

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR SERVICIOS PROFESIONALES DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS. EXPT25-00148

Departamento:	DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN	Ud. Organizativa:	DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios
Tipo de documento:	Análisis de Ofertas	Categoría:	Uso Interno
Código:	EXPT25-00148	Edición:	0
Proceso	Valoración Ofertas Técnicas	Nº de Páginas:	1 de 17


Control de Ediciones

Nº Edición	Fecha	Editor	Naturaleza de la edición
1	26/02/2026	José A. Jiménez Ávila	Edición inicial

Detalles de los cambios de la última edición:
Especificar los cambios realizados en cada apartado

Elaborado	Elaborado	Elaborado
Silvio Martín Graczyk	Jesús Pérez Rubio	José A. Jiménez Ávila
Jefe de Departamento	Jefe de Departamento	Jefe de Departamento

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red
Impreso 228_8

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO			26/02/2026
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK			
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmLN8MQHRCKWPRNZ3WYMGAG9VWRX		PÁG. 1/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Edición. 1
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica		Pág. 2 de 17
		Categoría. Uso Interno

0 INDICE

0 INDICE

1 OBJETO

2 PROPUESTAS PRESENTADAS

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4 ANÁLISIS DE PROPUESTAS

4.1 ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

4.1.1 PROPUESTA DE ATECH BUSINESS OPERATION S.L.

4.1.2 PROPUESTA DE EXXITA BE CIRCULAR S.A.

1 OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación para la contratación de “Servicios Profesionales de Atención y Soporte Técnico para distintos Proyectos de la Unidad de Centros de Soporte a Usuarios” EXPT25-00148.

2 PROPUESTAS PRESENTADAS

A continuación, se relacionan las propuestas presentadas:

- **ATECH BUSINESS OPERATION S.L.**
- **EXXITA BE CIRCULAR S.A.**

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

A continuación, se indican los documentos que se han tenido en cuenta para la elaboración de este informe:

- PPT EXPT25-00148
- PCAP EXPT25-00148
- OFERTAS PRESENTADAS (SOBRE 2)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmlN8MQHRCKWPRNZ3WYMAG9VWRX	PÁG. 2/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148 Edición. 1
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Pág. 3 de 17
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica	Categoría. Uso Interno	

4 ANALISIS DE PROPUESTAS

En primer lugar, se ha procedido a analizar la totalidad de la documentación presentada en los sobres 2 de las distintas propuestas.

A continuación, se realiza el informe de evaluación de las ofertas para comprobar si cumplen con el umbral mínimo de puntuación requerida (30 puntos) para continuar con el proceso selectivo. La tabla que resume los criterios de valoración Juicios de Valor está publicada en el ANEXO I del PCAP del expediente EXPT25-00148, apartado 8.A "Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor", y es la siguiente:

Orden	Criterio	Puntuación Máxima
CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR		
1º	Adecuación técnica de la Oferta / Descripción de la Solución: Esquema general de operación (tiempo de dedicación y capacidad del personal responsable del proyecto; tareas realizadas en cada nivel, ratio propuesto de coordinadores y supervisores por número de agentes, ...), y adecuación a los requisitos funcionales del Pliego. Describir cómo se relacionan unas Unidades/Niveles con otros.	8
2º	Modelo de Producción Metodología para la gestión de servicios / actividades / tareas / recursos. Descripción de los procesos para la obtención de flexibilidad, polivalencia y calidad. Descripción de la metodología e indicadores propuestos para amoldar en todo momento el dimensionamiento de las unidades a la demanda real de los servicios. Bolsa de Refuerzo. Plan de mantenimiento y evolución de los sistemas de soporte a la operación que se usan en los distintos servicios del contrato. Horas dedicadas sin coste adicional.	14
3º	Plan de Calidad del Contrato y Seguimiento del Servicio. Procedimientos y recursos que se van a emplear para medir y determinar si los resultados son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Recursos y metodologías de calidad empleadas, sobre todo las referentes a la obtención de los parámetros de calidad indicados en los ANS'S La empresa licitadora, tiene que aportar un Plan de calidad adaptado a los servicios que se indican en el PPT de los proyectos descritos en el punto 2.2. del mismo.	7
4º	Plan Formación. Descripción del Plan de Formación propuesto durante la duración del contrato y prórrogas contempladas. Incluyendo el número de cursos, breve descripción de su contenido y asistentes. En este plan se recogerán 50 horas de formación / año por perfil facturable al proyecto. Especificar si se oferta una plataforma de formación on-line y si estaría disponible no sólo para el personal asignado al contrato si no también para el personal con relación con el contrato por parte de Sandetel. Indicar la relación de cursos que estarían disponibles en la plataforma.	7
5º	Plan de Implantación y Reversión. Plan de implantación y regresión propuesto, descripción de las fases y actuaciones a desarrollar en cada una de ellas, duración y recursos dedicados en cada actuación. Metas y resultados obtenidos.	3
6º	Modelo de relación, comunicación y seguimiento del servicio Modelo propuesto para el desarrollo, el control y el seguimiento del trabajo, incluyendo las aprobaciones y ejemplos de informes de seguimiento, fechas de entrega de los trabajos y los indicadores umbrales propuestos, etc.	4
7º	Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio Detalle del plan de evaluación e incentivación propuestos para el personal: aspectos que tendrá en cuenta, objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia.	7

