

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

“SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”

PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS

Informe Técnico Lote 4

ECON/000059/2023



Tabla de contenido

1	Objeto	3
2	Empresas valoradas	3
3	Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor	3
4	LOTE 4	4
4.1	CRITERIO NÚMERO 2.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 45 puntos	4
4.1.1	Subcriterio 2.1.- Estabilidad del Servicio: Hasta 25 puntos	5
4.1.2	Subcriterio 2.2.- Modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio: Hasta 15 puntos	6
4.1.3	Subcriterio 2.3.- Modelo de transición de salida: Hasta 5 puntos	8
4.2	TABLA RESUMEN DE LA VALORACIÓN.	9

1 Objeto

El objeto de este documento es la valoración de las ofertas técnicas recibidas por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, La Agencia), en el expediente de contratación denominado **“SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”**, con expediente ECON/0000059/2023 a adjudicar por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios. En este informe se valora el Lote 4.

2 Empresas valoradas

Se reciben las siguientes ofertas por parte de las empresas según la tabla anexa:

Nº	LOTE	EMPRESA	NIF
1	4	TECNOLOGIAS PLEXUS S.L.	B15726177
2	4	COS MANTENIMIENTO S.A	A81585838
3	4	GESEIN, S.L.	B80595747
4	1	UTE: ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U. ATENTO ESTRATEGIAS DE LA TRANSFORMACIÓN S.L.	A78751997 B86482809
5	1, 2, 4	DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L.U.	B87615100
6	3	ENELGY CONSULTING S.A	A83456202
7	1, 4	IBERMATICA, S.A.	A20038915
8	3	NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING, S.L.U.	B86272499
9	3	UTE: KYNDRYL ESPAÑA S.A. SEIDOR SOLUTIONS S.L.	A04975934 B61172219
10	1, 4	TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.	A78053147
10	2	UTE: TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. FRACTALIA IT SYSTEMS ESPAÑA S.L.	A78053147 B84933894
11	3	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.	A28472819
12	1	UTE: PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS S.L.U. ALTEN SOLUCIONES PRODUTOS AUDITORIA E INGENIERIA S.A.U.	B90361312 A79153920
13	4	PROXYA SERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.L.U.	B90361312
14	3	ACCENTURE S.L.U.	B79217790

3 Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor

A continuación, se detalla la valoración de las ofertas que cumplen con os requisitos técnicos del pliego. En la siguiente tabla se detallan los adjetivos empleados y su descripción de forma que sea homogénea la valoración y la valoración asignada según el máximo del criterio.

ADJETIVO	DESCRIPCIÓN	VALOR SEGÚN CRITERIO MÁXIMO DEL MISMO									
Sobresaliente	El planteamiento que aporta el licitador no sólo convence por lo que aporta, sino por la madurez en el planteamiento. Se ve que las aportaciones realizadas ya han sido ampliamente probadas y nos van a permitir ser eficientes en la prestación del servicio. 100%	25	15	10	8	6	5	4	3	2	1
Notable	Se proponen medidas concretas, se detallan de forma coherente y convincente los puntos a valorar, se identifican métodos y herramientas factibles de implantar y en general, convence el planteamiento. 75%	18,75	11,25	7,5	6	4,5	3,75	3	2,25	1,5	0,75
Adecuada	El licitador responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento. 50%	12,5	7,5	5	4	3	2,5	2	1,5	1	0,5
Escasa	Añade mejoras, de ligero calado o poco impacto en la solución. 25%	6,25	3,75	2,5	2	1,5	1,25	1	0,75	0,5	0,25
No aporta valor	Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, no añade mejoras valorables. 0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4 LOTE 4

Al presente lote presentan oferta los siguientes licitadores:

EMPRESA	EN ADELANTE
TECNOLOGIAS PLEXUS S.L.	PLEXUS
COS MANTENIMIENTO S.A	COS
GESEIN, S.L.	GESEIN
DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L.U.	DXC
IBERMATICA, S.A.	IBERMÁTICA
TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.	TELEFÓNICA
PROXYA SERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.L.U.	PROXYA

Los criterios cualitativos, criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor, tienen una puntuación máxima de 45 puntos y se dividen en los siguientes apartados.

4.1 CRITERIO NÚMERO 2.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 45 puntos.

En este criterio se valorará el modelo de organización del servicio propuesto por el licitador, incluyendo el planteamiento organizativo y de recursos, que permita una mejor prestación del servicio objeto del contrato y minimice la rotación de equipo prestador del servicio.

