0% y motivación 100%: trabajo remoto, horarios flexibles, días adicionales de vacaciones, jornada intensiva de tres meses, Free-Friday, evaluación de desempeño semestral, reconocimiento y promociones, revisiones salariales acordes al desempeño, metodología de gestión de proyectos, gestión del conocimiento, etc. También indica que realiza un reparto de los beneficios generados en los proyectos entre todo el equipo de trabajo (20% entre todos los miembros del equipo, 50% de la cuantía entre responsable proyecto y consultor senior, 50% entre perfiles consultor junior y consultores de apoyo), no quedando claro cuál sería el importe base de partida que se repartiría (bruto, neto, antes/después de impuestos...).

Respecto a las horas realizadas fuera de horario y días festivos, SOLTEL indica que las computa con un 33% adicional al importe en horario normal.

En resumen, SOLTEL presenta un conjunto de medidas de incentivación que se consideran adecuadas para minimizar el absentismo y aumentar la satisfacción del personal. Sin embargo, no aportan información en cuanto a la forma de cálculo, frecuencias o cuantías, y tampoco incluye incentivos económicos en función del grado de cumplimiento de los objetivos marcados para cada uno de los servicios.

Valoración (0-10): 7

#### 4.1.4 Propuesta de SOPRA STERIA ESPAÑA SAU (en adelante, SOPRA)

1º) Criterio 1: Plan de proyecto.

SOPRA presenta un plan de proyecto para la ejecución de los trabajos establecidos para la Unidad de Calidad con una duración de 18 meses e indican que al ser los actuales prestatarios del servicio este periodo estaría enfocado a

|  |                               |  |        |       |            |
|--|-------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                               |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO           |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK  |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI           |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ            |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 18/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
|   |  | Fecha: 08/07/2024             |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Pág. 19 de 23                 |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

la identificación de nuevas directrices por parte de la Dirección de Proyecto, y a garantizar la seguridad de la información y tratamiento de datos personales. SOPRA compromete un periodo de garantía de 6 meses desde la finalización del contrato.

En cuanto a la fase de prestación del servicio, SOPRA presenta en su oferta una descripción bastante completa y detallada de todas las tareas contempladas en la misma: requisitos de documentación, medición, análisis y mejora (seguimiento y control de procesos, control de no conformidades, tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones, realización de auditorías, propuestas de acciones de mejora), sistemas de gestión y control (revisión del sistema, auditorías internas, mejora continua), encuestas y escuchas telefónicas (medición de la satisfacción, monitorización escuchas telefónicas), Informes, otras actividades (gestión de la formación, evaluación y seguimiento de procedimientos e instrucciones técnicas, elaboración de comunicados).

Propone como mejora incorporar los aspectos recogidos en la norma ISO 18295 que sean de aplicación.

En resumen, SOPRA plantea un modelo de prestación del servicio completo y detallado, describiendo las distintas actuaciones y procedimientos a desarrollar, pero sin llegar a concretar y particularizar para los servicios objeto del contrato, y aporta una planificación global del proyecto en el que se incluye una duración de la fase del arranque que no concuerda con lo que después desarrolla en la oferta.

Valoración (0-10): 8

2º) Criterio 2: Plan de mejora continua.

SOPRA presenta un plan de mejora global, con un enfoque de gestión de calidad basado en el modelo de excelencia y calidad EFQM, incorporando metodologías orientadas a la mejora o simplificación de procesos (Lean Management, Kaizen, Six Sigma, etc.), y a la automatizando.

La orientación del proceso de mejora continua que presenta SOPRA, pretende actuar sobre diferentes áreas de actividad, incorporando cada vez más dimensiones y perspectivas de la Calidad, apoyándose en buenas prácticas y estándares. Así, SOPRA plantea realizar un Assesment inicial colaborativo, donde, a través de técnicas de Desing Thinking se incorpora a los involucrados (SANDETEL y clientes) a reflexionar sobre la situación actual y colaborar en la detección de hallazgos, generando una definición conjunta de los retos en los que trabajar. Asimismo, propone llevar a cabo técnicas UX y workshops para la generación de soluciones de valor (recomendaciones, líneas de mejora, acciones para alcanzar logros, etc.) para el plan de mejora.

