



**SERVICIO DE GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVICIOS TIC
PARA DIVERSAS MATERIAS COMPETENCIALES: ATENCIÓN SOCIOSANITARIA,
SERVICIOS SOCIALES, INCLUSIÓN, FAMILIAS, CONSUMO Y VIGILANCIA,
PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD**

encuadrado en el Lote-2 del Acuerdo Marco de servicios de Consultoría, Oficina de gobierno
y seguimiento de proyectos y servicios en materia de Tecnologías de la Información y la
Comunicación
(Exp: CONTR/2022/1243819)

Expediente BAM: CONTR 2025 1867

**Informe de Evaluación atendiendo a los criterios de adjudicación valorados mediante un
juicio de valor**



1/79

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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 1/79	



Índice

1. Introducción.....	3
2. Metodología de evaluación.....	3
3. Recepción de las ofertas.....	4
4. Criterios de Valoración.....	5
5. Evaluación.....	7
ANEXO-1: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES.....	9
ANEXO-2: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR.....	10
ALTEN.....	10
ATECH.....	17
BABEL.....	26
INDRA.....	34
INETUM.....	40
OESIA.....	47
SOLTEL.....	54
SOPRA.....	61
LA UTE.....	69



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta
de Andalucía

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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 2/79	



1. Introducción

El presente documento corresponde al informe de valoración de las ofertas presentadas al procedimiento abierto “C. B. PARA DIVERSAS MATERIAS COMPETENCIALES: ATENCIÓN SOCIOSANITARIA, SERVICIOS SOCIALES, INCLUSIÓN, FAMILIAS, CONSUMO Y VIGILANCIA, PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.” (**Expediente BAM: CONTR 2025 1867**), encuadrado en el lote 2 del Acuerdo marco de servicios de Consultoría, Oficina de gobierno y seguimiento de proyectos y servicios en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (EXP: CONTR2022/1243819).

El informe ha sido elaborado por el grupo de trabajo de la Subdirección de Sistemas Sectoriales de la Agencia Digital de Andalucía que se cita a continuación:

- Antonio Cabello Bastida, Jefe Servicio Sistemas de Información Sectoriales. Subdirección de Sistemas Sectoriales.
- Juan Álvarez Abrio, Jefe Servicio de Producción. Subdirección de Puestos de Trabajo y Proyectos Singulares.
- Juan Carlos Rubio Pineda, Asesor Técnico. Subdirección de Sistemas Sectoriales.
- Francisco Javier Fernández Presa. Gabinete Estratégico. Subdirección de Sistemas Sectoriales.
- Alfredo Villegas Barrás. Consejería Técnica. Subdirección de Sistemas Sectoriales.

2. Metodología de evaluación

Para el análisis y evaluación de las ofertas presentadas al presente contrato, se ha seguido la siguiente metodología:

- Recepción y comprobación de las ofertas presentadas en el cumplimiento de la Memoria Justificativa de la necesidad del gasto y prescripciones técnicas (en adelante, la Memoria).
- Lectura personal de las mismas por parte de todos los integrantes del grupo de trabajo.
- Estudio de los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.
- Análisis detallado de las ofertas.
- Verificación de la no inclusión en las ofertas de información relativa a los criterios valorables mediante fórmulas, correspondiente al sobre número 2.
- Evaluación y puntuación de las ofertas presentadas utilizando los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor, siendo decididas de mutuo acuerdo las puntuaciones entre todos los integrantes del grupo de trabajo. Se procede al cálculo general de la puntuación.
- Debate y propuesta de calificación técnica. Se elabora el Informe de Evaluación, firmado por todas las personas del grupo de trabajo.



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta
de Andalucía

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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 3/79	



3. Recepción de las ofertas

Todas las empresas adjudicatarias del lote 2 del Acuerdo Marco fueron invitadas a participar en el presente contrato basado.

De las empresas invitadas a participar, las que han presentado oferta objeto de valoración, son:

1. ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA S.A.U. (en adelante, ALTEN)
2. ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A. (en adelante ATECH)
3. BABEL SISTEMAS DE INFORMAC. SLU SAU (en adelante BABEL)
4. INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U. (en adelante INDRA)
5. INETUM ESPAÑA SA (en adelante INETUM)
6. OESIA NETWORKS SL (en adelante OESIA)
7. SOLTEL IT SOLUTIONS SOCIEDAD LIMITADA (en adelante SOLTEL)
8. SOPRA STERIA ESPAÑA SAU (en adelante SOPRA)
9. UTE EY TRANSF. SERV. DE CONSULTORIA SL CONSULTORIA ESTRATEGICA DE NEGOCIO INFORMATION TECHNOLOGIES, S.L (en adelante la UTE)

De las empresas invitadas a participar, las que han contestado declinando presentar oferta, son:

- DELOITTE CONSULTING SL
- NTT DATA SPAIN SL
- T-SYSTEMS ITC IBERIA SA

De las empresas invitadas a participar, las que no han contestado a la invitación en ningún sentido, son:

- PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES DE NEGOCIOS SL
- KPMG ASESORES SL
- SEIDOR CONSULTING SL



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 4/79	



Una vez analizada la información aportada por las propuestas técnicas presentadas, se hace constar que ninguna de las mismas incluye en el sobre 1 objeto de valoración mediante juicio de valor, referencias a información que deba incluirse en el sobre 2 relativa a criterios de adjudicación ponderables de forma automática.

Así mismo, se constata que las ofertas presentadas cumplen con los requisitos establecidos en el apartado de la Memoria, ANEXO III, "DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR".

4. Criterios de Valoración

Para el cálculo de los criterios por juicio de valor se seguirá el principio de proporcionalidad. Se aplicará el siguiente rango de puntuación, descrito en la Memoria del BAM:

Puntuación	Descripción
Se trata insuficientemente ... entre 0 y 2,5 puntos	Escasa calidad de lo ofertado en relación con el objeto del criterio/subcriterio. Desde la perspectiva de la solución propuesta no se identifica lo que propone, no es coherente o no está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas, no aporta ningún valor y/o se reproduce de forma más o menos aproximada el contenido de las Prescripciones Técnicas. Y desde la perspectiva de la calidad no existe información, no es relevante, no está relacionada con lo solicitado, el nivel de detalle es inadecuado, es muy genérica y/o reproduce, de forma más o menos aproximada el contenido de las Prescripciones Técnicas
Se trata suficientemente ... entre 2,5 y 5 puntos	La calidad de lo ofertado es baja, realizando pocas aportaciones en relación con el objeto del criterio/subcriterio. Desde la perspectiva de la solución está poco alineada con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es bajo. Y desde la perspectiva de la calidad de la información es demasiado genérica, incompleta, imprecisa, poco relevante y/o su nivel de detalle bajo.
Se trata notablemente entre 5 y 7,5 puntos	La calidad de lo ofertado y las aportaciones realizadas son notables, en relación con el objeto del criterio/subcriterio. Desde la perspectiva de la solución propuesta, el contenido está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es medio. Y desde la perspectiva de la calidad de la información es suficientemente concisa, relevante, completa y/o su nivel de detalle adecuado.
Se trata sobresalientemente ... entre 7,5 y 10 puntos	Excelente calidad de lo ofertado realizando aportaciones de gran valor relativas al criterio/subcriterio valorado. Desde la perspectiva de la solución propuesta, el contenido está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es alto. Y desde la perspectiva de la calidad de la información es concreta, concisa, relevante, completa y/o su nivel de detalle alto.

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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 5/79	



Las puntuaciones de cada subcriterio vienen definidas en un rango de 0-10 puntos, y posteriormente son normalizadas en aplicación de los pesos que figuran en la tabla de criterios descrita en ANEXO I de la Memoria, lo cual darán la puntuación definitiva.

Para la valoración del criterio de juicio de valor establecido en este contrato basado se han analizado los siguientes elementos:

1. Calidad y valor técnico de la oferta. Peso parcial: 49 puntos (sobre 100). Se subdivide en cuatro subcriterios:

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación de la Oficina Técnica de Proyecto (OTP). Puntuación máxima 12 puntos.

Para la valoración de este subcriterio se han tenido en cuenta los siguientes elementos:

- Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio
- Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios.
- Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos
- Gestión de la capacidad del servicio
- Modelo de estimación del coste de los servicios

1.2.- Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos.

Para la valoración de este subcriterio se han tenido en cuenta los siguientes elementos:

- Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo
- Metodología de trabajo, Plan de proyecto propuesto, planificación del proyecto (faseado, hitos, plazos, cronograma, tareas, roles que intervienen, entradas-salidas, entregables, etc)
- Gestión de la demanda
- Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

1.3.- Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos.

Para la valoración de este subcriterio se ha tenido en cuenta la calidad, adecuación, completitud e idoneidad de los servicios propuestos por el licitador para cumplir con el objeto del contrato basado, así como el modelo de estimación y dimensionamiento propuesto para cada servicio. En particular, se han considerado los siguientes elementos de valoración:

- Completitud del catálogo (servicios tipo PMO + servicios SOA + servicios transversales)
- Calidad de los servicios (detalle/descripción, mejoras de prestación, etc)
- Modelo de prestación de los servicios
- Modelo de estimación del coste de los servicios



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 6/79	



1.4.- Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos.

Para la valoración de este subcriterio se han tenido en cuenta los siguientes elementos:

- Puesta en marcha del servicio (Plan de Arranque, cronograma, tareas, hitos, entregables, etc)
- Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia
- Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear
- Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

5. Evaluación

Tras el análisis pormenorizado de las ofertas objeto de valoración, procediéndose según la metodología indicada anteriormente en este informe, y siguiéndose el orden descendente de puntuación, se relacionan a continuación las puntuaciones normalizadas (sobre el total de 49 puntos) obtenidas por las empresas licitadoras:

Orden	Empresa	Puntuación
1	La UTE	41,75
2	SOLTEL	40,40
3	INDRA	39,95
4	ATECH	38,10
5	ALTEN	37,45
6	SOPRA	36,75
7	BABEL	35,00
8	INETUM	34,95
9	OESIA	33,60



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 7/79	



Se acompaña al presente informe los siguientes anexos:

- ANEXO-1: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES, con las puntuaciones globales dadas a las ofertas, así como las puntuaciones a nivel de criterio y subcriterio.
- ANEXO-2: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR, con el detalle de las valoraciones efectuadas para cada oferta evaluada y puntuaciones en el criterio de juicio de valor establecido.



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta
de Andalucía

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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 8/79	



Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa
 Agencia Digital de Andalucía

ANEXO-1: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES

Expediente BAM CONTR 2025 1867

SERVICIO DE GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVICIOS TIC PARA DIVERSAS MATERIAS COMPETENCIALES: ATENCIÓN SOCIOSANITARIA, SERVICIOS SOCIALES, INCLUSIÓN, FAMILIAS, CONSUMO Y VIGILANCIA, PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD
enunciado en el lote 2 del Acuerdo Marco de servicios de Consultoría, Oficina de gobierno y seguimiento de proyectos y servicios en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (EXP: CONTR2022/1243819)

Informe de Evaluación atendiendo a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor

Criterio	Descripción del criterio	Puntos sobre 100	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR (49%)																	
			ALTE	ALTE	ATECH	ATECH	BABEL	BABEL	INDRA	INDRA	INETUM	INETUM	OESIA	OESIA	SOLTEL	SOLTEL	SOPRA	SOPRA	LA UTE	LA UTE
1	Calidad y Valor técnico de la oferta																			
1.1	Modelo de gestión, dirección y coordinación	12,00	7,50	9,00	8,00	9,60	7,00	8,40	8,00	9,60	7,50	9,00	7,00	8,40	9,00	10,80	8,00	9,60	8,50	10,20
1.2	Metodología de desarrollo de los trabajos	12,00	7,50	9,00	8,00	9,60	7,00	8,40	8,50	10,20	6,00	7,20	7,00	8,40	8,00	9,60	7,00	8,40	8,00	9,60
1.3	Catálogo de Servicios	14,00	8,00	11,20	8,00	11,20	7,50	10,50	8,50	11,90	7,50	10,50	6,50	9,10	8,00	11,20	7,50	10,50	9,00	12,60
1.4	Transferencia de conocimiento	11,00	7,50	8,25	7,00	7,70	7,00	7,70	7,50	8,25	7,50	8,25	7,00	7,70	8,00	8,80	7,50	8,25	8,50	9,35
	TOTALES	49,00		37,45		38,10		35,00		39,95		34,95		33,60		40,40		36,75		41,75



Cofinanciada por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta de Andalucía

9/79

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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8Mj2VSX7	PÁG. 9/79



ANEXO-2: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR

ALTEN

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación (puntuación máxima 12 puntos)

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,00 puntos.**

ALTEN propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Se establecen claramente las áreas de servicio con un desglose detallado en PMO, SOA y Servicios Transversales, permitiendo una estructura ordenada y diferenciada de funciones.
- Se incluyen servicios adicionales que aportan valor, como el seguimiento mediante cuadros de mando y el gobierno del dato, lo que optimiza la toma de decisiones.
- Las diferentes fórmulas de flexibilidad que proponen en el apartado “Enfoque de escalado y priorización de asuntos”.

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

ALTEN propone la figura de un Equipo de Coordinación responsable de orquestar el servicio de forma global, constituido por el Gerente de Cuentas y el Director de la OTP (Oficina Técnica de Proyecto). Gran conocimiento de las tareas a ejecutar por estar realizado labores similares en otro contrato ADA.

El enfoque de la OTP sigue un modelo de gestión basado en resultados; plantean la definición de KPIs a monitorizar de forma continua y la implantación de una metodología híbrida por capas (Agile para el desarrollo, ITIL para la gestión del servicio, y Cascada para la gestión estratégica).

El Control Supervisión y Alineación Estratégica se realizará de manera proactiva sobre los proyectos en ejecución, alineación de los mismos con los objetivos estratégicos ADA (priorización), y Mecanismos de control de calidad.

Se establecen roles bien definidos, con un equipo de trabajo especializado en cada ámbito del servicio.

El modelo organizativo incorpora mecanismos de gobernanza mediante comités con reuniones de seguimiento y evaluación.

Se plantea la integración con herramientas como TEO y NAOS para mejorar la trazabilidad de los procesos y el seguimiento de actividades.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 10/79	



El Modelo de relación está bien detallado a partir de un análisis holístico completo: el Equipo de Coordinación ALTEN y la Subdirección Sistemas Sectoriales de la ADA lo orquestan todo; se definen áreas de negocio sectoriales con la labor de recoger las necesidades - requisitos y el análisis funcional; se contextualiza desde los principales sistemas de información de los organismos objeto de este contrato; y se analiza la necesidad de coordinación con el resto de agentes involucrados: la Subdirección de Operación y Sistemas de la ADA, la Oficina Técnica de Calidad, y la propia Software Factory.

La estructura de gobierno la dividen en tres niveles: Estratégico, Táctico y Operativo, con especial énfasis en el control de calidad de los trabajos realizados por la OTP: Comité Dirección (como responsable de la supervisión estratégica de todos los proyectos y evaluar el alineamiento con los objetivos estratégicos y tomar decisiones sobre la priorización de recursos), Metodologías ágiles (adopción de metodologías ágiles que facilitará la coordinación entre proyectos, permitiendo una respuesta rápida a cambios en los requisitos, y equipos trabajarán en sprints cortos), y una continua gestión de la Comunicación.

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

ALTEN establece claramente las áreas de servicio con un desglose detallado en PMO, SOA y servicios transversales, permitiendo una estructura ordenada y diferenciada de funciones:

- "Oficina de Gestión de Proyectos (PMO)": planificación, gestión y control de los proyectos dentro de la ADA, garantizar que los proyectos se ejecuten siguiendo metodologías de gestión definidas, supervisar el progreso de los proyectos, gestionar riesgos, recursos y asegurar la calidad en la entrega de cada proyecto. Además, actúa como punto de enlace entre todos los actores clave: proveedores, clientes internos y órganos directivos.
- "Arquitectura Orientada a Servicios (SOA)": servicio se centra en la gestión y supervisión de la interoperabilidad de los sistemas dentro de la ADA, asegurando que los sistemas de la ADA se integren de manera eficiente utilizando la arquitectura orientada a servicios, permitiendo la reutilización de componentes y la escalabilidad de los sistemas. A través de un gobierno SOA bien definido, los servicios se integran con la Plataforma NEXO.
- y "Servicios Transversales": apoyo complementario a todas las áreas de la Oficina Técnica. Estos servicios incluyen la gestión de la calidad, el asesoramiento estratégico, el soporte avanzado y la optimización de procesos.

ALTEN incluye servicios adicionales que aportan valor, como el seguimiento mediante cuadros de mando y el gobierno del dato, lo que optimiza la toma de decisiones.

ALTEN menciona explícitamente la integración con metodologías ágiles, asegurando flexibilidad y alineación con los estándares del sector.

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

Presenta un modelo de priorización basado en categorizar las peticiones (evaluación de impacto y urgencia), la figura de un Comité de Priorización que se reunirá periódicamente para revisar y ajustar la asignación de recursos. Incorpora varias fórmulas de flexibilidad y propone criterios de evaluación de impacto y urgencia para la clasificación de solicitudes.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 11/79	



Gestión de la capacidad del servicio

Proponen la gestión de la capacidad desde un modelo ITIL v4 contemplando los procesos de Evaluación Inicial de la Capacidad, Planificación de la Capacidad (línea base mensual, umbrales de capacidad), Implementación de la Línea Base (dimensionamiento del Equipo y consenso con ADA), y Gestión de la Capacidad de Esfuerzo, y Planificación Detallada.

ALTEN plantea un análisis periódico de los recursos humanos y tecnológicos para ajustar la oferta de servicios a la demanda y la integración de sistemas de monitorización para prever necesidades futuras y evitar sobrecargas.

Establecen mecanismos de redistribución de carga de trabajo para evitar cuellos de botella.

Modelo de estimación del coste de los servicios

Se propone un modelo de estimación basado en hitos y entregables, asegurando una trazabilidad en la facturación de los servicios. Se plantean herramientas para realizar el seguimiento financiero y optimizar la planificación de costes.

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,00 puntos.**

ALTEN propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- La propuesta de una estructura clara de roles y responsabilidades, con una matriz bien definida que facilita la ejecución del servicio.
- Metodología híbrida bien implementada, combinando Agile, ITIL y Waterfall para mejorar la planificación y ejecución de proyectos.
- Gestión SOA bien estructurada, con integración en la plataforma NEXO y mecanismos de supervisión continua.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 12/79	



DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

ALTEN presenta una definición adecuada de los perfiles con funciones, diferenciando por líneas de servicios, tareas y responsabilidades: Director/Coordinador (DC), Gestor de Proyectos (GP); Analista de negocio (AN); Arquitecto de sistemas (AQ); Consultor Digital (CD). Incluyen un perfil adicional no requerido en MJ de Desarrollador (DE) para trabajos de apoyo en tareas técnicas y operativas y pequeños desarrollos.

