



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

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

EXPT22-00030

Departamento: Telecomunicaciones y Centros de
Gestión
Ud. Organizativa: Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de
Gestión
Tipo de documento: Análisis de ofertas
Código: SDT-IF-22-00030
Categoría *Uso Interno*
Edición: 1
Fecha: 18/01/2023
Nº de Páginas: 1 de 13

Elaborado	Elaborado	Elaborado	Elaborado
Rocío Barrera Ruiz	M ^o José Sánchez Melo	Cinta Cabezas Barroso	Rocío Marín Cantero
Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de Gestión			

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

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

P21_imp184-2

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KcsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 2 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

0 INDICE

0	INDICE.....	2
1	OBJETO	3
2	PROPUESTAS PRESENTADAS.....	3
3	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	3
4	ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS	3
4.1	Análisis de las características técnicas	5
4.1.1	Propuesta de ABAI BUSINESS SOLUTIONS SAU (en adelante, ABAI)	5
4.1.2	Propuesta de MAGTEL OPERACIONES S.L.U. (MAGTEL).....	7
4.1.3	Propuesta de PROXYA SERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.L. (PROXYA)	12
5	RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES.	16

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.U.". 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.U." vía e-mail o fax la recepción del presente fax. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Este documento no tiene garantía de estar en vigor. Consulte el fichero emplazado en red

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KCsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Inforamción a la Ciudadanía de diferenes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 3 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

1 OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA CONTRATACIÓN DE UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT22-00030)

2 PROPUESTAS PRESENTADAS

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

Código	Nº	Empresa
E1	1	• ABAI BUSINESS SOLUTIONS SAU
E2	2	• MAGTEL OPERACIONES S.L.U.
E3	3	• PROXYA SERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.L.

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Expediente 22-00030: Pliego de Cláusulas Administrativas y Pliego de Prescripciones Técnicas.

4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS

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

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

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

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KCsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Inforamción a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 4 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

La tabla de ponderación de los criterios es la siguiente:

A) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR		
1º	Modelo de producción: Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, incluyendo una descripción las tareas propias del Servicio, responsabilidades, descripción de los objetivos perseguidos, descripción del plan de formación para cada uno de los recursos, definición de los perfiles propuestos etc...	25
2º	Plan de Calidad 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.	10
3º	Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio Detalle del plan de evaluación e incentivación propuestos para el personal: aspectos que tendrá en cuenta, objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia, etc.	10
4º	Modelo de relación y seguimiento propuesto Modelo de relación con SANDETEL para el control y el seguimiento del trabajo, organigrama propuesto, cualificación y experiencia del personal responsable del proyecto, descripción de informes, fechas de entrega, etc.	5

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

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

- Descripción de las tareas propias del servicio. Responsabilidades.
- Plan de Implantación/reversión y cronograma propuesto.
- Relación y descripción de la infraestructura propuesta para la prestación de los servicios y de los materiales de apoyo. Ubicación de los servicios, tiempo de suministro de los materiales y número de puestos de reserva dispuestos.
- Equipo de trabajo propuesto. Perfiles y Organigrama del equipo propuesto para la prestación del servicio
- Plan de formación y mejora continua. Entre otros aspectos se deberá especificar:
 - - Horas de formación asumidas por el adjudicatario sin cuantía para el proyecto.
 - - Concreción de los cursos: cantidad, programa y duración.
 - - Objetivos perseguidos con cada acción formativa
 - - Presupuesto destinado a la formación del personal.
 - - Sistema de evaluación del grado de consecución de los objetivos perseguidos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KcsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 5 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

2º) Criterio 2. Plan de Calidad. 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.

3º) Criterio 3. Plan de Evaluación e Incentivación de los Recursos del Servicio. Detalle de la evaluación del desempeño y plan de incentivación propuestos para evitar la rotación, minimizar el absentismo y aumentar la satisfacción del personal, especificando los aspectos que se tendrá en cuenta, los objetivos que se persiguen, la forma de cálculo y de aplicación, la frecuencia de las evaluaciones y las cuantías de los incentivos, si las hubiera, así como la manera en que éstas serían distribuidas. Se valorará positivamente que el programa contemple medidas individualizadas para la medición del clima laboral, estado anímico, nivel de estrés, etc.

4º) Criterio 4. Modelo de Relación y Seguimiento Propuesto

- Modelo de relación con SANDETEL propuesto para el desarrollo, control y el seguimiento del trabajo incluyendo las aprobaciones y las fechas de entrega de los trabajos e informes.
- Ejemplos de informes de seguimiento propuestos.
- Perfiles y Organigrama del equipo de interlocución con SANDETEL

4.1 Análisis de las características técnicas

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

4.1.1 Propuesta de ABAI BUSINESS SOLUTIONS SAU (en adelante, ABAI)

1º) Criterio 1: Modelo de producción.

