

# ***“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 1**

**ECON/000059/2023**



## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>Objeto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Empresas valoradas .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>LOTE 1 .....</b>	<b>4</b>
4.1	CRITERIO NÚMERO 2.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 21 puntos.....	4
4.1.1	Subcriterio 2.1.- Modelo de asunción del Servicio: Hasta 3 puntos .....	5
4.1.2	Subcriterio 2.2.- Estabilidad del Servicio: Hasta 8 puntos.....	6
4.1.3	Subcriterio 2.3.- Modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio: Hasta 4 puntos .....	6
4.1.4	Subcriterio 2.4.- Modelo de prestación de cada uno de los servicios: Hasta 4 puntos .....	8
4.1.5	Subcriterio 2.5.- Propuestas de innovación: Hasta 2 puntos.....	9
4.1.6	Tabla resumen del Criterio 2 .....	10
4.2	CRITERIO NÚMERO 3.- HERRAMIENTAS Y SISTEMAS QUE PERMITAN OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y SERVICIOS PROPUESTOS POR EL LICITADOR: Hasta 14 puntos.....	11
4.2.1	Subcriterio 3.1.- Herramientas adicionales e infraestructuras: Hasta 4 puntos .....	11
4.2.2	Subcriterio 3.2.- Centro de Servicios: Hasta 8 puntos .....	12
4.2.3	Subcriterio 3.3.- Modelo de transición de salida: Hasta 2 puntos.....	15
4.2.4	Tabla resumen del Criterio 3 .....	15
4.3	CRITERIO NÚMERO 4.- PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN EN EL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 10 puntos.....	16
4.4	TABLA RESUMEN DE LA VALORACIÓN. ....	17

## 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.

## 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	ENTELGY 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 1

Al presente lote presentan oferta los siguientes licitadores:

EMPRESA	EN ADELANTE
UTE: ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U. ATENTO ESTRATEGIAS DE LA TRANSFORMACIÓN S.L.	ATENTO
DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L.U.	DXC
IBERMATICA, S.A.	IBERMÁTICA
TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.	TELEFONICA
UTE: PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS S.L.U. ALTEN SOLUCIONES PRODUTOS AUDITORIA E INGENIERIA S.A.U.	PROXYA-ALTEN

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

### 4.1 CRITERIO NÚMERO 2.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 21 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 de cada uno de los servicios objeto del contrato.

El criterio se subdivide en 5 subcriterios.

#### 4.1.1 Subcriterio 2.1.- Modelo de asunción del Servicio: Hasta 3 puntos

En este subcriterio se valorará la propuesta de modelo de asunción y devolución del servicio por el adjudicatario. Debe incluirse la planificación y las actividades de los siguientes planes:

- o Plan de traspaso de conocimiento
- o Plan de incorporación de los recursos al servicio
- o Plan de formación del equipo inicial
- o Diagrama que recoja las fases y actividades de cara a la prestación del servicio, participantes en cada actividad y estimación de dedicación de cada uno de ellos para su ejecución, teniendo en cuenta el planteamiento descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas respecto de las fases de evolución de servicio.

Valorándose la completitud de las actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.

- La oferta de **ATENTO** al CR-2.1 se considera **SOBRESALIENTE** debido al excelente método para la asunción del servicio, la propuesta de la participación de un área especializada en el proceso de implantación y la figura de PMO como responsable de la implantación durante dos meses. Adicionalmente, minimiza el riesgo del traspaso de conocimiento con la contratación de las personas claves del servicio actual. Añade un interesante plan de formación con pruebas de conocimiento y habilidades. Muy buena y detallada planificación de la Fase de Transición. **3 puntos.**
- La oferta de **DXC** al CR-2.1 es **SOBRESALIENTE** dado que presenta una completa y estudiada descripción del apartado, con un gran detalle de la planificación y las actividades necesarias para asegurar la correcta asunción del servicio inminente. Añaden dos recursos adicionales al equipo para la fase de transición, aportando gran valor a la propuesta. **3 puntos.**
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-2.1 es **NOTABLE** debido a que presenta un equipo extendido compuesto por: un Jefe de Proyecto de la Transición, un Gestor del Conocimiento, un Gestor de RRHH, un experto en herramientas y un Experto en Calidad y Procesos durante 8 semanas para garantizar una buena transición. Realiza una buena descripción de las tareas a realizar en la fase de transición y de la responsabilidad de los perfiles en dicha tarea. Contempla, como mejora, disponer en la semana 4 del 100% de los recursos, salvo los que conozcan el servicio. Finalmente, añaden una acertada gestión de riesgos. **2,25 puntos.**
- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-2.1 es **ESCASA**, en su propuesta se realiza una somera descripción de actividades a alto nivel sin identificar los responsables de las tareas. **0,75 puntos.**
- La oferta de **PROXYA-ALTEN** al CR-2.1 es **NOTABLE**, en ella realiza un buen planteamiento y descripción de las actividades a realizar para la transición del servicio, añadiendo un correcto análisis de riesgos, así como un buen plan de Formación con identificación de responsables y duración de los mismos. **2,25 puntos.**

#### 4.1.2 Subcriterio 2.2.- Estabilidad del Servicio: Hasta 8 puntos

En este subcriterio se valorará la propuesta para conseguir la estabilidad del equipo que va a prestar el servicio. Se detallarán:

- o Medidas para fidelizar al equipo y minimizar la rotación.
- o Gestión de las rotaciones de personal.
- o Mejora de las categorías mínimas exigidas en el pliego técnico ofertadas para los perfiles que formarán parte del equipo prestador del servicio.