Presenta una matriz de Roles y Responsabilidades aunque no es formato RACI, adecuada.

Presentan varias propuestas de flexibilidad del equipo de trabajo y sustituciones: lo citan expresamente en el enfoque del escalado y priorización de asuntos.

Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación

ALTEN propone una metodología híbrida por capas (agile para desarrollo y evolución de servicios favoreciendo desarrollo iterativo; ITIL para la gestión de los servicios, de la capacidad y de la mejora continua; PMP/Waterfall para gestión estratégica). Garantiza entrega continua de valor, gestión eficiente de cambios y optimización de servicios.

El Plan de proyecto está bien faseado, Fase Asunción (Planificación+Adquisición): 1 Mes; Fase Prestación: 25M; Fase Transferencia: 1M, solapada a la Prestación. Cronogramas detallados y entregables de cada fase. Cronogramas detallados y entregables de cada fase identificados. Cada fase aparece con sus correspondientes módulos de actividades.

La propuesta de herramientas de servicio bien planteada desde el contexto actual de los organismos alcance de la OTP; también proponen adaptarse a otras que estén establecidas en la ADA.

Gestión de la demanda

ALTEN utiliza ITIL como marco para la gestión de la demanda, lo que garantiza alineación con estándares internacionales. Establecen mecanismos de categorización y priorización de solicitudes para optimizar la asignación de recursos y plantean herramientas para la trazabilidad de solicitudes y la gestión del ciclo de vida de los servicios.

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

ALTEN plantea los servicios de arquitectura SOA enmarcados en la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa, tanto en su integración, como en su evolución y migración, ofrecen asesoramiento continuo para asegurar la evolución de la plataforma NEXO y la correcta integración de los servicios entre los sistemas existentes y nuevo.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 13/79	



1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 11,20 puntos.**

ALTEN propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Alto nivel de detalle y descripción de los servicios del catálogo
- Catálogo de servicios bien estructurado, cubriendo tanto los servicios requeridos como adicionales de valor añadido.
- Los servicios se presentan de forma alineada con las necesidades de la ADA, asegurando coherencia con los objetivos estratégicos del contrato.
- El modelo de prestación está bien definido, con fases claras y herramientas de apoyo para su implementación.
- La propuesta de integración de mecanismos de control de calidad, garantizando la supervisión del cumplimiento de los servicios.

DETALLE

Completitud del catálogo

ALTEN oferta un catálogo de servicios que incluye un total de 20 servicios dentro de los tipos PMO, SOA, y Transversales. Presenta 9 servicios adicionales que aportan un valor significativo, como la gobernanza de proyectos, gestión del conocimiento y cuadros de mando.

Todos los servicios aparecen con una descripción clara de sus objetivos y su contribución a la operativa de la ADA.

Calidad de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está completo, con alto nivel de detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros.

Se incorporan mejoras como la estandarización de procesos y el soporte avanzado, lo que optimiza la eficiencia del servicio.

Se asegura la integración de la gestión de calidad y el cumplimiento de los SLA asociados a los servicios mediante auditorías y mecanismos de control.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 14/79	



Modelo de prestación de los servicios

ALTEN define un modelo de prestación con una estructura bien organizada y con fases de implementación claras, estableciendo mecanismos de coordinación entre los distintos servicios, asegurando una integración eficiente.

Se detallan herramientas tecnológicas que facilitarán la gestión operativa y la trazabilidad de los servicios, así como un modelo de prestación con una estructura bien organizada y con fases de implementación claras.

Modelo de estimación del coste de los servicios

Se plantea un modelo de estimación basado en hitos y entregables, garantizando un control adecuado de la facturación.

ALTEN propone herramientas para la monitorización de costes y optimización de la planificación económica. Así mismo, incluyen modelos de trazabilidad que aseguran la transparencia en la asignación de recursos financieros.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.
- Puntuación normalizada: 8,25 puntos.

ALTEN propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Alto nivel de detalle y contenido del Plan de Arranque, con fases claras y procesos de transferencia bien definidos.
- Propuesta de herramientas digitales de documentación como Alfresco, TEO, NAOS, orientadas a facilitar la trazabilidad y transferencia del conocimiento.
- Estrategias de capacitación bien implementadas, con sesiones de shadowing y formación estructurada.

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

ALTEN propone un plan de arranque bien estructurado, con fases claras y un calendario detallado de cuatro semanas. La fase de arranque con un cronograma con 2 subfases: “Visualización y adquisición de conocimiento”, y “Toma de Control”, muy detalladas, recogiendo hitos, tareas, entregables, incluyendo una identificación y gestión de riesgos asociados en todas las subfases.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 15/79	



En la fase de Adquisición se proponen sesiones de shadowing (directo e inverso) para facilitar la transición del conocimiento.

Se incluyen actividades de planificación, identificación de riesgos y adquisición del conocimiento, garantizando una puesta en marcha fluida.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

En este elemento se valora la descripción y contenido del Plan de devolución para la transferencia del servicio, tareas, planificación, modelo de transferencia de conocimiento al siguiente proveedor, etc.

ALTEN propone un plan de devolución estructurado en fases de preparación y transferencia, con una duración estimada de cuatro semanas (1 para Planificación, 3 para Adquisición del conocimiento). El cronograma contempla 4 subfases, una por cada tipo de servicios (PMO, SOA, Transversales, y Adicionales), detallado, recogiendo hitos, tareas, entregables. La fase Transferencia de 1 Mes la proponen en paralelo al final de la fase de Prestación, para no perder servicio.

Se establecen protocolos para la documentación y actualización de procedimientos, garantizando la continuidad del servicio tras el cambio de proveedor.

ALTEN plantea una coordinación permanente con la ADA y el nuevo proveedor, asegurando una transferencia sin interrupciones en la operativa.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

ALTEN propone un modelo de gestión del conocimiento basado en la formación continua, esencial para crear una organización dinámica, ágil y preparada para enfrentar los desafíos del futuro.

Hacen una amplia disertación sobre la importancia del conocimiento, pero no se implementa una metodología ni buenas herramientas para que el conocimiento no se pierda. Hablan de proporcionar las herramientas y el apoyo necesarios para aprender y mejorar constantemente, aunque las herramientas propuestas son desarrollar y mantener una biblioteca de recursos de conocimiento, que incluya documentos, guías, tutoriales, wikis, videos y otros materiales relevantes.

En otros puntos de la oferta se especifica que los activos de conocimiento se publicarán en plataformas accesibles como Alfresco, y se organizarán talleres y sesiones de formación para capacitar a los equipos técnicos y gestores de proyectos en su uso.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

ALTEN propone un modelo de control de calidad y mejora continua basado en el modelo PDCA muy básico y genérico, sin ningún modelo ni propuesta de actividades concreto.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 16/79	



ATECH

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación de la OTP (puntuación máxima 12 puntos)

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,60 puntos.**

ATECH propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Estructura organizativa clara y modular, con una definición precisa de áreas y roles dentro de la Oficina Técnica.
- Modelo de relación con la ADA y sus áreas sólido, basado en comités estratégicos, tácticos y operativos para garantizar la supervisión del servicio.
- La propuesta de mecanismos de escalado y gestión de la demanda muy acertados, basados en la definición de umbrales de alerta temprana para prever posibles sobrecargas o infrutilización de recursos en el servicio, y la opción de disponer de recursos de soporte dinámico que puedan activarse en función de las variaciones en la carga de trabajo
- Herramientas digitales para la gestión del servicio, facilitando la trazabilidad y optimización del desempeño.

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación y modelo de relación para proporcionar el servicio

Sobre el modelo organizativo, ATECH propone una organización en comités a tres niveles: el estratégico (Comité de dirección ADA-ATECH), el Táctico (comité de seguimiento y control, incluyendo además al gestor de servicio del proveedor de desarrollo) y Operativo (Incluyendo a los equipos de trabajo de la OTP y del proveedor de desarrollo). Extensamente detallados sus cometidos, participantes, periodicidad, entregables; muy completo.

La estructura del servicio y el dimensionamiento del equipo de trabajo contemplan varias medidas para minimizar el impacto de las bajas en el equipo. Se definen de forma clara los roles y responsabilidades dentro del equipo de trabajo de la OTP y del resto de actores con relación directa en el desarrollo de los proyectos.

Se destaca que el equipo de la OTP se integrara con todas las áreas que intervienen en los proyectos, equipo interno del organismo, responsables funcionales y/o de usuarios, área de Calidad, área de Soporte a Usuarios, área de Seguridad y auditores internos (de calidad y/o seguridad) o externos.

Toda la gestión se canalizará a través de las herramientas de gestión del servicio y herramientas colaborativas de comunicación estipuladas.



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 17/79	



Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

ATECH presenta dos modelos o áreas de trabajo diferenciadas, "Modelo de Prestación del servicio", basado en la constitución de una Oficina Técnica de Proyectos que apoye a la Dirección del Servicio en los procesos de transformación tecnológica de la ADA a través de la definición de un Plan de Gestión o Plan de Proyecto; y un "Modelo Operativo", a través del cual se define el catálogo de servicios que prestará la OTP y se integrarán dentro de la estructura de catálogo de servicios de la ADA. Todos los servicios se integraran en un proceso de mejora continua.

ATECH describe de manera detallada las diferentes líneas de servicio y principales procesos, entre ellos, "Modelo de Gestión de la Calidad", "Modelo de Gestión, Seguimiento y Reporte del servicio", "Modelo de Gestión de Cambios", "Modelo de Gestión del Conocimiento"; y otros.

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

ATECH propone un sistema de priorización contemplando el impacto y la urgencia de cada asunto y definiendo una fórmula para establecer la prioridad a partir del impacto y la urgencia. Adicionalmente, establecen una jerarquía de tres niveles para el escalado de asuntos que no puedan ser resueltos a nivel operativo o de gestión de proyectos.

Se define un modelo de Gestión, Dirección, Seguimiento y Reporte gestionando dependencias y considerando tanto los ANS definidos como la proposición de KPIs (aunque no se detallan ni figuran ejemplos), algunos de ellos en los servicios del catálogo. Se fomentará la comunicación abierta y la colaboración entre áreas, y un mecanismo de seguimiento de proyectos implementando una metodología ágil (**Scrum**) en conjunción con **Design Thinking** en la planificación de sprints. Se definen indicadores de rendimiento en la planificación de cada hito y para las sucesivas iteraciones de los diferentes sprints. La propuesta de control de ANS y KPIs mediante cuadros de mando es bastante completa, adjuntando ejemplos e ilustrándolos mediante capturas de pantalla de **proyectos similares en otros organismos**.

Se establecerán niveles de priorización que ayudarán a resolver conflictos. La Gerencia del Contrato (GC) tendrá un papel destacado en este sentido. Se describe que el Área de Dirección y Coordinación de la Oficina Técnica (COT) tendrá la resolución de conflictos entre sus responsabilidades. A nivel operativo, los Comités de Coordinación Técnica (CCT) también velarán por evitarlos. Plantean la figura del "mediador" como un canal de gestión en aras de priorizar la comunicación abierta y la búsqueda de soluciones colaborativas a los conflictos o divergencias.

Gestión de la capacidad del servicio

ATECH propone la gestión de la capacidad estableciendo varios niveles de priorización que ayuden a resolver conflictos de prioridad, a partir de una evaluación detallada de las necesidades específicas de personal y habilidades. Este proceso permitirá reservar un porcentaje adecuado de la capacidad para las demandas previstas, manteniendo al mismo tiempo la flexibilidad para atender a peticiones imprevistas y situaciones de desborde de capacidad.

La medición de la carga de trabajo y capacidad del equipo se realizará mediante Horas-Base equivalentes.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 18/79	



Contemplan de forma muy acertada la definición de umbrales de alerta temprana para prever posibles sobrecargas o infrautilización de recursos en el servicio y la opción de disponer de recursos de soporte dinámico que puedan activarse en función de las variaciones en la carga de trabajo.

El contexto de la mejora de la satisfacción y retención del talento, ATECH propone realizar una evaluación detallada de las necesidades específicas de personal y habilidades, y en base a eso, evaluaciones periódicas de clima laboral y se establecerá un plan de desarrollo profesional con formación continua y certificaciones alineadas a la evolución del servicio.

Se plantea un desborde de la capacidad hasta un 150% del importe mensual medio previsto (todo el volumen de carga de trabajo se mide en Horas-Base equivalentes), así que no se distingue por perfiles, sino por importe global aplicando la tarifa base. También se contempla la anticipación de picos de demanda (para que la demanda no planificada no impacte en la planificada), aunque no se detalla demasiado cómo se concretaría esto.

Modelo de estimación del coste de los servicios

Los métodos de estimación utilizados por ATECH serán: estimación análoga, por valores, técnica delphi y juicio de expertos. Se propone un mecanismo de análisis previo a la estimación que aporta solidez a ésta. Propone el uso de técnicas ágiles y la descomposición de tareas en unidades más pequeñas para facilitar las estimaciones. Cualquier ajuste en la estimación requerirá aprobación de la Dirección del Servicio y/o Proyecto antes de su ejecución. Se compromete a apoyar a la ADA en la configuración de la herramienta Redmine para la gestión del servicio incluyendo campos personalizados para recoger alguno de los métodos de estimaciones propuestos.

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,60 puntos.**

ATECH propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El apoyo adicional que ofrece ATECH a través de sus Centros de Excelencia a los equipos de trabajo.
- Estructura organizativa bien definida, con roles diferenciados y mecanismos de sustitución.
- Metodología híbrida de desarrollo, combinando enfoques Agile, ITIL y Waterfall para una gestión flexible y estructurada.
- Gestión de la demanda alineada con ITIL v4, asegurando la trazabilidad de incidentes y peticiones.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 19/79	



DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

Se considera una estructura organizativa del servicio con figuras como el equipo directivo, equipos de trabajo de diferentes áreas técnicas, el proveedor de desarrollo y otros actores. El equipo de trabajo de la OTP contará con un Equipo Base (Equipo de trabajo de la OTP) que será el encargado de la gestión y ejecución de las peticiones de servicio, y otro "equipo flexible/Especializado" procedente de los profesionales que conforman los Centros de Excelencia del licitador que puede aportar su conocimiento de forma puntual en función de las necesidades y absorber incremento de la capacidad o cubrir periodos de contingencia. El equipo base está compuesto por los perfiles de gestor de proyecto, consultor digital, analista de negocio y arquitectos de sistemas, bajo la jerarquía de un coordinador de servicio / jefe de proyecto.

Se ilustra la explicación de este apartado mediante una rica matriz RACI describiendo roles y responsabilidades, con varias medidas de la empresa para minimizar el impacto de las bajas en el equipo y las pérdidas de rendimiento. También se habla de las políticas de gestión de sustitución y rotación, continuidad del equipo y medidas para el fomento de un buen clima laboral.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

ATECH propone marco metodológico donde conjuga diferentes marcos de referencia y metodologías en una amalgama que mezcla ITILV4, ISO20000, Lean, Agile, DevOps, PMBOK, CMMI nivel 5, ISTQB, CMMi, MAGERIT, METRICA V3, ENS, ENI y normativas de usabilidad y accesibilidad, si bien no describe cómo afecta tanta extensión de metodologías en la complejidad de la gestión; se limita a enumerar que las contempla todas. Se compromete al uso de las políticas, normativas, procedimientos e instrucciones técnicas definidos por la ADA.

Propone un Plan de Proyecto con diferentes fases, arrancando con la fase de puesta en marcha con el compromiso de un mes, cuyas tareas iniciales serán la constitución formal de la OT, adquisición de conocimiento, definición del modelo organizativo, modelo de relación y definición de flujos de trabajo de las peticiones. El modelo de gestión del servicio se materializará con la elaboración de un plan de gestión.

Se revisarán y acordarán el marco metodológico y la metodología a seguir en la gestión de proyectos y proveedores, junto a otros detalles menores (procesos operativos de gestión de la OTP).

Las actividades de la Fase de Prestación del Servicio abarcarán tanto la prestación del servicio por la OTP como la gestión de los proyectos dentro del alcance.

Por último, la Fase de Devolución del Servicio comenzará un mes antes de la finalización del contrato. Esta fase se planifica desde el inicio del contrato y evoluciona durante la prestación del servicio para asegurar que el plan esté listo para su ejecución si se produjera una finalización anticipada.

Gestión de la demanda

ATECH propone seguir los mecanismos necesarios para que la ADA planifique, priorice, gestione y monitorice las solicitudes de proyectos, productos y servicios. Se persigue optimizar el proceso de recepción y ejecución de solicitudes y fomentar un enfoque proactivo que permita a la ADA adaptarse a las cambiantes necesidades del negocio y de los usuarios.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 20/79	



Plantean una Metodología de Identificación y Análisis de Tendencias que se entiende como un "mecanismo de análisis predictivo", cuyos pilares son: Recopilación de Información, Análisis de Tendencias, Monitoreo Continuo, Evaluación de Solicitudes de Demanda, Registro de Solicitudes. Análisis de Patrones de Comportamiento. y Feedback de Usuarios.

En relación con la Planificación y Priorización de Solicitudes de demanda, contemplan una Evaluación de Impacto, Criterios de Priorización y Planificación de la capacidad.

En relación con la Gestión y Monitorización de solicitudes, plantean: Sistema de Gestión de Proyectos, Monitorización de Progreso y Retroalimentación continua. Adicionalmente, sugieren trabajar en Comunicación y Sensibilización aportando transparencia y educación o adiestramiento hacia el usuario sobre el proceso de gestión de la demanda y orientarles a formular sus solicitudes de manera efectiva, si bien falta profundidad, detalle o concreción.

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

ATECH propone un enfoque estructurado que contemple tanto los principios de SOA como los requisitos de interoperabilidad, en estrecha coordinación con los modelos corporativos existentes. Por ello, lo primero es establecer principios de diseño que guíen el desarrollo e integración de servicios priorizando la reutilización, estandarización y desacoplamiento. Así, harán un inventario de los servicios existentes y evaluarán su alineación con las necesidades de la ADA.

En el contexto del gobierno de la Interoperabilidad, ATECH propone que la OTP apoye a la ADA en la definición de políticas claras sobre cómo los servicios deben comunicarse entre sí, definiendo protocolos estándar (como REST y SOAP) y formatos de intercambio de datos (JSON, XML), y se ilustra con un pequeño ejemplo.

Respecto a la integración con Modelos Corporativos, la OTP se compromete a que las iniciativas se alineen con la estrategia general de la ADA, identificando los proyectos clave que requieran interoperabilidad y priorizándolos según su impacto estratégico.

La Gestión del Ciclo de Vida de los Servicios se plantea estableciendo procedimientos para el mantenimiento y soporte continuo, y a partir de esto, implantar un sistema de documentación que facilite la comprensión y el uso de los servicios, si bien no concreta más detalles.