ABAI propone un plan de implantación compuesto de 4 fases que numeran de forma *escueta* centrándose en la confección de la Ficha de Proyecto y la Matriz de Objetivos y Cumplimiento (MOC), y que abarca una duración muy superior al plazo máximo *indicado* en los pliegos (3 meses). El cronograma recoge gráficamente las tareas, sin llegar a detallarlas ni nombrar a las personas responsables de ejecutarlas.

El plan de reversión también tiene una duración de 3 meses y consta de 3 fases que, de nuevo se encuentran brevemente detalladas. Para esta actuación no se incluye ningún cronograma con la duración de las fases y la numeración de las tareas a realizar en cada una.

ABAI propone ubicar el servicio en las instalaciones de Málaga, concretamente en la Avda. Severo Ochoa 16-20 bajo, Edif. Frigiliana, Parque Tecnológico 29590 Campanillas. Este centro está adecuadamente habilitado para servicios en horario 24x7 y cuenta con salas de formación, salas de reuniones, áreas de descanso, sistemas de seguridad, etc.

ABAI realiza la descripción del mobiliario y de los puestos de trabajo, e incluye un breve resumen de la infraestructura TI dispuesta para la prestación del servicio. Propone un número de puestos para la bolsa de refuerzo de agentes del 15% del volumen total de puestos necesarios para cubrir el servicio.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KcsvzXJq4	Fecha	19/01/2023
Firmado Por	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO ROCIO BARRERA RUIZ ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/17





EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 6 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

ABAI recoge en su propuesta una descripción de los perfiles solicitados en el PPT limitándose a reproducir para cada uno de ellos, los requerimientos mínimos solicitados y no aportando, por tanto, mejora alguna sobre los mismos.

De forma esquemática recoge el organigrama del equipo de trabajo y de staff propuesto para la ejecución del contrato sin aportar CV ni información alguna sobre la formación, conocimientos y experiencia de los perfiles propuestos.

ABAI dispone de un equipo de formación propio y cuenta con una plataforma virtual de formación on line, Moodle. ABAI distingue 3 tipos de formaciones: inicial, continua y de reciclaje. Hace una breve reseña de los tipos de formación a impartir en cada uno de ellos. En relación a la formación continua de los recursos de la Unidad, ABAI indica que tendrá una duración anual de 30 horas, limitándose a asumir la cantidad mínima requerida en el PPT.

ABAI propone un amplio equipo de formadores. No menciona en su propuesta el importe concreto destinado al plan de capacitación y formación, tan sólo se limita a decir que sería del 1,7% (entendiéndose que esta cantidad sería sobre el importe total del contrato).

En cuanto al plan de evaluación de las actuaciones formativas, ABAI recoge los tipos de evaluaciones a realizar, así como las formas de ejecutarlas asociándolas a los KPI del servicio para medir de forma cuantificable.

En resumen, ABAI presenta una propuesta muy genérica donde toca de forma superficial, y no adaptada, gran parte de los requerimientos solicitados en los pliegos, lo que impide conocer el know-how que esta empresa tiene en la prestación de este tipo de servicios llegando, en algunos casos, a omitir alguna de la información solicitada e incluso a incumplir los requisitos mínimos exigidos, como es el caso del tiempo máximo de implantación del servicio en caso de resultar adjudicatario del contrato. De las 60 páginas que contiene la propuesta, dedica 6 a presentar las prestaciones de una aplicación propietaria, Humano Digital, cuyas funcionalidades no están relacionadas con las competencias de las Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 y, por tanto, no se solicitan en los pliegos.

Valoración (0-10): **4**

2º) Criterio 2: Plan de Calidad.

ABAI no hace mención a ninguna metodología estándar de calidad que vaya a seguir de referencia.

El plan de calidad propuesto se encuentra poco desarrollado y está basado en la matriz evaluación, retroalimentación, plan de acción, seguimiento y mejora continua. Para ello, ABAI propone una serie de evaluaciones periódicas llevadas a cabo de forma paralela con sesiones de coaching 1-to-1 con idea de detectar posibles puntos de mejora.

Todas las actuaciones contempladas están recogidas de forma superflua, sin entrar en detalle de cómo, cuándo o quien sería el responsable de ejecutarlas y sin adaptar a los servicios del pliego.

Valoración (0-10): **3**

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KcsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Inforamción a la Ciudadanía de diferenes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 7 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

3º) Criterio 3: Plan de Evaluación e incentivación de los recursos del servicio.

ABAI no desarrolla ni define el plan de evaluación de desempeño a aplicar. La mayor parte de este apartado lo dedica a presentar unas medidas de incentivación económicas orientadas a minimizar el absentismo y aumentar la productividad y, aunque no enumeran los parámetros en los que lo basan ni las cuantías propuestas, sí especifican que el seguimiento y la retribución de las mismas será mensual y que van ligados a la consecución de unos objetivos individuales y grupales que dependen del cumplimiento de los KPI 's de los servicios.