- La oferta de **ATENTO** al CR-2.2 es **NOTABLE** debido a que plantea buenas medidas para la estabilidad del personal. Entre otras iniciativas, propone la retribución variable con periodicidad mensual para todos los agentes/coordinadores/supervisores que alcancen los objetivos que se fijan en la etapa de transición; una mejora salarial en base a un sistema de retribución variable por cumplimiento de desempeño de objetivos. La mejora salarial, como palanca apropiada para la estabilidad del servicio, se efectúa en base a un sistema de retribución variable revisada mensualmente a los AGE, COOR y SU en función de los logros. Adicionalmente, se añade un plan flexible de Retribución para RS y SU. Además, se propone premios para personas con alto nivel de desempeño y se añade teletrabajo y un plan de carrera como alicientes para la continuidad y estabilidad de los recursos en el proyecto. Por último, se realizan encuestas de satisfacción del empleado y así como entrevistas de salida para conocer los motivos. **6 puntos.**
- La oferta de **DXC** al CR-2.2 es **ESCASO** debido a que las propuestas de fidelización son pocas. Sólo son reseñables las certificaciones para algunos perfiles y el programa de reconocimiento con puntos canjeables por productos. De forma muy imprecisa, proponen premiar a los más eficientes, pero sin una explicación clara del método que se utilizará para realizarlo. **2 puntos.**
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-2.2 es **NOTABLE**, en ella se plantean retribuciones variables, mejora de categoría a una parte del equipo después del primer año, añaden planes de carrera, planes de formación individual. Así mismo, incluye un modelo de gestión de personas modelado con People CMM y una gestión de contingencias de turnos. **6 puntos.**
- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-2.2 es **ADECUADA**, incluye una propuesta de incentivos, plantilla por exceso y mejora de la categoría en muchos perfiles apoyado con programas de liderazgo. **4 puntos.**
- La oferta de **PROXYA-ALTEN** al CR-2.2 es **SOBRESALIENTE**: destaca por un excelente planteamiento con la incorporación al servicio de 2 recursos especialistas en recursos humanos, un plan de incentivos y un bono económico por teletrabajo. Añaden una bolsa de 25 técnicos para suplir las bajas con las que garantizar la estabilidad del servicio. Por último, una mejora de las categorías 1 nivel, excepto para la categoría de Agentes(AGE). **8 puntos.**

#### 4.1.3 Subcriterio 2.3.- Modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorará la organización propuesta para la prestación de los servicios 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 y seguimiento del servicio
  - Aseguramiento de la estabilidad de las capacidades especializadas y formada para garantizar los servicios a prestar
  - Método de aportación de capacidades adicionales, ajustando la misma a la demanda de servicio real, en cada momento, sin afectar al servicio continuo.
  - Modelo de gestión de desbordamientos
- Nivel de detalle de la descripción de la organización general de los servicios, 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
  - Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido.
  - Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos
- 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 **ATENTO** al CR-2.3 es **NOTABLE**, realizan un planteamiento muy bueno en el modelo organizativo, con un procedimiento de seguimiento óptimo. Incluyen un buen modelo de gestión del conocimiento de Calidad y un análisis de las actuaciones de los agentes para su refuerzo o recompensa. Por último, plantean un equipo de Diseño de Soluciones e Innovación de manera transversal, lo que redunda en beneficio para el servicio. **3 puntos.**
- La oferta de **DXC** al CR-2.3 es **NOTABLE**, ya que aporta mucho valor, con un desglose del servicio en Atención y Transformación óptimo. Incluye un completo apartado de Gestión del Conocimiento y añade, como mejora, un apoyo al Responsable General del Servicio para tareas administrativas. **3 puntos.**
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-2.3 es **SOBRESALIENTE**. **Presenta** una propuesta de gran valor debido a la aportación de 2 recursos en BackOffice y 2 en incorporación de actividad, más un Consultor de Calidad y uno de recursos humanos adicionales. Realizan un buen planteamiento en el servicio con la incorporación de actividad a la guardia. Añaden herramientas para la configuración y predicción del equipo, un buen plan de Calidad revisado por el Consultor de Calidad y una correcta y bien documentada gestión del conocimiento. Por último, cuenta con el apoyo transversal del área de la empresa especializada, así como una gestión de desbordamientos adicional con recursos de la misma empresa en otros clientes. **4 puntos.**

- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-2.3 **NO APORTA VALOR** ya que, partiendo del cumplimiento del PPT, no añade aspectos valorables. Su propuesta no aporta elementos adicionales que mejoren este apartado. **0 puntos.**
- La oferta de **PROXYA-ALTEN** al CR-2.3 es **ESCASA**, ya que, partiendo del cumplimiento del PPT, no añade aspectos valorables salvo el de herramientas para gestionar la capacidad del equipo. **1 puntos.**

#### 4.1.4 Subcriterio 2.4.- Modelo de prestación de cada uno de los servicios: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorará el modelo de prestación y componentes de cada uno de los servicios especialmente en lo que se refiere a:

- Atención y Soporte.
- Provisión de Accesos.
- BackOffice.
- Incorporación de Actividad y Servicios.
- Gestión de Herramientas (Herramientas/Transformación).
- Gestión del Conocimiento (Documentación/Formación).
- Resolución de Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte
- Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos
- Seguimiento y Mejora de la Experiencia de Usuario

Se tendrá en cuenta la descripción de detalle, 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 **ATENTO** al CR-2.4 es **NOTABLE**, debido a que presenta con detalle una ficha de cada uno de los servicios indicando para cada uno de ellos, su propuesta de mejora y los casos de uso en otras compañías como respaldo a las mismas. Las mejoras planteadas, en general, pasan por la utilización de [REDACTED] como asistente virtual omnicanal lo que mejora las prestaciones. [REDACTED] es una herramienta que estaría implementada al final de la transición. Cabe indicar que para la totalidad de las herramientas no sería inmediata su implementación. **3 puntos.**
- La oferta de **DXC** al CR-2.4 es **NOTABLE**, ya que, basándose en su profundo conocimiento como actual prestador del servicio, lo traslada en el detalle de las descripciones y propone mejoras concretas además de un plan de transformación y mejora ambicioso, basado en IA y orientado a la mejora de la experiencia del usuario. Adicionalmente, proponen una Oficina de Transformación y Gestión del Cambio cuyos perfiles no queda claro si son parte variable o fija. **3 puntos.**
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-2.4 es **SOBRESALIENTE** ya que, realiza una propuesta muy competitiva que presenta aspectos muy positivos en el modelo de prestación y aporta mejoras específicas. Efectúa un excelente planteamiento con el equipo de BackOffice, actuando de forma transversal para el análisis de incidencias y mejoras del servicio. **4 puntos.**



- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-2.4 es **ADECUADA**, ya que efectúa una acertada propuesta de organización del equipo a partir del segundo año para mejorar la eficiencia del equipo. **2 puntos.**
- La oferta de **PROXYA-ALTEN** al CR-2.4 es **NOTABLE**, ya que, partiendo del modelo organizativo planteado en el PPT, la UTE propone ir cambiando el modelo progresivamente de acuerdo con el desarrollo del Plan de Transformación, aumentando así los niveles de eficiencia y la cercanía al usuario. Realizan un planteamiento óptimo desde el punto de vista Organizativo y proponen la adecuación del mismo, sin coste adicional para la Agencia, con responsables de ANS y Dimensionamiento; Analista de Procesos de Soporte, Gestores de Problemas y Gestores de I/P/C. **3 puntos.**

#### 4.1.5 Subcriterio 2.5.- Propuestas de innovación: Hasta 2 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia, así como la adecuación al caso, de propuestas presentadas por el licitador que estén orientadas de forma específica a lo siguiente:

- Acciones dirigidas a la agilidad en la resolución de incidentes de los usuarios a los que se presta servicio.
- Acciones dirigidas a la modernización de los canales de contacto con los usuarios a los que se presta servicio.
- Acciones dirigidas a la mejora de la experiencia de usuario en relación con el servicio por parte de los usuarios.

Acciones dirigidas a modernizar y optimizar las herramientas de uso por parte de los servicios que conlleve una mejora en estos.

- La oferta de **ATENTO** al CR-2.5 es **SOBRESALIENTE**, ya que su propuesta añade un CRM para el despliegue del Portal de Atención en [REDACTED] (mejor herramienta del mercado), [REDACTED] como asistente virtual omnicanal y la inclusión de nuevos canales como whatsapp integrado en [REDACTED]. Así mismo, aportan factores muy innovadores y de gran valor para el servicio como son RPA's y [REDACTED] para el análisis de las encuestas por debajo de 3 puntos. **2 puntos.**
- La oferta de **DXC** al CR-2.5 es **NOTABLE**, debido a que está claramente enfocada a la mejora en el servicio y aporta valor en cuanto a las iniciativas que pueden transformar el servicio sin indicar fabricantes (del CRM, por ejemplo). Su gran conocimiento del servicio añade valor debido a que hacen propuestas sobre problemáticas actuales, aunque de forma muy vaga, como por ejemplo la mejora del servicio con CESUS sin detallarlo. **1,5 puntos.**
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-2.5 es **NOTABLE** puesto que, claramente está enfocada a objetivos, a modernizar los canales de contacto como: Teams, Twitter, QR para encuestas, etc. y la mejora del Servicio a través de herramientas con el ServiceBoard [REDACTED]. Service Assistant es equivalente al CRM. **1,5 puntos.**
- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-2.5 es **ADECUADA**, presentan una exposición de mejoras bastante acertadas, aunque no siempre hacen referencia a las herramientas, quedando la propuesta poco concreta. **1 punto.**

- La oferta de **PROXYA-ALTEN** al CR-2.5 es **ADECUADA**, realizan un buen planteamiento, enfocado a procesos más que a herramientas, por lo que se echa en falta una integración que aglutine otras para dar mejor atención desde el CAU. **1 puntos**.

#### 4.1.6 Tabla resumen del Criterio 2

CRITERIO NUMERO 2.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 21 puntos.	Puntuación Máxima del Pliego	ATENTO	DXC	IBERMÁTICA	TELEFONICA	PROXYA - ALTEN
Subcriterio 2.1.- Modelo de asunción del Servicio: Hasta 3 puntos	3	3	3	2,25	0,75	2,25
Subcriterio 2.2.- Estabilidad del Servicio: Hasta 8 puntos	8	6	2	6	4	8
Subcriterio 2.3.- Modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio: Hasta 4 puntos	4	3	3	4	0	1
Subcriterio 2.4.- Modelo de prestación de cada uno de los servicios: Hasta 4 puntos	4	3	3	4	2	3
Subcriterio 2.5.- Propuestas de innovación: Hasta 2 puntos	2	2	1,5	1,5	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>12,5</b>	<b>17,75</b>	<b>7,75</b>	<b>15,25</b>

En este criterio, a oferta presentada por IBERMÁTICA es la que obtiene mayor puntuación debido fundamentalmente a las mejoras en la asunción del Servicio, donde presenta un equipo extendido compuesto por: un Jefe de Proyecto de la Transición, un Gestor del Conocimiento, un Gestor de RRHH, un Experto en herramientas y un Experto en Calidad y Procesos junto con el compromiso de disponer del total de los recursos en la semana 4. En cuanto a la estabilidad del servicio, propone retribuciones variables, mejora de categorías, planes de carrera, de formación, etc. Resulta de especial relevancia el apartado del modelo de organización, con la aportación de 2 recursos en BackOffice y 2 en Incorporación de actividad, además de un Consultor de Calidad y un experto en recursos humanos, sin coste para MD. Plantean una gestión de conocimiento correcta y bien documentada, así como una gestión de desbordamientos adicional con recursos de la misma empresa en otros clientes. Igualmente, destacable es el modelo de prestación del servicio, donde realiza una propuesta competitiva que presenta aspectos muy positivos con mejoras específicas. Añade un excelente planteamiento del grupo de BackOffice de forma transversal para el análisis de incidencias y mejoras del servicio. Por último, efectúa una propuesta de innovación enfocada a objetivos, a modernizar los canales de contacto, encuestas y herramientas específicas para la mejora.

A continuación, con puntuación parecida se encuentra ATENTO. Su modelo de asunción destaca por el planteamiento de un área especializada en el proceso de implantación y la figura de PMO como responsable de la implantación durante dos meses y minimizan el riesgo del traspaso de conocimiento con la contratación de las personas claves del servicio Actual. En cuanto a la estabilidad del servicio, proponen una retribución variable con una periodicidad mensual destinada a todos los agentes/coordinadores/supervisores que alcancen los objetivos. Premios para personas con alto nivel de desempeño y un plan de Carrera. En cuanto al modelo de organización, presentan un buen planteamiento en el modelo organizativo, con un modelo de seguimiento adecuado y un apropiado modelo de gestión del conocimiento de Calidad. El modelo de prestación del servicio, presenta con detalle una ficha por cada uno de los servicios, indicando en cada uno de ellos su propuesta de mejora. Destaca el uso de Xtrabot como asistente virtual omnicanal. Por último, destaca la innovación, con el despliegue de las mejores herramientas del mercado, así como la integración de nuevos canales y el análisis de encuestas con umbrales bajos.