Respecto a la monitorización y evaluación, ATECH plantea definir indicadores clave de rendimiento (KPIs) que permitan medir la eficacia de la interoperabilidad entre los servicios, como por ejemplo, métricas con los tiempos de respuesta o frecuencia de errores. Sugieren, además, realizar revisiones periódicas de la arquitectura SOA y de las políticas de interoperabilidad involucrando a todas las partes interesadas.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 11,20 puntos.**

ATECH propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta de Andalucía

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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 21/79	



Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Catálogo de servicios completo y bien estructurado, cubriendo todas las áreas clave del contrato.
- Servicios alineados con los objetivos estratégicos de la ADA, con integración de herramientas digitales avanzadas.
- Modelo de prestación bien organizado, con fases claras y mecanismos de supervisión eficientes.
- La oferta los servicios adicionales en materia de Soporte a los procesos de contratación (soporte a la elaboración de pliegos, reportes) y Consultoría FEDER o Fondos Europeos (asesoramiento y soporte en la auditoría y verificación de proyectos financiados por FEDER o Fondos Europeos).
- Mecanismos de mejora continua implementados, asegurando la evolución del catálogo en el tiempo.

DETALLE

Completitud del catálogo

ATECH oferta un catálogo de servicios que cubre todas las áreas de la OTP, completo y alineado con las prescripciones técnicas del basado. Complementa el catálogo con 22 servicios adiciones, fundamentalmente en las áreas de soporte avanzado, Consultoría y de Servicios Complementarios. Algunos de ellos son una subdivisión quizá innecesaria, pues podrían haber sido incluido dentro de los servicios originales (por ejemplo “Control Económico y Penalizaciones” como servicio diferente de “Gestión de acuerdos y compromisos establecidos con los proveedores”, o “Gestión de despliegue continuo” como servicio diferente de “Gestión de despliegues”, o “Gestión y seguimiento de actividades de formación” como servicio independiente de “Gestión y adaptación al cambio”).

Otros servicios identificados como de interés y aporte de valor, como por ejemplo los de Gestión de la Calidad, Gestión de la Seguridad, los Servicios Técnicos especializados (telematización de procedimientos administrativos, apoyo administración electrónica,...), o los cinco que ofrece en el Área de consultoría. En las áreas de Arquitectura SOA y de Interoperabilidad, proponen un único servicio descrito muy genérico.

Como propuestas de interés, caben destacar las de Soporte a los procesos de contratación (soporte a la elaboración de pliegos, reportes) y Consultoría FEDER o Fondos Europeos (asesoramiento y soporte en la auditoría y verificación de proyectos financiados por FEDER o Fondos Europeos).

Calidad de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está completo, con alto nivel de detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros. En particular se valora el detalle de las fichas de los servicio relativo a los indicadores de rendimiento y penalizaciones, incluyendo incluso ejemplos.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 22/79	



Modelo de prestación de los servicios

La prestación de servicio propuesta por ATECH se basa en que la OTP actúe como apoyo fundamental a la Dirección del Servicio de la ADA en sus procesos de transformación a través de un modelo orientado a resultados y a cumplimiento basado en tres principios fundamentales:

- definir criterios claros para medir resultados
- que los proyectos se ejecuten siguiendo un plan acordado
- cumplimiento de todas las normativas de arquitectura, calidad, seguridad y gestión establecidas por la ADA.

Además, la aplicación de una metodología híbrida por capas; a nivel operativo, se utilizarán prácticas Agile, como Scrum y Kanban. A nivel táctico, se aplicarán los principios de ITIL y, en la capa estratégica, la planificación y la gestión de riesgos seguirán un enfoque en cascada.

Modelo de estimación del coste de los servicios

ATECH propone un modelo de estimación compuesto por una selección de un conjunto de métodos de estimación; primarán los métodos de estimación análoga, por valores, juicio de expertos y métricas de servicio que se aplicarán con un doble enfoque funcional o técnico.

La implementación del modelo requiere de un análisis previo de las necesidades, distinguiendo estimación análoga, juicio de expertos, técnica Delphi, estimación de tres puntos y la elaboración de Métricas de servicio, centradas en utilizar indicadores clave de rendimiento (KPIs) y otras métricas cuantificables para predecir el esfuerzo necesario para completar una actividad o servicio, ilustrando la propuesta con ejemplos de fórmulas para estimar esfuerzo en función de métricas históricas.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 7,70 puntos.**

ATECH propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Plan de arranque bien definido, con fases claras y criterios de aceptación de calidad.
- Plan de devolución estructurado y documentado, asegurando una transición ordenada al finalizar el servicio.
- Modelo de formación y handover bien planteados, asegurando que los equipos involucrados absorban el conocimiento transferido.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 23/79	



DETALLE

Puesta en marcha del servicio

ATECH presenta una fase de puesta en marcha muy bien descrita, coherente y completa. Incluye todas las actividades necesarias y una lista de entregables muy completa entre los que destacan los diferentes planes (de gestión del conocimiento, de calidad, de gestión del servicio) y el catálogo de proyectos dentro del alcance. Sin embargo sólo se mencionan, no se detalla el contenido de cada ninguno de ellos.

Dura sólo 4 semanas, lo cual es un punto a favor, y está estructurado de forma coherente en un cronograma.

Plan de Devolución del servicio

La fase de devolución del servicio esta descrita con igual nivel de detalle. También dura 1 mes pero en este caso solapado con la fase de prestación. Durante el primer mes de la garantía (tras finalización del contrato) ofrecen un servicio de soporte extendido.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

ATECH presenta un modelo de Gestión del Conocimiento adecuado, pero poco desarrollado. Clasifica el conocimiento a gestionar en varios ámbitos: contexto, negocio, sistemas de información, marco teórico, y propone crear una “Espacio de Conocimiento” centralizado para recogerlo todo (todos los participantes sería creadores y consumidores) pero no concreta ninguna herramienta sobre la que estaría soportado (en la última página, en el gráfico que reúne todas las herramientas se mencionan Redmine y Archiva).

Es interesante que también menciona acciones formativas y divulgativas (dirigidas a personal técnico de la ADA), pero no concreta cuantas ni cuales.

Similarmente, aunque menciona un Plan de Transferencia del Conocimiento, no detalla mucho su contenido, sólo sus destinatarios. Algo más detallado está el plan de comunicación. Para el plan de capacitación al menos se mencionan los materiales formativos en los que se colaborará (sic) en su creación: manuales de usuario, ayuda online, videotutoriales.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

ATECH presenta un modelo de control de calidad y mejora continua bien planteado y completo, dividido en 4 ámbitos: Planificación, Aseguramiento, Control y Mejora continua. Plantean unificar en un solo Plan de Calidad tanto la calidad del servicio prestado por la OTP como la calidad del software desarrollado. No se profundiza en esto, sobre todo teniendo en cuenta que podría haber diversos proveedores de desarrollo, y para tipologías de proyectos distintas (factoría para evolutivos, proyecto de desarrollo para la creación de nuevos sistemas de información desde cero, etc.)

La parte de control de calidad está bien descrita, detallando actividades como apoyo en la evaluación y certificación de casos de prueba, revisión formal de los entregables documentales, auditorías de evaluación de la calidad y seguridad, seguimiento de acciones correctivas, etc.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 24/79	



El modelo de mejora continua propuesto se basa en el ciclo de Deming (Plan, Do, Check, Act) e incluye a un Responsable de Mejora Continua (con poca descripción de si será facturable, con qué perfil, o con qué tarifa). Como herramientas para la mejora continua propone herramientas colaborativas como Draw.io o GitMind (llegando a asumir el coste de su implementación), pero se decanta por integrar en Redmine el registro de acciones de mejora.

En este elemento se valora la descripción y contenido del Plan de devolución para la transferencia del servicio, tareas, planificación, modelo de transferencia de conocimiento al siguiente proveedor, etc.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 25/79	



BABEL

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación de la OTP (puntuación máxima 12 puntos)

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,4 puntos.**

BABEL propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Estructura organizativa bien definida, con áreas diferenciadas y especialización en cada línea de servicio.
- Modelo de relación con la ADA sólido, basado en diferentes niveles y comités estratégicos y operativos.
- El modelo de Gestión de la Capacidad propuesto, basado en gestionar la demanda no planificada sin alterar la planificada, e incorporando elementos de medición del rendimiento obtenido en dicha gestión de la demanda

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

BABEL propone un modelo organizativo basado en servicios que proporcionan la flexibilidad y adaptabilidad necesaria. Garantiza funciones y cumplimientos de normativa y estándares técnicos y de gestión.

Proponen un enfoque metodológico y un modelo de prestación de servicios gestionados basados en el catálogo de servicios presentado.

El Modelo permitirá aunar, bajo una misma organización, la especialización requerida en el ámbito de control y supervisión de proyectos, conocimiento funcional de la normativa de referencia, entornos tecnológicos, metodologías, así como técnicas y normativas de seguridad y calidad.

Para la planificación, seguimiento y control de los proyectos proponen ProjectLibre.

En el Área de Gestión de Evolutivos y Mantenimientos (GEV) se propone la herramienta de gestión del conocimiento Jira con tique tipo REQ y EVO, o EVA, para peticiones de cambio, éste último cuando son menores.

Proponen un modelo de relación propuesto entre el equipo de la OTP y los principales actores involucrados por áreas donde el servicio de OTP asume un rol de interlocución con el resto de agentes involucrados: ADA, responsables de áreas competenciales, oficinas de Calidad, Centros Directivos y proveedores.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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

ANTONIO CABELLO BASTIDA

04/03/2025

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA

JUAN CARLOS RUBIO PINEDA

ALFREDO VILLEGAS BARRAS

JUAN ALVAREZ ABRIO

VERIFICACIÓN

Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7

PÁG. 26/79





Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

BABEL enumera y describe de manera detallada y completa las diferentes líneas de servicio y modelo de implementación, diferenciando entre las áreas de Dirección y Coordinación de la OTP:

- Área de Dirección y Coordinación de la Oficina Técnica (Seguimiento y Control de la Oficina técnica y Gestión de los niveles de Servicio).
- Área de Dirección y Seguimiento de Proyectos (Planificación, Seguimiento y Control, Gestión de las relaciones con “clientes” y “proveedores”).
- Área de Gestión de Evolutivos y Mantenimientos (Soporte a la toma de Requisitos y Gestión de entregas).
- Área de Gestión de Problemas y Riesgos (Gestión de Problemas y Riesgos)
- Área de Soporte Avanzado (Servicio de Soporte Avanzado)
- Área de Gestión del Cambio (Gestión de peticiones de cambio)
- Área de Consultoría, Asesoría y Prospectiva (Consultoría Experta)
- Área de servicios de Arquitectura SOA (Servicio de apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto SI-ADI)
- Área de servicios de interoperabilidad (Servicio de Análisis, Diseño e Implementación)
- Área de Gestión del Conocimiento (Gestión del Conocimiento)

Presenta unos flujos de trabajo genéricos para la gestión de las ordenes de trabajo.

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

BABEL plantea una evaluación de los riesgos de forma homogénea y comparativa que permita activar los canales de escalado jerárquico para la toma de decisiones. Proponen que en el acuerdo de arranque se realice la caracterización del escalado. Tipologías de incidencias cuya resolución dependa de un nivel más especializado de soporte.

Gestión de la Capacidad

BABEL propone un modelo basado en discernir entre demanda planificable y no planificable para ser capaces de afrontar las puntas de trabajo sin penalizar la actividad planificada. Aplicarán un modelo específico de atención a la demanda, basado en capacidad fija y variable.

Proponen establece una línea base mensual inicial, las variaciones de carga de trabajo de +/- 10% (banda de fluctuación) serán asumidas por el equipo de línea base. Los servicios que requieran más esfuerzo, así como las eventuales peticiones de intervenciones no cubiertas por la línea base, serán asumidos por la dotación de capacidad variable, mediante estimación previa y autorización conformes con el flujo y modelo de dimensionamiento, garantizando un umbral máximo.

Se establecen revisiones periódicas que pueden derivar en necesidad de modificar la línea base.

Proponen durante las fases de arranque y adquisición el establecimiento de un plan de contingencia con el objetivo de garantizar un servicio mínimo hasta la recuperación de la normalidad, en caso de que ocurra una contingencia que imposibilite prestarlo en las condiciones habituales



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 27/79	



Modelo de estimación del coste de los servicios

BABEL propone una herramienta de estimación de costes se propone es una herramienta (hoja de cálculo) que se adjunta en la oferta y que tiene carácter funcional y basada en el estudio de las aplicaciones tipo más extendidas en la ADA y teniendo en cuenta valores de indicadores previos. Está suficientemente descrita y tiene la complejidad esperada (moderada).

La OTP y las áreas competenciales de la ADA podrán tener una idea previa de los costes de los trabajos a abordar, siendo además elemento válido evaluador de la estimación presentada por los equipos de desarrollo que den servicio a los trabajos de construcción.

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,4 puntos.**

BABEL propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Estructura de roles bien definida, con una jerarquía clara y mecanismos de sustitución.
- Metodología híbrida sólida, combinando enfoques Agile, ITIL y Waterfall.
- Arquitectura SOA estructurada y bien definida, acompañada de una propuesta de herramientas de supervisión en tiempo real.

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

BABEL propone un modelo organizativo flexible para las necesidades solicitadas a través de una organización por competencias, en la que cada perfil tiene asignado funciones y responsabilidades dentro del marco del proyecto y la definición de un procedimiento de comunicación entre los distintos equipos.

Define perfiles con funciones y responsabilidades, pero no aparecen el AN ni el CD como tales, se supone que están dentro de Consultores. Hay un equipo adicional para funciones de apoyo, refuerzo y reemplazo.

Presenta una tabla muy detallada de perfil- Función/responsabilidades pero no un formato típico RACI.

Así mismo proponen un procedimiento de incorporación y/o sustitución de miembros del equipo. Para conseguir la estabilidad de las capacidades especializadas se articularán diversas estrategias que exponen. Indican que los índices de rotación de personal en BABEL están por debajo de los del sector.

Define perfiles con funciones y responsabilidades. Hay un equipo adicional para funciones de apoyo, refuerzo y reemplazo.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 28/79	



Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

BABEL recomienda utilizar una combinación de las metodologías para dirección de proyectos tradicional (Waterfall) y ágil (Scrum) buscando beneficiarse de lo mejor de cada enfoque, y apoyarse en la herramienta Jira para registrar, mantener y compartir la información (Product backlog, Sprint backlog, Incremento, Tablero kanban en Jira).

Crearán un tablero kanban y su flujo de trabajo correspondiente para gestionar los elementos del sprint backlog y su progreso dentro de la iteración, con la finalidad de promover la transparencia de las informaciones, conseguir un flujo de trabajo optimizado, detectar bloqueos, incidencias o cuellos de botella y dar soporte al equipo en el compromiso de la mejora continua.

Presentan una interesante tabla resumen con los seis eventos que se sugieren para la gestión del proyecto. En general hacen una buena propuesta metodológica, pero la documentación se presenta de forma algo desordenada.

En la Planificación del proyecto, BABEL recomienda el uso del esquema MoSCoW para identificar y gestionar los elementos que son de obligatorio cumplimiento y los de menor prioridad. Este esquema identifica con una "M" los imprescindibles (Must Have), con una "S" y "C" los elementos en la lista de deseos (Should o Could Have) y aquellos que no se recomienda desarrollar con una "W" (Won't Have).

Otra parte importante de la gestión del proyecto que realizará BABEL es la comunicación y control de los desarrollos, de cara a proponer flujos de trabajo en la herramienta de gestión del conocimiento, para que todas las partes implicadas en el desarrollo puedan cumplir su compromiso de la forma más eficiente. Para ello, BABEL contempla varios tipos de tiques que pueden abrirse al equipo de desarrollo, desde el punto de vista del desarrollo ágil. (Evolutivo [EVO], Evolutivo ágil [EVA], Correctivo [COR], Requisito [REQ] y Entrega [ENT]).

Gestión de la demanda

BABEL propone aplicar un modelo específico de atención a la demanda, basado en capacidad fija y variable, lo que permitirá asumir los picos de trabajo de manera óptima. Para ello, identifican tres áreas principales de responsabilidad (subprocesos), inherentes a la gestión de la capacidad, representadas en una tabla.

BABEL propone diferenciar la demanda planificable de la no planificable. Adoptarán mecanismos para ser capaces de afrontar las puntas de trabajo sin penalizar la actividad planificada, y aplicará un modelo específico de atención a la demanda, basado en capacidad fija y variable, lo que permitirá asumir los picos de trabajo de manera óptima.

Identifican tres áreas principales de responsabilidad (subprocesos), inherentes a la gestión de la capacidad, representadas en una tabla.

Analizarán el rendimiento obtenido de la gestión de la demanda en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual.

Proponen Actividades de carácter preventivo, procedimiento de incorporación y/o sustitución de miembros del equipo y Plan de contingencia del servicio.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 29/79	



Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

Para este servicio, BABEL propone un enfoque integral que asegure la eficiencia y seguridad en la interoperabilidad y la arquitectura orientada a servicios, incorporando las normativas relevantes como el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI).

La implementación de WSO2 como plataforma de gestión es clave para lograr estos objetivos integrados en la plataforma corporativa NEXO. WSO2 proporciona herramientas avanzadas para el diseño, desarrollo e implementación de servicios SOA, facilitando la integración y reutilización de componentes. Además, asegura una interoperabilidad efectiva mediante estándares como SOAP y REST, alineándose con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Los servicios de arquitectura orientada a servicios (SOA) y servicios de interoperabilidad realizan una descripción exhaustiva con herramientas y demás.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 10,5 puntos.**

BABEL propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Completitud del catálogo de servicios propuesto
- Suficiente detalle y descripción de los servicios del catálogo

DETALLE

Completitud del catálogo

BABEL oferta un catálogo que incluye todos los servicios relevantes exigidos para este servicio, y categorizados en Servicios tipo PMQ (Dirección y Seguimiento de Proyectos, Planificación del proyecto, Seguimiento y control del proyecto, Gestión de relaciones con clientes y proveedores, Participación en comités y grupos de trabajo, Gestión de Evolutivos y Mantenimientos, Gestión de requisitos, Gestión de peticiones de cambio, Gestión de la configuración, Gestión de despliegues, Gestión de Problemas y Riesgos, Soporte Avanzado, Soporte de segundo nivel, Soporte de tercer nivel, Documentación, Gestión del Cambio, y otros); Servicios SOA (Servicios de Arquitectura SOA, Apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto, Planificación Estratégica y Coordinación, Análisis y Evaluación de Requisitos, Definición de políticas SOA, Despliegue de servicios SOA, Servicios de Interoperabilidad, Análisis, Diseño e Implementación, Análisis de requisitos de interoperabilidad,



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 30/79	



Creación del mapa de procesos, etc), y Servicios transversales (Dirección y coordinación de la oficina técnica, Coordinación interna de la Oficina Técnica, Gestión de la capacidad ofrecida por la Oficina Técnica, Gestión de la demanda requerida por la Oficina Técnica, Seguimiento del nivel de servicio, Consultoría, Asesoría y Prospectiva, Gestión del Conocimiento, y otros).