El criterio se subdivide en 3 subcriterios.

4.1.1 Subcriterio 2.1.- Estabilidad del Servicio: Hasta 25 puntos

En este subcriterio se valorará la propuesta para conseguir la estabilidad del equipo que va a prestar el servicio. Se detallan por orden de prioridad:

- Medidas para fidelizar al equipo y minimizar la rotación.
- Propuestas para minimizar el riesgo asociado a la rotación.
- Gestión de las rotaciones de personal.
- La oferta de **PLEXUS** al CR-2.1 es **NOTABLE**. La propuesta posee planes de desarrollo profesional y sistema de bonus e incentivos. Realizan estudios de mercado para evaluar la adecuación retributiva y el clima laboral. En caso de sustitución de personal, el solapamiento será de 15 días sin coste adicional para MD. Ante bajas no planificadas, cuentan con un equipo de respaldo e incorporan a la persona sustituta al tercer día de la comunicación. **18,75 puntos**.
- La oferta de **COS** al CR-2.1 es **NOTABLE**. Proponen una evaluación del desempeño de los recursos basada en dos evaluaciones, una por competencias y otra por objetivos. Cuentan con técnicos de respaldo y cada 4 meses habrá una semana de formación por cambios. Plantean una buena gestión de la rotación, con la incorporación en menos de 24 horas de alguna persona perteneciente al equipo de respaldo. Ante la búsqueda de personas claves del servicio, plantean la posibilidad de la Incorporación del equipo actual. Indican beneficios sociales para los empleados y un plan de retribución variable para responsables. **18,75 puntos**.
- La oferta de **GESEIN** al CR-2.1 es **NOTABLE**. Efectúa un planteamiento muy claro y explicativo sobre las situaciones que provocan la rotación del equipo y las medidas que proponen. Pone a disposición de la Agencia un equipo de técnicos de reserva, especializados en atención y soporte personalizado a usuarios, para que previamente validados y autorizados, permitan afrontar de manera ágil la prestación del servicio. Plantean el proceso de gestión de rotaciones planificadas y no planificadas de una manera muy clara, siendo este proceso muy adecuado. Aportan medidas concretas, aplicables y realistas donde el empleado es el centro: medidas de conciliación, contrato indefinido, evitar personal sobrecualificado, carrera profesional, etc. Equipo prestador del servicio con perfiles con skill orientados a la atención a usuarios. **18,75 puntos**.
- La oferta de **DXC** al CR-2.1 es **NOTABLE**. Proponen un proceso de evaluación continua 2 veces al año y un programa de reconocimiento. Asimismo, plantean un programa de implicación, motivación y fidelización para el personal desplazado. Realizarán estudios de mercado para ver las condiciones del sector y tomar medidas necesarias para que la empresa sea atractiva y la remuneración competitiva. Proponen identificar al personal clave del servicio para su fidelización. Al objeto de evitar la rotación, se centran en las necesidades de los empleados, el reconocimiento y las recompensas competitivas y facilitar el teletrabajo. Formulan la posibilidad de mantener acuerdos con partners y ETT para agilizar los procesos de selección. Potenciará la flexibilidad para el caso de movilización rápida. Proponen la realización de un informe sobre el equipo, altas, baja, antigüedad en el servicio de las bajas y del activo. **18,75 puntos**.
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-2.1 es **SOBRESALIENTE**. Ofrecen una remuneración fija en valores superiores de las horquillas salariales y plantean una revisión anual de la tabla de niveles lo que redundará en una menor rotación y por tanto mejor servicio debido a la retención del

conocimiento. Asimismo, plantean un Plan de incentivos ligado a objetivos de productividad y calidad, planes de carrera y formación individualizados. Disponen de una partida presupuestaria mensual dedicada para compartir con los agentes la consecución de objetivos marcados. Cuentan con un convenio colectivo propio, que mejora condiciones laborales respecto al ámbito estatal. Para la gestión de las Personas proponen la utilización de [REDACTED]. Y cuentan con el apoyo de un Gestor de RRHH al equipo de Gobierno. Proponen establecer un equipo de backup dentro de los equipos del Centro de Servicios de Iberoamérica. Plantean una despersonalización del conocimiento y cubrir ausencias planificadas y las no planificadas reorganizando los turnos asignados. Por último, manifiestan que, ante un absentismo prolongado, el recurso será sustituido. **25 puntos.**

- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-2.1 es **ESCASA**. Proponen un modelo de relación a tres niveles: supervisión, coordinación y ejecución. Plantean un Plan de Formación Continua con un equipo propio y plataforma virtual, así como un programa de desarrollo profesional y sistema de reconocimiento. Para la rotación de recursos, plantean medidas preventivas, una de las cuales es el uso de referencias directas. Por último, como medidas evolutivas, proponen medir el rendimiento en tareas asignadas. Ninguna de ellas necesariamente mejora la estabilidad del servicio buscada. **6,25 puntos.**
- La oferta de **PROXYA** al CR-2.1 es **NOTABLE**. Su plan para asegurar la estabilidad del servicio se sustenta en 3 pilares: Plan de Evaluación, sistema de incentivos y control de rotaciones. Proponen contar con el apoyo de dos personas de RRHH sin coste para MD. Plantean un sistema de evaluación 360, realizar encuestas a MD de una forma trimestral e incorporar las evaluaciones a un cuadro de mandos. Exponen un plan de incentivos con objetivos claros, así como un Plan de carrera. y un Plan de Formación acompañado de certificación. Disponen de una bolsa de técnicos, revisable mensualmente, que permitirá un solapamiento de 15 días entre los recursos. **18,75 puntos.**

4.1.2 Subcriterio 2.2.- Modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio: Hasta 15 puntos

En este subcriterio se valorará la organización propuesta para la prestación del servicio a lo largo de la vida del contrato.

Se valorará tanto la organización planteada, como la capacidad y agilidad de adaptación a cambios por necesidades del servicio en la prestación del mismo. Se debe incluir, como mínimo, y se valorarán:

- Modelo de gestión y coordinación interna, especialmente en lo que se refiere a:
 - Modelo de supervisión, seguimiento y 'reporting' del servicio
 - Aseguramiento de la estabilidad de las capacidades para garantizar el servicio a prestar
 - Método de aportación de capacidades adicionales.
- Nivel de detalle de la descripción de la organización general del servicio, identificando roles, participantes, y responsabilidades específicas de cada uno de ellos.
- Modelo de relación y comunicación interno y con MD
- Modelo de Gestión del Conocimiento;
 - Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación y continua transferencia a Madrid Digital.

- Plan de formación y actualización de conocimientos para el personal adscrito al servicio.
- Descripción de la metodología o actividad de gestión de riesgos.

Se valorará en todos los casos el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso. Así mismo, se valorará la concreción del modelo que se presente para garantizar la flexibilidad que requiere un servicio de estas características, con el fin de dar respuesta ágil ante necesidades sobrevenidas.

- La oferta de **PLEXUS** al CR-2.2 **NO APORTA VALOR**. Presentan un modelo de seguimiento orientado a proyectos cuando es un servicio de atención. Proponen una herramienta web de MD para el seguimiento e indican que todas las incidencias y peticiones de servicio serán registradas en FARO, lo que no aporta valor. El planteamiento del perfil del ATUSU se enfoca a un perfil técnico que manipule el equipo informático algo que no es la competencia del servicio. **0 puntos**.
- La oferta de **COS** al CR-2.2 es **ESCASO**. Indican que la disponibilidad del equipo dependerá de los trámites burocráticos, si bien el Director de Servicio y Gestor de Calidad estarán disponibles en un máximo de 48 horas. Proponen la entrega de actas 2 días máximo después de cada comité y la celebración de más comités de los requeridos en el pliego. Plantea un Plan de Aseguramiento de Calidad de forma esquemática. Incorporan al equipo de Gobierno Comercial de la cuenta, Service Manager, responsable de la gestión de calidad. Hablan de Metodología y ANS orientados a proyectos y resolución de incidencias. No hacen planteamiento para el equipo Extendido. **3,75 puntos**.
- La oferta de **GESEIN** al CR-2.2 es **NOTABLE**. Proponen la incorporación, durante la primera semana de transición, de todo el equipo [REDACTED]. Plantean una distribución del equipo por turnos. Ofrecen un Plan de contingencia y un Modelo de Reporting adecuado. El Modelo de Comités presentado es correcto y cabe destacar su propuesta de coordinación y cooperación con otros lotes. Hacen un buen planteamiento para la evolución y mejora del servicio, participando activamente en los planes de transformación previstos o en estudio por parte de MD. **11,25 puntos**.
- La oferta de **DXC** al CR-2.2 es **NOTABLE**. Proponen el mismo modelo que prestan actualmente, añadiendo los equipos adicionales o ampliados y proponiendo que los coordinadores del equipo estable puedan coordinar también al equipo ampliado generando así sinergias. Añaden una capa transversal de Seguridad muy interesante. Proponen añadir un recurso en cada ámbito para suplir ausencias, sin embargo, no especifican si es un miembro más en el equipo estable, lo que podría suponer un coste adicional para MD. Al tratarse del proveedor actual del servicio, se comprometen a mantener el equipo e incorporar los recursos restantes en la primera semana del contrato. **11,25 puntos**.
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-2.2 es **SOBRESALIENTE**. Su propuesta está orientada a la mejora de la experiencia del usuario y a la gestión del conocimiento adecuada al equipo y a MD. En este sentido, ofrecen el apoyo de un consultor de calidad, plantean la colaboración con los otros lotes para alinear sinergias, plasman las características claves de los perfiles de ATUSU y cuentan con el apoyo de perfiles transversales de la empresa. Proponen la realización de encuestas de satisfacción al usuario NPS, cuando interactúen con él para medir su percepción y