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmlN8MQHRCKWPRNZ3WYMWAG9VVRX	PÁG. 3/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Edición. 1
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica		Pág. 4 de 17
		Categoría. Uso Interno

Los aspectos a describir en la oferta serán los siguientes:

- Plan de Calidad del Contrato, procedimientos y recursos que se van a aplicar para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Metodologías de calidad empleadas. Recursos y metodologías de calidad empleadas, sobre todo las referentes a la obtención de los parámetros de calidad indicados en los ANS's. La empresa licitadora, tiene que aportar un Plan de calidad adaptado a los servicios que se indican en el PPT de los proyectos descritos en el punto 2.2. del mismo.
- Plan de Implantación/reversión y cronograma propuesto, indicando las distintas tareas a desarrollar, duración de las mismas y los recursos dedicados.
- Relación y descripción de la infraestructura, propuesta para la prestación de los servicios y de los materiales de apoyo. Ubicación y tiempo de despliegue.
 - o Descripción del Centro de Trabajo, ubicación, número de salas de reuniones y de formación, número de puestos de trabajos disponibles, recursos materiales, etc.
 - o Ratio de puestos disponibles para bolsa de refuerzo de agentes.
 - o Medios tecnológicos propuestos a disposición del contrato: redes de comunicaciones, equipos de sobremesa, servidores de almacenamiento de información, etc.
- Equipo de trabajo propuesto.
 - o Definición del organigrama del equipo y de la interlocución con SANDETEL
 - o Currículos y títulos del Jefe de Proyecto, Supervisores, Coordinadores, Formadores y otros perfiles del Dpto. de Calidad y de estructura de la Dirección del Proyecto de la empresa proveedora destinados a la ejecución del contrato, así como documentación acreditativa de la formación y experiencia reportada, en especial en servicios similares para la Administración Pública.
 - o Currículo Tipo propuestos para los distintos perfiles solicitados
- Modelo de Producción: Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, indicando:
 - o Tiempos de respuesta desde la solicitud por parte de SANDETEL, para la ampliación/disminución del N.º de recursos y para la modificación de horarios de servicio.
 - o Gestión de dimensionamiento: metodología e indicadores propuestos para amoldar en todo momento el dimensionamiento a la demanda del servicio.
 - o Plan de mantenimiento y evolución de los sistemas de soporte a la operación que se usan en los distintos servicios del contrato. Horas dedicadas sin coste adicional.
- Modelo de relación y seguimiento del servicio, modelo propuesto para el desarrollo, el control y el seguimiento del trabajo incluyendo las aprobaciones y las fechas de entrega de informes:
 - o Registro de Horas de trabajo
 - o Control Absentismo
 - o Control de la rotación del personal
 - o Registro de agentes puestos en producción; planning de personal
- Plan de formación y mejora continua.
- o Metodología de diseño y de gestión.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLN8MQHRCKWPRNZ3WYMAG9VWRX	PÁG. 4/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148 Edición. 1
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Pág. 5 de 17
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica		Categoría. Uso Interno

- o Plan de formación propuesto con los cursos y certificaciones a realizar, calendario de impartición.
- o Especificar si se oferta una plataforma de formación on-line y si estaría disponible no sólo para el personal asignado al contrato si no también para el personal con relación con el contrato por parte de Sandetel. Indicar la relación de cursos que estarían disponibles en la plataforma.
- o Sistema de evaluación de la formación.
- o Horas de formación por perfil asumidas por el adjudicatario, es decir, no serán facturables.
- o Horas disponibles para el resto de los interesados.
- Ejemplos de informes de seguimiento propuestos:
 - o Informes de actividad del servicio
 - o Informes de productividad
 - o Informes de incidencias técnicas
 - o Informe de gestión de las solicitudes de servicio
 - o Informes de gestión documental y de la comunicación
- Detalle de la Evaluación del desempeño y Plan de Incentivación propuesto para evitar la rotación, minimizar el absentismo y aumentar la satisfacción del personal; especificando los aspectos que se tendrán en cuenta, los objetivos que se persiguen, la forma de cálculo y de aplicación, la frecuencia y las cuantías, si las hubiera, de incentivos y la manera en que éstas serán distribuidas.
- La oferta deberá incluir un cuadro resumen de los criterios de valoración a modo de índice, donde se muestre el epígrafe y la página en los que se encuentran descritos cada criterio ofertado.

