

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

**INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE CRITERIOS  
CUALITATIVOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO  
DE VALOR DEL CONTRATO DE SERVICIO DENOMINADO  
“SERVICIOS OPERACIÓN EXTENDIDA ECOSISTEMA FORMADRID**

**Número de Expediente: ECON/000064/2024**

*Dirección Gobierno del Servicio y Capacitación Digital*



## Contenido

<b>1</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor. 4</b>	
	<i>SUBCRITERIO 4.1 (Hasta 4 puntos) .....</i>	<i>4</i>
	<i>SUBCRITERIO 4.2 (Hasta 10 puntos) .....</i>	<i>4</i>
	<i>SUBCRITERIO 4.3 (Hasta 5 puntos) .....</i>	<i>4</i>
	<i>SUBCRITERIO 4.4 (Hasta 6 puntos) .....</i>	<i>5</i>
	<i>SUBCRITERIO 5.1 (hasta 3 puntos) .....</i>	<i>5</i>
	<i>SUBCRITERIO 5.2 (hasta 1,5 puntos) .....</i>	<i>5</i>
	<i>SUBCRITERIO 5.3 (hasta 0,5 puntos) .....</i>	<i>6</i>
	<i>SUBCRITERIO 5.4 (hasta 1 punto) .....</i>	<i>6</i>
<b>3</b>	<b>Valoración de la propuesta técnica de OPENTRENDS .....</b>	<b>6</b>
3.1	Resumen .....	6
3.2	Criterio 4 VALORACIÓN GLOBAL .....	7
3.2.1	Subcriterio 4.1 .....	7
3.2.2	Subcriterio 4.2.1 .....	9
3.2.3	Subcriterio 4.2.2 .....	10
3.2.4	Subcriterio 4.2.3 .....	11
3.2.5	Subcriterio 4.3 .....	12
3.2.6	Subcriterio 4.4.1 .....	13
3.2.7	Subcriterio 4.4.2 .....	14
3.3	Criterio 5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO .....	16
3.3.1	Subcriterio 5.1 .....	16
3.3.2	Subcriterio 5.2 .....	17
3.3.3	Subcriterio 5.3 .....	17
3.3.4	Subcriterio 5.4 .....	18
<b>4</b>	<b>Valoración de la propuesta técnica de PLEHNIA .....</b>	<b>20</b>
4.1	Resumen .....	20
4.2	Criterio 4 VALORACIÓN GLOBAL .....	21
4.2.1	Subcriterio 4.1 .....	21

4.2.2	Subcriterio 4.2.1 .....	21
4.2.3	Subcriterio 4.2.2 .....	22
4.2.4	Subcriterio 4.2.3 .....	22
4.2.5	Subcriterio 4.3 .....	22
4.2.6	Subcriterio 4.4.1 .....	23
4.2.7	Subcriterio 4.4.2 .....	23
4.3	Criterio 5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO .....	24
4.3.1	Subcriterio 5.1 .....	24
4.3.2	Subcriterio 5.2 .....	24
4.3.3	Subcriterio 5.3 .....	24
4.3.4	Subcriterio 5.4 .....	25
<b>5</b>	<b>Valoración de la propuesta técnica de DXC .....</b>	<b>27</b>
5.1	Resumen .....	27
5.2	Criterio 4 VALORACIÓN GLOBAL .....	28
5.2.1	Subcriterio 4.1 .....	28
5.2.2	Subcriterio 4.2.1 .....	29
5.2.3	Subcriterio 4.2.2 .....	30
5.2.4	Subcriterio 4.2.3 .....	31
5.2.5	Subcriterio 4.3 .....	31
5.2.6	Subcriterio 4.4.1 .....	32
5.2.7	Subcriterio 4.4.2 .....	32
5.3	Criterio 5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO .....	34
5.3.1	Subcriterio 5.1 .....	34
5.3.2	Subcriterio 5.2 .....	35
5.3.3	Subcriterio 5.3 .....	36
5.3.4	Subcriterio 5.4 .....	36
<b>6</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>39</b>

## 1 Introducción

Habiéndose celebrado el pasado 3 de junio la CONVOCATORIA MESA SUBSANACIÓN Y APERTURA TÉCNICA EXP-064-24- “SERVICIOS OPERACIÓN EXTENDIDA ECOSISTEMA FORMADRID” tras la que fueron admitidos los siguientes licitadores:

- SEIDOR OPENTRENDS, S.L., en adelante SEIDOR OPENTRENDS.
- PLEHNIA, S.L., en adelante PLEHNIA.
- DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L.U., en adelante DXC.

Se efectuó a la apertura de las proposiciones técnicas y se ha procedido a realizar la valoración correspondiente a los criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor de la que a continuación se presentan las principales conclusiones.