SOPRA incluye en su oferta un abanico de actividades en el ámbito de la mejora continua que llevará a cabo, así como un conjunto de indicadores para establecer la eficacia del proceso de mejora continua, detallando para cada uno de ellos la manera de cálculo, periodicidad, valor objetivo, fuente de información y responsable. Sin embargo,

|  |                                |  |        |       |            |
|--|--------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 19/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 20 de 23                 |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

indica que el plan de mejora será co-creado con SANDETEL, lo que implica una dependencia y poca autonomía a la hora de definir e implantar las propuestas de mejora continua.

Valoración (0-10): 6

3º) Criterio 3: Modelo de relación y seguimiento propuesto.

SOPRA presenta un esquema con las figuras que constituyen el equipo de trabajo, indicando que se continuaría con la estructura existente en la Unidad de Calidad, y presenta en el Anexo el CV de estos perfiles, los cuales cumplen con los requisitos solicitados en los pliegos. Adicionalmente, indica que, como mejora, se podrá contar con la participación de otros roles (técnicos especialistas en automatización, especialistas en seguridad y protección de datos, área de industrialización para velar por la correcta ejecución del contrato).

Incluye la figura de un responsable de gestión del contrato, que ejercerá de interlocutor único, tal y como se solicita en los pliegos.

El modelo de gestión y seguimiento del servicio que presenta SOPRA, se basa en la existencia de dos comités de seguimiento (servicio, operativo), para los cuales indican sus funciones, perfiles que participarían en los mismos, así como la periodicidad en la que se llevarían a cabo.

Respecto a los informes de seguimiento a elaborar durante la ejecución del servicio, presenta un listado amplio de informes de reporte detallando el objetivo de cada uno de ellos: informes estadísticos, informe de seguimiento de consultas, informe de seguimiento de incidencias, informe de medida de rendimiento de agentes, informe de seguimiento y medición de escuchas, informe satisfacción, informe revisión por la Dirección, informe de seguimiento de objetivos, informe de análisis de datos, planificación de la mejora, informe de evaluación de la actividad formativa, seguimiento formación impartida.

Detalla más ampliamente el contenido del informe de seguimiento operativo que propone con carácter mensual. Adicionalmente, y con carácter trimestral, SOPRA indica que elaborará el informe de seguimiento del contrato, y que, a la finalización de la prestación del servicio, reportará el informe final.

Por otro lado, SOPRA propone en su oferta, el envío de un cuestionario a la Dirección del proyecto, con el fin de conocer el grado de satisfacción sobre los servicios ofrecidos por la Unidad de Calidad.

Finalmente, SOPRA presenta un listado de indicadores de calidad de ejecución de tareas, y de indicadores de calidad de productos o entregables, especificando la definición de los mismos y el valor objetivo. Estos indicadores se obtendrán mensualmente y se presentarán en el Comité de seguimiento operativo.

|  |                               |  |        |       |            |
|--|-------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                               |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO           |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK  |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI           |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ            |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 20/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 21 de 23                 |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

Como mejora, SOPRA propone la automatización de tareas rutinarias como sería la extracción diaria de datos de Red Inteligente.

Valoración (0-10): 9

4º) Criterio 4: Propuesta de Plan de Formación.

SOPRA presenta un catálogo formativo estructurado en diferentes áreas: áreas de gestión de la calidad, modelos de gestión, herramientas, habilidades y técnicas personales, y seguridad de la información. Para cada una de estas áreas, incluye una propuesta de actividades formativas detallando objetivos, duración y contenidos.

Respecto al plan de formación continua, SOPRA indica en su oferta que garantizará 60 horas de formación (40 anuales) durante la duración del contrato para cada uno de los miembros del equipo de trabajo y la obtención de una certificación oficial para los perfiles de Jefe de Proyecto y Consultor de Calidad Senior. Así, para cada perfil ofertado, presenta una propuesta de plan formativo (cursos y certificaciones).

Finalmente, oferta la participación de los responsables del servicio de SANDETEL en dos formaciones y el derecho a examen correspondiente para su certificación (SAFE, Lean Six Sigma, IMCP, ITIL v4. Foundation).

Sin embargo, la oferta de SOPRA no menciona nada específicamente acerca del plan de formación inicial y tampoco recoge nada sobre la descripción del sistema de evaluación que se empleará para confirmar el grado de consecución de los objetivos perseguidos con cada acción formativa.