ABAI incluye algunos ejemplos del modelo de incentivos económicos, contemplando una serie de parámetros de productividad, sin concretarlos ni adaptarlos a los servicios objeto de contratación en este expediente.

ABAI tampoco desarrolla las actuaciones a desarrollar para medir y mejorar el clima laboral.

Valoración (0-10): 4

4º) Criterio 4: Modelo de Relación y Seguimiento.

El modelo de relación y gobierno propuesto por ABAI está basado en la existencia de una serie de comités (Comité de Dirección, Comité Operativo) para garantizar el seguimiento del contrato. La relación de estos comités con SANDETEL está recogida gráficamente sin detallar alcance de cada Comité, la relación de participantes, periodicidades, documentos resultantes, etc.

ABAI no incluye el organigrama para la gestión y seguimiento del proyecto, tan sólo se limita a comentar que éste será presentado en la reunión inicial (Kickoff) tras la adjudicación del contrato. En esta reunión se establecería así mismo el modelo de comunicación y se definirían las pautas para el control del servicio.

A modo de ejemplo ABAI incluye en su propuesta algún modelo de informe sin llegar a enumerar los distintos tipos que entregará para que se pueda evaluar el estado y seguimiento de los servicios prestados. ABAI tampoco propone ninguna propuesta de indicadores.

Valoración (0-10): 4

4.1.2 Propuesta de MAGTEL OPERACIONES S.L.U. (MAGTEL)

1º) Criterio 1: Modelo de producción.

MAGTEL apuesta por la proactividad, el planteamiento de soluciones enfocadas a la generación de valor, la gestión del riesgo de las operaciones, y el ofrecimiento de una solución completa con el establecimiento de métricas e indicadores para lograr la excelencia en el servicio. Aporta gráficas, partiendo del conocimiento que tienen en la prestación de este tipo de servicios.

MAGTEL ofrece un servicio de consultoría experta especializada para asesorar en la incorporación de nuevos servicios gestionados por la Unidad de Seguimiento y Atención especializada de Segundo Nivel.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KCsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Inforamción a la Ciudadanía de diferenes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 8 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

Su política de gestión de proyectos está recogida en el Plan Director, que es el documento maestro utilizado para el seguimiento y control de los trabajos, y que permite garantizar el éxito del proyecto con la consecución de los objetivos de calidad y niveles de servicio acordados.

MAGTEL define un proyecto para cada servicio partiendo del modelo PMBOKv7-EU PM2-TPMN: implantación, gestión, transformación y devolución del servicio, que incorpora los requerimientos del cliente mediante la aplicación de técnicas avanzadas de análisis de negocio basados en la norma ISO 37500, BABOK; y se establece un sistema organizativo eficiente acorde a las necesidades presentes y futuras del proyecto (LEAN SIX SIGMA). Igualmente aplican las normas ISO/IEC 38500 de Gobierno IT y UNE-ISO 31000 de gestión del riesgo.

MAGTEL propone un plan de implantación con unos objetivos y fases muy concretas para garantizar la transformación del servicio, describiendo detalladamente cada una de los mismos, así como las actividades a desarrollar y entregables.

Así mismo, MAGTEL delimita de forma muy clara las etapas del plan de reversión propuesto. Este plan tiene una duración de 10 días y está compuesto de tres fases, muy desarrolladas, para garantizar la transferencia del servicio sin disminución de la calidad ni afectación a las actividades del mismo, siendo el Comité de Devolución el encargado de asegurar los mecanismos adecuados.

La propuesta de valor añadido de MAGTEL se fundamenta en ir generando toda la documentación necesaria a lo largo de la vida del proyecto, de tal forma que toda la documentación se encuentre disponible cuando comienza la fase de devolución del servicio.

MAGTEL propone las instalaciones ubicadas en el Edificio Empresarial Centris II, Glorieta de Anibal González S/N, Módulo 110, 41940 Tomares (Sevilla), dedicadas en exclusiva para los servicios recogidos en el pliego. MAGTEL realiza una descripción exhaustivamente detallada de las mismas.

Para la prestación de los servicios, MAGTEL garantiza la conexión a la RCJA de los puestos de trabajo de los miembros de la Unidad de los distintos servicios, el cumplimiento de la legislación vigente y notas técnicas de Prevención del INSST.

Para garantizar la disponibilidad de las operaciones, MAGTEL pone a disposición del proyecto 2 puestos de reserva completos para sustitución en caso de avería, por lo que garantiza un tiempo de respuesta máximo de 10 minutos. Así mismo, pone a disposición del proyecto las instalaciones del Parque Aeronáutico Aerópolis, C/ Juan Olivert 9, 41309 La Rinconada (Sevilla), para solucionar cualquier contingencia que pudiera afectar a la totalidad del servicio. Estas instalaciones de back up también estarían equipadas con dos puestos de trabajo adicionales para garantizar la sustitución inmediata de cualquier equipo averiado. Para la reparación de los elementos averiados, MAGTEL también cuenta con un servicio Service Desk 24x7.