## 2 Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor

Tal y como se indica en la cláusula 8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la valoración de los criterios cualitativos dependientes de juicio de valor y hasta 31 puntos, se establecen los siguientes apartados:

### CRITERIO NÚMERO 4 VALORACIÓN GLOBAL (Hasta 25 puntos)

#### SUBCRITERIO 4.1 (Hasta 4 puntos)

*Dentro de los perfiles del equipo de trabajo: Mecanismo para la actualización del conocimiento del personal prestador del servicio, sobre la plataforma de CSOD, para mantener los niveles de certificación exigidos durante toda la vida del contrato y enfoque sobre la estrategia a seguir para el aseguramiento del conocimiento cruzado entre equipo de trabajo.*

#### SUBCRITERIO 4.2 (Hasta 10 puntos)

*Dentro del Servicio experto de actualización, parametrización y adaptación de la plataforma de CSOD para las entidades existentes y las nuevas y Servicio experto de apoyo a la operación y administración continua de la plataforma de CSOD:*

- *4.2.1 Propuesta y enfoque de evolución de la operativa del servicio continuo a gestores y usuarios, que refleje la relación entre los tiempos de respuesta y calidad de las incidencias, peticiones y consultas y la complejidad/criticidad de las mismas. (hasta 4 puntos)*
- *4.2.2 Propuesta y enfoque de evolución de la gestión del cambio y acompañamiento en la incorporación de nuevas entidades formativas y gestores de las mismas. (hasta 3 puntos)*
- *4.2.3 Propuesta y enfoque de evolución del aprendizaje continuo y acompañamiento de los gestores de entidades formativas existentes. (hasta 3 puntos)*

#### SUBCRITERIO 4.3 (Hasta 5 puntos)

*Dentro del Servicio experto de adaptación, evolución, optimización e integración de los procesos asociados a la ejecución de la formación de las entidades formativas actuales y nuevas de la CM,*



*desarrollados en framework de la Agencia e integrados con CSOD: Propuesta y enfoque de posibles integraciones con otros sistemas de gestión, que incluya el uso de las APIs de CSOD y/o el desarrollo de módulos específicos para la evolución y visión integral de los SSII de gestión del expediente formativo. No se valorarán aquellas propuestas que se limiten a incluir documentación del fabricante y no incluyan propuestas y enfoques concretos.*

#### **SUBCRITERIO 4.4 (Hasta 6 puntos)**

*Dentro del Servicio experto de puesta en producción de nuevas acciones formativas en lenguajes de programación específicos de e-learning, expandiendo el paradigma de aprendizaje hacia un modelo u-learning:*

- *4.4.1 Mecanismo para la actualización del conocimiento del personal prestador del servicio, sobre la estrategia u-learning planteada; herramientas de autor compatibles con CSOD, estándares SCORM, TinCan o xAPI, realidad virtual, realidad aumentada o los estándares definidas por las organizaciones competentes (ADL, CET, IMS Global Learning Consortium, etc.) que puedan aparecer o evolucionar a lo largo de la vida del contrato. (hasta 3 puntos)*
- *4.4.2 Soluciones y metodologías propuestas para la provisión del servicio experto de puesta en producción de nuevas acciones formativas, que incluyan (hasta 3 puntos):*
  - ✓ *La descripción de la solución propuesta para el entorno de validación de contenidos formativos y la metodología a seguir para garantizar la calidad, accesibilidad, usabilidad y capacidad de ejecución de los contenidos en cualquier dispositivo móvil o equipo de sobremesa (responsive) de dichos contenidos.*
  - ✓ *El enfoque y propuesta de la operativa a seguir para la validación y puesta en producción de contenidos de realidad virtual o realidad aumentada.*
  - ✓ *La descripción de herramientas de autor capaces de generar, probar y corregir contenidos formativos compatibles con CSOD que, además, garanticen trazabilidad correcta de las acciones formativas y sean “responsive” para la estrategia u-learning planteada.*

#### **CRITERIO NÚMERO 5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO (Hasta 6 puntos)**

*Se valorarán en este criterio los siguientes aspectos, en función de su adecuación a las características del servicio:*

##### **SUBCRITERIO 5.1 (hasta 3 puntos)**

*Descripción de la estructura de los equipos de trabajo, indicando los roles con referencia a los perfiles asignados, detallando la participación y cobertura del equipo propuesto en el contrato.*

##### **SUBCRITERIO 5.2 (hasta 1,5 puntos)**

*El organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones. Los perfiles asociados a cada uno de los puestos detallando el porcentaje de dedicación.*

**SUBCRITERIO 5.3 (hasta 0,5 puntos)**

*La propuesta de recursos adicionales a los indicados en la Cláusula 4, apartado 4.2 “Identificación de perfiles del equipo de trabajo” del Pliego de Prescripciones Técnicas, así como la repercusión positiva que tales recursos y capacidades proporcionarán al contrato.*

**SUBCRITERIO 5.4 (hasta 1 punto)**

*También se valorará la propuesta de medidas concretas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos, que el licitador aplica en su Organización para la gestión de los equipos de trabajo, y que repercutan en la estabilidad del equipo.*

### 3 Valoración de la propuesta técnica de OPENTRENDS

A continuación, se presentan las principales apreciaciones de la evaluación consolidada del licitador, así como el detalle de las consideraciones para cada uno de los criterios.