detectar oportunidades de mejora. Indican la posibilidad de permitirles ISL para el control remoto y la herramienta [REDACTED] para la gestión horaria. El plan de Formación Continua que han diseñado es muy detallado, basado en un mapa de conocimiento y una pormenorizada metodología. El Plan de Calidad será ejecutado por un consultor de calidad. Proponen la medición de indicadores clave de rendimiento (KPI) y la realización de encuestas e informes. Plantean un Plan de Comunicación a los usuarios para conocer el servicio, las funciones, los canales de acceso, los beneficios esperados y la mejora de la experiencia de los usuarios. Proponen la creación de una marca para el Servicio (CAP) con una descripción detallada y un plan de difusión para la generación de la marca. **15 puntos.**

- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-2.2 es **ESCASA**. Proponen la incorporación de un Responsable General de Telefónica y una figura de Transition Manager, este último durante 2 meses. Ofrecen un Plan Continuo de Formación. En caso de rotación, proponen un tiempo de incorporación del nuevo recurso de 10 días hábiles y un tiempo de solapamiento de 15 días dependiendo de si se trata de una rotación planificada o no. Proponen realizar encuestas de satisfacción de MD. Ofrecen la creación de una Base de Datos de Conocimiento durante todo el proyecto. Plantean que el Backup lo realizarán con Recursos internos. Para la Gestión del Conocimiento, proponen el empleo de Share Point. La oferta trata sobre ANS's de aplicaciones críticas y aplicaciones insuficientemente atendidas, que no tiene que ver con el servicio. **3,75 puntos.**
- La oferta de **PROXYA** al CR-2.2 **ESCASO**. Proponen un Plan de Formación permanente. Los Coordinadores realizarán al menos 2 análisis activos diarios de la atención prestada. El modelo de Comités descrito es el que se describe en el pliego. Poco valor en el aseguramiento de la capacidad. Plantean un buen modelo de gestión del conocimiento. Presentan una metodología para la gestión de riesgos. **3,75 puntos.**

4.1.3 Subcriterio 2.3.- Modelo de transición de salida: Hasta 5 puntos

En este subcriterio se valorará la propuesta de modelo de transición de salida, que garantice la independencia de la Agencia tras la finalización del contrato. Debe incluirse la planificación detallada de las actividades previstas y los recursos necesarios, valorándose la completitud de las actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.

- La oferta de **PLEXUS** al CR-2.3 **NO APORTA VALOR**. Detallan la metodología e indican que el dimensionamiento del equipo será el que MD propone. El planteamiento de la Fase de Devolución es incorrecto, ya que proponen 2 meses de transición de salida, pero en el calendario de actividades programan solamente 4 semanas. **0 puntos.**
- La oferta de **COS** al CR-2.3 es **ADECUADA**. Detallan un adecuado Plan de Transición. Durante esta fase, se constituirá un equipo específico adicional al equipo de Servicio regular para asegurar que éste no se vea afectado por las actividades de traspaso y asegurando los niveles de calidad establecidos. Proponen crear un Comité especial para la fase de Desvinculación del Servicio, denominado Comité de Traspaso que asegure el control del proceso e incorporan una tabla de riesgos y medidas para su mitigación. **2,5 puntos.**