4.1 Análisis de las características técnicas

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

Los criterios de valoración para este servicio son los siguientes:

4.1.1 Propuesta de ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.

Criterio 1: Adecuación técnica de la Oferta / Descripción de la Solución

La oferta presentada evidencia una estructura organizativa clara y detallada para la prestación de servicios TIC, articulada a través de un modelo de operación que incluye órganos de gestión específicos (Comité de Dirección, Comité de Operación, Comité de Supervisión del Proveedor y Dirección técnica del Demandante) y un flujo de gobierno del servicio bien definido, con funciones y periodicidades recogidas entre las páginas 29 y 34. Este modelo de relación se sustenta en la existencia de comités para la toma de decisiones, seguimiento y mejora continua, aportando un enfoque sistematizado y completo a la gestión del servicio.

Destaca la definición precisa de la interacción entre los diferentes niveles y unidades implicados—Dirección, Coordinación, Supervisión y Equipos (estableciendo mecanismos de

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLN8MQHRCKWPRNZ3WYMGAG9VWRX	PÁG. 5/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148 Edición. 1
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Pág. 6 de 17
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica	Categoría. Uso Interno	

reporting, levantamiento de actas y protocolos claros para la gestión de escalados, lo que refuerza la trazabilidad y el control de la operación).

En cuanto a la capacidad operativa, se describen explícitamente los tiempos de respuesta para ampliaciones o reducciones de recursos (entre 60 y 90 minutos para cambios inmediatos y un plazo de 3 a 7 días para modificaciones sostenidas), lo que otorga al servicio un alto grado de previsibilidad y capacidad de adaptación ante distintas demandas.

Desde el punto de vista de la infraestructura y los recursos materiales, se detalla el uso del centro Vega-2, con una dotación de aproximadamente 100 puestos para el Centro de Servicios al Usuario y una reserva adicional del 15 % para refuerzos, garantizando así la cobertura de necesidades imprevistas. El equipamiento asociado a cada puesto es igualmente descrito, lo que da cuenta de la capacidad técnica y material disponible para el servicio.

Cabe resaltar, como fortaleza adicional, el compromiso del oferente en asegurar la continuidad operativa al asumir la implantación inmediata del servicio (0 días de transición).

En conjunto, la propuesta sobresale por su diseño organizativo coherente, los mecanismos de gobernanza establecidos, la previsibilidad en la gestión de recursos y la garantía de continuidad, configurando un enfoque robusto para la prestación del servicio.

Debilidades detectadas:

No se aporta ratio numérico explícito de coordinadores/supervisores por agente, aunque se propone un número adecuado de los mismos sin llegar a explicarse cómo se obtiene.

Justificación:

Descripción muy sólida del modelo operativo y de relación, con tiempos de respuesta y capacidad instalada, pero con insuficiente cuantificación del ratio de mando y dimensionamiento analítico por línea y tramo horario (se aportan ejemplos y metodología, no el cuadro definitivo). La propuesta realizada para el presente criterio es muy buena, con aportación relevante de valor por encima de lo exigido en pliego.

Puntuación asignada: 8,5/10 → (6,86/8)

Criterio 2: Modelo de Producción.

La oferta detalla una metodología sólida para la gestión de la demanda y la capacidad, estableciendo procesos definidos que incluyen mecanismos de alerta y un modelo de dimensionamiento estructurado en fases (Nominal, Previsto y Real). Empleando la referencia a Erlang y la utilización de indicadores disparadores, la propuesta muestra un enfoque fundamentado en la gestión dinámica de recursos y en la optimización de la productividad. Este marco metodológico permite una adecuación ágil de la capacidad ante distintas cargas de trabajo, aportando robustez y control al servicio.

Uno de los aspectos más reseñables es la existencia de una Bolsa de Teleoperadores de Refuerzo, compuesta por dos operadores polivalentes con incorporación inmediata, así como una Bolsa de Trabajo adicional con siete u ocho candidatos formados específicamente y gestionados bajo un gobierno claro de recursos humanos. Esta capacidad de flexibilidad otorga al servicio margen de maniobra ante picos de demanda, reforzando la continuidad operativa y la eficiencia en la gestión de incidencias.

En relación con los tiempos de reacción, la oferta asegura que las operaciones de ampliación o

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmlN8MQHRCKWPRNZ3WYMAG9VWRX	PÁG. 6/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Edición. 1
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica		Pág. 7 de 17
		Categoría. Uso Interno

reducción de recursos se realizan en intervalos cortos (60–90 minutos para necesidades inmediatas y de 3 a 7 días para cambios sostenidos), lo que permite responder de manera eficiente a la evolución de la demanda.

La propuesta incluye, además, un plan de mantenimiento y evolución de los sistemas de soporte a la operación, respaldado por la implantación de un Cuadro de Mando Integral basado en Power BI, lo que facilita la monitorización, la analítica y la trazabilidad de los KPIs. Esta apuesta por la integración tecnológica, junto a la disponibilidad de un portal de gestión, refuerza la capacidad de control y la proyección de mejora continua para el servicio.

Como parte de las condiciones económicas, el uso de la Bolsa de Refuerzo no implica coste adicional salvo en los casos en que se cubra producción real, criterio que se encuentra definido de forma expresa en la documentación, aportando transparencia y previsibilidad en la gestión y facturación.