#### 3.1 Resumen

<b>CRITERIOS (Hasta 31 puntos)</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
<b>CRITERIO NÚMERO 4 VALORACIÓN GLOBAL (Hasta 25 puntos)</b>		
Subcriterio 4.1 (Hasta 4 puntos)	EXCELENTE	4
Subcriterio 4.2.1 (Hasta 4 puntos)	BUENA	3
Subcriterio 4.2.2 (Hasta 3 puntos)	EXCELENTE	3
Subcriterio 4.2.3 (Hasta 3 puntos)	EXCELENTE	3
Subcriterio 4.3 (Hasta 5 puntos)	EXCELENTE	5
Subcriterio 4.4.1 (Hasta 3 puntos)	EXCELENTE	3
Subcriterio 4.4.2 (Hasta 3 puntos)	BUENA	2,25
<b>CRITERIO NÚMERO 5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO (Hasta 6 puntos)</b>		
Subcriterio 5.1 (Hasta 3 puntos)	EXCELENTE	3
Subcriterio 5.2 (Hasta 1.5 puntos)	EXCELENTE	1,5
Subcriterio 5.3 (Hasta 0,5 puntos)	NO APORTA VALOR	0

Subcriterio 5.4 (Hasta 1 punto)	EXCELENTE	1
<b>Total</b>		<b>28.75</b>

En lo que se refiere a la organización del equipo de trabajo, no solo pormenoriza los roles, perfiles, la cobertura y la participación de cada recurso, sino que incluye el valor añadido de los centros de competencia que complementan a los equipos de servicio con perfiles expertos especializados participantes, en momentos de necesidad, en tareas transversales del servicio. Además, incluye recursos adicionales exponiendo su repercusión positiva en el servicio del contrato. También, detalla medidas concretas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos, que repercuten en la estabilidad del equipo.

Por otra parte, y en lo referente a las diferentes propuestas de mejora para los servicios recogidos en el pliego de prescripciones técnicas, el licitador expone acciones concretas y plantea diversas formas de implementar dichas acciones incluyendo, además, mecanismos de actualización de conocimiento de los recursos y tecnologías e-learning.

Por todo ello, el licitador aporta un enfoque muy maduro, con grandes aportaciones, que nos permitirá ser más eficientes en la prestación del servicio, evaluándose como **EXCELENTE**.

## 3.2 Criterio 4 VALORACIÓN GLOBAL

### 3.2.1 Subcriterio 4.1

La propuesta técnica presenta una solución *muy completa*, enfocando *con gran acierto planteamientos* que aseguran la **actualización del conocimiento del personal prestador del servicio, sobre la plataforma de CSOD, para mantener los niveles de certificación exigidos durante toda la vida del contrato y asegurando el conocimiento cruzado entre equipo de trabajo.**

En este apartado la propuesta aporta un enfoque muy maduro, con grandes aportaciones que nos permitirá ser más eficientes en la prestación del servicio, evaluándose como **EXCELENTE**.



El licitador afronta la **actualización del conocimiento sobre la plataforma CSOD para mantener los niveles de certificación** a través de los siguientes elementos:

- *Plan de Mantenimiento y Renovación de Certificaciones: elaborado por el Partner Manager en colaboración con el Departamento de RRHH, bajo las directrices de las políticas de certificación de Cornerstone OnDemand, Inc, establece el calendario que los técnicos certificados y certificables deben seguir para conseguir y/o renovar a las nuevas certificaciones. Dentro del servicio ofrecido a Madrid Digital, será el Responsable de Servicio quien asegure que los técnicos adscritos al servicio puedan desarrollar las actividades necesarias para la renovación, sin afectar al servicio prestado a Madrid Digital*
- *Certificación y recertificación: A lo largo de la vigencia del contrato, cada recurso mantendrá su estatus de certificación conforme a las siguientes medidas:*
  - *Renovación obligatoria de certificaciones: Dentro del periodo de vigencia establecido por el fabricante guiado a través del Plan de Formación Continua Trimestral.*
  - *Auditoría interna de competencias: Realizada cada 6 meses por el Departamento de RRHH en colaboración con el Responsable del Servicio, verificando la consecución de los nuevos certificados.*
  - *Cuadro de mando de certificaciones: Actualizado en tiempo real, disponible para el Comité de Seguimiento del contrato*
- *Plan de Formación Continua Trimestral: dividido en las siguientes categorías:*
  - *Formación estructural y funcional en CSOD: Módulos de aprendizaje, desempeño, sucesión y reclutamiento.*
  - *Especialización técnica: Workflows, reglas de negocio, reports y APIs.*