Toda la infraestructura TI que presta soporte al servicio se encuentra redundada con servidores configurados en alta disponibilidad.

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KcsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO ROCIO BARRERA RUIZ ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Inforamción a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 9 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

Adicionalmente, para facilitar las actuaciones de formación presencial, MAGTEL dispone de 5 aulas y 4 talleres, cada uno equipados con 15 puestos de aprendizaje; y un equipo docente con experiencia en la impartición de los cursos de formación propuestos y habilidades didácticas. A su vez, MAGTEL ofrece el uso de su plataforma de formación on-line implementada sobre Moodle.

Para la prestación de los servicios descritos en el PPT, MAGTEL propone un organigrama y un equipo de trabajo que cumple sobradamente, tanto por formación como por experiencia, los requerimientos exigidos en el pliego e incluye, en un ANEXO aparte, todos los CVs detallados de este personal.

MAGTEL garantiza un dimensionado flexible de los servicios para adaptar los recursos a las necesidades reales de éstos. Así mismo, para los incrementos estables de demanda (p. ej. incorporación de nuevos servicios), MAGTEL garantiza el mantenimiento de una bolsa de trabajadores con los perfiles requeridos, para la incorporación de los mismos, a criterio de SANDETEL. Sin embargo, no llega a concretar la composición de esta bolsa.

En el plan de formación propuesto, MAGTEL diferencia y detalla de forma pormenorizada 3 tipos de formaciones distintas: inicial (de 20 horas de duración), continuada y no prevista.

MAGTEL garantiza un mínimo de 40 horas formativas anuales para cada uno de los recursos del equipo, siendo el contenido formativo propuesto adecuado para el servicio a prestar (Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, Actualización ISO 9001:2015, ISO 27001:2014, Modelo EFQM, Habilidades Interpersonales...) y lo cuantifica en aproximadamente unos 300€ anuales por cada miembro del equipo de proyecto. Este plan de formación se encuentra perfectamente detallado indicando, para cada curso propuesto, el número de asistentes, el contenido del curso, la modalidad de impartición, requisitos previos de los asistentes, si conlleva o no certificación, etc.

MAGTEL también aporta gran información sobre el proceso de diseño, gestión y evaluación de las acciones formativas, especificando los registros que generarán: encuestas de satisfacción, propuestas de mejora, informe de participación e informe final.

MAGTEL garantiza un número de plazas de reserva en cada uno de los cursos propuestos para el personal de SANDETEL y garantiza el acceso a la plataforma de teleformación para el personal de otras empresas relacionadas con los proyectos.

MAGTEL incorpora una descripción minuciosa de los procedimientos a seguir para cada una de las actuaciones y responsabilidades propias de la Unidad: resolución de consultas, asistencia técnica, gestión de cita previa, seguimiento consultas N1, gestión comunicaciones, gestión recursos humanos, seguridad de la información, evaluación de la satisfacción del cliente, etc. Igualmente, incluye una descripción detallada de la política de gestión de recursos humanos.

En resumen, MAGTEL incluye, concreta y adapta a los servicios objeto del contrato todos los contenidos solicitados en los pliegos, mejorando incluso algunos de los requisitos exigidos en los mismos. Presenta una metodología muy completa y bien estructurada, detallando un modelo de producción muy preciso, que complementa con esquemas gráficos que facilita su comprensión.

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KcsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Edición. 1
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 10 de 17
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

Valoración (0-10): **9**

2º) Criterio 2: Plan de Calidad.

MAGTEL tiene certificado sus Servicios de Outsourcing bajo la norma ISO 27001 y propone, como mejora, incorporar los sistemas de información que soportan la Unidad de Nivel 2 para conseguir certificarlos en dicha norma.

MAGTEL presenta una completa descripción del Plan de Calidad, que lo organiza en torno al Plan Director del contrato compuesto por el Plan de Gestión del Proyecto y el Plan de Gestión del servicio. Indica que la Unidad de Nivel 2 desarrollará su actividad en el marco del sistema integrado de gestión de la calidad, seguridad y salud en el trabajo, del impacto ambiental y la seguridad de la información de MAGTEL.

MAGTEL propone el desarrollo de un plan de aseguramiento de la calidad integrado en el Plan Director del Proyecto que busca prevenir, eliminar o reducir las deficiencias de calidad de los servicios y se apoya en el Plan de Mejora Continua como medio para alcanzar la excelencia. Este plan sería específico para cada uno de los servicios gestionados.

MAGTEL apuesta por una estrategia “cero defectos” con especial atención en la prevención de errores. Aporta un cuadro que resume de forma muy ilustrativa y completa los principios fundamentales de la gestión de la calidad.