En tercer lugar, se encuentra la UTE PROXYA-ALTEN, quien destaca por el planteamiento y la descripción de actividades a realizar en el proceso de asunción del servicio. Respecto a la estabilidad del servicio, realizan un excelente planteamiento, proponiendo la incorporación al servicio de 2 personas expertas en Recursos Humanos, un plan de incentivos y bono económico por teletrabajo, así como una bolsa de 25 técnicos para suplir las bajas. En cuanto al modelo organizativo, propone una evolución del mismo de acuerdo con el desarrollo del Plan de Transformación, con el objetivo de aumentar los niveles de eficiencia y la cercanía al usuario.

En cuarta posición se encuentra DXC. Su propuesta destaca principalmente por la forma de asumir el servicio, contando con una completa planificación y tareas detalladas e informando de las actividades a realizar de manera correcta y con el apoyo de dos recursos adicionales para la transición fuera del equipo de servicio. En cuanto al modelo de organización, aporta valor en cuanto al desglose del servicio en Atención y Transformación y una completa Gestión del Conocimiento. En lo referido al modelo de prestación del servicio, destaca el detalle con el que describe el servicio y la propuesta de un plan de transformación y mejora ambicioso, basado en IA y orientado a la mejora de la experiencia del usuario. La innovación está enfocada a la mejora en el servicio, con la inclusión de herramientas, pero sin detallar.

Por último, está la propuesta de TELEFÓNICA, que es la que menores mejoras incluye. En cuanto a la estabilidad del servicio, destaca la propuesta de incentivos, plantilla por exceso y mejora de la categoría en muchos perfiles. Respecto al modelo de organización, efectúan una propuesta de eficiencia en el segundo año y en las propuestas de innovación, realizan una exposición de mejoras, pero sin referencia a las herramientas en todos los casos.

## **4.2 CRITERIO NÚMERO 3.- HERRAMIENTAS Y SISTEMAS QUE PERMITAN OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y SERVICIOS PROPUESTOS POR EL LICITADOR: Hasta 14 puntos.**

En este criterio se valorarán las herramientas adicionales y sistemas que permitan optimizar los procesos y servicios propuestos por el licitador, que deben mejorar la productividad, inmediatez y disponibilidad de información para la toma de decisiones y control del servicio en todos sus ámbitos.

Además, deben aumentar el grado de independencia de la Agencia para la transición de salida.

El criterio se subdivide en 3 subcriterios.

### **4.2.1 Subcriterio 3.1.- Herramientas adicionales e infraestructuras: Hasta 4 puntos**

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia, así como la adecuación al caso, de la información suministrada en relación con:

- Mejoras en las infraestructuras y herramientas adicionales propuestas por el licitador para la prestación del servicio.
- Plan de incorporación de herramientas tecnológicas complementarias para la prestación de servicio.
- Herramientas para la prestación del servicio
- Mapa de relación entre actividades principales y herramientas
- La oferta de **ATENTO** al CR-3.1 es **NOTABLE**, ya que proponen [REDACTED] que es una herramienta omnicanal ya implementada en otros servicios. Serviría para poder integrar los canales de texto y automatizar tareas de backOffice. Su propuesta incluye igualmente la Robotización de tareas

con un equipo aparte, así como herramientas para automatización de procesos [REDACTED] conexión de equipos e instalación de aplicaciones a través de [REDACTED] **3 puntos.**

- La oferta de **DXC** al CR-3.1 es **SOBRESALIENTE**, ya que, su planteamiento resulta muy adecuado. Proponen el uso de herramientas para mejora de la casi totalidad de la operativa del CAU. **4 puntos.**
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-3.1 es **NOTABLE**, debido a que hacen una presentación de herramientas adecuadas para la mejora del servicio, que incluso, se ha probado su eficiencia en otros servicios como Service Board o ServiceAssistant desplegadas al finalizar la fase de transición. **3 puntos.**
- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-3.1 es **ESCASA** puesto que, proponen la herramienta [REDACTED] como eje central; sin embargo, no parece la idónea para el servicio sino para el soporte del puesto, ya que no mejorar en exceso el proceso de atención a usuarios. **1 punto.**
- La oferta de **PROXYA-ALTEN** es **ESCASA**, ya que, las herramientas que proponen mejoran el servicio de atención, pero no el de resolución. No incluyen mapa de relación entre actividades y herramientas. **1 punto.**

#### 4.2.2 Subcriterio 3.2.- Centro de Servicios: Hasta 8 puntos

En este subcriterio se divide en otros 4 subcriterios, donde valorará el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso.

##### 4.2.2.1 *Subcriterio 3.2.1 Planificación detallada para asegurar la disponibilidad del Centro de Prestación de Servicios (hasta 2 puntos).*

- La oferta de **ATENTO** al CR-3.2.1 es **NOTABLE** ya que, presenta plazos de 45 días desde la firma del contrato para la disponibilidad del Centro y 30 días para las comunicaciones. **1,5 puntos.**
- La oferta de **DXC** al CR-3.2.1 es **SOBRESALIENTE** ya que, disponen del Centro de Servicios y Comunicaciones desde el primer día de la firma del contrato. **2 puntos.**
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-3.2.1 es **ADECUADA** puesto que, ya disponen de los espacios y de las infraestructuras para acondicionar las conexiones. **1 punto.**
- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-3.2.1 **NO APORTA VALOR** debido a que, partiendo del cumplimiento del PPT, no añade aspectos valorables. Su propuesta no presenta ninguna planificación. **0 puntos.**
- La oferta de **PROXYA-ALTEN** al CR-3.2.1 **NO APORTA VALOR** ya que, partiendo del cumplimiento del PPT, no añade aspectos valorables. Su propuesta incluye un plan de traslado, pero sin fechas ni disponibilidad. **0 puntos.**