En conjunto, la oferta destaca por su marco metodológico completo y adaptativo, por la existencia de recursos de refuerzo estructurales, su apuesta por la evolución tecnológica mediante herramientas de análisis y control, así como por los planes claros de activación y alta disponibilidad coordinados con el cliente. Todo ello configura un planteamiento técnico robusto, flexible y alineado con las necesidades de un entorno TIC exigente.

Debilidades detectadas:

No se ofertan horas sin coste para el mantenimiento y evolución de los sistemas de soporte a la operación.

Puntuación asignada: 8/10 → (11,2/14)

Justificación:

Aportación muy por encima del mínimo en flexibilidad, refuerzos, mantenimiento/evolución y control, con horas/recursos de refuerzo bajo esquema no facturable salvo activación. La valoración en relación al presente criterio es muy buena, con aportación relevante de valor por encima de lo exigido en pliegos

Criterio 3: Plan de Calidad del Contrato y Seguimiento del Servicio

La oferta presenta un completo Plan de Calidad basado en el ciclo de mejora continua y conforme a los estándares de la norma ISO 9001, incluyendo la existencia de un área de Calidad independiente con roles y procedimientos específicos para la medición y el control de los procesos. El plan contempla la monitorización permanente de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), así como la aplicación de planes correctivos automáticos en caso de detectarse incumplimientos, mostrando un enfoque proactivo hacia la mejora de la prestación.

Entre los recursos asignados destaca la dedicación de un Técnico de Calidad a jornada completa (1.760 h/año), sin repercutir costes adicionales sobre el proyecto, responsable tanto de la implantación como de la evaluación del plan de calidad, lo que garantiza la continuidad y el seguimiento efectivo de las políticas de mejora.

La propuesta profundiza, además, en la controlabilidad del servicio mediante auditorías estructuradas: se auditan 31 ítems conversacionales en el canal telefónico y 20 en el canal escrito,

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLN8MQHRCKWPRNZ3WYMAG9VWRX	PÁG. 7/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Edición. 1
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica		Pág. 8 de 17
		Categoría. Uso Interno

consolidando los resultados en un registro global por línea y utilizando KPIs específicos para la detección y nivelación de desviaciones. Este sistema se complementa con métricas detalladas por canal y protocolos claros de retroalimentación, así como la aplicación de Planes de Acción Individualizados (PAI) cuando procede.

Como valor añadido, la vinculación directa de los resultados de calidad con los planes formativos y las acciones correctoras facilita la trazabilidad del feedback y la alineación continua entre la prestación del servicio y los objetivos de mejora establecidos (pp. 7–8). Con ello, la oferta refuerza un modelo técnico robusto, basado en la especialización de recursos y la aplicación de métricas y protocolos específicos para cada canal de atención.

Debilidades detectadas:

Se cita que las herramientas de tickets/llamadas son del cliente, lo que puede limitar la automatización del seguimiento si no hay acceso integral.

Puntuación asignada: 9/10 → (6,3/7)

Justificación:

Plan de calidad excelente por recursos dedicados, protocolos y métricas amplias, acción correctora automática y alineamiento con ANS. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

Criterio 4: Plan de Formación.

La oferta incorpora un plan de formación robusto, garantizando un mínimo de 55 horas de formación anual por perfil facturable (superando así el umbral de 50 h/año exigido) y asegurando que estas horas no se facturan al proyecto. Este compromiso refuerza la capacitación continua del personal y añade valor a la prestación del servicio.

Como soporte metodológico, se cuenta con una plataforma e-learning basada en Moodle, con capacidad para hasta 300 alumnos conectados simultáneamente. La oferta prevé el seguimiento individualizado, la emisión de diplomas acreditativos y la apertura de la plataforma formativa al personal de SANDETEL, reservando hasta tres plazas por curso para determinados bloques formativos, lo que evidencia una clara apuesta por la transferencia de conocimiento y la colaboración con el cliente.

Además, la documentación recoge un catálogo detallado de cursos organizados por grupos de perfiles, incluyendo opciones para la obtención de certificaciones oficiales en bloques de “Alta Especialización”, lo que contribuye a la especialización técnica y al desarrollo profesional del equipo.

Como punto relevante, se establece un modelo de gobierno de la formación mediante planificación semestral, trazabilidad de la participación y la evaluación del impacto de las acciones formativas, lo que garantiza la alineación continua entre los objetivos formativos y las necesidades del servicio. El conjunto de estos elementos configura un sistema formativo estructurado, abierto e integrador, que supone una fortaleza sustancial en la gestión del conocimiento y el desarrollo de competencias.

Debilidades detectadas:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLN8MQHRCKWPRNZ3WYMAG9VWRX	PÁG. 8/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Edición. 1
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica		Pág. 9 de 17
		Categoría. Uso Interno

La planificación inicial de cursos se ofrece a consensuar y la disponibilidad de plazas para SANDETEL en alta especialización queda condicionada a limitaciones de aforo.