MAGTEL apuesta por la metodología LEAN SIX-SIGMA (para la eficiencia de las operaciones) y OPM3 (para la mejora de los procesos de gestión) y recoge una secuencia de actuaciones encaminadas a la mejora continua tanto de forma reactiva como proactiva.

MAGTEL anuncia que el contrato se regirá por la Norma UNE -EN ISO 18295 -1:2018, y aporta un cuadro que representa los principales aspectos de implementación en el Centro de Contacto a Cliente. Enumera y refleja los procedimientos principales del servicio ofertado, así como el procedimiento de gestión de la interacción con el cliente final, adaptados al servicio licitado, muy bien desarrollados y detallados. Aporta diagrama y los subapartados de cada uno de ellos.

También describe con detalle los procedimientos generales y específicos de los servicios propios de la Unidad e incorpora en una matriz gráfica, el resumen de las funciones y principales tareas de los distintos perfiles solicitados en los pliegos.

MAGTEL presenta la gestión de los Recursos Humanos y detalla la estrategia que va a seguir para la retención de los mejores profesionales y conseguir un bajo índice de rotación. Aporta los elementos principales del modelo integral de RRHH.

MAGTEL incluye y desarrolla un completo apartado de métricas de seguimiento, adjuntando una tabla que incorpora información visual de los diferentes indicadores de servicio a analizar y periodicidades. También anexa los parámetros clave de rendimiento KPI que propone la norma ISO 18295, especificando, por cada KPI, su definición, método de medición, la frecuencia de las mediciones y el valor umbral.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KcsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 11 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

Toda la metodología de calidad está basada en el ciclo PDCA. El planteamiento de mejora continua que aportan está basado en las mejores prácticas ITIL v3 incluyendo todos los pasos del ciclo de Deming.

Valoración (0-10): **9**

3º) Criterio 3: Plan de Evaluación e incentivación de los recursos del servicio.

MAGTEL propone un modelo de evaluación del desempeño basado en una evaluación 360º con periodicidad semestral muy enfocada a la medición del clima laboral, estado anímico y nivel de estrés de las personas evaluadas. Ilustran gráficamente los distintos factores a evaluar: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, proactividad, relaciones con las personas, estabilidad emocional, etc.

El Plan de Incentivación de MAGTEL tiene como objetivo la integración del equipo y la motivación del mismo, favoreciendo un buen ambiente laboral, el desarrollo profesional del personal; lo que repercutirá directamente en la calidad del servicio prestado, así como en la retención de los mejores profesionales.

MAGTEL propone asignar a cada uno de los integrantes del equipo un incentivo variable, calculado y aplicado mensualmente, asociado al cumplimiento de los ANS y KPI del proyecto, sin llegar a cuantificarlo. Así mismo, incorpora otras medidas para facilitar la conciliación familiar y el desarrollo profesional (flexibilidad horaria, horas de libre disposición, formación personal, beneficios sociales, etc.).

En resumen, MAGTEL propone un plan de evaluación e incentivación muy completo, adecuado y detallado, contemplando todos y cada uno de los requerimientos exigidos en los pliegos, a excepción de la información relacionada con las cuantías de los incentivos económicos propuestos para cada uno de los recursos de la Unidad.

Valoración (0-10): **8**

4º) Criterio 4: Modelo de Relación y Seguimiento.

MAGTEL indica en su oferta que construye un modelo de relación con el cliente inspirado en las mejores prácticas contenidas en la norma internacional UNE-ISO 37500 (Directrices para la Contratación Externa).

El modelo de relación se desarrolla mediante el establecimiento de un conjunto de comités de servicio, la programación de reuniones específicas y el desarrollo del sistema de reporte (informes de gestión).

En cuanto al modelo de relación con SANDETEL, se basa en el establecimiento de un acuerdo entre la Dirección/Gestión del Servicio, en representación del Cliente, y el Responsable del Servicio, como representante de MAGTEL.

MAGTEL incluye los perfiles y Organigrama del equipo de interlocución con Sandetel. El organigrama general del servicio muestra las relaciones existentes entre el personal de las diferentes organizaciones participantes en la prestación del servicio, mientras que el modelo organizativo del segundo nivel de atención se centra en las relaciones existentes entre el personal dedicado al servicio y el personal de gestión de MAGTEL que colabora en el

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KcsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Inforamción a la Ciudadanía de diferenes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Edición. 1
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 12 de 17
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

desarrollo del mismo (Responsable del Servicio, Staff y personal del Service Desk TI para la gestión del material de apoyo).

MAGTEL garantiza que el Equipo de Gestión cuenta con formación y experiencia conforme al Anexo D (Habilidades Recomendadas para la Gestión y Estrategia en un Centro de Contacto con el Cliente) de la norma UNE-EN 15838:2010.

MAGTEL designará al Responsable de Servicio como responsable a nivel contractual, quien podrá delegar las funciones en el Coordinador del Servicio que será, asimismo, el único interlocutor con SANDETEL; y realiza una representación pormenorizada de los diferentes tipos de comités y reuniones propuestas indicando intervinientes, funciones, frecuencias, documentos resultantes, etc. Igualmente se detalla una gran variedad de informes de seguimiento indicando contenido, periodicidades y fechas límites de entrega.