##### 4.2.2.2 *Subcriterio 3.2.2 Se valorará la facilidad de acceso al Centro de Servicios por medio de transporte público (hasta 2 puntos).*

- La oferta de **ATENTO** al CR-3.2.2 es **NOTABLE** puesto que el Centro estará ubicado en [REDACTED] con acceso por autobuses, metro y zona de aparcamiento privado. **1,5 puntos.**

- La oferta de **DXC** al CR-3.2.2 es **NOTABLE** debido a que el centro tiene acceso por varias líneas de metro, autobuses y aparcamiento para el transporte privado para los gestores del servicio. **1,5 puntos.**
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-3.2.2 **ADECUADO** Tiene estación de Cercanías y Metro a 1km de distancia. **1 punto.**
- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-3.2.2 es **ADECUADO** ya que, proponen dos centros de servicios, uno en [REDACTED] otro en [REDACTED] con acceso a ambos por transporte público. **1 puntos.**
- La oferta de **PROXYA-ALTEN** al CR-3.2.2 es **ESCASO** ya que, en su oferta se indica que el transporte público es una estación de metro. **0,5 puntos.**

**4.2.2.3 Subcriterio 3.2.3 Plan de Contingencia y Modelo de Trabajo Semipresencial. (hasta 2 puntos).**

- La oferta de **ATENTO** al CR-3.2.3 es **SOBRESALIENTE** ya que, está basado en el Plan de Continuidad de Compañía que se aplica al Site de [REDACTED] compartido con más clientes) y que garantiza una continuidad del servicio, ya que cuenta con sistemas redundados, SAI's, etc. El Plan de teletrabajo está muy detallado y está regido por la productividad de los recursos. **2 puntos.**
- La oferta de **DXC** al CR-3.2.3 es **SOBRESALIENTE** puesto que el plan de continuidad es muy completo y garantiza el servicio. Añade una excelente propuesta de acceso remoto por SSL. Como una clara mejora proponen escritorios virtuales (VDI) para 200 máquinas. **2 puntos.**
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-3.2.3 es **NOTABLE**. Tienen plan de contingencia y sistemas redundados. La solución de teletrabajo es para 500 usuarios simultáneos. Modelo de teletrabajo Adecuado. Diseño del servicio con dos de los CPDs, independientes y redundados. Monitorización 24x7. Cada 6 meses se probaría la solución redundada. **1,5 puntos.**
- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-3.2.3 es **ESCASA** ya que, describe el plan de contingencia de forma correcta pero no el modelo de teletrabajo. **0,5 puntos.**
- La oferta de **PROXYA-ALTEN** al CR-3.2.3 es **ADECUADA** ya que, presenta un buen plan de contingencia y un correcto modelo de teletrabajo. **1 puntos.**

**4.2.2.4 Subcriterio 3.2.4 Características de los equipos informáticos a disposición de las personas para la prestación del servicio. (hasta 2 puntos).**

- La oferta de **ATENTO** al CR-3.2.4 es **SOBRESALIENTE** debido a que, cada puesto dispone de un ordenador físico con dos monitores. En teletrabajo, además de ordenador portátil, dotan de un monitor adicional lo que facilita el trabajo. Por último, proveen de auriculares y licenciamiento para VDI. **2 puntos.**
- La oferta de **DXC** al CR-3.2.4 es **ADECUADA** ya que, el puesto de trabajo dispone de dos monitores, dockstation y auriculares. Para el teletrabajo se proporciona un portátil de 14 pulgadas al agente, pero la solución propuesta para el teletrabajo no parece que sea la idónea. **1 punto.**



- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-3.2.4 es **ADECUADA debido a** que, se indican dos monitores, aunque no se especifica si alguno es para el teletrabajo. Se dota de un móvil, portátil, auriculares, ratón, mochila, teclado, escáner y dos impresoras. **1 punto.**
- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-3.2.4 es **ESCASA puesto** que, se indica un portátil y un móvil pero no se especifica cuál es el equipamiento para teletrabajo y cuál para sede. **0,5 puntos.**
- La oferta de **PROXYA-ALTEN** al CR-3.2.4 es **ADECUADA** ya que, se propone un portátil de 15,6 pulgadas y un monitor de 24 (entendemos que en el centro de trabajo), teclado, ratón, auriculares, docking, impresoras. No indica expresamente el material para el teletrabajo. **1 punto.**

#### 4.2.2.5 Tabla resumen Subcriterio 3.2.- Centro de Servicios

Subcriterio 3.2.- Centro de Servicios	Puntuación Máxima del Pliego	ATENTO	DXC	IBERMÁTICA	TELEFÓNICA	PROXYA - ALTEN
3.2.1 Planificación detallada para asegurar la disponibilidad del Centro de Prestación de Servicios (hasta 2 puntos)	2	1,5	2	1	0	0
3.2.2 Se valorará la facilidad de acceso al Centro de Servicios por medio de transporte público (hasta 2 punto).	2	1,5	1,5	1	1	0,5
3.2.3 Plan de Contingencia y Modelo de Trabajo Semipresencial. (hasta 2 puntos)	2	2	2	1,5	0,5	1
3.2.4 Características de los equipos informáticos a disposición de las personas para la prestación del servicio. (hasta 2 punto)	2	2	1	1	0,5	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6,5</b>	<b>4,5</b>	<b>2</b>	<b>2,5</b>

En este subcriterio, la oferta presentada por ATENTO obtiene la mayor puntuación debido fundamentalmente a las mejoras en todos los apartados: la disponibilidad del centro (45 días desde la firma del contrato y 30 días para las comunicaciones), la comunicación del centro con acceso por autobuses y metro; un plan de continuidad muy completo y con los sistemas redundados, así como el plan de teletrabajo regido por la productividad de los recursos. Finalmente, en lo que respecta a los equipos a disposición de los recursos, destaca tanto el segundo monitor para el teletrabajo como la dotación de auriculares y licenciamiento para VDI.

A continuación, se encuentra DXC Su propuesta destaca por la disponibilidad del centro de servicios desde el primer día, la accesibilidad al mismo por varias líneas de metro, autobuses y aparcamiento; el completo plan de continuidad y el acceso remoto por SSL, así como VDI para 200 usuarios.