- La oferta de **GESEIN** al CR-2.3 es **ADECUADA**. Proponen el modelo de transición de salida incluyendo las actividades preparatorias en la Fase de Pleno Servicio. Describen el Plan de Salida y proponen Reforzar el equipo para esta fase. **2,5 puntos**.
- La oferta de **DXC** al CR-2.3 es **NOTABLE**. Plantean mantener a las personas clave del Servicio y asignar un responsable de la transición de salida. Proponen, Cinco meses antes de la finalización del contrato, la entrega del Plan de Transición de Salida actualizado, junto con el Plan de Formación, el Plan de Gestión del Conocimiento y el Plan de Calidad y Mejora continua. Ofrecen un soporte postevolución de un mes, con un máximo de 2 reuniones por teleconferencia a la semana. Proponen un Comité de transición de salida compuesto por representantes de todas las partes que se reunirá quincenalmente a petición de cualquiera de las partes. **3,75 puntos**.
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-2.3 es **ADECUADA**. Plantea esta fase del servicio como un proyecto. En la fase de devolución del servicio, se entregará a Madrid Digital y/o al nuevo adjudicatario toda la información generada en la ejecución del Servicio y que se habrá almacenado metódicamente con la gestión del conocimiento propuesta. Proponen la transferencia de la base de datos de conocimiento. Presentan un diagrama detallado de fases, con tareas, responsable y planificación por semanas. **2,5 puntos**.
- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-2.3 **NO APORTA VALOR**. Detalla el plan y las actividades, pero no los recursos previstos para cada una de las fases planteadas. **0 puntos**.
- La oferta de **PROXYA** al CR-2.3 es **ESCASA**. Detalla las actividades del plan de transición de salida. Existirá una Base centralizada con información operativa, técnica y de gestión de todos los centros de trabajo a disposición de MD y el proveedor entrante. Se creará un Comité de Salida del Servicio. Se realizarán actas de recepción. **1.25 puntos**.

4.2 TABLA RESUMEN DE LA VALORACIÓN.

CRITERIO ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 45 puntos.	NUMERO 2.- MODELO DE	Puntuación Máxima del Pliego	PLEXUS	COS	GESEIN	DXC	IBERMÁTICA	TELEFONICA	PROXYA
Subcriterio 2.1.- Estabilidad del Servicio: Hasta 25 puntos		25	18,75	18,75	18,75	18,75	25	6,25	18,75
Subcriterio 2.2.- Modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio: Hasta 15 puntos		15	0	3,75	11,25	11,25	15	3,75	3,75
Subcriterio 2.3.- Modelo de transición de salida: Hasta 5 puntos		5	0	2,5	2,5	3,75	2,5	0	1,25
TOTAL		45	18,75	25	32,5	33,75	42,5	10	23,75

Tras el análisis de las ofertas técnicas, la que supone una mejor solución es la presentada por la empresa **IBERMÁTICA, S.A.**, por los aspectos que se describen a continuación:

- Estabilidad del Servicio: ofrecen una remuneración fija en valores superiores de las horquillas salariales y plantean una revisión anual de la tabla de niveles. Así mismo, plantean un plan de incentivos ligado a objetivos de productividad y calidad, planes de carrera y formación individualizados. Adicionalmente, disponen de una partida presupuestaria mensual dedicada para compartir con los agentes la consecución de objetivos marcados. Cuentan con un convenio colectivo propio que mejora condiciones laborales respecto al ámbito estatal. Para la gestión de

las Personas proponen la utilización de la metodología [REDACTED] y cuentan con el apoyo de un Gestor de RRHH al equipo de Gobierno. Proponen establecer un equipo de backup dentro de los equipos del Centro de Servicios propio. Plantean la despersonalización del conocimiento y cubrir las ausencias planificadas y las no planificadas reorganizando los turnos asignados.