MAGTEL detalla también en su propuesta el modelo de relación con el resto de Unidades, el cual está construido sobre un conjunto de reuniones de seguimiento cuyo objetivo será el seguimiento operativo de los servicios para garantizar la correcta marcha del Proyecto.

Valoración (0-10): **9**

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

1º) Criterio 1: Modelo de producción.

PROXYA propone mantener el equipo que actualmente está prestando el servicio garantizando al menos la contratación del 90% de los recursos humanos que lo componen y se compromete a establecer una fase de Implantación del servicio de 2 semanas, previo al arranque del contrato, para preparar la infraestructura tecnológica, siempre y cuando la firma del contrato se lleve a cabo con un margen de al menos 10 días previos a la finalización del contrato actual. De esta forma, suponiendo que todos los recursos del equipo actual se mantienen, el servicio se podría prestar con normalidad desde el día 1 de arranque del nuevo contrato.

Adjunta un cronograma donde se recoge de forma esquemática y se describen superficialmente las principales actividades a realizar en cada una de las 3 fases identificadas para las que sí concreta duraciones e intervinientes.

El plan de reversión lo cuantifica en un mes de duración y, al igual que para el plan de implantación, PROXYA expone las principales actividades a realizar, aunque de forma más somera.

PROXYA propone hacer uso de las oficinas ubicadas en el Edificio Bluenet (Calle Isaac Newton, 3, 41092 Sevilla) para alojar al personal de la Unidad. El equipamiento de estas instalaciones se encuentra perfectamente detallado.

PROXYA garantiza la disponibilidad de 4 equipos de back up, en principio, según se recoge en la propuesta, para su uso por el personal de la bolsa de refuerzo (equivalente al 10% del equipo base).

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KCsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 13 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

Aunque al principio de la oferta recoge expresamente que acatan todas las condiciones de los pliegos, PROXYA no recoge una propuesta de los requisitos mínimos que tendrán los distintos perfiles solicitados, y aunque a lo largo de la propuesta se indica en varias ocasiones que tendrán una solvencia superior a lo exigido en pliegos, no la concretan. Si enumeran y detallan el equipo adicional que aportan para garantizar la correcta ejecución del contrato (Gerente Cuenta, Responsable de Proyecto, Responsable de Formación, etc.), especificando la dedicación en horas de cada uno de ellos. También ofrece hasta 50 horas de perfil otros recursos (Ingeniero de Procesos y Consultor de CiberSeguridad) de los que no aporta información adicional sobre conocimientos o experiencia.

Para el dimensionamiento del equipo de trabajo, PROXYA basa su gestión en el análisis predictivo de equilibrio de demanda y capacidad, para lo cual hace uso de modelos de IA basados en Redes Neuronales (LSTM) apoyados en funciones estocásticas tipo ARIMA; y el seguimiento de las cargas de trabajo, datos históricos, umbrales y líneas base.

PROXYA propone entrevistar y contratar en prueba a nuevos perfiles que formará para, en caso de necesidad, incluir dentro de la operativa del servicio. Estos perfiles serán seleccionados en su mayoría de las Universidades e Institutos con los que PROXYA tiene convenio por lo que, aunque tengan la formación, no tendrán los conocimientos o experiencia mínima requerida en el PPT para los distintos perfiles solicitados.

PROXYA especifica un proceso de gestión de sustitución de recursos donde se compromete a enviar antes de 15 días de la ausencia planificada, el recurso para la sustitución del perfil; y en un plazo menor a 8 horas, un sustituto de las ausencias no planificadas.

PROXYA plantea la constitución de 2 bolsas de refuerzo, una de incorporación inmediata compuesta por 4 técnicos (2 Técnicos Especialistas de N2, 1 Técnico Experto Especialista de N2 y 1 Técnico Medio de soporte TIC Funcional de N2), y otra bolsa de incorporación diferida formada por 7 técnicos (2 Técnicos Especialistas de N2, 2 Técnicos Experto Especialista de N2, 2 Técnicos Medio de soporte TIC Funcional de N2 y 1 Gestor de Procesos senior). No aportan CVs, ni una información mínima formación, conocimientos o experiencias. Lo que sí aseguran es que tendrían una solvencia superior a la requerida en los pliegos.

PROXYA se compromete a revisar mensualmente la disponibilidad de los recursos de las bolsas.

PROXYA dice contar con un gran número de técnicos especialistas en otras tecnologías y áreas dentro del sector TIC, y ofrece a SANDETEL la posibilidad de poder contar con ellos a la tarifa ofertada para el perfil de Gestor de Procesos Senior.