- *Novedades de producto (releases trimestrales): Actualizaciones clave, impactos funcionales y cambios en la administración de la plataforma.*
- *Buenas prácticas y auditoría funcional: Sobre la base de incidentes reales y procesos críticos*
- *Certificación y recertificación:*
- *Estrategia de Cobertura Funcional Redundante.*

Además, como valor añadido se proponen las siguientes actividades, sin coste adicional para Madrid Digital:

- *Sesión anual compartida de buenas prácticas y evolución del servicio CSOD, donde se presentan logros, aprendizajes y propuestas a la Agencia.*
- *Newsletter trimestral interna sobre novedades CSOD adaptadas al ecosistema forMadrid.*

Por otra parte, en referencia a la **Estrategia de Aseguramiento del Conocimiento Cruzado** el licitador implementará una *Estrategia de Cobertura Funcional Redundante*, inspirada en las mejores prácticas de ITIL 4 y su enfoque sobre resiliencia operativa y gestión del conocimiento:

- *Evitar puntos únicos de fallo en procesos clave.*
- *Garantizar redundancia de conocimiento mediante roles compartidos.*
- *Disponer de mecanismos de transferencia activa de conocimientos.*

Aplicando estos principios, ha diseñado una *Matriz de Cobertura Funcional Redundante* que registrará para cada una de las actividades clave de la plataforma CSOD el grupo de perfiles capacitados con niveles escalonados de intervención (Lead, Soporte directo, Cobertura adicional). Esta tabla se actualizará trimestralmente. De esta forma se consigue una cobertura de roles crítica y evita dependencias individuales.

Finalmente, proponen un modelo de supervisión y seguimiento a través de los informes de seguimiento a Madrid Digital, para que sean revisados por el Comité de Seguimiento y se puedan introducir ajustes y mejoras continuas. Inicialmente se proponen los siguientes indicadores:

- *% de procesos críticos con cobertura funcional redundante*
- *Nº de sesiones de shadowing realizadas/mes*
- *Nº de procedimientos documentados/trimestre*
- *Índice de satisfacción del equipo con la estrategia*

Estos indicadores se incorporarán en el Proceso de mejora continua del servicio de SEIDOR Opentrends, basado en el ciclo PDCA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar), que asegurará a Madrid Digital la mejora continua del servicio.

### 3.2.2 Subcriterio 4.2.1

La solución presentada de **evolución de la operativa del servicio continuo a gestores y usuarios, que refleje la relación entre los tiempos de respuesta y calidad de las incidencias, peticiones y**



**consultas y la complejidad/criticidad de las mismas se fundamenta en un servicio con capacidad para anticipar necesidades, responder con eficacia y priorizar conforme a criterios de complejidad y criticidad, garantizando tiempos de respuesta ajustados y sostenidos en indicadores de calidad del servicio.**

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, por ello, se evalúa como **BUENA**.

La estrategia propuesta está basada en tres pilares bien detallados en la oferta técnica:

- *Agilidad operativa:*
- *Calidad diferenciada según criticidad:*
- *Sostenibilidad de servicio:*

Con las mejoras propuestas se espera una mejora en los tiempos de respuesta que se refleja en la siguiente propuesta de ANS mejorados:

COMPLEJIDAD	CRITICIDAD		
	Críticas	Urgentes	Normales
Baja	Diagnóstico: 2h Resolución: 1 día hábil	Diagnóstico: 1 día hábil Resolución: 2 días hábiles	Resolución: 3,5 días hábiles
Media	Diagnóstico: 2h Resolución: 2 días hábiles	Diagnóstico: 1 día hábil Resolución: 3,5 días hábiles	Resolución: 4,5 días hábiles
Alta	Diagnóstico: 2h Resolución: 4 días hábiles	Diagnóstico: 1 día hábil Resolución: 5,5 días hábiles	Resolución: 8,5 días hábiles

Por otra parte, el licitador propone una mejora / evolución del servicio mediante integración de CSOD con Power BI, que tendrá un impacto directo en la ejecución y mejora de los tiempos de respuesta de ciertas tareas realizadas por el servicio experto, pudiendo extender su uso a otras iniciativas del servicio. El licitador describe dicha integración, las APIs utilizadas y algunos ejemplos ilustrativos, así como el impacto operativo de esta propuesta.

### 3.2.3 Subcriterio 4.2.2

La propuesta técnica presenta una solución muy completa, enfocando con gran acierto planteamientos que **aseguran de la gestión del cambio y acompañamiento en la incorporación de nuevas entidades formativas y gestores de las mismas**.

En este apartado la propuesta aporta un enfoque totalmente novedoso, maduro, con grandes aportaciones que nos permita ser más eficientes en la prestación del servicio, evaluándose como **EXCELENTE**.

El licitador presenta detalladamente un enfoque de gestión del cambio estructurado, adaptable y centrado en el usuario, que se articula en torno a tres pilares:

- Anticipación y planificación del cambio
- Capacitación y soporte activo

- Consolidación y evolución continua

Incorporando las siguientes tareas:

**1. Diagnóstico inicial y mapeo de entidades**

- Análisis de madurez digital y formativa de cada entidad.
- Identificación de brechas respecto a estándares e-learning y operativa forMadrid.
- Clasificación en niveles de incorporación (básico, intermedio, avanzado).