Calidad de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está suficientemente recogida, con detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros.

Modelo de prestación de los servicios

BABEL describe una serie de servicios adicionales para el servicio de OTP, aunque no aparecen descritos como fichas del Catálogo. En particular se valora la oferta de 7 servicios adicionales de interés, como el de "Innovación tecnológica y Colaboración Interdepartamental". Presenta dos servicios con el nombre INTEROPERABILIDAD con fichas distintas.

Modelo de estimación del coste de los servicios

BABEL presenta distintos tipo de estimación dependiendo de la complejidad. Se apoya con un cuadro resumen y una ficha descriptiva por cada uno, muy exhaustiva, concreta y completa, con todas las variables y costes que pueden intervenir por servicio.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 7,70 puntos.**

BABEL propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- La estructura y nivel de detalle del Plan de arranque y del Plan de Devolución, ambos con fases claras y mecanismos de supervisión
- El perfil específico denominado Gestor del Arranque y Adquisición, especialista en procesos de gestión del cambio, encargado de la vigilancia y control del arranque y la adquisición del servicio
- La propuesta de uso de herramientas digitales de documentación y gestión del conocimiento, mejorando la accesibilidad a la información.
- La estrategia de formación y capacitación asociada al modelo de gestión del conocimiento.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 31/79	



DETALLE

Puesta en marcha del servicio

En este elemento se valora el Plan de arranque del proyecto para la puesta en marcha de la oficina técnica, cronograma previsto, tareas e hitos, entregables previstos, roles que intervienen, etc

Plan de Arranque muy detallado, con el correspondiente cronograma, fases, tareas por fases, habilitación de herramientas y acuerdos. Aporta un Análisis de riesgos y oportunidades y un Plan de difusión de los servicios prestados. BABEL acometerá la preparación del arranque desde el instante de la adjudicación, con carácter previo a la firma del contrato, optimizando así el despliegue de medios humanos, materiales y organizativos y sin que este período suponga coste alguno para ADA. Expone las tareas a realizar en la fase.

BABEL incorpora un perfil específico, independiente del Director/Coordinador, denominado Gestor del Arranque y Adquisición, especialista en procesos de gestión del cambio y encargado de la vigilancia y control del arranque y adquisición del servicio. Un mes tras la firma del contrato. Expone las tareas a realizar en la fase.

La fase de Adquisición propuesta tiene una duración de 2 meses.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

BABEL presenta un Plan de Devolución del servicio exhaustivo y completo. Plantea la elaboración del plan en cuanto se inicie la fase prestación, comienza a petición del Director del Servicio y podrá solaparse total o parcialmente con la fase de prestación. Expone las tareas a realizar en la fase de manera completa.

BABEL garantizará la cesión ordenada del servicio y de la responsabilidad tanto a un nuevo proveedor de servicios como, en su caso, a la propia ADA, mediante el desarrollo de su plan de devolución basado en la gestión óptima de las relaciones durante la devolución y en la asignación inequívoca de responsabilidades.

Modelo de gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

El modelo de Gestión del conocimiento describe las actividades que integran el proceso, el flujo de trabajo que siguen y los entregables que liberan. La herramienta propuesta utilizar para gestionar el conocimiento es Atlassian Confluence, pero con poco desarrollo.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

El modelo planteado garantiza soporte y gestión de proyectos y calidad desde la fase de inicio hasta el cierre, asegurando una gestión unificada y centralizada de los proyectos de desarrollo, infraestructura y servicios tecnológicos.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 32/79	



Aplicará marcos de referencia y regulaciones como ITIL, ISO 9001, y otros. Presentará planes de pruebas así como indicadores del desempeño. Hace referencia al uso de la IA para la supervisión y la validación de los servicios tanto en el control de calidad como en la mejora continua en base a la implantación del ciclo PDCA (Planificar - Hacer - Verificar - Actuar).

BABEL propone definir los estándares de calidad que deben cumplirse en cada entrega del proyecto, asegurando que los resultados finales cumplan con las expectativas y requisitos del cliente.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 33/79	



INDRA

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación de la OTP (puntuación máxima 12 puntos)

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,60 puntos.**

INDRA propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El modelo organizativo y de relación con la ADA sólidos, bien definidos y basados en diferentes niveles y comités estratégicos, tácticos y operativos.
- La figura propuesta de Responsable de Capacidad y Demanda, encargado de elaborar el Plan de Capacidad y del ajuste de los recursos para adecuar la capacidad disponible de forma flexible a la demanda existente.
- El modelo de estimación de costes de los servicios basado en hitos y entregables, asegurando mayor transparencia en la facturación.
- La propuesta de uso de la herramienta ESTIMA con IA, que permite calcular automáticamente el coste y la complejidad de cada componente.

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

INDRA presenta un modelo organizativo muy bien descrito y definido, indicando responsabilidades claras y mecanismos de interlocución con la ADA. Identifica el Gestor del Servicio (no un Gestor de Proyecto) como perfil coordinador de la propia Oficina Técnica y sus líneas de servicio.

Los mecanismos de interlocución con la ADA propuestos se basan en comités periódicos de seguimiento.

Como perfil “transversal” propone un Responsable de Calidad y Mejora Continua.

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

Se propone un modelo de coordinación relativo al resto de áreas competenciales de la ADA, identificando y describiendo dichas áreas y previendo reuniones y comités de coordinación, pero sin detallar los mecanismos para la distribución de recursos antes las mismas, o la gestión de conflictos entre ellas.

Todo el modelo se articula en la existencia de equipos específicos para cada una de las líneas de servicio y en la coordinación entre ellos mediante el uso herramientas para la planificación de proyectos y reuniones y comité de coordinación para estar alineados con los objetivos de la ADA.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 34/79	



Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

INDRA propone un enfoque de escalado y priorización de asuntos basado en un modelo de priorización de demanda utilizando métricas de impacto y urgencia para construir matrices de prioridad. Recomienda usar como herramienta de ticketing TEO. Los flujos propuestos son adecuados. En caso de conflicto con la priorización de peticiones se propone un escalado en dos niveles, con dos comités de gestión de la demanda (táctico y estratégico).

Gestión de la capacidad

INDRA presenta un modelo de gestión de la capacidad muy bien desarrollado, demuestra amplio conocimiento en esta área, poniendo especial énfasis en esta actividad, definiendo para ello un Responsable de Capacidad y Demanda que se encargaría de elaborar el Plan de Capacidad y del ajuste de los recursos para que la capacidad disponible se adapte de forma flexible a la demanda existente.

Modelo de estimación del coste de los servicios

El modelo de estimación del coste de los servicios propone el uso sin coste de una herramienta parametrizable y configurable (llamada ESTIMA) integrable con Redmine. Esta herramienta se usaría como una referencia para las estimaciones de otros proveedores (de Desarrollo, Calidad, ...), no para estimar los servicios de la propia Oficina, y agilizar así su aprobación o no. Se generarían una serie de plantillas de estimación para cada método de estimación elegido, y un libro blanco de estimaciones. Sin embargo no se detallan modelos, mecanismos de ajuste, etc.

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 10,20 puntos.**

INDRA propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- La estructura organizativa y descripción de roles, bien definida, con jerarquía clara y mecanismos de sustitución de personal.
- La metodología híbrida propuesta, combinando enfoques ágiles con gestión tradicional de proyectos.
- La certificación CMMI Nivel 5 con que cuenta INDRA, especialmente útil en contratos de desarrollo y producción de software
- Gestión de la demanda alineada con ITIL v4, asegurando la trazabilidad de incidentes y peticiones.
- Arquitectura SOA bien planteada, con mecanismos de control para garantizar la interoperabilidad.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 35/79





DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

INDRA presenta un modelo organizativo completo y bien definido, conciso en algunos aspectos pero muy claro y completamente lógico y coherente de las responsabilidades de cada perfil profesional. Incluye una matriz que relaciona las funciones y responsabilidades concretas que tiene cada perfil profesional en cada una de las 8 líneas de servicio en la oferta.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

INDRA propone una metodología y mecanismos para el desarrollo del correcta y bien descrita basada en entornos híbridos (PMBoK, ITIL y Scrum), haciendo especial hincapié en la necesidad de adoptar DevSecOps para la evolución de sistemas. La oferta destaca estar en posesión de la certificación CMMI Nivel 5, de especial valor ante un contrato de desarrollo y producción de software.

La planificación es completa y clara, con descripción de las tareas a realizar en cada una, los entregables y los recursos dedicados. Incorpora una fase corta previa al arranque, y otra (de un mes) posterior al fin del contrato y previa al comienzo de garantía. Esto en realidad no aporta tanto valor como parece pues la garantía empieza legalmente tras la finalización del contrato (y no una semana después) y dura lo ofertado.

Gestión de la demanda

INDRA propone la gestión estratégica de la demanda mediante la metodología OKR, definiendo objetivos de negocio (cualitativos) con resultados claves (cuantitativos) asociados. Propone un ejemplo ilustrativo. La gestión se haría mediante un comité específico, y utilizando la herramienta TEO para lograr la trazabilidad. Correctamente descrito el mecanismo de priorización y escalado. La parte más floja es la alineación con el marco estratégico de la ADA (no aporta realmente nada nuevo) y la integración con otras herramientas corporativas (no se incluye).

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

Bien descrito el modelo de arquitectura y la interoperabilidad. Aunque se incluyen indicadores de salud de la interoperabilidad y las herramientas a utilizar para cada área (WSO2 para el Gobierno de la arquitectura SOA, OWASP ZAP para la seguridad de la interoperabilidad, TEO y NAOS para la Gestión y trazabilidad de la demanda, etc) echo en falta ejemplos concretos.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 11,90 puntos.**

INDRA propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 36/79	



Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Catálogo de servicios bien estructurado y alineado con las necesidades estratégicas de la ADA.
- Servicios innovadores y tecnológicos, incluyendo IA aplicada a la gestión de la oficina técnica.
- Los servicios adicionales de normalización o de diseño de cuadros de mando, de gran interés para la oficina técnica
- Modelo de prestación bien definido, con integración de metodologías y herramientas de trazabilidad.
- Enfoque de mejora continua, asegurando la evolución del catálogo en el tiempo.

DETALLE

Completitud del catálogo

INDRA presenta un catálogo con todos los servicios relevantes agrupados en servicios de tipo PMO, servicios SOA y servicios transversales. El catálogo propuesto es completo y está alineado con lo que se pide en la memoria del basado, con una consideración: añade gran cantidad de servicios adicionales a los exigidos, con utilidad variable y aporte de valor diferente en cada caso (algunos como por ejemplo los servicios de normalización o de diseño de cuadros de mando, de gran interés; otros no tan claro).

Calidad de los servicios

Los servicios se han organizado en sub-líneas dentro de cada una de las líneas, lo cual mejora la claridad y comprensión de la oferta. Además dentro de cada uno, los objetivos, las actividades, los riesgos, los posibles planes de contingencia, etc, se incluyen en todos ellos y se describen de forma coherente y homogénea. Aunque no es este punto, se comprometen a realizar una revisión trimestral del Catálogo, lo que permitiría adaptarlos a las necesidades futuras.

Modelo de prestación de los servicios

Muy bien descritos los flujos de trabajo para prestar cada servicio, las responsabilidades de cada perfil que intervendría y su dedicación, los mecanismos de coordinación con la Agencia, y la propia gestión del servicio.

Modelo de estimación del coste de los servicios

INDRA presenta un modelo de estimación del coste de los servicios suficiente, básicamente en función del número de horas, perfiles, y sus tarifas correspondientes. Plantea propuestas para optimizar los costes, aunque sin mucho detalle.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.
- Puntuación normalizada: 8,25 puntos.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 37/79	



INDRA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Plan de arranque bien estructurado, con fases claras y mecanismos de supervisión.
- Plan de devolución documentado, asegurando una transición sin interrupciones.
- La propuesta de herramientas digitales de documentación y gestión del conocimiento, mejorando la accesibilidad a la información.
- La estrategia de formación y capacitación propuesta para la gestión del conocimiento.

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

INDRA propone el uso de la metodología Transition Manager, y la incorporación de un perfil al 100% sin coste.

Así mismo propone una fase de prearranque de 5 días antes de la firma del contrato y fase de arranque de 2 meses de duración, pero solapada al final con la fase de prestación. (Muy bien descrita la planificación, tareas y actividades).

Se identifican los riesgos de la puesta en marcha (junto con sus medidas de mitigación) y se proponen el establecimiento de dos comités (táctico y estratégico) para este fase.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

De manera similar al de Arranque, para el Plan de devolución INDRA plantea la incorporación del perfil Transition Manager, muy bien descrita la planificación con entregables, actividades y tareas, identificación de riesgos y medidas de mitigación, comité operativo y comité estratégico, etc.

Aporta 1 mes de soporte Post-Devolución (tras la finalización del contrato y antes de que comience la fase de garantía): puede resultar muy interesante, aunque creo que en la práctica (y legalmente) estaría solapado con el primer mes de la garantía (la garantía empieza cuando acaba el contrato y dura lo ofertado): quizás hubiese sido más realista ofertar un mes más de garantía.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

INDRA propone un modelo de gestión del conocimiento basado en definir Bloques de Conocimiento Específicos (uno para cada recurso), compuesto por módulos de conocimiento en función del ámbito competencial y el tipo de servicio y en la capacitación del equipo, donde al nuevo miembro se le asigna un tutor, se le hace la transferencia de conocimiento, y finalmente se establece un periodo de shadowing o supervisión para finalizar su certificación. Después vendrá la formación continua.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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

ANTONIO CABELLO BASTIDA

04/03/2025

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA

JUAN CARLOS RUBIO PINEDA

ALFREDO VILLEGAS BARRAS

JUAN ALVAREZ ABRIO

VERIFICACIÓN

Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7

PÁG. 38/79





Como herramientas, menciona las internas de Indra: el Portal Colaborativo, Udemy (cursos), etc. Lo más interesante es que se menciona que la información utilizada se trasladará al Portal de Conocimiento de la ADA, pero no se especifica periodicidad alguna, ni que tipo o volumen de información.

El resto (fundamentalmente materiales para transmisión de conocimiento que se mencionan, como píldoras formativas, webinars, etc.) es correcto.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

El modelo de control de calidad se basa en acciones de prueba y auditorías (de calidad de código con Foreworth, de seguridad y detección de vulnerabilidades con OWASP, de accesibilidad, etc.

En cuanto a la mejora continua lo más destacable es la incorporación de un perfil responsable de la mejora continua sin coste para ADA, que además de asegurar el cumplimiento del ANS estaría encargado de medir la satisfacción del usuario de los servicios prestados por INDRA y de elaborar un plan de mejora continua para los distintos servicios.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 39/79	



INETUM

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación de la OTP (puntuación máxima 12 puntos)

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,00 puntos.**

INETUM propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El modelo de gobernanza, con equipos organizados en tres niveles de relación unido a la propuesta de herramientas digitales avanzadas (Jira, Confluence, Power BI) para optimización de la gestión.
- El modelo de relación basado en tres niveles: Estratégico, Táctico y el Operativo, con sus respectivos comités definiendo de forma muy detallada las funciones, los integrantes, la periodicidad y los entregables.
- El doble enfoque del modelo de estimación del coste de los servicios propuesto: estimación basada en cambios funcionales y estimación técnica, con un análisis de ventajas e inconvenientes de cada método y su implementación.

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

El modelo organizativo propuesto por INETUM se reflejará en el Plan Director, que se presentará al inicio del contrato, con la metodología de los trabajos, basado en PMBOK y PRINCE. INETUM desplegará un modelo de organización basado en tres niveles: Estratégico, Táctico y Operativo, y la asociación de las personas del equipo a las diferentes áreas competenciales realizando el soporte al control y seguimiento de sus proyectos y servicios, lo que facilitará la coordinación vertical y horizontal. El modelo presenta el Equipo de proyecto que se dedica a cada área competencial, reuniones interdepartamentales periódicas, y un sistema de comunicación transparente mediante el cual todas las partes interesadas puedan acceder a la información relevante del estado de los proyectos.

Presenta un conocimiento muy amplio de la nueva Organización de la ADA, las funciones de los RTIC, RCC. La estructura propuesta se adaptará a definir equipos de proyecto dedicados a las diferentes áreas competenciales.

Proponen la figura de Consultor Digital bajo la supervisión del Gestor de Proyectos, el cual será responsable de la planificación, ejecución y seguimiento, y trabajará en estrecha colaboración con los equipos de desarrollo y los responsables de cada área competencial.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 40/79	



Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

INETUM basa sus líneas de servicio en una gestión integral que contempla la planificación, seguimiento y control de proyectos, el soporte técnico avanzado, la gestión del cambio y la gestión de la calidad de los servicios. En relación con el Gestor del Proyecto apoyándose en herramientas y servicios, que no define.

Propone transformar la OTP en un VMO (Value Management Office), que buscando aporta más ventajas mejor ROI, alineación estratégica, etc.

Presenta un enfoque metodológico que constara de cuatro pilares (Estrategia, Coordinación, Adaptabilidad y Analítica). Así mismo presenta un modelo de gobierno basado en tres niveles Dirección, Coordinación y Ejecución, indicando que se organizará en Verticales cada una de las competencias gestionadas.

Presenta una estructura de servicios Continuos y Específicos donde cataloga los servicios de PMO, SOA, y Servicios Globales.

El modelo de gobernanza del servicio se estructura en tres niveles: Estratégico, Técnico y Operativo, donde define las funciones, los integrantes, la periodicidad y los entregables. La estructura y contenido del informe de seguimiento es muy adecuada. Finaliza con una propuesta de sistema de comunicación transparente mediante el cual todas las partes interesadas puedan acceder a la información relevante del estado de los proyectos.

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

INETUM presenta un modelo de priorización básico y escueto sin concretar más allá de lo presentado en la ficha de cada servicio que viene a indicar estar basado en la criticidad y el impacto estratégico de cada proyecto.

Gestión de la capacidad

INETUM propone un modelo de gestión de la capacidad basado en la definición de dos líneas de trabajo: la Base, y la de Capacidad para actividades planificadas; lo interrelacionan con el procedimiento de gestión de la demanda para recibir las peticiones tanto planificadas como no planificadas, y establecer la capacidad disponible en cada momento.

Modelo de estimación del coste de los servicios

INETUM propone el uso de una plantilla normalizada que es usada por la empresa licitadora en sus implantaciones. Mediante esta plantilla la estimación se puede enfocar de dos formas: Estimación basada en los cambios funcionales y Estimación técnica, en este apartado presenta las ventajas e inconvenientes de cada método y como se implementa en la plantilla.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 41/79	



1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 6,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 7,20 puntos.