Puntuación asignada: 9,0/10 → (6,3/7)

Justificación:

Plan muy completo y medible, con plataforma y superación del mínimo de horas. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

Criterio 5: Plan de Implantación y Reversión.

La oferta presenta una implantación inmediata del servicio, sin periodo de transición. Esto permite la continuidad de dedicaciones y medios asignados, ofreciendo una puesta en marcha sin cortes ni alteraciones en la operativa.

En cuanto al plan de reversión, se describe con notable claridad y nivel de detalle: se establecen objetivos precisos, se definen perfiles responsables específicos para la desinversión (Responsable de Devolución, Gestor Documental, Formador), se detallan actividades y entregables, así como los mecanismos de seguimiento necesarios para garantizar la correcta finalización del servicio. El plan incorpora un cronograma orientativo de cuatro semanas y una identificación de riesgos asociados, cubriendo así todos los aspectos relevantes para una reversión ordenada y documentada.

Esta aproximación destaca por la exhaustividad en la asignación de responsabilidades y la especificación de las acciones y entregables esperados, lo que refuerza la confianza en la gestión de la finalización del servicio.

En conjunto, la propuesta manifiesta solidez en la gestión tanto de la implantación como de la reversión, aunque sería recomendable reforzar la planificación ante escenarios extraordinarios

Debilidades detectadas:

El compromiso de implantación inmediata está condicionado a la continuidad contractual y de los medios disponibles. No se contempla un plan alternativo en caso de ser necesario un corte técnico o cambios significativos en las herramientas, lo que puede suponer una limitación en escenarios de transición no estándar.

Puntuación asignada: 8,5/10 → (2,55/3)

Justificación:

Propuesta muy sólida en reversión. Implantación sin transición plausible, aunque sin escenario alternativo detallado. La valoración en relación al presente criterio es muy buena, con aportación relevante de valor por encima de lo exigido en pliegos

Criterio 6: Modelo de relación, comunicación y seguimiento del servicio.

La oferta define una arquitectura de comités clara para la gobernanza del servicio, estableciendo periodicidades específicas, la elaboración de actas en un plazo máximo de 48 horas y el

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLN8MQHRCKWPRNZ3WYMGAG9VWRX	PÁG. 9/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Edición. 1
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica		Pág. 10 de 17
		Categoría. Uso Interno

mantenimiento de un registro accesible a SANDETEL, lo que asegura la trazabilidad y la transparencia en la toma de decisiones y el seguimiento operativo.

En cuanto al reporting, se incluyen ejemplos representativos de informes tanto operativos como estratégicos, quedando reflejada una estructura informativa robusta. La utilización de un Panel de Operaciones y una Visión 360º aporta una perspectiva integral basada en indicadores clave, facilitando el análisis y el control continuos del servicio.

Como aspecto destacado, la propuesta presenta un modelo exhaustivo de relación con cadencias y contenidos de informes bien definidos, apoyado en soluciones tecnológicas como Power BI para asegurar visibilidad y control en tiempo real. Estas herramientas refuerzan la capacidad de supervisión y la respuesta ágil ante incidencias o desviaciones, alineándose con las mejores prácticas de gestión y gobierno TIC.

Debilidades detectadas:

Parte del reporting en tiempo real depende de integraciones con herramientas de terceros (condicional a viabilidad).

Puntuación asignada: 9,0/10 → (3,6/4)

Justificación:

Excelente formalización del modelo de relación y reporting, con trazabilidad completa. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

Criterio 7: Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio

La oferta incorpora un modelo integral de gestión de personas fundamentado en la evaluación por competencias, la realización de auditorías periódicas, la retroalimentación continua y la implementación de Planes de Acción Individualizados (PAI). Todo este sistema se complementa con el control de indicadores clave como el absentismo y la rotación, para los que se establecen KPIs y medidas de seguimiento específicas, lo que refuerza el compromiso con la estabilidad y la mejora continua del equipo.

Además, se desarrolla un plan de incentivos detallado que vincula el desempeño individual y colectivo con criterios objetivos por perfil, tales como la productividad, el porcentaje de incidencias resueltas, el desempeño en las líneas más resolutivas o las contribuciones destacadas. Se definen las periodicidades y cuantías aplicables, configurando un sistema transparente y motivador para la plantilla.

En conjunto, la propuesta destaca por su capacidad para conectar de manera coherente la gestión del desempeño, la calidad del servicio y la retención del talento, articulando incentivos definidos y mecanismos explícitos de seguimiento. Esto conforma un enfoque estructurado para el desarrollo, la motivación y la fidelización del equipo, alineado con los objetivos globales del servicio.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLN8MQRCKWPRNZ3WYMAG9VWRX	PÁG. 10/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148 Edición. 1
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Pág. 11 de 17
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica	Categoría. Uso Interno	

Debilidades detectadas:

La aplicación del esquema puede requerir validación sindical/convencional y alineación con políticas del cliente; la oferta remite a consenso previo.