**2. Plan de incorporación personalizado**

- Diseño de un itinerario adaptado para cada entidad.
- Definición de hitos: formación, parametrización, puesta en producción.
- Integración en el modelo de servicio continuo.

**3. Acciones formativas y de capacitación**

- Talleres prácticos sobre uso del ecosistema (CSOD), generación de contenidos, herramientas de autor y herramienta de gestión (FARO)
- Formación en estándares SCORM/xAPI, buenas prácticas pedagógicas y de accesibilidad para los proveedores de contenidos de la Entidad Formativa
- Capacitación funcional complementaria para gestores sobre la base de las tareas a realizar

**4. Acompañamiento activo**

- Designación de una persona del servicio a la entidad formativa durante los primeros meses.
- Sesiones de consultoría individual y resolución de dudas.
- Se potenciará la Comunidad de Gestores con vídeos y materiales atractivos que permitan dinamizar la Comunidad.

**5. Evaluación y retroalimentación continua**

- Indicadores de adopción y uso de la plataforma por entidad y gestor.
- Encuestas de satisfacción y calidad percibida.
- Incorporación de sugerencias al roadmap de evolución del ecosistema y al propio proceso de onboarding

### 3.2.4 Subcriterio 4.2.3

La propuesta técnica presenta una solución muy completa, enfocando con gran acierto planteamientos que aseguran de la **evolución del aprendizaje continuo y acompañamiento de los gestores de entidades formativas existentes**.

En este apartado la propuesta aporta un enfoque totalmente novedoso basado en experiencia contrastada, con grandes aportaciones que nos permita ser más eficientes en la prestación del servicio, evaluándose como **EXCELENTE**.

El licitador presenta detalladamente un enfoque de gestión del cambio estructurado, adaptable y centrado en el usuario, que se articula en torno a los siguientes apartados que se detallan ampliamente en la oferta técnica:

- *Modelo de Aprendizaje 70/20/10*

- *Plan de Capacitación Continua de Gestores*
- *Red de Apoyo y Mentorización para Gestores*
- *Sistema de Evaluación de Madurez Digital de Entidades Formativas*
- *Acompañamiento Personalizado y Proactivo*
- *Indicadores de Seguimiento e Impacto*
- *Repositorios de Conocimiento Vivo*

Los beneficios esperados y coherentes con el planteamiento expuesto son:

- **Aumento significativo de la autonomía operativa** de los gestores.
- **Reducción de incidencias y dependencias del soporte técnico.**
- **Mejora en la calidad de las acciones formativas** producidas por las entidades.
- **Consolidación de una cultura de mejora continua y colaboración** entre gestores.

También cabe destacar en este apartado la participación del experto en contenidos formativos digitales para potenciar la Comunidad de prácticas cuyas tareas incluyen:

1. Actuar como especialista en la materia para el desarrollo de contenidos digitales (textos, gráficos, vídeos, recursos interactivos, etc.)
2. Crear, estructurar y organizar los contenidos formativos de acuerdo con objetivos pedagógicos y necesidades de los gestores.
3. Proponer e implementar pautas pedagógicas adaptadas a los gestores y al formato del curso.
4. Definir la estructura didáctica del curso, incluyendo rutas de navegación, progresión de contenidos y sistemas de evaluación.
5. Colaborar estrechamente con diseñadores gráficos y equipos de desarrollo para asegurar coherencia entre el contenido y su presentación visual.
6. Participar en las tareas de actualización del catálogo LMS en cuanto a los elementos que intervienen para la Comunidad de prácticas.
7. Asegurar la actualización continua de los contenidos y su alineación con las tendencias tecnológicas y metodológicas actuales.