- En cuanto al modelo de organización y gestión del equipo, Su propuesta está orientada a la mejora de la experiencia del usuario y a la gestión del conocimiento adecuada al equipo y a MD. En este sentido, ofrecen el apoyo de un consultor de calidad, plantean la colaboración con los otros lotes para alinear sinergias, plasman las características claves de los perfiles de ATUSU y cuentan con el apoyo de perfiles transversales de la empresa. Proponen la realización de Encuestas de satisfacción al usuario NPS, cuando interactúen con él para medir su percepción y detectar oportunidades de mejora. Indican la posibilidad de permitirles ISL para el control remoto y la herramienta [REDACTED] para la gestión horaria. El plan de Formación Continua que han diseñado es muy detallado, basado en un mapa de conocimiento y una pormenorizada detallada metodología. El Plan de Calidad será ejecutado por un consultor de calidad. Proponen la medición de indicadores clave de rendimiento (KPI), y la realización de encuestas e informes. Plantean un Plan de Comunicación a los usuarios para conocer el servicio, las funciones, los canales de acceso, los beneficios esperados y la mejora de la experiencia de los usuarios. Proponen la creación de una marca para el Servicio (CAP) con una descripción detallada y un plan de difusión para la generación de la marca.
- En cuanto al modelo de transición de salida o devolución del servicio, plantean esta fase del servicio como un proyecto. En esta etapa, se entregará a la Agencia o a quien ésta determine, toda la información generada en la ejecución del Servicio y que se habrá almacenado metódicamente con la gestión del conocimiento propuesta.

A continuación, se encuentra la oferta de DXC (DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L.U.), cuya valoración se basa en los siguientes aspectos destacables:

- En cuanto a la Estabilidad del Servicio, destaca el proceso de evaluación continua 2 veces al año, así como el programa de reconocimiento y el programa de implicación, motivación y fidelización para el personal desplazado. Añaden estudios de mercados para ver condiciones del sector y tomar medidas para que la empresa sea atractiva. Proponen identificar al personal clave del servicio para su fidelización. Al objeto de evitar la rotación, se centran en las necesidades de los empleados, el reconocimiento y las recompensas competitivas y facilitar el teletrabajo. Formulan la posibilidad de mantener acuerdos con partners y ETT para agilizar los procesos de selección. Potenciará la flexibilidad para el caso de movilización rápida. Proponen la realización de un informe sobre el equipo, altas, baja, antigüedad en el servicio de las bajas y del activo. En lo referido al Modelo de organización y gestión del equipo, añaden equipos adicionales o ampliados y que los coordinadores del equipo estable puedan coordinar a estos generando sinergias. Así mismo, proponen añadir un recurso en cada ámbito para suplir ausencias. Por último, añaden una capa transversal de Seguridad muy interesante.
- Respecto al modelo de transición de salida, su propuesta incluye mantener a las personas clave del Servicio y asignar un responsable de la transición de salida. Proponen, cinco meses antes de

la finalización del contrato, la entrega del Plan de Transición de Salida actualizado, el Plan de Formación, el Plan de Gestión del Conocimiento y el Plan de Calidad y Mejora continua. Finalmente añade, un soporte postevolución de un mes, con un máximo de 2 reuniones por teleconferencia a la semana, así como un Comité de transición de salida compuesto por representantes de todas las partes, que se reunirá quincenalmente a petición de cualquiera de las partes.

En tercer lugar, se encuentra la oferta de GESEIN, S.L, en la que destacan las siguientes aportaciones:

- En cuanto a la estabilidad del servicio, efectúa un planteamiento muy claro y explicativo sobre las situaciones que provocan la rotación del equipo y las medidas que se proponen. Pone a disposición de la Agencia un equipo de técnicos de reserva, especializados en atención y soporte personalizado a usuarios, para que debidamente validados y autorizados de forma previa por la Agencia, permitan afrontar de manera ágil la prestación del servicio. Plantean el proceso de gestión de rotaciones planificadas y no planificadas de una manera muy clara. Aportan medidas concretas, aplicables y realistas donde el empleado es el centro: medidas de conciliación, contrato indefinido, evitar personal sobre cualificado, carrera profesional, etc. Proponen un equipo prestador del servicio con perfiles orientados a la atención a usuarios.
- En relación con la organización, proponen la incorporación durante la primera semana de transición de todo el equipo (████████████████████). Cabe destacar su propuesta de coordinación y cooperación con otros lotes. Adicionalmente, efectúan un buen planteamiento para la evolución y mejora del servicio participando activamente en los planes de transformación previstos o en estudio por parte de la agencia.
- Respecto al plan de transición de salida, incluyen las actividades preparatorias en la Fase de Pleno Servicio con un refuerzo del equipo para la fase de salida.