INETUM propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Modelo organizativo y estructura de roles bien definido.
- La propuesta metodológica híbrida, combinando enfoques ágiles con gestión tradicional de proyectos.
- Arquitectura SOA bien planteada, con mecanismos de control para garantizar la interoperabilidad.

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

INETUM presenta un modelo organizativo completo y bien definido, caracterizando los perfiles que compondrán el equipo, indicando roles, dedicación y responsabilidades principales de manera suficiente. Define los perfiles de Director de Servicio, Gestor de Proyectos, Analistas/Especialistas, Consultor Digital/Gestor del Cambio/Conocimiento/Formador, Arquitecto de Sistemas, y Desarrollador. En cuanto a los consultores/asesores, propone que dependiendo de la necesidad del momento y en función de las capacidades, puedan intervenir otros perfiles adicionales a los mencionados, de carácter especialista.

Presenta a modo resumen una matriz de roles y responsabilidades que relacionan las diferentes áreas de servicios con los perfiles profesionales. No desarrolla de manera concreta el concepto de flexibilidad de los equipos, sustituciones, etc.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

INETUM propone una metodología y mecanismos/herramientas enfocada a asegurar un correcto desarrollo del servicio.

Respecto a la planificación, se presenta de forma muy genérica, presentados tres fases del servicio y relacionándolos de forma adecuada con los procesos críticos (Riegos, Calidad y Cambios.). Estos tres procesos críticos aparecen bien descritos y de forma adecuada.

No hace ninguna referencia de forma expresa al Plan de proyecto e hitos que intervienen.

Respecto al equipo de trabajo, presenta una descripción adecuada de los distintos perfiles, asignando los distintos roles, dedicación y responsabilidades de manera bastante detallada. La matriz RACI no incluye las funciones del grupo de expertos.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 42/79	



Modelo de Gestión de la Demanda propuesto

Este apartado está descrito de forma muy genérica y se centra en la gestión de peticiones definiendo una tipología básica y unos flujos muy básicos. Así mismo propone la operativa de la gestión del servicio esté soportada en la herramienta de Gestión de la ADA.

Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

INETUM propone utilizar como plataforma para asumir este gobierno, la plataforma de interoperabilidad de la ADA, NEXO, basada en tecnología WSO2. En el apartado de definición e implementación del modelo de gobierno de servicios de integración, se propone la evolución del Modelo de Gobierno API existente actualmente en ADA. Exponen los temas principales con propuesta de salida/resultado (documento, etc.) para cada uno de ellos.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 10,5 puntos.**

INETUM propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Completitud y alto nivel de detalle del catálogo de servicios propuesto
- Los dos servicios adicionales propuestos en el área de Gestión del Cambio: “Organización y Adaptación al Cambio” y “Formación, RRHH y Cambio Cultural”, considerados de valor para el servicio de la OTP
- El modelo de estimación de coste de los servicios basado en hitos y entregables, asegurando claridad en la facturación.

DETALLE

Completitud del catálogo

INETUM oferta un catálogo de servicios bien estructurado, segmentado en tres bloques de servicios clave:

- Servicios de Coordinación y PMO: gobernanza, gestión de proyectos, control de calidad y mejora continua.
- Servicios Tecnológicos: Arquitectura SOA, interoperabilidad, soporte avanzado y asesoramiento tecnológico.
- Servicios de Consultoría y Valor Añadido: Innovación digital, análisis de tendencias, auditoría y benchmarking.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 43/79	



Calidad de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está completa, con alto nivel de detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros.

Modelo de prestación de los servicios

Presenta un catálogo de servicios alineado con las áreas si presenta un enfoque muy particular. Los servicios están muy bien descritos y por lo general la relación y detalle de las actividades de cada servicio son muy adecuadas, la identificación de entradas y las definición de las salidas son muy correctas. Define los perfiles profesionales que prestara cada servicio exponiendo el % de participación de cada perfil.

En el área de Gestión del Cambio, INETUM añade dos servicios, “Organización y Adaptación al Cambio” y “Formación, RRHH y Cambio Cultural”, que se han considerado de interés y aporte de valor.

Modelo de estimación del coste de los servicios

INETUM propone un modelo de estimación de costes basado en hitos y entregables, asegurando claridad en la facturación, el uso de la herramienta ESTIMA para cálculo automático de esfuerzo y coste, y acompaña la propuesta de optimización de costes mediante modelos predictivos basados en IA.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,25 puntos.**

INETUM propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- la tarea “Cuadro de Mando. Definición y acuerdo inicial sobre panel de indicadores, fuentes de datos para el reporte y mecanismos para el cálculo”, que aportan en el Plan de arranque y puesta en marcha del servicio.
- el modelo de Gestión del Conocimiento propuesto, reforzado con el rol adicional de Gestor del Cambio/Conocimiento, y la estructura de Base de Datos de Conocimiento (BDC) propuesta.
- el modelo de gobernanza de calidad propuesto en el proceso de Control de Calidad, con los roles generales de los participantes en el plan



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 44/79	



DETALLE

Puesta en marcha del servicio

INETUM presenta una planificación y cronograma adecuado, organizado en tres fases: la primera fase de arranque con una duración de un mes tras la firma del contrato presenta una serie de tareas descritas de forma adecuada: constitución del equipo, Plan de trabajo, Procedimiento de Gestión, etc. Cabe destacar la tarea “Cuadro de Mando. Definición y acuerdo inicial sobre panel de indicadores, fuentes de datos para el reporte y mecanismos para el cálculo”, considerada interesante y de aporte de valor al proyecto.

Así mismo presenta una subfase denominada “Cierre del Arranque” correspondiente a la última semana donde se recogerán los acuerdos que registrarán el contrato. Los entregables de esta fase no se describen de forma específica se pueden deducir escuetamente en el cronograma presentado.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

En este elemento se valora la descripción y contenido del Plan de devolución para la transferencia del servicio, tareas, planificación, modelo de transferencia de conocimiento al siguiente proveedor, etc.

INETUM propone un plan de devolución fijado en 8 semanas que pueden estar total o parcialmente solapadas con la fase de prestación del servicio. Propone como valor añadido la creación de un Comité Técnico de Devolución que será el encargado de coordinar esta etapa. Describe escuetamente las tareas de esta fase. Presenta un cronograma con actores y actividades adecuado.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

INETUM ofrece un completo modelo de Gestión del Conocimiento, estructurado en una serie de etapas: identificar, adquirir, crear, mantener y transmitir. Para ello, proponen un rol Gestor del Cambio/Conocimiento que junto al Jefe de Proyecto definirán el Plan de Gestión del Conocimiento (PGC), Base de Datos de Conocimiento (BDC) y Plan de Calidad del Servicio (PdC). Proponen una estructura de la BDC que parece adecuada.

Define las actividades del rol Gestor del Cambio/Conocimiento, a la que INETUM da valor dado que será el responsable de la organización/gestión/supervisión/distribución/ de este servicio.

Relaciona de forma adecuada las acciones y mecanismos para facilitar que el equipo de la OTP cuente con el mejor conocimiento. Por contra, no menciona ninguna herramienta concreta en la que sustentar toda esta actividad.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

INETUM propone un modelo de gestión de la calidad basado en procedimientos de control, el tratamiento de no conformidades y una gestión de riesgos basada en MAGERIT v3. El modelo se gestionará con un enfoque Agile y consiste en evaluaciones de parte o total del proyecto, así como de los diversos productos generados. Presenta un cuadrante de gestión, sin concreción.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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

ANTONIO CABELLO BASTIDA

04/03/2025

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA

JUAN CARLOS RUBIO PINEDA

ALFREDO VILLEGAS BARRAS

JUAN ALVAREZ ABRIO

VERIFICACIÓN

Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7

PÁG. 45/79





INETUM organiza el control de calidad en tres fases: “Elaboración”, “Ampliación” y “Gestión y Control de no Conformidades”. Todas estas fases las describe detalladamente. Añade un apartado muy interesante el modelo de gobierno de calidad donde establecen los roles generales de los participantes en el plan. Así mismo hace referencia a un proceso de mejora continua bastante conceptual, donde cabe hacer notar el reaprovechamiento de la información, procesos y conocimientos aprendidos a medida que se vayan integrando participantes al proyecto.



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta
de Andalucía

46/79

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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 46/79	



OESIA

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación de la OTP (puntuación máxima 12 puntos)

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,40 puntos.**

OESIA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Dentro de su modelo organizativo, el valor añadido que aporta OESIA con su red de Centros de Competencias con varias especializaciones y áreas de apoyo al servicio.
- La propuesta de aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) para incluir mecanismos en los procesos que provean de más capacidad, eficiencia y garantía.
- El completo modelo de gestión de la capacidad, reforzado con el apoyo de los Centros de Competencias y el uso de IA predictiva.

DETALLE

Modelo organizativo, de coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

Se alinea con las prácticas estándar de ITIL y PMBoK y el modelo de seguimiento es coherente (basado en el funcionamiento de los comités y en los informes que periódicamente se generarían). Sin embargo apenas se mencionan una vez cuales son las áreas competenciales, ni si detalla ningún tipo de mecanismo para la distribución de recursos entre ella.

OESIA proponen un modelo organizativo bien estructurado, segmentado en múltiples áreas de servicio para garantizar cobertura total, contemplando:

- Dirección y Coordinación de la Oficina Técnica (COT): Supervisión estratégica, gestión de acuerdos y compromisos.
- Dirección y Seguimiento de Proyectos (DSP): Gestión de relaciones con proveedores y clientes, planificación y aseguramiento de productividad.
- Gestión de Evolutivos y Mantenimientos (GEV): Soporte a cambios, testing y certificación de entornos.
- Gestión de Problemas y Riesgos (GPR): Mitigación de incidentes y aseguramiento de continuidad del servicio.
- Soporte Avanzado (SPA): Resolución de incidencias en niveles 2 y 3.
- Gestión del Cambio (GCB): Cambio cultural y transformación organizativa.
- Consultoría, Asesoría y Prospectiva (CAP): Análisis tecnológico, asesoramiento estratégico y fondos europeos.
- Servicios de Arquitectura SOA e Interoperabilidad: Soporte técnico en estándares y normativa.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 47/79	



OESIA asegura implantar servicios alineados con la estrategia de transformación digital de la ADA que se integrarán con los modelos corporativos. Amplían el catálogo con 17 servicios adicionales, incluyendo transformación digital mediante IA, auditoría ENS y optimización de procesos.

A nivel operativo, OESIA diferencia tres tipologías: Servicios PMO, que serían el core; Servicios SOA/interoperabilidad; y Servicios Transversales. Por encima estaría la gestión del servicio (a nivel táctico) y por encima el gobierno, a nivel estratégico.

Otra interesante propuesta del modelo es la aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) para incluir mecanismos en los procesos que provean de más capacidad, eficiencia y garantía.

Respecto al modelo de relación, OESIA propone un modelo de relación bien detallado, tanto con adjudicatarios terceros de otros proyectos como con otras unidades de la ADA y otros actores como los responsables funcionales de cada área o la Oficina de Calidad. El modelo está basado en una serie de comités de seguimiento estructurados en tres niveles de alcance: estratégico, táctico/gestión y operativo. Se definen objetivos, funciones e interlocutores en diferentes fichas ilustrativas. La opcionalidad de los comités operativos parece garantizar cierta flexibilidad.

Se detallan correctamente informes y entregables que serían resultados de estos comités. Proponen la elaboración de una serie de Informes de servicio de la OTP y de unos informes de roadmap y de proyectos supervisados.

En el contexto de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), OESIA oferta que la OTP promoverá el uso de automatizaciones o incluso de Agentes IA, para la recolección de datos, cálculo de ANS, penalizaciones cruzando la información de contratos, detección de tendencias y recomendaciones.

En relación al apoyo en el roadmap de transformación, OESIA propone como soporte a la gestión del roadmap, la herramienta Triskell.

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

Presenta unas líneas de servicio basadas en eficiencia y productividad en los procesos, la continuidad del negocio, la innovación, la aplicación de los mejores estándares, así como la mejora continua.

Distinguen tres áreas de servicio: Gobierno del servicio, Gestión del servicio, y Operación del servicio, que vertebran y engloban cada una de los servicios y las áreas que los gestionarán, de manera muy detallada.

En relación con la coordinación de proyectos en distintas áreas competenciales, se detalla una tabla a modo de ficha en la que se describen actividades para la coordinación del equipo interno con los actores externos (ADA, empresas adjudicatarias de proyectos y otros). Se echa en falta mayor extensión en este sentido.

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

OESIA menciona un apartado genérico de "escalado de asuntos" con escaso detalle y una matriz RACI escueta. Se basa en el modelo de priorización de la demanda utilizando métricas de impacto y de criticidad, y en el funcionamiento en base a comités. Sin embargo no se detalla realmente qué factores serían o cómo se determinarían, y tampoco se aporta gran cosa sobre el escalado de ante conflictos en la priorización.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 48/79	



Gestión de la capacidad

OESIA describe el servicio de gestión de la capacidad de forma muy destacada, detallada y con alto valor. A través de una tabla en forma de ficha de actividad, se detallan las entradas y salidas, la tipología de servicio, los implicados y las tareas a realizar.

OESIA propone corregir la posible incoherencia de una oficina técnica de gestión de proyectos sin Gestores de Proyectos y sobrecargada de Consultores, y para ello, redefine las responsabilidades de los Consultores (dividiéndolos en técnicos y funcionales), y de los Analistas de Negocio, que al ser muy pocos pasarían también a realizar labores estratégicas de gestión de proyectos (más que técnicas) apoyando a los consultores.

Establece un umbral mínimo (lo pedido en el basado), un umbral medio y un umbral máximo que queda por determinar.

Para adaptarse a la carga variable propone incorporar técnicos desde lo que llama “centros de competencia de OESIA” (ante una aumento de la demanda, como pool de respaldo) y dedicar técnicos (previa autorización) a “tareas proactivas” (en caso de valles en la demanda).

También se menciona el uso de una IA predictiva aplicada a distintos campos, como la atención al ciudadano/paciente de primer nivel, soporte al diagnóstico, algoritmos de detección temprana de patologías en imagen, predicción de riesgos de inclusión, predicción de conflicto familiar, analítica de consumo y otros muchos otros transversales a todos como el gobierno del dato, la ciberseguridad.

Modelo de estimación del coste de los servicios

Bien descritos los dos modelos de estimación de estimación que propone, uno basado en el esfuerzo promedio (obtenido de datos históricos) que se verían alterados por factores multiplicativos de complejidad y tamaño. El otro es un método bottom-up, basado en estimaciones parciales por analogía y/o juicio de experto que se aplicaría sobre una descomposición del problema. Aunque habla de que estaría soportado por una herramienta, no cita ninguna concreta.

Se echa en falta un modelo de priorización basado en impacto y urgencia.

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,40 puntos.**

OESIA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El valor de los centros de competencia como pool de respaldo, y la experiencia en AAPP de la empresa.
- En el Plan de Proyecto, la propuesta adelantar al adquisición del servicio en la fase de arranque dos semanas, sin coste adicional



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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

ANTONIO CABELLO BASTIDA

04/03/2025

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA

JUAN CARLOS RUBIO PINEDA

ALFREDO VILLEGAS BARRAS

JUAN ALVAREZ ABRIO

VERIFICACIÓN

Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7

PÁG. 49/79





DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

OESIA presenta una definición del organigrama claro y coherente. Se describen las funciones y responsabilidades del equipo de trabajo por perfiles, utilizando una matriz RACI. Como punto negativo, no se detallada demasiado cual o cuales perfiles dirigirán los proyectos que la oficina técnica tenga encomendados gestionar (aunque es cierto que en la matriz RACI aparece como Responsable el Gestor de Proyectos, pero al leer el detalle de sus funciones parece limitarse a gestionar el propio proyecto de la Oficina Técnica). Hacen referencia a sustituciones controladas sin pérdida de capacidad ni de talento para el servicio en su plan de gestión de recursos humano

Un aspecto valorado positivamente ha sido los Centros de Competencia como pool de respaldo a los equipos de trabajo, y la experiencia de OESIA en esta actividad en el ámbito de las AAPP.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

OESIA presenta una metodología correcta y coherente con el contexto tecnológico de la ADA, basada en las directrices tecnológicas PMBoK para la gestión y Scrum como aplicación de metodología Agile, Madeja, ITIL, etc.

La planificación es completa y clara, distingue tres fases, arranque, prestación y devolución, y cierre con un cronograma detallado. Incluye descripción de las tareas a realizar, los entregables y los perfiles dedicados a ello. Incluye una fase de arranque de dos meses (relativamente larga y que no se solaparía con la prestación, aunque indica que sería ajustable a petición de la ADA), y una fase de devolución de dos meses y medios parcialmente solapada con la prestación del servicio oportunamente dicha.

OESIA propone adelantar la adquisición del servicio dos semanas, sin coste objetivo para ADA, es decir, proponen cubrir cualquier actividad o tarea que finalice en los días previos a la finalización del servicio.

Gestión de la demanda

OESIA presenta un modelo de gestión de la demanda muy genérico, basado en la definición de una estrategia de gestión de carga; se limita a una descripción del flujo general de trabajo (desde el registro de la solicitud hasta el cierre) y comenta, de forma muy básica, una gestión inteligente de la demanda basada en analizar tendencias e identificar patrones, pero sin concretar.

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

OESIA presente una propuesta de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad adecuada. Hacen referencia a una estrategia basada en SOA con mención de indicadores de salud, mecanismos de gobierno y vigilancia, gestión de dependencias, pero sin mucho detalle. La descripción de las herramientas, infraestructura, plataformas, etc asociadas si se presenta de forma completa.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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

ANTONIO CABELLO BASTIDA

04/03/2025

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA

JUAN CARLOS RUBIO PINEDA

ALFREDO VILLEGAS BARRAS

JUAN ALVAREZ ABRIO

VERIFICACIÓN

Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7

PÁG. 50/79





1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 6,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,10 puntos.**

OESIA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Completitud del catálogo de servicios propuesto
- Alto nivel de detalle y descripción de los servicios del catálogo

DETALLE

Completitud del catálogo

OESIA oferta un catálogo de servicios completo y bien estructurado, segmentado en tres bloques clave:

- Servicios de Gestión y PMO: Gobernanza, planificación, gestión del cambio y control de calidad.
- Servicios Tecnológicos: Arquitectura SOA, interoperabilidad, soporte avanzado y asesoramiento técnico.
- Servicios de Consultoría y Valor Añadido: Innovación digital, análisis de tendencias, auditoría y optimización de procesos.

Cada servicio contempla una descripción homogénea y completa, detallando las actividades a realizar, las salidas producidas, los criterios de conformidad o las pautas para su verificación. Se echa en falta quizá un mayor detalle en cuanto a qué perfiles profesionales y con qué dedicación participarían en cada tarea del servicio (se limita a indicar el perfil a nivel del servicio completo). Tampoco hacen mención a los posibles riesgos y sus correspondientes acciones para mitigarlos.