PROXYA se compromete a dedicar al menos un 1,5% del presupuesto de licitación del proyecto (48.970 €) en actividades formativas, tanto las iniciales, como las permanentes o de la bolsa de refuerzo.

La duración del plan de formación inicial la estima en 2,5 semanas e incluyen un catálogo de cursos a impartir proporcionando información sobre la denominación del curso, contenidos, duración, ámbito y perfiles destinatarios.

Respecto del plan de formación específica y continua, aunque describe detalladamente la metodología de diseño y gestión de las formaciones, PROXYA lo deja abierto a la detección de alguna carencia de conocimientos o necesidad para la mejor prestación de los servicios. PROXYA garantiza 60 horas/año por perfil facturable, aunque no realiza

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KCsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 14 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

ninguna propuesta de formación destinada al desarrollo profesional y a la mejora de las competencias del equipo con el objeto de mejorar la calidad, eficacia y eficiencia de las operaciones.

Para evaluar el grado de consecución de los objetivos perseguidos con las acciones formativas, PROXYA recoge una tabla que resume su modelo y enumera las distintas actuaciones que contempla.

Los cursos pueden ser impartidos tanto presencial como telemáticamente a través de videoconferencia. Así mismo, PROXYA ofrece la posibilidad de hacer uso de aplicaciones tecnológicas para la formación on line. PROXYA ofrece de forma exclusiva para este contrato su plataforma de formación EMOOC para que pueda ser usada por el personal de SANDETEL y del resto de las Unidades relacionadas con la Unidad de N2.

En conclusión, PROXYA presenta una oferta muy clara y ordenada, subrayando los valores diferenciadores que aportan y un resumen de las principales mejoras planteadas donde, además, para que el servicio no se vea afectado por el cambio de proveedor, propone su intención de mantener al equipo que actualmente está prestando el servicio contratando al menos al 90% de los recursos humanos que lo componen. No obstante, y aunque a lo largo de la propuesta mencionan en varias ocasiones a que todos los recursos contarán con una solvencia superior a lo exigido en pliegos, no aporta ninguna propuesta de perfiles tipo ni la gestión de incorporación que realizará en caso de que la negociación con los recursos que componen el equipo actual no llegue a buen término. Así mismo, omite alguna información solicitada en el pliego, como la descripción de las funciones y responsabilidades propias de la Unidad, y otras se recogen de forma superficial sin llegar a detallar o concretar (mantenimiento de la bolsa de refuerzo, actividades contempladas en el plan de implantación y reversión, etc.).

Valoración (0-10): **7**

2º) Criterio 2: Plan de Calidad.

PROXYA propone un Plan de Gestión de la Calidad estructurado en distintos niveles, que van incrementando el nivel de detalle hasta implementar todo en una Oficina de Gestión de la Calidad (OGC).

El plan de calidad propuesto por PROXYA se basa en un Modelo de Gestión de la Calidad y Mejora Continua. Se centra en 3 áreas de actuación diferentes, las personas, servicios y usuarios. Todo estaría articulado desde la Oficina de gestión de la Calidad compuesta por 4 bloques de objetivos: productividad, tiempo, flexibilidad y calidad. Todo el modelo está expuesto desde un punto de vista muy teórico sin llegar a detallar las actuaciones a implementar para conseguir los objetivos definidos.

PROXYA indica que realizará cuatro auditorías anuales trimestrales en las que se revisarán los porcentajes y el tiempo de resolución de consultas, así como el control de los seguimientos realizados por los técnicos de N2 sobre las actuaciones realizadas por la Unidad de N1; y una auditoría tras cada formación impartida a la unidad de N1.

PROXYA incluye un cuadro de mandos que mejora los valores umbrales solicitados en el pliego, y una serie de encuestas de satisfacción y de seguimientos para determinar la calidad del servicio prestado por el personal de N2.

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KcsvzXJq4	Fecha	19/01/2023
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO ROCIO BARRERA RUIZ ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/17





EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Inforamción a la Ciudadanía de diferenes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 15 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

PROXYA incluye metodologías y procedimientos de actuación basados en las mejores prácticas e indica que posee las siguientes certificaciones ISO 9001, ISO 14001, ISO 20001, ISO 27001, CMMI-DEV nivel 3, que avalan la calidad en los servicios prestados. Además, cuenta con la conformidad ALTA en el ENS.

Valoración (0-10): **8**

3º) Criterio 3: Plan de Evaluación e incentivación de los recursos del servicio.

PROXYA ofrece un plan de evaluación e incentivación muy completo y detallado.

El plan de evaluación propuesto por PROXYA consiste en una evaluación integral 360° de carácter anual y seguimientos individualizados con periodicidad semestral, además de otras medidas orientadas a la gestión del talento, reclutamiento, desarrollo profesional, motivación del personal y evaluación del clima laboral.

La evaluación del desempeño sería completada con dinámicas de equipo, checkpoints individuales (2) y encuestas de satisfacción trimestrales sobre la percepción que SANDETEL y el organismo correspondiente posee de los recursos evaluados.