### 3.2.5 Subcriterio 4.3

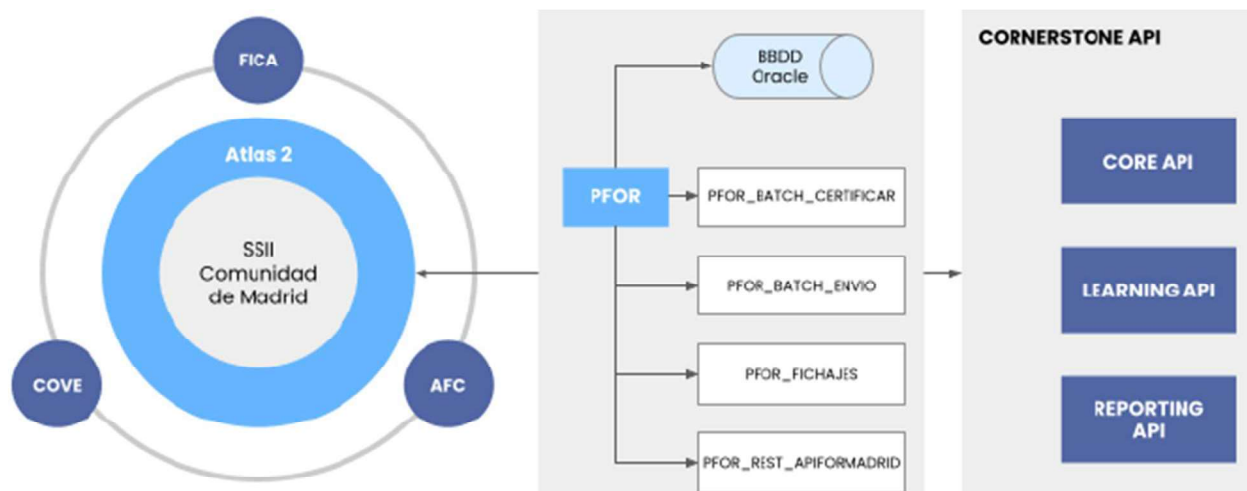
La propuesta técnica presenta una solución muy completa, enfocando con gran acierto planteamientos de **posibles integraciones con otros sistemas de gestión, que incluya el uso de las APIs de CSOD y/o el desarrollo de módulos específicos para la evolución y visión integral de los SSII de gestión del expediente formativo.**

En este apartado la propuesta aporta un enfoque totalmente novedoso, maduro, con grandes aportaciones que nos permita ser más eficientes en la prestación del servicio, evaluándose como **EXCELENTE**.

El licitador demuestra en su oferta técnica un conocimiento profundo de los sistemas actuales presentes



en el Ecosistema Digital de Aprendizaje, así como de las APIs de CSOD, lo que le permite proponer una evolución del servicio viable, coherente y detallada.



En este contexto destacan las siguientes propuestas que mejoran el alcance de los servicios actuales del ecosistema:

- Uso del servicio REST PFOR\_API\_FOR\_MADRID como punto de conexión unificada
- Sustitución de procesos PL/SQL por integración batch con Spring Batch
- Canal de actualización controlada de usuarios y unidades organizativas en CSOD a través de PFOR\_REST\_APIFORMADRID
- Integración con la base unificada de usuarios de la Comunidad de Madrid (IDentifica)
- Mejora en la gestión documental del proceso de certificación formativa
- Mejora funcional interna: descarga de certificados y subida manual a FTP
- Mejora de la calidad del software: automatización de pruebas

### 3.2.6 Subcriterio 4.4.1

La propuesta técnica presenta una solución *muy completa*, enfocando *con gran acierto* planteamientos del **mecanismo para la actualización del conocimiento del personal prestador del servicio, sobre la estrategia u-learning planteada; herramientas de autor compatibles con CSOD, estándares SCORM, TinCan o xAPI, realidad virtual, realidad aumentada o los estándares definidas por las organizaciones competentes (ADL, CET, IMS Global Learning Consortium, etc.) que puedan aparecer o evolucionar a lo largo de la vida del contrato.**

En este apartado la propuesta aporta un enfoque un enfoque totalmente novedoso, maduro, con grandes aportaciones que nos permita ser más eficientes en la prestación del servicio, evaluándose como **EXCELENTE**.

El licitador propone en su oferta técnica *un plan estructurado de actualización del conocimiento del personal prestador del servicio, enfocado en mantener alineado al equipo con la evolución tecnológica y pedagógica hacia una nueva estrategia u-learning* y, para lograrlo, exponen una serie de acciones clave:

- *Actualización continua en herramientas de autor, recursos digitales y tecnologías inmersivas.*
- *Participación en comunidades profesionales y eventos especializados.*

- *Pruebas periódicas de integración con CSOD para asegurar compatibilidad y rendimiento.*
- *Vigilancia constante de nuevas funcionalidades y mejoras en herramientas y plataformas.*
- *Seguimiento sistemático de fuentes oficiales sobre especificaciones técnicas y buenas prácticas.*
- *Fomento de una práctica colaborativa y continuada en contextos reales de desarrollo.*
- *Documentación estructurada y actualización continua del conocimiento adquirido*

Además, el licitador demuestra en su oferta técnica un conocimiento profundo de las herramientas de autor compatibles con CSOD, de estándares SCORM (1.2 y 2004), TinCan API (xAPI) y cmi5 y de especificaciones y buenas prácticas de organismos internacionales (ADL, CET, IMS Global), proponiendo explícitamente las siguientes acciones para garantizar la actualización de dicho conocimiento:

- *Actualización continuada del conocimiento de herramientas de autor*
- *Participación en comunidades activas y eventos especializados*
- *Ensayos prácticos de integración con CSOD*
- *Vigilancia y seguimiento continuo de novedades*
- *Práctica colaborativa y mejora continua.*
- *Seguimiento de organismos oficiales*
- *Formación técnica continua*
- *Práctica aplicada y entornos de prueba*
- *Monitoreo sistemático de fuentes oficiales*
- *Formación específica y certificaciones*
- *Documentación y actualización continuada*