Puntuación asignada: 9/10 → (6,3/7)

Justificación:

Propuesta muy buena, con KPIs de personas y mecanismos de reconocimiento articulados por perfil y frecuencia. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

4.1.2 Propuesta de EXXITA BE CIRCULAR S.A.

Criterio 1: Adecuación técnica de la Oferta / Descripción de la Solución

La oferta presenta un modelo operativo estructurado, basado en la organización de atención por niveles (N1, N2 y N3), que garantiza la segmentación adecuada de las funciones y la gestión eficiente de las incidencias. Se describen con precisión las distintas capas organizativas implicadas—Dirección, Control Operativo, N1 y N2/N3—, así como los correspondientes flujos de trabajo, estableciendo mecanismos claros de coordinación y gobierno del servicio.

El modelo operativo integra procesos de escalado, seguimiento y trazabilidad, respaldados por sistemas de control y supervisión que aseguran la adecuada resolución de incidencias y el cumplimiento de los estándares de calidad. Se pone especial énfasis en el ciclo de atención y resolución, contemplando la operación en modo multicanal y la gestión diferenciada por niveles, lo que refuerza la capacidad de respuesta ante distintos escenarios.

En cuanto a la infraestructura, se detalla el uso del Circular Innovation HUB, con una dotación inicial de 70 puestos operativos y una zona de expansión que permite alcanzar hasta 150 puestos, lo que supone una infraestructura sobredimensionada preparada para el crecimiento futuro y posibles refuerzos. Esta capacidad asegura flexibilidad y resiliencia ante aumentos de demanda, aportando un valor añadido al enfoque técnico de la solución.

Debilidades detectadas:

No aporta ratio numérico de coordinadores/supervisores por agente, solo capas conceptuales. No presenta cálculos analíticos de dimensionamiento por tipología, carga o modelos cuantitativos (Erlang, tiempos medios, umbrales). Parte del diseño es genérico para servicios CAU/CSU; falta concreción específica para el CSU de SANDETEL. No se aportan currículos para ninguno de los puestos del proyecto, limitándose a describir los puestos. No describen electrónica de red, accesos de datos, ni los pc 's de los distintos equipos de trabajo propuestos.

Puntuación asignada: 6/10 → (4,8/8)

Justificación:

Modelo bien redactado y estructurado, pero con insuficiente cuantificación operativa y sin ratio

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLN8MQHRCKWPRNZ3WYMAG9VWRX	PÁG. 11/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Edición. 1
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica		Pág. 12 de 17
		Categoría. Uso Interno

de mando ni dimensionamiento específico. La valoración en relación al presente criterio es que cumple con los mínimos exigidos en pliegos.

Criterio 2: Modelo de Producción.

La oferta detalla un marco metodológico profundo y estructurado para la gestión de la demanda, abordando específicamente los escenarios de picos y fluctuaciones del servicio. Se presenta una descripción amplia de los procedimientos de polivalencia funcional y de los mecanismos de refuerzo, estableciendo un modelo operativo para atención por niveles (N1, N2 y N3) acompañado de protocolos de escalado y mecanismos de coordinación bien definidos.

Se contempla la existencia de una bolsa de refuerzo compuesta por 8 puestos de activación inmediata, con capacidad de expansión que permite sumar hasta 80 puestos adicionales según las necesidades del servicio. Esta estructura dota al modelo de una gran flexibilidad y capacidad de respuesta ante incrementos súbitos en el volumen de atención.

La propuesta incluye también un detallado sistema de controles, indicadores y protocolos de seguimiento que permiten monitorizar el servicio en tiempo real y ajustar de forma dinámica el dimensionamiento de los recursos. La profundidad metodológica evidenciada garantiza una gestión robusta y adaptable de la demanda, consolidando un enfoque técnico orientado al crecimiento y la excelencia operativa.

Debilidades detectadas:

Se describe la metodología, pero no se aportan datos concretos ni simulación de cargas. La polivalencia es teórica (por bandas de complejidad) pero no cuantificada. La oferta es larga, pero parte del contenido es genérico (no adaptado al servicio concreto). No se ofertan horas sin coste para el mantenimiento y evolución de los sistemas de soporte a la operación.

Puntuación asignada: 5,5/10 → (7,7/14)

Justificación:

Marco muy completo en lo conceptual, pero sin datos de cálculo ni evidencias numéricas propias del servicio. La valoración es que formalmente cumple de forma aproximada lo exigido en pliegos, pero con algunas carencias de contenido.

Criterio 3: Plan de Calidad del Contrato y Seguimiento del Servicio

La oferta incluye una extensa y bien estructurada definición del Plan de Calidad, fundamentado en el ciclo de mejora continua PDCA (Plan, Do, Check, Act). Este plan contempla controles específicos y auditorías tanto internas como externas para garantizar el cumplimiento de los estándares, con especial atención a aspectos clave como el registro de gestiones, el cierre de incidencias, los procesos de recontacto, la tipificación y el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

El sistema de calidad propuesto incorpora una batería de indicadores detallados, mecanismos de auditoría periódica y métricas que permiten una monitorización precisa del desempeño del servicio. Además, se establece un sistema de reporting regular que facilita la visibilidad y la evaluación continuada.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLN8MQHRCKWPRNZ3WYMG9VWRX	PÁG. 12/17	



TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148 Edición. 1
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Pág. 13 de 17
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica	Categoría. Uso Interno	

Como puntos fuertes, destaca la madurez y la claridad con las que está desarrollado y documentado el Plan de Calidad, integrando conceptos avanzados como el PDCA, las acciones correctivas y preventivas (CAPA), y el control riguroso de los indicadores y las auditorías. Todo ello configura un modelo de aseguramiento de calidad robusto, alineado con las mejores prácticas y orientado a la mejora permanente del servicio.