El catálogo se ha organizado exactamente en las líneas de servicio propuestas en la memoria del basado, y para su descripción se utiliza exactamente la ficha propuesta, adaptándose a ese formato, con lo que en este sentido todo formalmente correcto.

Calidad de los servicios

Proponen servicios alineados con la estrategia digital de la ADA, facilitando su integración con los modelos operativos de la Junta de Andalucía. Sugieren utilizar enfoques innovadores, como IA aplicada a la automatización de procesos y gobernanza de datos, si bien no aportan detalles. Sugieren la utilización de metodologías contrastadas (ITIL, CMMI, PMBOK) para garantizar la calidad y eficiencia del servicio. Se echa en falta una estrategia clara para la adaptación del catálogo en función de cambios en la demanda.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 51/79	



Modelo de prestación de los servicios

Presentado de forma muy básica y genérica. No se identifican flujos diferenciados para prestar cada tipo de servicio; simplemente hay una descripción genérica de un flujo general en el apartado de gestión de la demanda. Tampoco se encuentran descritos los mecanismos de coordinación con la Agencia o con otras áreas.

Modelo de estimación del coste de los servicios

OESIA presenta el modelo de estimación del coste de los servicios de forma muy básica y genérica; aunque formalmente correcto, puesto que como factores de coste se citan el esfuerzo promedio, la complejidad y la extensión y como métricas las horas, el peso o ponderación y el impacto (tanto de complejidad como de extensión), en realidad para todos los servicios se propone exactamente lo mismo: todos tienen un dimensionamiento variable lineal y a todos aplica la misma fórmula de cálculo (una suma ponderada). En definitiva, no aporta matices o propuestas de diferentes factores o métodos para estimar la extensión o complejidad, diferenciando al menos por tipo de servicios.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 7,70 puntos.

OESIA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Alto nivel de detalle y contenido de las fases de arranque y adquisición, y la de devolución y transferencia del servicio
- El modelo de Gestión del Conocimiento, bien planteado desde la perspectiva de los contenidos y actividades a desarrollar
- El modelo de Control de Calidad y Mejora Continua, aplicando ciclo Deming, centrado en auditorías de los proyectos para proponer mejoras, y poniendo foco en el control de los entregables generados por los proyectos

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

En este elemento se valora el Plan de arranque del proyecto para la puesta en marcha de la oficina técnica, cronograma previsto, tareas e hitos, entregables previstos, roles que intervienen, etc.

OESIA presenta este apartado bastante bien descrito, la planificación y las tareas de la fase de arranque (de duración dos meses), así como los entregables producidos, y se identifican los hitos relevantes:



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 52/79	



- Fase de adquisición y arranque del servicio diagnóstico inicial, denominado "Adquisición de conocimiento", donde llevan a cabo una evaluación del estado del servicio y recopilación de información.
- Fase de prestación del servicio y captura de conocimiento, donde se estructura el servicio de la OTP.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

En este elemento se valora la descripción y contenido del Plan de devolución para la transferencia del servicio, tareas, planificación, modelo de transferencia de conocimiento al siguiente proveedor, etc.

OESIA propone una fase de devolución de dos meses y medio, parcialmente solapada con la fase de prestación. Plantea un shadowing activo/paso en el que al principio de la devolución se observaría y luego se actuaría de manera supervisada. Se proponen 3 meses para aclaración de dudas (vía Teams o e-mail) después del cierre formal, pero no se detalla cómo se concretará.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

OESIA distingue entre activos de conocimiento generales, y activos específicamente desarrollados para la transferencia del conocimiento. Aunque describe las actividades tanto para la gestión del conocimiento como para la gestión documental (y es una descripción formalmente correcta), no entra realmente en detalle de ninguna de ellas.

Como herramienta para la gestión documental propone el uso de Alfresco.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

OESIA describe un modelo de gestión de calidad y mejora continua de forma muy genérica, centrado como elemento principal en la elaboración de un Plan de Calidad y un servicio de aseguramiento de la calidad basado en la calidad del producto y en la gestión cuantitativa de la calidad (métricas).

El modelo de control de calidad se basa en acciones de auditorías para garantizar que los trabajos se realizan acorde al marco procedimental establecido y proponer acciones de mejora: se basa en buenas prácticas, y más en prevenir defectos que en corregirlos.

En cuanto a la mejora continua se basa en el Ciclo de Deming (Do-Check-Plan-Act), en la realización encuestas de satisfacción, en la generación de un mapa de mejoras, implementación de quick-wins tempranos, etc.).

Las herramientas propuestas son las apropiadas, y la lista es completa y exhaustiva.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 53/79	



SOLTEL

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación de la OTP (puntuación máxima 12 puntos)

- Puntuación de 0 a 10: 9,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 10,80 puntos.

SOLTEL propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El Modelo de gestión bien estructurado, con enfoque en PM2 y mejores prácticas de gobernanza.
- Definición clara de roles y responsabilidades, optimizando la asignación de recursos.
- Dentro de las áreas de trabajo y líneas de servicio, la incorporación de modelos de reporting avanzados, alineados con el enfoque OKR (Objectives and Key Results)
- El sistema de escalado de peticiones basado en ITIL v4, apoyado con la automatización del flujo de priorización con herramientas de IA y modelos predictivos, y la definición de SLAs y OLAs para asegurar los compromisos de nivel de servicio con la ADA

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

SOLTEL presenta un modelo organizativo con un enfoque sólido y bien estructurado. La propuesta incluye la metodología PM2, un modelo de gestión de la capacidad, un Comité de gestión de la demanda y un modelo de estimación de costes. Propone abordar la definición e implantación de una cartera de proyectos para las diferentes Áreas Competenciales. Además, presenta un modelo organizativo que permite coordinar, organizar, medir, detectar riesgos, aportar estabilidad y proporcionar un servicio dinámico, flexible, escalable y eficiente para la ADA, a total satisfacción.

El modelo de gobierno propuesto define los mecanismos de seguimiento y control del proyecto se organizará en tres niveles de comités: Dirección, Técnico y Operativo, de los que definen su periodicidad, participantes, funciones e informes previstos.

SOLTEL presenta una descripción de los perfiles que participan en los proyectos, tanto por parte de la Admón como por las empresas de servicio, y una matriz RACI de estos perfiles.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 54/79	



Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

SOLTEL propone emplear la metodología PM2, el estándar de Dirección de Proyectos de la Comisión Europea, describiendo el modelo de forma teórica aunque aporta un gráfico del modelo de gobernanza a tres niveles adaptado a la ADA:

- Nivel estratégico: Comités de dirección, planificación y seguimiento de objetivos estratégicos.
- Nivel táctico: Coordinación operativa y gestión de la demanda.
- Nivel operativo: Ejecución de proyectos, soporte y gestión de incidencias.

SOLTEL propone una segmentación clara de los servicios en tres áreas principales:

- PMO y Dirección de Proyectos: Supervisión estratégica, planificación, control de calidad.
- Servicios Tecnológicos: Arquitectura SOA, interoperabilidad, soporte técnico.
- Consultoría y Valor Añadido: Asesoría estratégica, innovación y mejora continua.

Por último, se oferta la incorporación de modelos de reporting avanzados, alineados con el enfoque OKR (Objectives and Key Results).

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

SOLTEL propone un sistema de escalado basado en ITIL v4, asegurando tiempos de respuesta adecuados mediante la automatización del flujo de priorización con herramientas de IA y modelos predictivos, y la definición de SLAs y OLAs, asegurando compromisos de nivel de servicio con la ADA.

Gestión de la capacidad

SOLTEL presenta un modelo de gestión de la calidad basado en la planificación de recursos dinámicos, ajustado periódicamente según la demanda, mecanismos de optimización de carga de trabajo, evitando sobrecargas en el equipo, y la integración con herramientas de predicción de demanda, mejorando la eficiencia operativa.

Describe de manera extensa y completa los mecanismos para medir la capacidad y el mecanismos para el ajuste de las necesidades. Presenta un cálculo adecuado de la línea Base y presenta un procedimiento adecuado para el ajuste de la capacidad ante picos, imposiciones normativas, petición explícita.

Modelo de estimación del coste de los servicios

SOLTEL presenta un modelo de estimación adecuado en cada momento presentando una consolidación de estas estimaciones en la base de datos del conocimiento así mismo presenta un modelo de resolución de discrepancias.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 55/79	



1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,6 puntos.**

SOLTEL propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Estructura organizativa bien definida, con jerarquización clara y mecanismos de sustitución de personal.
- Metodología híbrida sólida, combinando enfoques ágiles con gestión tradicional de proyectos.
- Gestión de la demanda alineada con ITIL v4, asegurando trazabilidad de incidentes y peticiones.
- Arquitectura SOA bien planteada, con mecanismos de control para garantizar la interoperabilidad.

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

El modelo presentado por SOLTEL tiene un enfoque sólido en todos los elementos solicitados: organización, funciones y responsabilidades, metodología y plan de proyecto, planificación, gestión de la demanda y gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad. Se valora positivamente la experiencia en otras Oficinas de Gestión de Proyectos en la Junta de Andalucía.

La estructura organizativa propuesta aparece bien definida, con jerarquización de roles en niveles estratégico, táctico y operativo; los roles clave bien detallados, incluyendo dirección de proyectos, gestión de interoperabilidad, PMO y soporte técnico avanzado.

Se incluyen varios mecanismos de sustitución de personal, con el objetivo de minimizar riesgos ante cambios o bajas en el equipo.

SOLTEL asegura contar con capacitación inicial documentada, facilitando de esa manera la integración de nuevos miembros al equipo.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

SOLTEL propone una metodología híbrida basada en Scrum/Kanban para la operativa diaria, y PM2/Waterfall para planificación estratégica.

Las herramientas digitales propuestas están alineadas en el contexto de la ADA: Jira, Triskell, Confluence, Power BI, etc, lo que garantiza la trazabilidad y seguimiento de tareas.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 56/79	



Se presenta un Plan de trabajo detallado, con fases claramente establecidas, hitos y entregables definidos. La planificación propuesta presenta dos fases: de Transición y de Prestación del Servicio. Así mismo propone una fase general para la gestión, seguimiento y control del proyecto.

La fase de transición se aborda desde tres áreas, Área de Relación, Área de Gestión del Personal, Área de Entorno Tecnológico, y presenta 4 subfases: toma de contacto, transferencia del conocimiento, transformación del servicio, y devolución del Servicio, y todo ello en 15 días. El cronograma, muy ambicioso, contempla 9 hitos relevantes.

Gestión de la demanda

SOLTEL presenta el modelo de gestión de la demanda basado en ITIL v4, asegurando estandarización en la gestión de la demanda y la eficiencia del proceso mediante la automatización del flujo de solicitudes mediante herramientas digitales, la categorización y priorización de solicitudes con criterios de impacto y urgencia, asegurando eficiencia operativa, y la definición de SLAs y KPIs, permitiendo el control del rendimiento del servicio.

Clasifica la demanda por tipologías dependiendo del tamaño de la mismas, el carácter y la necesidad, presenta un pequeño flujo con las distintas fajas de esta gestión.

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

Propone un modelo de arquitectura SOA alineado con la Plataforma NEXO y estándares de la ADA, y basada en tres elementos:

- Definición de políticas de interoperabilidad, asegurando una integración eficiente entre sistemas.
- Uso de herramientas de trazabilidad y monitorización en tiempo real, mejorando la estabilidad del ecosistema digital.
- Propuesta de pruebas de interoperabilidad periódicas, minimizando riesgos en la integración de sistemas.

SOLTEL presenta los objetivos de esta gestión y las fases para llevarlos a cabo, y propone el comité de la gobernanza, que será el responsable de supervisar y dirigir todas las actividades relacionadas con la interoperabilidad.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- Puntuación normalizada: 11,20 puntos.**

SOLTEL propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 57/79	



Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Un catálogo de servicios completo y alineado con las necesidades estratégicas de la ADA.
- Propuesta de servicios innovadores y tecnológicos, incluyendo IA aplicada a la gestión de la OTP.
- El modelo de prestación de servicios del catálogo bien definido, con integración de metodologías y herramientas de trazabilidad.
- El enfoque de mejora continua, asegurando la evolución del catálogo en el tiempo.

DETALLE

Completitud del catálogo

SOLTEL presenta un catalogo de servicios adecuado donde define algunos de tipo genérico como cajón de sastre para realizar diferente actividades. Presenta tres servicios adicionales de interés, en especial el de Oficina de Telematización.

En el catálogo se presenta el porcentaje de dedicación de cada perfil a cada servicio.

Calidad de los servicios

Los servicios propuestos se consideran alineados con los objetivos estratégicos de la ADA, facilitando su integración en el modelo operativo actual.

Contemplan el uso de metodologías contrastadas (ITIL, CMMI, PMBOK) para garantizar la calidad del servicio, y como propuestas de valor añadido, SOLTEL oferta la automatización de tareas repetitivas y la integración con herramientas avanzadas (Jira, Power BI).

Modelo de prestación de los servicios

SOLTEL presenta el catálogo de servicios con fases bien definidas en la prestación de los servicios, asegurando una ejecución ordenada, y protocolos de comunicación claros, facilitando la coordinación entre la ADA y los equipos de trabajo.

Así mismo, la integración con metodologías ITIL y CMMI propuesta asegura la optimización de dichos procesos.

Modelo de estimación del coste de los servicios

En el modelos de estimación es variado, en la mayoría de servicios de tipo lineal (horas, hombre por perfil), lo que se considera adecuado aunque con poco detalle. Proponen el uso de herramientas avanzadas de cálculo (Power BI, ESTIMA) para estimación de costes y esfuerzos, y la optimización de costes mediante modelos predictivos de IA, asegurando así la eficiencia financiera.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 58/79	



1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,8 puntos.**

SOLTEL propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El Plan de arranque y de devolución se presentan detallados y estructurados, con fases claras, mecanismos de supervisión, e hitos relevantes.
- La propuesta tecnológica y de herramientas digitales en el modelo de gestión del conocimiento.
- Estrategias de formación y capacitación bien implementadas, facilitando la absorción del conocimiento.

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

SOLTEL presenta un plan de arranque detallado y estructurado en fases:

- Fase 1: Diagnóstico inicial: Recopilación de información sobre el estado del servicio.
- Fase 2: Transferencia de conocimiento: Análisis de la documentación existente y reuniones con equipos previos.
- Fase 3: Implementación de procesos: Definición de roles, planificación operativa y configuración de herramientas.
- Fase 4: Validación y pruebas piloto: Aseguramiento de calidad antes de la puesta en marcha.

Se proponen sesiones de formación y capacitación dirigidos a la integración del equipo; la implantación de mecanismos de seguimiento y reporting para asegurar el cumplimiento de los plazos y objetivos; y el uso de herramientas digitales avanzadas (citan Jira, Confluence, SharePoint, Alfresco) para la gestión del conocimiento.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

SOLTEL presenta un Plan de devolución bien estructurado:

- Fase de documentación: recopilación y estructuración del conocimiento adquirido.
- Fase de formación del equipo entrante: sesiones de shadowing y reuniones de handover.
- Fase de acompañamiento → Supervisión y soporte transitorio hasta la consolidación del nuevo equipo.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 59/79	



Y proponen igualmente el uso de herramientas digitales para asegurar la trazabilidad de la transferencia, y la adopción de mecanismos de validación del traspaso de conocimiento, asegurando que la nueva gestión recibe toda la información necesaria.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

Plantea un modelo de gestión del conocimiento iterativo basado en el ciclo de gestión teórico propuesto por el Comité Europeo de Normalización (CEN). También, incluye un modelo de mejora continua fundamentado en los procesos de mejora de Kaizen y 6-Sigma.

SOLTEL propone un plan de transferencia del conocimiento progresiva, así como la implantación de herramientas genéricas para depositar el conocimiento y la formación y capacitación del personal. Tanto para la obtención Identificar, Crear, Almacenar, Compartir y usar, así mismo propone sesiones y píldoras formativas y la divulgación del proyecto.

Propone un plan para recopilar el conocimiento explícito e implícito indicando debe quedar registrada dentro del ecosistema de herramientas propuesto.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

SOLTEL presenta un esquema de control de la calidad y mejora continua basado en un comité para la definición y seguimiento de los KPI, con encuestas del servicio y auditorías.

Presenta un modelo de mejora bastante detallado, enfocado a la implantación del proceso de mejora a través de las herramientas de gestión, citando en este caso el uso de Redmine.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 60/79	



SOPRA

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación de la OTP (puntuación máxima 12 puntos)

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,60 puntos.**

SOPRA propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El modelo de gobernanza muy completo y estructurado, con enfoque en PM2, PRINCE2 y mejores prácticas de gobernanza.
- Modelo organizativo con una definición clara de roles y responsabilidades, optimizando la asignación de recursos.
- La propuesta de herramientas avanzadas para seguimiento y control, asegurando eficiencia operativa.
- El modelo de gestión de la demanda y escalado alineado con ITIL v4

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

SOPRA propone un modelo organizativo y modelo de relación con un enfoque sólido, bien estructurado, y orientado a la personalización, la coordinación en diferentes niveles y la aplicación de metodologías y mejores prácticas.

La definición de roles, y el enfoque en la mejora continua son aspectos positivos. La propuesta incluye la estimación orientativa de los costes relativos a cada servicio identificado.

El Modelo organizativo propuesto describe las funciones, roles y responsabilidades de los diferentes ámbitos en que se estructura. Cada ámbito establece los roles intervinientes con sus objetivos y responsabilidades asociadas y el perfil correspondiente.

SOPRA presenta un modelo de gobernanza en base a Comités en cada ámbito de actuación; cada comité propuesto incluye participantes, periodicidad y funciones. Bien descrito y completo.

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

El modelo de gobernanza, dirección, coordinación y comunicación propuesto por SOPRA para garantizar la prestación de los servicios y el flujo de la información y reporte, se articula en base a tres ejes:

- Modelo de Gestión y Dirección de la OTP (con la dirección del contrato en la ADA y los diferentes organismos)
- Modelo de Coordinación de la propia Oficina de Gobierno
- Seguimiento Contractual de Proveedores.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 61/79





El Modelo de Dirección, Seguimiento y Control propuesto se estructura en dos niveles diferenciados para asegurar una gestión eficiente y coordinada de los servicios. En primer lugar, se establece un nivel contractual con la Agencia Digital de Andalucía (ADA), que abarca la dirección estratégica y táctica del proyecto. En segundo lugar, se define un nivel operativo a nivel de cada organismo o consejería.

El modelo de dirección está bien estructurado y se caracteriza por:

- Segmentación clara de los servicios en áreas transversales (COT - dirección y coordinación Oficina Técnica; CAP - Consultoría, Asesoría y Prospectiva; GCO Gestión del Conocimiento; SCO -Servicios Complementarios
- Segmentación clara de los servicios de SOA e interoperabilidad (ASOA Servicio de apoyo a la dirección técnica; SI-ADI servicios de interoperabilidad)
- Segmentación de los servicios de gobierno del dato
- Segmentación de la seguridad de la información y protección de datos (Soporte al cumplimiento normativo de seguridad de la información y protección de datos; Auditorías técnicas de seguridad)
- Y segmentación de los servicios PMO (DSP dirección y seguimiento de proyectos; GEV Gestión de evolutivos y mantenimientos)

El modelo está basado en comités estratégicos, tácticos y operativos, asegurando gobernanza y trazabilidad.