### 3.2.7 Subcriterio 4.4.2

La solución presentada dentro del Servicio experto de puesta en producción de nuevas acciones formativas en lenguajes de programación específicos de e-learning incluye:

- **La descripción de la solución para el entorno de validación de contenidos formativos y la metodología a seguir para garantizar la calidad, accesibilidad, usabilidad y capacidad de ejecución de los contenidos en cualquier dispositivo móvil o equipo de sobremesa (responsive) de dichos contenidos.**
- **El enfoque y propuesta de la operativa a seguir para la validación y puesta en producción de contenidos de realidad virtual o realidad aumentada.**
- **La descripción de herramientas de autor capaces de generar, probar y corregir contenidos formativos compatibles con CSOD que, además, garanticen trazabilidad correcta de las acciones formativas y sean “responsive” para la estrategia u-learning planteada.**

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, por ello, se evalúa como **BUENA**.

En referencia a la solución para el entorno de validación de contenidos formativos y la metodología a seguir, se detallan exhaustivamente cuatro fases secuenciales que abarcan desde el diseño hasta la publicación final, permitiendo una trazabilidad y aseguramiento de calidad en cada etapa, así como los recursos y herramientas para llevarlos a cabo. De esta forma el valor aportado del enfoque:

- *Garantiza la interoperabilidad total con CSOD.*
- *Minimiza los riesgos en producción mediante testing riguroso y prepublicación.*
- *Favorece la estandarización y curación de contenidos u-learning en la Comunidad de Madrid.*
- *Permite escalar el uso de nuevas soluciones y de tecnologías inmersivas (RV/RA) sin perder trazabilidad, calidad ni control.*

En referencia a la solución para la operativa a seguir para la validación y puesta en producción de contenidos de realidad virtual o realidad aumentada, el licitador enumera con acierto los aspectos a tener en cuenta para incorporar este tipo de formación en la oferta formativa del ecosistema:

- *El consumo de cursos de realidad virtual elaborados y creados en colaboración con expertos en RV. En este sentido se pueden simular juegos de rol conversacionales con humanos virtuales sobre temas como las habilidades sociales cruciales, la aceleración de la formación, cómo aumentar la confianza de los alumnos y cómo mejorar la retención de conocimientos.*
- *Disponer de herramientas de creación de contenidos.*
- *Disponer de servicios para su distribución: Desktop o VR.*
- *Realizar la medición mediante una plataforma de Analítica de Skills*

A continuación, detalla una solución propietaria de CSOD, que supondría la tramitación de una cesión de uso de licencias, pero también detalla otras herramientas de RV y su posible integración con CSOD:

HERRAMIENTA	TIPO / ENFOQUE	COMPATIBILIDAD CON CSOD	FORMATOS DE EXPORTACIÓN	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES	NIVEL TÉCNICO REQUERIDO
CenarioVR (by Trivantis – creadores de Lectora)	Creación 360° con hotspots y tests	Sí, mediante SCORM 1.2 o SCORM 2004	SCORM, xAPI, HTML5	Editor web, multimedia interactiva, compatible con visores VR y móviles	Bajo – Medio
Adobe Captivate	VR básica tipo 360° con preguntas	Sí, mediante SCORM, AICC, xAPI y cmi5	SCORM 1.2, SCORM 2004, xAPI, AICC, cmi5	Inserción de vídeos 360°, interacciones simples, no requiere visor	Bajo
Unity	Desarrollo 3D a medida	Parcial. Mediante xAPI a través de LRS	EXE/WebGL a través de wrappers SCORM	Máxima personalización y realismo gráfico avanzado	Alto. Desarrollo a medida e integración manual con LRS
Viar360	Simulaciones inmersivas sin código	Limitada, como recurso complementario (sin trazabilidad LMS)	HTML5, embebido web, URL pública	Experiencias 360° con interacciones, ideal para formación técnica o de riesgos	Medio. SCORM externo (wrapper) o inserción vía iFrame

Por último, y en relación a las herramientas de autor capaces de generar, probar y corregir contenidos formativos compatibles con CSOD, presenta pormenorizadamente una tabla de compatibilidad de las distintas opciones de mercado, a fin de disponer de *una visión clara y estructurada de las principales herramientas de autor e-learning, evaluando criterios clave como la compatibilidad con CSOD, los formatos de exportación soportados, el diseño responsive, el uso de inteligencia artificial, la accesibilidad, así como la capacidad para integrar simulaciones, realidad aumentada y realidad virtual, con el objetivo de poder tomar decisiones fundamentadas al seleccionar la herramienta más adecuada para cada necesidad formativa, asegurando contenidos de alta calidad, usabilidad y escalabilidad*. De esta manera, logra razonadamente resumir las herramientas más robustas y versátiles para trabajar con Cornerstone OnDemand:

- **Articulate 360** para proyectos altamente interactivos y escalables.
- **Adobe Captivate** si se busca incluir simulaciones complejas y RV básica.
- **Lectora** destaca en control de lógica y cumplimiento de estándares.
- **iSpring Suite** es una opción sólida y amigable para entornos con PowerPoint.
- **Elucidat** es una buena opción para la creación rápida de contenidos responsive y colaborativos.
- **Y EasyGenerator** por su enfoque basado en la simplicidad, rapidez y accesibilidad.