Seguidamente se encuentra las ofertas de IBERMÁTICA y PROXYA-ALTEN. , En la primera destaca el plan de contingencia con los sistemas redundados y la solución de teletrabajo para 500 usuarios simultáneos, así como las características del equipamiento informático que cuenta con dos monitores, móvil, portátil, auriculares, ratón, mochila, teclado, escáner y dos impresoras. Por otro lado, PROXYA-ALTEN destaca por su plan de contingencia y el modelo de teletrabajo; en cuanto a los equipos informáticos, dotan de un portátil de 15,6 pulgadas y un monitor de 24, así como teclado, ratón, auriculares, docking, impresoras.

Finalmente, la oferta de TELEFÓNICA, destaca en cuanto a la facilidad de acceso al Centro de Servicio por transporte público.

#### 4.2.3 Subcriterio 3.3.- Modelo de transición de salida: Hasta 2 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 **ATENTO** al CR-3.2.4 es **ADECUADO** ya que, se ciñe a lo descrito en el PCT añadiendo como mejora a un Jefe de Proyecto para el proceso de finalización y traspaso del servicio facilitando la subrogación de empleados. **1 punto.**
- La oferta de **DXC** al CR-3.2.4 es **NOTABLE** ya que, contempla con detalle las distintas fases que se deben completar para una adecuada transferencia del servicio, con un Responsable de la Devolución y se empezaría a trabajar en la devolución 5 meses antes de la finalización del contrato. Su propuesta incluye el traslado de un técnico 2 días a la sede del que ganara el contrato para comprobar su operatividad, así como la creación de un comité de seguimiento de la devolución. **1,5 puntos.**
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-3.2.4 es **ADECUADO** ya que, incluye la entrega del plan 3 meses antes de la finalización de contrato con un planteamiento bueno. **1 punto.**
- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-3.2.4 es **ADECUADO** ya que, incluye la entrega del plan 3 meses antes de la finalización de contrato con un planteamiento bueno. **1 punto.**
- La oferta de **PROXYA-ALTEN** al CR-3.2.4 ESCASO, el planteamiento se adecua a lo indicado en el pliego, se incluye el detalle de las actividades de esta Fase. **0,5 puntos.**

#### 4.2.4 Tabla resumen del Criterio 3

CRITERIO NUMERO 3.- HERRAMIENTAS Y SISTEMAS QUE PERMITAN OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y SERVICIOS PROPUESTOS POR EL LICITADOR: Hasta 14 puntos.	Puntuación Máxima del Pliego	ATENTO	DXC	IBERMATICA	TELEFONICA	PROXYA - ALTEN
Subcriterio 3.1.- Herramientas adicionales e infraestructuras: Hasta 4 puntos	4	3	4	3	1	1
Subcriterio 3.2.- Centro de Servicios: Hasta 8 puntos	8	7	6,5	4,5	2	2,5
Subcriterio 3.3.- Modelo de transición de salida: Hasta 2 puntos	2	1	1,5	1	1	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>8,5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

En este criterio, la oferta presentada por DXC obtiene mayor puntuación debido fundamentalmente a las mejoras en las herramientas que mejoran la operativa del CAU. En cuanto al Centro de Servicios, destaca la disponibilidad del centro de servicios desde el primer día y la accesibilidad al mismo por varias líneas de metro, autobuses y aparcamiento; el completo plan de continuidad y el acceso remoto por SSL así como VDI para 200 usuarios y por último, la transición de salida, que incluye la creación de un comité de seguimiento de la devolución con un responsable asociado, y un gran detalle las distintas fases que se deben completar para una adecuada transferencia del servicio, empezando 5 meses antes de la finalización del contrato.

A continuación, está ATENTO, con un planteamiento acertado en las herramientas, alguna de ellas omnicanal ya implementadas en otros servicios (con integración de canales de texto y automatización de tareas). En cuanto al Centro de Servicios, destaca, la disponibilidad del centro (45 días desde la firma del contrato y 30 días para las comunicaciones), la comunicación del centro con acceso por autobuses y metro; el plan de continuidad muy completo y con los sistemas redundados, así como el plan de teletrabajo regido por la productividad de los recursos. Respecto al equipamiento informático, destaca tanto el segundo monitor para el teletrabajo como la dotación de auriculares y licenciamiento para VDI. En cuanto a la transición de salida, proponen un Jefe de Proyecto para el proceso de finalización y traspaso del servicio, así como el facilitar la subrogación de empleados.

En tercera posición, se encuentra la propuesta de IBERMÁTICA, donde destaca el apartado de herramientas adecuadas para la mejora del servicio. En cuanto al Centro de Servicios, destaca el plan de contingencia con disponibilidad de los sistemas redundados y la solución de teletrabajo para 500 usuarios simultáneos, así como las características del equipamiento informático disponible para los recursos que cuenta con dos monitores, móvil, portátil, auriculares, ratón, mochila, teclado, escáner y dos impresoras. Por último, el plan de transición de salida se ha anticipado 3 meses antes de la finalización de contrato y está bien planteado.

A continuación, se encuentra la propuesta de TELEFÓNICA, donde destaca la facilidad de acceso al Centro de Servicios por transporte público y el Plan de Transición de Salida que se ha anticipado 3 meses antes de la finalización de contrato y está bien planteado.

Por último, se encuentra la propuesta de PROXYA-ALTEN en la que cabe resaltar la facilidad para acceder al Centro de Servicios a través de transporte público, el plan de contingencia y el modelo de teletrabajo. En cuanto a los equipos informáticos, dotan de un portátil de 15,6 pulgadas y un monitor de 24, así como teclado, ratón, auriculares, docking, impresoras.