Proponen el uso de múltiples herramientas de reporting avanzadas (Power BI, Qlik Sense, Tableau, OPPM) para facilitar la toma de decisiones.

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

SOPRA propone un completo modelo de gestión de las peticiones de servicio, recogiendo el ciclo de vida completo de las mismas, y recomendando como herramienta de soporte JIRA, aunque se amoldarían a cualquier otro propuesto por la ADA.

Trasladan de forma tabulada los diferentes estados del ciclo de vida estándar de las peticiones con gráficos que reflejan los procesos implicados. Adicionalmente, contemplan la incorporación de ciclos de vidas adicionales que agilicen el tratamiento de algunos casos excepcionales y que inicialmente corresponden con:

- Servicios que no requieren fase de aprobación
- Servicios que no requieren la aceptación final
- Servicios con carácter crítico o urgente.

Plantean el funcionamiento del proceso de recepción de la petición (con herramientas como GestIC, JIRA o TEO), el de Evaluación de los trabajos, Aprobación de la evaluación, Ejecución de los trabajos con imputación de esfuerzos (a través de GestIC, JIRA, TEO o Redmine) , la aceptación y cierre en la prestación del servicio y la de prestación del servicio bloqueada.

En esta gestión incorporan un proceso de escalado y priorización de asuntos que se apoya en:

- Los mecanismos de Gestión de Riesgos
- El modelo de Seguimiento y Control de Proyectos y Servicios:
- Los modelos de ANS vigentes



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 62/79	



- El proceso de Aseguramiento de la Calidad

Por último, SOPRA incorpora un sistema de gestión de alarmas y alertas con el objetivo de permitir comunicar las alertas o alarmas que se identifiquen, y su comunicación y gestión a los diferentes miembros del Servicio de Informática en función del tipo de alerta o alarma detectado, organiza el proceso de Sistema de Alertas en base a definir para cada proyecto o actividad un umbral de referencia en la valoración cualitativa de un riesgo.

Gestión de la capacidad

SOPRA aborda el Modelo de Gestión de la Capacidad y disponibilidad del equipo de trabajo incorporando mecanismo que permiten:

- Seguimiento continuo de la Capacidad del Servicio
- Supervisión de la correcta asignación de los perfiles necesarios en función de la tipología, naturaleza y complejidad de los Servicios demandados.
- Mecanismos de planificación de la capacidad prevista
- Admisión de solicitudes de cambios de capacidad
- Mecanismos controlados de incorporación de técnicos adicionales

Toda esta gestión considera el establecimiento de umbrales mínimos, máximos y otros que facilitan facilitar la gestión de las Peticiones de Cambios de Capacidad de la Oficina Técnica, contemplando una serie de medidas adicionales destinadas a asegurar la Alta Disponibilidad del Servicio.

Destaca el bono por asistencia ininterrumpida del personal, su enfoque de teletrabajo y los mecanismos de respaldo para asegurar esta disponibilidad.

Por último, propone un extenso catálogo de herramientas para facilitar el servicio, tabuladas y clasificadas.

Modelo de estimación del coste de los servicios

SOPRA incorpora un modelo de estimación y dimensionamiento de los Servicios conforme a los siguientes tipos de cálculo:

- Dimensionamiento algorítmico: El coste de la prestación del servicio es variable
- Dimensionamiento fijo o plano: El coste de la prestación del servicio es constante, c
- Dimensionamiento lineal: El coste de la prestación del servicio es variable pero lineal; (es decir, el número de horas de trabajo por cada perfil profesional implicado).
- Dimensionamiento excepcional o extraordinario: Circunstancias excepcionales

La complejidad de los proyectos planteada por Sopra Steria se analiza en base a Complejidad Alta / Complejidad Media / Complejidad Baja. SOPRA contempla un modelo simplificado de estimación de los Servicios, considerando una estimación orientativa por cada Tipo/Línea de Servicio, y lo refleja en una tabla



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 63/79	



conteniendo el tipo de servicio / Línea de servicio, la complejidad del proyecto y la Estimación en HBS de servicios OTP.

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,40 puntos.**

SOPRA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El enfoque metodológico híbrido propuesto, combinando ITIL, Agile, DevSecOps, en clara alineación estratégica con la ADA
- La correcta y estructurada planificación en varias fases (implantación, seguimiento, cierre), con alto detalle del ciclo de vida de gestión de proyectos
- El modelo de Gestión de la Demanda basado en ITIL v4, caracterizado por la automatización del flujo de solicitudes mediante herramientas digitales, categorización y priorización de las solicitudes con criterios de impacto y urgencia, y definición de SLAs y KPIs

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

SOPRA presenta un modelo organizativo bien descrito, perfiles y funciones, matriz roles-responsabilidades, diagrama y descripción del Equipo de Trabajo, incluyendo fórmulas de flexibilidad de los equipos y posibles sustituciones.

Aportan una matriz en la que se relaciona de forma clara las áreas de servicios con los roles y responsabilidades de cada uno de los perfiles requeridos para la OTP. Proponen fijar un incremento máximo mensual de forma que permita una rápida adaptación de la capacidad del servicio, sin riesgos para el mismo.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

SOPRA propone aplicar un marco metodológico propio basado en estándares y mejores prácticas del mercado en todas las áreas relacionadas con los sistemas de información.

Proponen un enfoque metodológico híbrido, combinando Scrum/Kanban para la operativa diaria y gestión ágil de tareas, y PM2/Waterfall para planificación estratégica y gestión de proyectos a largo plazo.

Presentan un Plan de trabajo detallado, con fases claramente establecidas, hitos y entregables bien definidos.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 64/79	



Formulan una propuesta de herramientas a utilizar, priorizando el uso de herramientas avanzadas y ya conocidas y empleadas en la ADA (Jira, Triskell, Confluence, Power BI), y promoviendo el uso de soluciones Open Source, distinguiendo entre las correspondientes a la gestión de los servicios, con una propuesta de continuidad basada en TEO y NAOS, y las herramientas de analítica del dato e inteligencia de negocios Qlik y Tableau.

La planificación del proyecto está bien estructurada, estructurada en varias fases (implantación, seguimiento, cierre), con alto detalle del ciclo de vida de gestión de proyectos.

Proponen el despliegue de mecanismos de mejora continua documentados, buscando asegurar la optimización progresiva de los procesos.

Gestión de la demanda

Presenta un modelo de Gestión de la Demanda basada en la prestación de un conjunto de servicios específicos del Catálogo, que en su conjunto constituyen un modelo basado en ITIL v4 que asegura un modelo estandarizado de gestión de la demanda caracterizado por la automatización del flujo de solicitudes mediante herramientas digitales, la categorización y priorización de solicitudes con criterios de impacto y urgencia, asegurando eficiencia operativa, y la definición de SLAs y KPIs, permitiendo el control del rendimiento del servicio.

Proponen el uso de herramientas ya implantadas en la ADA para gestión de la demanda de servicios (TEO - Consejería de Hacienda, basado en Redmine; JIRA - Confluence -Consejería de Presidencia-). Modelo de gestión de la demanda apoyado en tablero Kanban y KPI's de fácil extracción desde la herramienta propuesta (TEO).

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

SOPRA plantea sus servicios de arquitectura SOA y actividades para la gestión de la interoperabilidad y Gobierno SOA de la ADA, focalizados en conseguir la normalización y gobierno de las integraciones entre los Sistemas de Información de las distintas Consejerías.

Este modelo de arquitectura SOA, alineado con la Plataforma NEXO y estándares de la ADA, contempla la definición de políticas de interoperabilidad, el uso de herramientas de trazabilidad y monitorización en tiempo real, mejorando la estabilidad del ecosistema digital, y una propuesta de pruebas de interoperabilidad periódicas, minimizando riesgos en la integración de sistemas.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 10,50 puntos.**

SOPRA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 65/79	



Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Completitud del catálogo de servicios propuesto
- Alto nivel de detalle y descripción de los servicios del catálogo
- Los servicios adicionales del Catálogo “Automatización de procesos con IA” y “Optimización de costes mediante modelos predictivos”, considerados interesantes y de aporte de valor.

DETALLE

Completitud del catálogo

SOPRA oferta un catálogo de servicios bien estructurado y alineado con las necesidades de la ADA, segmentado en:

- PMO y Dirección de Proyectos: Gobernanza, planificación estratégica, supervisión de calidad.
- Servicios Tecnológicos: Arquitectura SOA, interoperabilidad, soporte técnico y seguridad ENS.
- Consultoría y Valor Añadido: Auditoría, análisis de tendencias, innovación digital.

Cada servicio tiene una descripción suficiente, en algunos casos algo escasa, con detalle de su alcance y beneficios; y proponen varios servicios adicionales considerados interesantes y de aporte de valor, como la automatización de procesos con IA y la optimización de costes mediante modelos predictivos.

Calidad de los servicios

Los servicios descritos en el catálogo se consideran alineados con la estrategia digital de la ADA, asegurando su integración en los modelos operativos actuales, y en varios casos contemplan propuestas innovadoras, como IA aplicada a la automatización de procesos y gestión del dato.

Modelo de prestación de los servicios

El modelo de prestación de los servicios descrito en el Catálogo está con suficiente nivel de detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros

Modelo de estimación del coste de los servicios

En general, el modelo que presenta SOPRA se basa en hitos y entregables, asegurando así transparencia en la facturación, el uso de herramientas avanzadas de cálculo (Power BI, ESTIMA) para estimación de costes y esfuerzos, y fórmulas de optimización de costes mediante modelos predictivos de IA, asegurando la eficiencia financiera.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 66/79	



1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,25 puntos.**

SOPRA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Completo y detallada descripción de los planes de arranque y devolución y transferencia del servicio
- El modelo de Gestión del Conocimiento bien definido y caracterizado por un repositorio centralizado de documentación, sesiones de actualización periódicas, y una paleta de herramientas colaborativas avanzadas alineadas con la ADA (Confluence, SharePoint, Alfresco...)
- En el modelo de mejora continua, la estrategia de formación continua, asegurando que el equipo esté siempre alineado con cambios normativos y tecnológicos.

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

En este elemento se valora el Plan de arranque del proyecto para la puesta en marcha de la oficina técnica, cronograma previsto, tareas e hitos, entregables previstos, roles que intervienen, etc

SOPRA describe un Plan de arranque bien estructurado, asegurando una transición eficiente mediante cuatro fases:

- Fase 1: Diagnóstico inicial: análisis del estado actual del servicio y recopilación de información clave.
- Fase 2: Transferencia de conocimiento: sesiones con equipos previos, absorción del know-how y documentación.
- Fase 3: Implementación y ajustes operativos: configuración de herramientas, planificación operativa y asignación de roles.
- Fase 4: Validación y pruebas piloto: garantía de calidad antes de la puesta en marcha oficial.

El plan de puesta en marcha viene caracterizado por la capacitación estructurada y formación progresiva del equipo de trabajo, facilitando la integración del equipo, el uso de herramientas avanzadas (Confluence, SharePoint, Jira, Alfresco) para garantizar la gestión del conocimiento, y un seguimiento y reporting continuo, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos.

Las fases descritas mediante fichas muy completas donde se indica objetivos; tareas; particularidades de la ADA; resultados y entregables; riesgos y planes de mitigación; perfiles del equipo, dedicación prevista y principales objetivos; perfiles ADA, disponibilidad propuesta y principales objetivos.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 67/79	



Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

En este elemento se valora la descripción y contenido del Plan de devolución para la transferencia del servicio, tareas, planificación, modelo de transferencia de conocimiento al siguiente proveedor, etc.

SOPRA propone un Plan de Devolución de un mes, bien definido, garantizando una transición ordenada:

- Fase de documentación: recopilación y estructuración de todo el conocimiento adquirido.
- Fase de formación del equipo entrante: sesiones de acompañamiento y reuniones de traspaso.
- Fase de supervisión y soporte transitorio: evaluación del nuevo equipo hasta su consolidación.

Se incluye un proceso de validación del traspaso de conocimiento, asegurando que la nueva gestión recibe la información necesaria.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

SOPRA propone un modelo integral de gestión del conocimiento que organiza en cuatro ejes de actuación la adquisición y gestión del conocimiento (Contexto, Negocio, SSII y marco teórico y Metodología y herramientas de soporte), que permiten organizar la documentación e información de los SSII de forma estructurada y homogénea. Herramienta tipo Wiki que se deberá definir en base a una propuesta de elementos mínimos necesarios. Identificación de riesgos y sus planes de mitigación para la correcta aplicación del modelo de gestión del conocimiento.

El modelo viene caracterizado por los siguientes elementos:

- Repositorio centralizado de documentación
- Sesiones de actualización periódicas
- Uso de herramientas colaborativas avanzadas (Confluence, SharePoint, Alfresco) para mejorar la accesibilidad y actualización de información.
- Estrategia de formación continua, asegurando que el equipo esté siempre alineado con cambios normativos y tecnológicos.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

SOPRA propone un modelo de control de calidad y mejora continua orientado a establecer indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicios cubriendo la calidad de los servicios prestados, los asociados a los Productos, Proyecto y Servicios que son impulsados por la OTP, y lo relacionado con los Objetivos, Estrategia y Resultados establecidos por la organización, aunque sin concreción.

SOPRA propone un seguimiento continuo a través de un Modelo de Indicadores y Cuadros de Mando, como un Plan de Mejora Continua de las Actividades y Servicios prestados. Resultado: Plan de calidad que irá evolucionando con el servicio.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 68/79	



LA UTE

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación de la OTP (puntuación máxima 12 puntos)

- **Puntuación de 0 a 10: 8,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 10,20 puntos.**

La UTE propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El modelo de organizativo y de coordinación, muy detallado, completo y exhaustivo en cuanto a la descripción de comités, composición, responsabilidades, periodicidad, actividades y entregables previstos, etc
- Modelo de relación sólido con la ADA, basado en comités estratégicos, tácticos y operativos para garantizar la supervisión del servicio.
- Mecanismos de escalado y gestión de la demanda bien planteados, asegurando una respuesta eficiente a las solicitudes de servicio.
- El modelo de Gestión de la Capacidad propuesto, bien planteado para resolver la garantía de disponibilidad de recursos desde tres aspectos: la elasticidad de los recursos adscritos al proyecto, la flexibilidad para incorporar terceros profesionales cuando se precise, y la aplicación de procesos internos orientados a la gestión de los recursos
- La propuesta de un modelo de estimación del coste de los servicios basado en métricas de estimación de servicio siguiendo un modelo de aplicación y seguimiento simple; y aportan un modelo heurístico específico a seguir

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para la prestación del servicio

En cuanto al Equipo de trabajo y su organización, la UTE presenta un modelo integrado por tres bloques: El equipo de trabajo base previsto en PPT, un conjunto de perfiles de apoyo que complementarán y reforzarán las capacidades y conocimientos del equipo de trabajo base, y un equipo de perfiles complementarios y adicionales a los requeridos, que serán puestos a disposición del proyecto para ayudar y apoyar al equipo de la OT y a los perfiles adicionales.

El modelo propuesto está bien estructurado, con áreas claramente diferenciadas para garantizar la cobertura completa del servicio:

- Dirección y Coordinación de la Oficina Técnica (COT)
- Gestión del Cambio e Innovación Tecnológica (GCB).



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 69/79	



- Dirección y Seguimiento de Proyectos (DSP).
- Gestión de Evolutivos y Mantenimientos (GEV).
- Gestión de Problemas y Riesgos (GPR).
- Soporte Avanzado (SPA).
- Consultoría, Asesoría y Prospectiva (CAP).
- Arquitectura SOA y Servicios de Interoperabilidad (ASOA y SIADI).

Se detallan roles y responsabilidades de cada área, asegurando una ejecución eficiente. Se integran servicios adicionales como consultoría estratégica, innovación tecnológica y soporte a la toma de decisiones.

Destaca especialmente la definición de KPIs PARA MEDIR EL AVANCE Y RENDIMIENTO de los servicios propuestos, incluso en el monitoreo y evaluación continua de servicios SOA.

Se echa en falta una justificación cuantitativa del dimensionamiento del equipo en función del volumen estimado de trabajo.

Respecto al modelo de relación, presentan un Diagrama de flujos de trabajo tentativos en formato BPMN de ambos tipos: Planificados y no planificados. La UTE propone la herramienta TEO para la gestión de las peticiones de servicio, el seguimiento de las dedicaciones de los distintos perfiles que intervendrán en el proyecto y las imputaciones de tiempo de todas las personas implicadas en la ejecución de los trabajos.

Propone una estructura jerárquica en TEO para la organización de la información de gestión del proyecto bastante bien ubicada: Materia_Competencial > Proyecto > Entregable > Historias de Usuario > Actividad; las dos primeras tipo ""proyecto"", las otras tres tipo "petición".

Establecen tres niveles de seguimiento y control: Estratégico-Táctico-Operativo, identificando los diferentes Comités (de Dirección, de Seguimiento, Operativos, Complementarios), su composición, responsabilidades, su periodicidad (trimestral, mensual, etc), y actividades y entregables previstos, tipos de Informes, Actas y diseño de OKRs y KPIs para medir RENDIMIENTO y avance. Muy completo

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

La UTE presenta una propuesta donde resaltan especialmente el modelo de Interrelación entre la Oficina Técnica (OT) y los interesados del portafolio de proyectos puesto que las interrelaciones de la OT con los interesados del portafolio de proyectos resultarán claves para su éxito.

En cuanto al Modelo de Servicios, la UTE propone una tipificación en dos categorías (planificados, no planificados) y cuatro subcategorías (periódicos, programados vs. bajo demanda y sobrevenidos); siendo Planificados, servicios que pueden serlo por tener carácter periódico (de inicio a fin de proyecto) o programados (activados por el cronograma de los proyectos bajo control) No planificados, para los que no se puede prever su activación (bajo demanda y sobrevenidos)... esta tipificación permitirá simplificar los flujos de trabajo en cuanto a las Métricas de Estimación del coste de los servicios.

La UTE propone un modelo de aplicación y seguimiento simple, basado en:



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 70/79	



- un grupo de variables de proyecto de fácil cuantificación,
- unos factores de corrección de las variables por servicio fácilmente consensuables, y
- unos métodos de estimación elementales tanto para los servicios algorítmicos (sumatorios básicos), como para los fijos y lineales.