En cuarta posición, se encuentra la empresa COS (COS MANTENIMIENTO S.A) en cuya oferta se aprecian los siguientes aspectos reseñables:

- Estabilidad del servicio: proponen una valoración del desempeño de los recursos basada en dos evaluaciones, una por competencias y otra por objetivos. Añaden técnicos de respaldo y cada 4 meses habrá una semana de formación por cambios. Plantean una buena gestión de la rotación con la incorporación en menos de 24 horas de alguna persona perteneciente al equipo de respaldo. Ante la búsqueda de personas claves del servicio, plantean la posibilidad de la Incorporación del equipo actual. Por último, proponen beneficios sociales para los empleados y un plan de retribución variable para responsables.
- En cuanto al modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio, resaltan que el Director de Servicio y Gestor de Calidad estarán disponibles en un máximo de 48 horas. Plantean la celebración de más comités de los requeridos en el pliego e incorporan al equipo de Gobierno Comercial de la cuenta, Service Manager, responsable de la gestión de calidad.
- En cuanto al plan de transición de salida, se constituirá un equipo específico adicional al equipo de Servicio regular para asegurar que este no se vea afectado por las actividades de traspaso,

asegurando los niveles de calidad establecidos, así como crear un Comité especial para la fase de Desvinculación del Servicio, denominado Comité de Traspaso que asegure el control del proceso.

La oferta que se sitúa en quinta posición es la de PROXYA (PROXYA SERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.L.U.), cuyas propuestas se resumen en los siguientes apartados:

- En relación con la estabilidad del servicio, su plan se sustenta en 3 pilares, Plan de Evaluación, sistema de incentivos y control de rotaciones. Proponen contar con el apoyo de dos personas de RRHH sin coste para MD. Plantean un sistema de evaluación 360, realizar encuestas a la Agencia de una forma trimestral e incorporar las evaluaciones a un cuadro de mandos. Incluyen un plan de incentivos con objetivos claros y un plan de carrera, así como un Plan de Formación y certificación. Disponen de una bolsa de técnicos, revisable mensualmente, que permitirá un solapamiento de 15 días entre los recursos.
- En cuanto al plan de transición de salida, propone una Base centralizada con información operativa, técnica y de gestión de todos los centros de trabajo a disposición de la Agencia y el proveedor entrante. Se creará un Comité de Salida del Servicio Y se redactarán las actas de recepción.

En sexto lugar está la oferta presentada por PLEXUX (TECNOLOGÍAS PLEXUS, S.L.), en la que destaca la siguiente propuesta:

- En el apartado de estabilidad del servicio, se plantean planes de desarrollo profesional y sistema de bonus e incentivos. Proponen realizar estudios de mercado para evaluar la adecuación retributiva y el clima laboral. Para el caso de sustitución de personal, indican que el solapamiento será de 15 días sin coste adicional para MD. Ante posibles bajas no planificadas, cuenta con un equipo de respaldo para cubrirlas e incorporan a la persona sustituta al tercer día de la comunicación.

Por último, se encuentra la oferta de TELEFÓNICA (TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.), en la que se distinguen los siguientes aspectos:

- Su propuesta de estabilidad en el servicio se basa en un modelo de relación a tres niveles, supervisión, coordinación y ejecución. Proponen un plan de Formación Continua con un equipo propio y plataforma virtual, un programa de desarrollo profesional y sistema de reconocimiento. Para minimizar la rotación de recursos, plantean medidas preventivas, una de las cuales es el uso de referencias directas y como medidas evolutivas, proponen medir el rendimiento en tareas asignadas.
- En cuanto a la organización, proponen incorporar a un Responsable General de Telefónica y una figura de Transición (2 meses) y un plan Continuo de Formación. Proponen realizar Encuestas de

satisfacción de la Agencia y generar una Base de Datos de Conocimiento durante todo el proyecto.
Plantean que El respaldo se realice con Recursos internos.

El Director de Puesto de Trabajo Digital

Firmado digitalmente por: GARCÍA GARCÍA-VERDUGO GUILLERMO
Fecha: 2024 03 12 09:31

Fdo. Guillermo García García-Verdugo

*El Director de Atención Multicanal y Experiencia
de Usuario*

Firmado digitalmente por: CONTRERAS NAVAS JUAN
Fecha: 2024 03 12 10:13

Fdo. Juan Contreras Navas