Debilidades detectadas:

No se identifica recurso dedicado exclusivo (FTE calidad). Varias funciones están repartidas entre roles, sin dedicación clara. No se aportan métricas específicas del CSU ni evidencias de volumen auditado.

Puntuación asignada: 7/10 → (4,9/7)

Justificación:

La oferta describe un sistema de calidad estructurado con controles del registro, cierres, auditorías internas y metodología PDCA, aportando trazabilidad y seguimiento continuo del servicio. Sin embargo, no identifica un recurso de calidad dedicado ni aporta métricas específicas aplicadas al contrato. La valoración en relación al presente criterio es buena, cumpliendo lo exigido en pliegos y con cierta aportación adicional de valor.

Criterio 4: Plan de Formación.

La oferta presenta un plan de formación especialmente extenso y detallado, estructurado en módulos adaptados a los distintos perfiles profesionales e incluyendo contenidos específicos para cada uno de ellos. La formación contempla tanto acciones iniciales como formaciones continuas, distribuidas por bandas o niveles y acompañadas de mecanismos de validación, lo que garantiza la adecuación constante de las competencias del equipo a las necesidades del servicio. Se incluyen mecanismos avanzados como el shadowing, actividades de reciclaje y microformaciones, que permiten reforzar conocimientos de manera práctica y adaptar la capacitación a las demandas cambiantes del entorno tecnológico. Este enfoque asegura no solo la transmisión inicial de conocimientos, sino una actualización formativa permanente y flexible.

Debilidades detectadas:

No se indica número de horas de formación anual por perfil, cuando se exigen como mínimo 50 horas. No se especifica plataforma e-learning disponible ni cupos para SANDETEL. Falta matriz de cursos, calendario o certificaciones concretas.

Puntuación asignada: 4,8/10 → (3,36/7)

Justificación:

El plan formativo incluye módulos por perfil, formación inicial y continua, microformaciones y mecanismos de validación orientados a asegurar competencia operativa. No obstante, no se detallan horas anuales de formación ni plataforma concreta ni catálogo de cursos verificable, lo

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLN8MQHRCKWPRNZ3WYMAG9VWRX	PÁG. 13/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Edición. 1
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica		Pág. 14 de 17
		Categoría. Uso Interno

que hace que pierda mucho valor este criterio. La valoración es que formalmente cumple de forma aproximada lo exigido en pliegos, pero con algunas carencias de contenido.

Criterio 5: Plan de Implantación y Reversión.

La oferta presenta un plan de transición y reversión detallado, estructurado en fases claramente definidas, con hitos, actividades, responsables asignados, análisis de riesgos y protocolos de comunicación. Este enfoque garantiza el control y la trazabilidad en cada etapa del proceso, minimizando posibles incidencias y facilitando la gestión del cambio. Falta un cronograma que garantice que todo se realiza en un plazo razonable y sin retrasos.

El plan de reversión destaca especialmente por su nivel de exhaustividad, abarcando desde la entrega ordenada de activos y documentación hasta la realización de cierres operativos, todo ello respaldado por listados de verificación (checklists) que aseguran el cumplimiento de todos los requisitos establecidos. Falta un cronograma que garantice que todo se realiza en un plazo razonable y sin retrasos.

Debilidades detectadas:

No define duración real del arranque, o de la reversión del servicio. Faltan escenarios alternativos para contingencias

Puntuación asignada: 5/10 → (1,5/3)

Justificación:

El documento presenta un plan de implantación y reversión muy completo, con fases, hitos, responsables, entregables y gestión de riesgos claramente definidos. No se concreta la duración real del arranque ni escenarios específicos de contingencia, sucede lo mismo con el plan de reversión. La valoración es que formalmente cumple de forma aproximada lo exigido en pliegos, pero con algunas carencias de contenido

Criterio 6: Modelo de relación, comunicación y seguimiento del servicio.

La oferta proporciona una descripción detallada de la estructura de comités, definiendo de manera clara los interlocutores, las cadencias para la celebración de reuniones, y los procedimientos de reporting y seguimiento. Se establecen roles y responsabilidades específicos en los tres niveles de la gestión—estratégico, táctico y operativo—, lo que asegura una cadena de gobierno eficaz y bien alineada con los objetivos del servicio. El modelo propuesto destaca por su alto grado de articulación y detalle, asegurando que cada parte implicada conoce y asume sus funciones. Además, se incluye un sistema estructurado de reporting que incorpora indicadores concretos para la supervisión del avance y la detección temprana de desviaciones, facilitando así la toma de decisiones fundamentada y el control continuo del servicio.