En lo relativo al modelo de Seguimiento y control, se estratifica en 3 niveles: Estratégico (seguimiento de objetivos de alto nivel de la ADA para la PMO y de alineamiento estratégico), Táctico (periodicidad mensual, para revisar del grado de cumplimiento de los objetivos, consensuar los modelos de gestión, y las especificaciones funcionales), y Operativo (el día a día del proyecto, seguimiento de su evolución, y resolución de incidencias).

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

La UTE presenta una metodología de escalado de asuntos que contempla la evaluación, priorización y el control de las solicitudes de demanda, así como su escalado en diferentes niveles.

Proponen los siguientes niveles de seguimiento y control: estratégico, táctico y operativo. En el modelo de escalado de solicitudes, se complementan los criterios de escalado de asuntos.

El modelo de escalado en tres niveles contempla:

- Dirección OT
- Comité Seguimiento – Dirección Técnica del Servicio
- Comité Dirección – Responsable del Contrato

Considera, además, un mecanismo de control de solicitudes para identificar, entender y controlar la demanda de servicios a la OT y proyectos asignados. Entre la casuística de mejoras cabe mencionar:

- Modelado y contención
- Comunicación y retroalimentación.
- Priorización
- Replanificación de la demanda

Gestión de la capacidad

La gestión de la capacidad la fortalecen en base a tres elementos:

- la asignación cuidadosa de recursos a cada una de las áreas competenciales;
- planes de formación que garanticen la atención a picos en áreas concretas; y
- dinámica colaborativa para compartir conocimientos



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 71/79	



Exponen un modelo detallado: describen capacidad y umbrales, determinación de la carga agregada.

Destaca el apartado "Garantía de Capacidad de la OT, donde el compromiso de disponibilidad de recursos humanos se fundamenta en tres aspectos: la elasticidad de los recursos adscritos (posibilitando reubicaciones de perfiles gracias a su amplios conocimientos y versatilidad), la flexibilidad para incorporar terceros profesionales cuando se precisen (en ocupación total de ciertos perfiles, se podrían utilizar otros sin aumento de coste, desde sus equipos de respaldo y paneles de expertos) y la aplicación de unos procesos internos de trabajo orientados a la gestión de recursos (actividades formativas, análisis de rendimiento/productividad, etc.).

En cuanto al Catálogo de Servicios, éste incorpora una serie de servicios adicionales diseñados para enriquecer y complementar la oferta estándar, aportando valor añadido.

El modo de activación de los servicios dependerá de su tipificación en Planificado o No planificado: Los servicios planificados no requieren de una toma de decisión para activarse (tan solo el consenso de partida entre la ADA y la OT, la dinámica de los proyectos y su ciclo de vida determinan cuál debe ser el momento preciso para su ejecución); los NO planificados son aquellos cuya ejecución no puede preverse al ser producto de una petición específica.

Modelo de estimación del coste de los servicios

La UTE presenta un conjunto de métricas de estimación de servicio que se basan en un modelo de aplicación y seguimiento caracterizado por:

- un grupo de variables de proyecto de fácil cuantificación,
- unos factores de corrección de las variables por servicio fácilmente consensuales, y
- unos métodos de estimación elementales tanto para los servicios algorítmicos (sumatorios básicos), como para los fijos y lineales.

De hecho, en una apuesta por la simplificación, la UTE propone un cálculo fijo para los servicios planificados, aventurando entre un 80 % y un 95 % de toda la capacidad de la OTP.

Presenta una tabla con las variables de estimación y factores de coste junto con un rango de valoración o cualificación. A continuación, define una serie de costes por servicios apoyados en fórmulas muy completas en las categorías: algorítmica, fijo, lineal y extraordinario. Además, establece umbrales de coste real mínimo y máximo e ilustra la variación de los resultados de estimación con una gráfica en la que los empareja con el coste estándar mínimo y el máximo. Previamente, es necesario aplicar una categorización de servicios denominada: "modelo de activación". Se traslada de forma solvente y clara.

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,60 puntos.**



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 72/79	



La UTE propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Estructura organizativa bien definida, con una jerarquía clara y mecanismos de sustitución de personal. En particular destaca la estructura en tres bloques: el Equipo de trabajo base, un conjunto de perfiles de apoyo que complementarán y reforzarán las capacidades y conocimientos del equipo base, y un equipo de perfiles complementarios y adicionales a los requeridos de adscripción variable
- El marco metodológico híbrido propuesto para la gestión de proyectos: PM2, SCRUM, ITIL V4, alineado con las directrices, políticas y normas determinadas por la ADA
- El modelo de gestión de la demanda alineada con ITIL v4, asegurando la trazabilidad de incidentes y peticiones.
- La propuesta metodológica de arquitectura SOA, en el contexto de la Plataforma NEXO, de la Junta de Andalucía, asegurando la alineación con el ENS

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

Se define una estructura organizativa jerarquizada, con roles claramente diferenciados en niveles estratégico, táctico y operativo.

Se detallan las responsabilidades específicas de cada perfil, asegurando claridad en la ejecución de tareas.

Se incluyen mecanismos de sustitución y rotación del personal clave, minimizando el impacto de bajas o cambios en el equipo, si bien, se echa en falta que no se especifique claramente cómo se garantizará la formación continua y el desarrollo profesional del equipo.

La OTP estará integrada por tres bloques, el equipo de trabajo base previsto en los pliegos, un conjunto de perfiles de consultoría y apoyo que complementarán y reforzarán las capacidades y conocimientos del equipo de trabajo base, asegurando de este modo el éxito del proyecto y, finalmente, un equipo de perfiles complementarios y adicionales denominados "personal corporativo UTE".

A continuación, describe tres bloques de trabajo en un apartado de funciones y responsabilidades decada perfil, destacando:

- DIRECTOR / COORDINADOR DE LA OT [DC]
- EQUIPO ESTABLE
- PERFILES DE CONSULTORÍA Y APOYO
- SOCIOS EJECUTIVOS DE LA UTE
- EQUIPO DE CALIDAD
- EQUIPO DE RESPALDO



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 73/79	



Los perfiles de consultoría y apoyo forman un pool de expertos de diferentes materias que se ofertan como ayuda puntual al equipo base.

El equipo de respaldo es un pool de técnicos a los que se le proporcionará la misma formación que al equipo base, cuya existencia tiene por objetivo es minimizar la pérdida de conocimiento que podría suceder ante rotaciones de personal no deseadas.

En el apartado "asignación por áreas competenciales", traslada una propuesta de asignación inicial de técnicos basada en pesos de complejidad a cada una de las 6 las seis áreas competenciales (Atención Sociosanitaria, Servicios Sociales, Inclusión, Familias, Consumo y Vigilancia, Protección y Promoción De La Salud). Bastante acertado.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

En relación con las metodologías a aplicar proponen un marco metodológico con PM2, SCRUM, ITIL V4, y las directrices, políticas y normas determinadas por la ADA.

Contemplan la Gestión de riesgos y oportunidades acompañados de un plan de gestión del riesgo con PMBOK como metodología inspiradora.

Describe y considera los artefactos del dominio de gestión de incertidumbre ilustrando la explicación con una matriz de probabilidad e impacto y una evaluación de riesgo/oportunidad. Adicionalmente, muestran una plantilla de registro de riesgos y oportunidades muy enriquecida y detallada.

Proponen triskell para la gestión del cronograma de gestión de proyectos, aunque mencionan varias, como Redmine, ProjectLibre u otras. En los apartados de puesta en marcha y cierre del proyecto ilustran acciones y tiempos.

Se echa en falta quizá un cronograma adicional de la ejecución de actividades que complementa a los que ilustran las fases de puesta en marcha y cierre.

Gestión de la demanda

Describen un modelo de mejora continua de la gestión de la demanda, planificación y aprobación. Clarifican la actividad que se desarrollaría por parte de la ADA y la desarrollada por la OTP, ilustrado con un gráfico claro a la par que sencillo.

Citan que se realizará un modelo de estimación de la carga de trabajo junto con los requerimientos de justificación que deberá ser presentado a la dirección del Servicio por parte de la ADA, ilustrándolo con un gráfico.

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

La UTE propone para gestión de la arquitectura SOA y el gobierno de la interoperabilidad una estructura metodológica diseñada para la gestión eficiente en el contexto de la Plataforma NEXO, basada en WSO2 (con



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 74/79	



los componentes inicialmente disponibles: WSO2 Enterprise Integrator, WSO2 API Manager y WSO2 Identity Server), de la Junta de Andalucía, asegurando la alineación con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI).

La UTE propone para gestión de la arquitectura SOA y el gobierno de la interoperabilidad una estructura iterativa de ciclo de vida con cinco fases clave: Planificación y Análisis (Evaluación de las necesidades en materia de arquitectura SOA e Interoperabilidad), Diseño de Soluciones, Implementación y Despliegue (mencionando Docker y Kubernetes), Monitorización y Evaluación Continua, y Capacitación y Transferencia de Conocimiento, a través de un enfoque iterativo y progresivo.

La redacción es sólida si bien se echa en falta algo más de profundidad en este apartado.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 9,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 12,60 puntos.**

La UTE propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Completitud del catálogo de servicios propuesto
- Alto nivel de detalle y descripción de los servicios del catálogo
- Se incluyen servicios especializados que facilitan la adopción de nuevas tecnologías y metodologías de trabajo, de carácter transformador.
- Se proponen mecanismos de mejora continua y auditoría de calidad, garantizando la optimización del servicio.

DETALLE

Completitud del catálogo

Proponen un catálogo de 86 Servicios siguiendo las mejores prácticas de ITIL4, PM2 y PMBoK bien estructurado, segmentado en servicios principales y complementarios, asegurando cobertura integral:

- Gestión de la Oficina Técnica (Dirección, Coordinación y Gobernanza).
- Gestión del Cambio y Transformación Digital.
- Dirección y Seguimiento de Proyectos
- Gestión de Evolutivos y Mantenimientos.
- Gestión de Problemas, Incidencias y Riesgos.
- Soporte Avanzado (técnico y funcional).



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 75/79	



- Consultoría Estratégica, Prospectiva e Innovación Tecnológica.
- Servicios de Arquitectura SOA e Interoperabilidad.

Trasladan mediante una tabla todos los servicios considerados preliminarmente, indicando para cada uno si constituye una mejora sobre los identificados en la memoria ("M"), la fase (F1, F2 o F3) en la que prima la activación de cada servicio, y su carácter de servicio planificado o no planificado ("P").

La "ficha" de cada servicio es muy completa, indicando los perfiles implicados, nivel de conocimiento técnico necesario, entradas y salidas, modo de dimensionamiento y estimación, etc. Cada servicio tiene una descripción clara de su alcance y objetivos.

Se detallan servicios adicionales que aportan valor estratégico, como la consultoría en tendencias tecnológicas, análisis de madurez digital y optimización de procesos.

Calidad de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está completo, con alto nivel de detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros.

Los servicios están alineados con los objetivos estratégicos de la ADA y cubren necesidades operativas y de innovación; proponen un gran número de servicios y todos se describen de forma muy completa y detallada.

Se incluyen servicios especializados que facilitan la adopción de nuevas tecnologías y metodologías de trabajo, de carácter transformador.

Se proponen mecanismos de mejora continua y auditoría de calidad, garantizando la optimización del servicio.

En algunos servicios se incluyen indicadores concretos para medir la calidad del servicio en términos de KPI, entre ellos, el el monitoreo y evaluación continua del área de SOA. También se realiza en términos de ANS en la consultoría y asesoría en modelos y metodologías ANS.

Modelo de prestación de los servicios

La UTE presenta un modelo de prestación estructurado en fases, asegurando orden y claridad en la ejecución.

Se establecen protocolos de comunicación y coordinación con las distintas áreas de la ADA, con énfasis en el modelo de interrelación.

Se integran herramientas de gestión como Jira, Confluence, Triskell y otras, asegurando trazabilidad y eficiencia operativa.

Se contemplan mecanismos específicos de adaptación para la optimización del modelo de prestación ante fluctuaciones en la disponibilidad de recursos y los cambios en los proyectos.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 76/79	



Modelo de estimación del coste de los servicios

La UTE presenta un modelo basado en hitos y entregables, asegurando transparencia en la facturación.

Se incluyen herramientas de control financiero y seguimiento del presupuesto, existiendo incluso un servicio específico para ello denominado: Gestión económico-financiera y seguimiento de proyectos.

Se establecen fórmulas de estimación de esfuerzo por tipo de servicio, facilitando la planificación económica. El servicio de soporte a la gestión de la planificación contempla que la estimación de esfuerzos se corresponde con la disponibilidad de recursos, que los plazos son realistas, y que los costos entran dentro de las restricciones presupuestarias del proyecto o fase.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,35 puntos.**

La UTE propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio.

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- La completitud y alto nivel de detalle tanto del Plan de puesta en marcha como del Plan de Devolución
- El Modelo de Gestión del Conocimiento, completo, basado en la formación continua, y centrado en los objetivos de la transformación continua en conocimiento estructurado, el acceso controlado al conocimiento, y la transferencia proactiva del conocimiento
- El Modelo de Mejora Continua, enfocado a detectar el deterioro de la percepción del servicio, concretamente insatisfacción del responsable del contrato, usuarios, personal gestor de la ADA, y el servicio de Factoría software.
- El Plan de Mejora contempla el rastreo y documentación del progreso de las actividades de mejora continua. A través de un registro, se recogerán las medidas identificadas en cualquier ámbito para su aplicación en el proyecto con detalle de dónde se aplica, el objetivo que persigue, el beneficio que aporta, los responsables, la estimación de esfuerzo y plazo, y su estado

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

La UTE presenta un plan de arranque bien estructurado, con fases detalladas:

- Diagnóstico inicial del estado del servicio y análisis de necesidades (toma de requisitos y actuaciones preliminares).
- Toma de contacto con los equipos previos para absorción del conocimiento existente.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 77/79	



- Definición de roles y asignación de responsabilidades dentro del equipo.
- Implementación de herramientas de gestión y documentación.
- Sesiones de validación y pruebas piloto para verificar el correcto funcionamiento del servicio con parte del proceso de mejora continua.

la UTE plantea una estrategia que podríamos llamar de dos velocidades:

- Una primera línea de acción “estándar” enfocada a la puesta en Marcha de los Servicios de OT: adquisición de la información, preparación de la operativa, despliegue de los servicios y cierre.
- Una segunda línea de intervención “especial”, que aun no contando con el Catálogo de Servicios 100% consensuado y ajustado con los requisitos del Responsable del Contrato, arrancaría con la prestación de un conjunto mínimo de servicios abarcando al menos todos los relativos a las áreas de Dirección y Seguimiento de Proyectos (DSP) y Gestión de evolutivos y mantenimientos (GEV)

Plantea mediante un gráfico EDT las actividades que comprende la puesta en marcha con sus fases y actuaciones.

El cronograma de puesta en marcha contempla cuatro semanas de actividad detallando los fases y recursos implicados, incluyendo una estimación de la dedicación o esfuerzo para cada una de ellas.

Considera llevar a cabo una serie de reuniones preliminares con los PSD (proveedores de servicios dedesarrollo), con el equipo de Sandetel que coordina gran parte de estos servicios, con los proveedores deservicios transversales como la Oficina de Calidad, el Equipo de Seguridad, el Equipo de Infraestructura y Administración de Sistemas y los proveedores de su ámbito, entre otros. También se incluirá al personal de la Dirección Técnica de la ADA.

Destaca la etapa de preparación operativa que dispone lo necesario para que todo el personal que se dedique a la prestación del servicio cuente con lo necesario, es decir, conocimientos, herramientas, acceso y permiso en las aplicaciones, etc.

En relación con el despliegue metodológico, destacan propuestas como la focalización de esfuerzos demejora continua ("puntos de dolor") y la propuesta para nivelar conocimientos entre los técnicos de la ADA y los de la UTE, en aras de un mejor desempeño.

Entre los entregables de esta fase caben citar el plan de puesta en marcha, el de dirección, el de calidad, el catálogo de servicios y la formación de nivelación.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

El plan de devolución del servicio tiene como anticipo un informe de actividades que compendiará los logros alcanzados, justificará potenciales desviaciones frente a la planificación, y recabará leccionesaprendidas.

El cierre del servicio tiene varios entregables; como anticipo, un informe de actividades y un informe de presentación del servicio, y, de forma anexa, se incluye varios entregables en las fases de planificación, cesión, y cierre, junto con un OPPM y una checklist de comprobación de resultados (comprobación de hitos).



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA	04/03/2025	
	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 78/79	



El plan de devolución se ilustra con un gráfico EDT con 3 fases que contemplan diferentes actividades. Se identifican actores, grupos de trabajo para el seguimiento y control de la devolución, comités, equipos técnicos y procesos de revisión de riesgos con sus planes de mitigación y contingencia.

El cronograma de cierre contempla cuatro semanas de actividad detallando los fases y recursos implicados, incluyendo una estimación de la dedicación o esfuerzo para cada una de ellas.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

La UTE plantea un modelo caracterizado por múltiples procesos y subprocesos como parte de un ciclo continuo de identificación de conocimiento gestionado a través del "Área de Gestión del Conocimiento (GCO)". Contemplan herramientas para facilitación al equipo de trabajo y un programa de formación continua que incluyen socialización y difusión del conocimiento (potenciando el uso de las herramientas colaborativas y de gestión del conocimiento; o facilitando eventos y encuentros informales para promover el intercambio de ideas, entre otros) y la retención del talento.

Sugieren una "modernización" de las plataformas que sustentan la gestión del conocimiento a través de las herramientas de Microsoft y potenciándolas con la IA de Copilot, describiendo las ventajas y funcionalidades en detalle.

La UTE se compromete desarrollar y mantener un Plan de Formación Continua para su equipo a lo largo de toda la ejecución del contrato, y a supervisar los correspondientes Planes de los proveedores sujetos a control.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

La UTE propone un plan de mejora continua para facilitar el cumplimiento de los objetivos del proyecto/servicios. Se pretende mejorar la percepción del servicio, proponiendo la UTE, enfocarse sobre todo aquello que pueda deteriorar la percepción del servicio, y más concretamente cuanto cause insatisfacción del responsable del contrato, del personal gestor de la ADA, o de los adjudicatarios de otros Servicios.

Y también sobre los cuellos de botella en los procesos ejecutados por la OTP. Es bien sabido que las mejoras en estos ámbitos se traducen en una mejora en la percepción global de los servicios de una OTP.

La UTE propone integrar la mejora continua en los procesos de seguimiento del Servicio. Para ello se empleará el Registro de Mejora Continua.

Con el objetivo de garantizar el nivel de calidad y eficiencia de los servicios prestados, se aplicará una metodología de mejora continua, testada y verificada como es PDCA (Plan-Do-Check-Act) durante todas las fases de prestación del servicio.



Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA



Fondos Europeos



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	ANTONIO CABELLO BASTIDA FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA JUAN CARLOS RUBIO PINEDA ALFREDO VILLEGAS BARRAS JUAN ALVAREZ ABRIO	04/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSHQFK66MQSPN5U6ZD8MJ2VSX7	PÁG. 79/79	