PROXYA propone un plan de incentivación para retener el talento, minimizar el absentismo y la rotación, mejorar la productividad... Para ello parte del resultado del plan de evaluación para determinar los intereses del evaluado y definir el incentivo más conveniente entre el desarrollo profesional y plan de incentivos.

PROXYA aporta y detalla un completo plan de incentivos, entre los que destaca el incremento del 5% del salario bruto indicado en la hoja listado de personal al inicio del contrato y otros, valorados entre 1.000 y 2.000 euros anuales, en función de la consecución de una serie de objetivos de productividad y compromiso del candidato con el servicio, detallando la forma de cálculo, aplicación, frecuencia, etc.; Así mismo, PROXYA cuantifica los sobresfuerzos puntuales.

PROXYA incluye otra serie de incentivos no económicos que componen lo que PROXYA llama “salario emocional” (acuerdos para conseguir descuentos con ciertas empresas, seguros médicos, plataformas de formación y certificación, conciliación familiar, etc.).

Valoración (0-10): **9**

4º) Criterio 4: Modelo de Relación y Seguimiento.

PROXYA presenta un modelo para el seguimiento y control del trabajo centrado exclusivamente en la relación con Sandetel no acometiendo la interacción con el resto de las empresas de conforman las unidades de trabajo de los Servicios de Atención a la Ciudadanía.

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KcsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Inforamción a la Ciudadanía de diferenes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 16 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

El modelo de relación propuesto por PROXYA consta de un organigrama de perfiles, un conjunto de comités para facilitar la toma de decisiones y seguimiento del contrato; y de un conjunto de medidas para el control del modelo de producción y seguimiento del trabajo desempeñado por el equipo.

El modelo de Gobierno está basado en tres comités representados gráficamente de una forma muy intuitiva y clara: nivel Estratégico (Comité de Dirección); nivel Táctico (Comité de Gestión de Riesgos y Comité de Mejora Continua /Innovación) y nivel Operativo. Para cada uno de ellos indica quienes serán los participantes por parte de cada organización, las responsabilidades, entregables y la periodicidad con las que se convocarán.

PROXYA propone la integración de la información de todas las herramientas de ticketing de los distintos organismos atendidos por el N2 de SANDETEL y plantea el uso de Power BI para el Cuadro de Mandos Integral (CMI).

Con respecto a los Acuerdos de Nivel de Servicio, PROXYA realiza una propuesta muy amplia y mejorada de parámetros y umbrales requeridos en los pliegos.

PROXYA incluye un repertorio de entregables periódicos para facilitar el seguimiento de la actividad de la Unidad, detallando el contenido y la fecha de entrega de los mismos.

Valoración (0-10): **8**

5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES.

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

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KCsvzXJq4	Fecha	19/01/2023	
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
	MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO			
	ROCIO BARRERA RUIZ			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/17	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de N2 para los Servicios de Atención e Inforamción a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía (EXPT22-00030)	Cód. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Edición. 1
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. / ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Pág. 17 de 17
Tipo de documento: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Categoría: <i>Uso Interno</i>

Orden	Criterio	Peso	ABAI		MAGTEL		PROXYA	
			0 a 10	Valor	0 a 10	Valor	0 a 10	Valor
A) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR								
1º	Modelo de producción: Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, incluyendo una descripción de las tareas propias del Servicio, responsabilidades, descripción de los objetivos perseguidos, descripción del plan de formación para cada uno de los recursos, definición de los perfiles propuestos, etc.	25,0%	4,00	10,00	9,00	22,50	7,00	17,50
2º	Plan de Calidad 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.	10,0%	3,00	3,00	9,00	9,00	8,00	8,00
3º	Plan Evaluación e Incentivación de los recursos del servicio Detalle del plan de evaluación e incentivación propuestos para el personal: aspectos que tendrá en cuenta, objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia, etc.	10,0%	4,00	4,00	8,00	8,00	9,00	9,00
4º	Modelo de Relación y Seguimiento propuesto Modelo de relación con SANDETEL para el control y el seguimiento del trabajo, organigrama propuesto, cualificación y experiencia del personal responsable del proyecto, descripción de informes, fechas de entrega, etc.	5,0%	4,00	2,00	9,00	4,50	8,00	4,00
Subtotal		50%	19,00		44,00		38,50	

Según lo anterior, la empresa ABAI BUSINESS SOLUTIONS SAU no pasaría el umbral mínimo de puntuación requerida (30 puntos) para continuar con el proceso selectivo. Si continuarían en el proceso de selección las empresas MAGTEL OPERACIONES S.L.U. y PROXYA SERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.L.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ72276GMC163_SwI2KcsvgXJq4	Fecha	19/01/2023
Firmado Por	MARÍA DE LA CINTA CABEZA BARROSO MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ MELO ROCIO BARRERA RUIZ ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		
Página	17/17		