#### **4.3 CRITERIO NÚMERO 4.- PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN EN EL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 10 puntos.**

En este criterio se valorará el programa de transformación e innovación propuesto que permita transformar el servicio según los objetivos estratégicos del contrato. A un nivel mayor de detalle:

Se valorará el enfoque del licitador para abordar un programa de transformación del servicio, alineado con los objetivos estratégicos que la Agencia para la Administración Digital tiene y descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En particular se valorará el número y descripción de iniciativas propuestas y el valor que aporten en función de:

- o la innovación que incorporen en aras de la transformación de los servicios;
- o que vayan dirigidas a favorecer la gestión del cambio y la transformación del servicio, orientada tanto al usuario final como al equipo de Madrid Digital vinculado con el servicio;
- o los indicadores que se establezcan para medir los resultados del programa y los compromisos que adquiera el proveedor durante la ejecución del contrato para conseguirlos;

Se valorará el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y su adecuación al servicio.



- La oferta de **ATENTO** al CR-3.2.4 es **SOBRESALIENTE** ya que, efectúa un planteamiento para proporcionar una modernización en la prestación de servicio. Cabe destacar la utilización de un potente CRM para aglutinar todas las necesidades de los agentes para acometer la incidencia. Otro punto fuerte de la propuesta es la ampliación de canales y atención a usuarios mediante preguntas abiertas y atendidas por [REDACTED]. Por último, se contempla el análisis de la atención de los agentes con herramientas específicas para el tratamiento de la llamada. **10 puntos.**
- La oferta de **DXC** al CR-3.2.4 es **SOBRESALIENTE** ya que, efectúa un planteamiento para proporcionar una modernización en la prestación de servicio. Proponen el uso del Portal de Atención al Usuario para aglutinar todas las necesidades de los agentes para acometer la incidencia. Se propone el análisis de la atención de los agentes con herramientas de tratamiento de la llamada. Por último, plantean una predicción de quejas por IA y asistente de voz. **10 puntos.**
- La oferta de **IBERMÁTICA** al CR-3.2.4 es **NOTABLE** ya que, realizan una propuesta de valor basada en herramientas para modernizar el servicio. El CRM se enfoca a la atención del usuario, no al agente, aunque tienen ServiceAssitant que es parecido. Ofrecen mejoras en el ANS de índice de solución en primer contacto realizando ciertas propuestas. **7,5 puntos.**
- La oferta de **TELEFÓNICA** al CR-3.2.4 es **ADECUADA** ya que, su propuesta se basa en el uso de herramientas para la mejora y transformación del servicio; sin embargo, no se propone una herramienta que aglutine toda la información que utilizan los agentes para la atención. **5 puntos.**
- La oferta de **PROXYA-ALTEN** al CR-3.2.4 es **ADECUADA** ya que, realizan un planteamiento interesante de mejora del servicio sin enfoque a la transformación profunda del mismo. **5 puntos.**

CRITERIO NUMERO 4.- PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN EN EL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 10 puntos.	Puntuación Máxima del Pliego	ATENTO	DXC	IBERMATICA	TELEFONICA	PROXYA - ALTEN
CRITERIO NUMERO 4.- PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN EN EL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 10 puntos.	10	10	10	7,5	5	5
TOTAL	10	10	10	7,5	5	5

#### 4.4 TABLA RESUMEN DE LA VALORACIÓN.

CRITERIOS CUALITATIVOS CUYA CUANTIFICACION DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR (Hasta 45 puntos)	Puntuación Máxima del Pliego	ATENTO	DXC	IBERMATICA	TELEFONICA	PROXYA - ALTEN
CRITERIO NUMERO 2.- MODELO DE ORGANIZACION DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 21 puntos.	21	17	12,5	17,75	7,75	15,25
CRITERIO NUMERO 3.- HERRAMIENTAS Y SISTEMAS QUE PERMITAN OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y SERVICIOS PROPUESTOS POR EL LICITADOR: Hasta 14 puntos.	14	11	12	8,5	4	4
CRITERIO NUMERO 4.- PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN EN EL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 10 puntos.	10	10	10	7,5	5	5
TOTAL	45	38	34,5	33,75	16,75	24,25

Tras el análisis de las ofertas técnicas, la que supone una mejor solución es la presentada por la empresa **ATENTO** (UTE: ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U. ATENTO ESTRATEGIAS DE LA TRANSFORMACIÓN S.L.), en la que se distinguen las siguientes propuestas:

- Modelo de asunción del Servicio: destaca con su propuesta de un área especializada en el proceso de implantación y la figura de PMO como responsable de la implantación durante dos meses; así mismo, minimizan el riesgo del traspaso de conocimiento con la contratación de las personas claves del servicio Actual.
- Respecto a la estabilidad del servicio, proponen una retribución variable con periodicidad mensual para todos los agentes/coordinadores/supervisores que alcancen los objetivos. Una mejora salarial en base a un sistema de retribución variable revisada mensualmente y premios para personas con alto nivel de desempeño y un plan de Carrera.
- En cuanto al modelo de organización, presentan un buen planteamiento en el modelo organizativo, con un modelo de seguimiento adecuado y un apropiado modelo de gestión del conocimiento de Calidad.
- El modelo de prestación presenta con detalle una ficha por cada uno de los servicios indicando en cada uno de ellos su propuesta de mejora. Destaca el uso de [REDACTED] como asistente virtual omnicanal. Destaca igualmente, la innovación con el despliegue de las mejores herramientas del mercado, así como la integración de nuevos canales y el análisis de encuestas con umbrales bajos. Por otro lado, hacen un planteamiento acertado en las herramientas alguna de ellas omnicanal ya implementadas en otros servicios (con integración de canales de texto y automatización de tareas).
- En cuanto al Centro de Servicios, destaca, la disponibilidad del centro (45 días desde la firma del contrato y 30 días para las comunicaciones) y la comunicación del centro con acceso por autobuses y metro. El plan de continuidad es muy completo y con los sistemas redundados, así como el plan de teletrabajo regido por la productividad de los recursos. Respecto al equipamiento informático destaca tanto el segundo monitor para el teletrabajo como la dotación de auriculares y licenciamiento para VDI.
- Para la transición de salida, proponen un Jefede Proyecto para el proceso de finalización y traspaso del servicio, así como el facilitar la subrogación de empleados.
- En cuanto a las propuestas de innovación, efectúan un planteamiento para proporcionar una modernización en la prestación del servicio en la que cabe destacar:
  - la utilización de un potente CRM para aglutinar todas las necesidades de los agentes para acometer la incidencia.
  - la ampliación de canales y atención a usuarios mediante preguntas abiertas y atendidas por Xtrabot.
  - Un análisis de la atención de los agentes con herramientas específicas para el tratamiento de la llamada.