Valoración (0-10): 6

5º) Criterio 5: Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio.

SOPRA presenta un amplio conjunto de acciones para mitigar el impacto de la rotación o indisponibilidad de los recursos: plan de seguimiento de la carrera profesional, Sopra Steria Academy, guía de carreras profesionales, etc.

Para la retención del talento, disponen de un conjunto de iniciativas que promueven un ambiente de trabajo satisfactorio: plan de desempeño y desarrollo, mentorización y plan de desarrollo profesional, modelo de evaluación, HR tracker, comunicación interna, jornadas tecnológicas, herramienta de evaluación del estado de ánimo, Sopra Steria 'te cuida', etc.

También indica que realizan una encuesta anual para evaluar el clima laboral con el fin de implementar iniciativas enfocadas a la mejora del mismo.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

|  |                                |  |        |       |            |
|--|--------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 21/23 |            |



Junta de Andalucía

Consejería de la Presidencia,  
Administración Pública e Interior

SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO  
DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 22 de 23                 |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

Respecto al plan de incentiviación, SOPRA contempla una serie de medidas de carácter no económicas (carreras profesionales establecidas, participación e involucramiento, asignación de proyectos interesantes, teletrabajo, beneficios), y otras económicas (ayuda para la comida de 6€ por cada día de jornada partida). Sin embargo, no aporta medidas económicas (en función de KPIs y productividad) en función del grado de cumplimiento de los objetivos marcados para cada uno de los servicios.

Valoración (0-10): 5

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

|  |                                |  |        |       |            |
|--|--------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 22/23 |            |



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR</b>  |  | Cód. SDT-AOT-[23-00066]       |
| <b>SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT23-00128)</b> |  | Edición. 1                    |
| <i>Departamento /Ud. Organizativa/Unidad:</i> Telecomunicaciones y Centros de Gestión / Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión  |  | Fecha: 08/07/2024             |
| Tipo de documento: Análisis de ofertas  |  | Pág. 23 de 23                 |
|   |  | Categoría: <i>Uso Interno</i> |

## 5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

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

| Orden        | Criterio   | Peso | AURANTIS     |              | NOVOTEC      |              | SOLTEL       |              | SOPRA        |              |
|--------------|--|------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|              |  |      | de 1 a 10    | Resultado    |
| 1º           | Plan de proyecto   | 20   | 4,00         | 8,00         | 9,00         | 18,00        | 5,00         | 10,00        | 8,00         | 16,00        |
| 2º           | Plan de mejora continua                                      | 10   | 6,00         | 6,00         | 6,00         | 6,00         | 6,00         | 6,00         | 6,00         | 6,00         |
| 3º           | Modelo de relación y seguimiento propuesto                   | 8    | 7,00         | 5,60         | 7,00         | 5,60         | 7,00         | 5,60         | 9,00         | 7,20         |
| 4º           | Propuesta de plan de formación                               | 6    | 4,00         | 2,40         | 8,00         | 4,80         | 6,00         | 3,60         | 6,00         | 3,60         |
| 5º           | Plan Evaluación e Incentivación de los recursos del servicio | 6    | 6,00         | 3,60         | 9,00         | 5,40         | 7,00         | 4,20         | 5,00         | 3,00         |
| <b>TOTAL</b> |  |      | <b>25,60</b> | <b>25,60</b> | <b>TOTAL</b> | <b>39,80</b> | <b>TOTAL</b> | <b>29,40</b> | <b>TOTAL</b> | <b>35,80</b> |

Según esta valoración, las empresas AURANTIS y SOLTEL no pasarían el umbral mínimo de puntuación requerido (35 PUNTOS) para continuar el proceso selectivo. Sí continuarían en el proceso de selección las empresas NOVOTEC y SOPRA.

|  |                                |  |        |       |            |
|--|--------------------------------|--|--------|-------|------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |  |        |       |            |
| FIRMADO POR  | ROCIO MARIN CANTERO            |  | FECHA  |       | 09/07/2024 |
|  | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK   |  |        |       |            |
|  | DANIEL VILLAR CUELI            |  |        |       |            |
|  | ROCIO BARRERA RUIZ             |  |        |       |            |
| VERIFICACIÓN   | Pk2jmJQAZVDJKGJRZ5SWWWX9FU723S |  | PÁGINA | 23/23 |            |