Debilidades detectadas:

No incluye ejemplos de informes ni plantillas reales. Algunos procesos son genéricos, sin adaptación específica al CSU.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmlN8MQHRCKWPRNZ3WYMAG9VWRX	PÁG. 14/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Edición. 1
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica	Categoría. Uso Interno	

Puntuación asignada: 7,5/10 → (3/4)

Justificación:

El modelo propone niveles de gobierno, flujos de comunicación, mecanismos de seguimiento e indicadores para control operativo y contractual. La oferta no incluye ejemplos de informes ni plantillas asociadas al reporting descrito. La valoración en relación al presente criterio es buena, cumpliendo lo exigido en pliegos y con cierta aportación adicional de valor

Criterio 7: Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio

La oferta presenta un modelo de evaluación de personas amplio y bien articulado, que abarca aspectos clave como competencias, control de absentismo, rotación y seguimiento individualizado, además de la aplicación de acciones correctivas y preventivas (CAPA). Este enfoque permite una gestión integral y proactiva del capital humano, adaptándose a las particularidades de cada perfil profesional mediante evaluaciones diferenciadas y específicas. Sin embargo, no define cuantía ni umbrales de incentivo. En general, no se incentiva con nada concreto ni cuantificable al personal, lo que hace bajar mucho el valor del criterio aunque esté bien descrito.

Debilidades detectadas:

No define cuantías ni umbrales de incentivo. No aporta ejemplos de KPI aplicados ni plantillas. Requiere consenso sindical y del cliente.

Puntuación asignada: 3/10 → (2,1/7)

Justificación:

Se plantea un sistema de evaluación basado en competencias, rendimiento, absentismo y rotación, con seguimiento continuo y vinculación a acciones formativas y de mejora. No se detallan cuantías, umbrales u otros elementos verificables del incentivo. Aunque algo aporta, no cumple con el mínimo exigido

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLN8MQHRCKWPRNZ3WYMAG9VWRX	PÁG. 15/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Edición. 1
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica		Pág. 16 de 17
		Categoría. Uso Interno

5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

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

Nº	ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.	Máx. puntos	Puntuación 0-10	Puntos otorgados (sobre máx.)
1	Adecuación técnica / Solución	8	8,5	6,86
2	Modelo de Producción	14	8	11,20
3	Plan de Calidad y seguimiento	7	9	6,30
4	Plan de Formación	7	9	6,30
5	Implantación y Reversión	3	8,5	2,55
6	Relación, comunicación y seguimiento	4	9	3,6
7	Evaluación e incentivos	7	9	6,3
	TOTAL TÉCNICO	50		43,11

Se concluye que la propuesta técnica presentada por ATECH BUSINESS OPERATION S.L. resulta excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos, siendo muy adecuada y conveniente para atender las necesidades del CSU, ofreciendo garantías suficientes de calidad, continuidad y capacidad de adaptación. Se eleva a la Mesa la puntuación técnica total de 43,11/50.

	EXXITA BE CIRCULAR S.A.	Máx. puntos	Puntuación 0-10	Puntos otorgados (sobre máx.)
1	Adecuación técnica / Solución	8	6	4,8
2	Modelo de Producción	14	5,5	7,7
3	Plan de Calidad y seguimiento	7	7	4,9
4	Plan de Formación	7	4,8	3,36
5	Implantación y Reversión	3	5	1,5

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmlN8MQHRCKWPRNZ3WYVWVRX	PÁG. 16/17	



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Cód. EXPT25-00148
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN / SUBDIRECCIÓN OP. Tel. explotación y centros de gestión / DEPARTAMENTO de Centros de Atención a Usuarios		Edición. 1
Tipo de documento: Informe Valoración Técnica	Categoría. Uso Interno	

	EXXITA BE CIRCULAR S.A.	Máx. puntos	Puntuación 0-10	Puntos otorgados (sobre máx.)
6	Relación, comunicación y seguimiento	4	7,5	3
7	Evaluación e incentivos	7	3	2,1
	TOTAL TÉCNICO	50		27,36

La oferta de EXXITA BE CIRCULAR S.A. alcanza una puntuación total de 27,36 puntos sobre 50, cumpliendo de forma adecuada los requisitos teóricos funcionales, organizativos y operativos solicitados, pero con muy poco valor práctico para los servicios licitados en el pliego, por lo que es difícil asegurar continuidad, trazabilidad y control del servicio. Aunque algo aporta, no cumple con el mínimo exigido, no llegando a los 30 puntos mínimos solicitados en el pliego.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Para garantizar que este documento está en vigor, consulte el fichero emplazado en red

Puede verificar la integridad 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	JESUS PEREZ RUBIO	26/02/2026	
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	PK2jmlN8MQHRCKWPRNZ3WYMAG9VWRX	PÁG. 17/17	