A continuación, se sitúa la oferta de **DXC** (DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L.U.), en la que destacan las siguientes propuestas:

- Modelo de asunción del servicio: presenta una completa y estudiada descripción del apartado con una planificación y tareas detalladas y actividades necesarias para la correcta asunción del servicio. Añaden dos recursos adicionales para la transición fuera del equipo de servicio.
- En cuanto al modelo de organización, aporta valor en cuanto al desglose del servicio en Atención y Transformación y una completa Gestión del Conocimiento.
- En lo referido al modelo de prestación, destaca el detalle de las descripciones con la proposición de un plan de transformación y mejora ambicioso, basado en IA y orientado a la mejora de la experiencia del usuario.
- En cuanto a las Herramientas, suponen una mejora en la operativa del CAU,
- Respecto al Centro de Servicios, destaca la disponibilidad del centro de servicios desde el primer día, la accesibilidad allí mismo por varias líneas de metro, autobuses y aparcamiento; el completo plan de continuidad y el acceso remoto por SSL, así como VDI para 200 usuarios,
- En relación con la transición de salida, incluye la creación de un comité de seguimiento de la devolución, con un responsable asociado. Se describen con gran detalle las distintas fases que se deben completar para una adecuada transferencia del servicio, empezando 5 meses antes de la finalización del contrato.
- Por último, en su oferta efectúa un planteamiento para proporcionar una modernización en la prestación de servicio. Plantean el uso del Portal de Atención al Usuario para aglutinar todas las necesidades de los agentes para acometer la incidencia, proponen el análisis de la atención de los agentes con herramientas de tratamiento de la llamada y una predicción de quejas por IA y asistente de voz.

La siguiente oferta en cuanto a puntuación es la de **IBERMATICA, S.A.**, en la que destacan los siguientes aspectos:

- Modelo de Asunción del Servicio: presentan un equipo extendido compuesto por: un Jefe de Proyecto de la Transición, un Gestor del Conocimiento, un Gestor de RRHH, un Experto en herramientas y Experto en Calidad y Procesos con un compromiso de disponer del total de los recursos en la semana 4.
- En cuanto a la estabilidad del servicio, propone retribuciones variables, mejora de categorías, planes de carrera, de formación, etc.
- En relación con el modelo de organización, destacan por la aportación de 2 recursos en bakcoffice y 2 en Incorporación de actividad más un Consultor de Calidad y un experto en recursos humanos sin coste para MD. Una gestión de conocimiento correcta y bien documentada, así como una gestión de desbordamientos adicional con recursos de la misma empresa en otros clientes.
- Respecto al modelo de prestación, realizan una propuesta competitiva que presenta aspectos muy positivos con mejoras específicas. Añade un excelente planteamiento del grupo de BackOffice de forma transversal para el análisis de incidencias y mejoras del servicio.

- En cuanto a la propuesta de innovación, ésta enfocada a objetivos, a modernizar los canales de contacto, encuestas y para herramientas específicas para la mejora.
- En el apartado de herramientas, éstas pueden considerarse adecuadas para la mejora del servicio.
- En relación al Centro de Servicios, destaca el plan de contingencia con los sistemas redundados y la solución de teletrabajo es para 500 usuarios simultáneos, así como las características del equipamiento informático con dos monitores, móvil, portátil, auriculares, ratón, mochila, teclado, escáner y dos impresoras.
- En cuanto al plan de transición de salida, se propone un plan muy bien planteado y anticipado 3 meses antes de la finalización de contrato .
- En cuanto a la modernización, realizan una propuesta de valor basada en herramientas.

A continuación, está la oferta de la **UTE PROXYA-ALTEN** (UTE: PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS S.L.U. ALTEN SOLUCIONES PRODUTOS AUDITORIA E INGENIERIA S.A.U.), destaca en las siguientes propuestas:

- Modelo de asunción del Servicio: realizan un buen planteamiento y descripción de las actividades a realizar para la transición del servicio, añadiendo un correcto análisis de riesgos, así como un buen plan de Formación con identificación de responsables y duración de los mismos
- En relación a la estabilidad del servicio, incluyen un excelente planteamiento con la incorporación al servicio de 2 personas expertas en Recursos Humanos, un plan de incentivos y bono económico por teletrabajo, así como una bolsa de 25 técnicos para suplir las bajas.
- En cuanto al modelo organizativo, proponen una evolución del mismo de acuerdo con el desarrollo del Plan de Transformación con el objetivo de aumentar los niveles de eficiencia y la cercanía al usuario.
- Respecto al Centro de Servicios, el plan de contingencia y el modelo de teletrabajo presentan buenos planes y sus propuestas son adecuadas. En cuanto a los equipos informáticos, dotan de un portátil de 15,6 pulgadas y un monitor de 24, así como teclado, ratón, auriculares, docking, impresoras.

Por último, se encuentra la oferta de **TELEFÓNICA** (TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.), en la que destacan las siguientes propuestas:

- Estabilidad del servicio: cabe resaltar la propuesta de incentivos, plantilla por exceso y mejora de la categoría en muchos perfiles.
- Respecto a la organización, efectúan una propuesta de eficiencia en el segundo año.
- En lo referido al Centro de Servicios, exponen la facilidad de acceso por transporte público
- En cuanto al plan de transición de salida, presentan un plan bien planteado y anticipado de 3 meses antes de la finalización de contrato

En relación a la innovación, su propuesta se basa en el uso de herramientas para la mejora y transformación del servicio.

<p><i>El Director de Puesto de Trabajo Digital</i></p> <p>Firmado digitalmente por: GARCÍA GARCÍA-VERDUGO GUILLERMO Fecha: 2024 03 12 09:29</p> <p><i>Fdo. Guillermo García García-Verdugo</i></p>	<p><i>El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario</i></p> <p>Firmado digitalmente por: CONTRERAS NAVAS JUAN Fecha: 2024 03 12 10:13</p> <p><i>Fdo. Juan Contreras Navas</i></p>
--	---