De esta manera el licitador concluye que la vigilancia y seguimiento constante de todas estas actualizaciones por parte del equipo experto e-learning permitirá reajustar de manera proactiva los servicios de asesoría, asegurando así una correcta implementación y adaptación de las soluciones e-learning en la plataforma forMadrid (CSOD).

### 3.3 Criterio 5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

#### 3.3.1 Subcriterio 5.1

La propuesta técnica presenta con gran habilidad **la estructura de los equipos de trabajo, indicando los roles con referencia a los perfiles asignados, detallando la participación y cobertura del equipo propuesto en el contrato.**

En este apartado la propuesta aporta un enfoque un enfoque totalmente novedoso, maduro, con grandes aportaciones que nos permita ser más eficientes en la prestación del servicio, evaluándose como **EXCELENTE**.

El licitador recoge en su oferta técnica su propuesta para el equipo de proyecto, que queda estructurado en:

- *Unidad de gestión del Servicio: se encarga de la gestión global, como Equipo Base.*
- *Equipo del Servicio Fijo: se dedica al servicio como Equipo Base.*
- *Equipo del Servicio Variable: se dedica al Servicio bajo demanda (cuota variable) y cubrirá de manera flexible a través de encargos y propuestas validados por la Agencia.*
- *Centros de competencia: Los Centros de Competencia complementan a los equipos de servicio con perfiles expertos especializados que participan en momentos de necesidad en tareas*



*transversales del servicio. Incluidos en el Modelo Organizativo SEIDOR Opentrends y a plena disposición de la Agencia.*

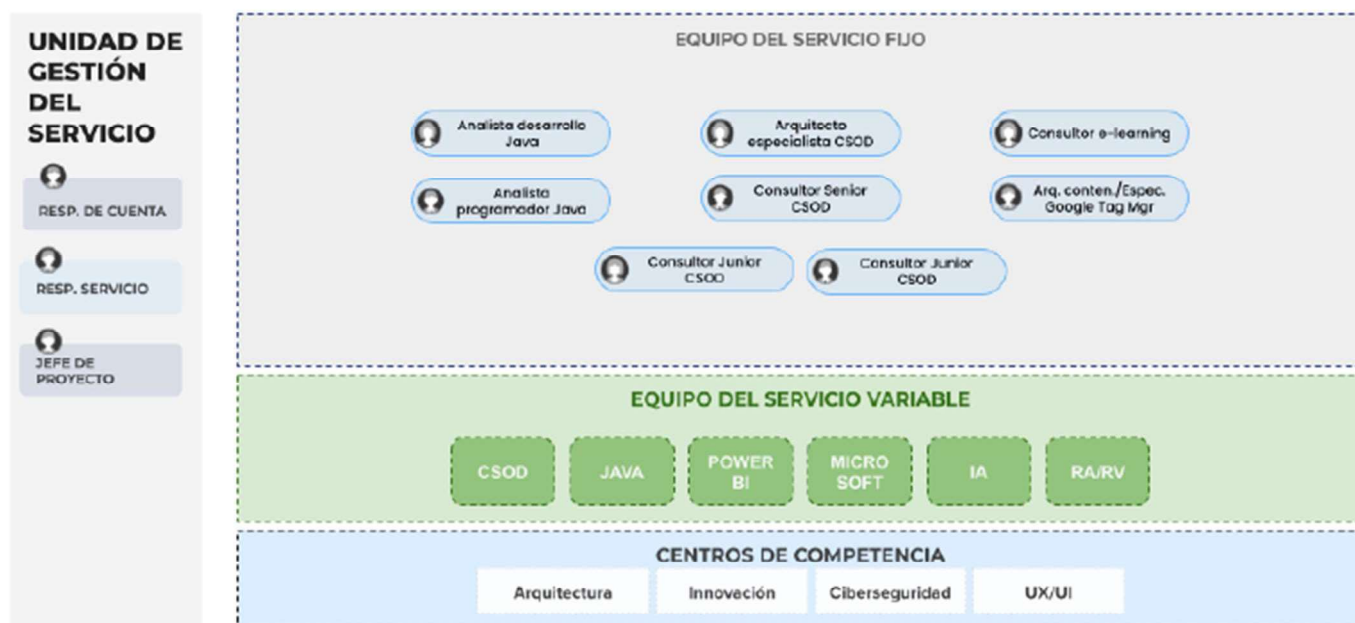
También presenta minuciosa y acertadamente los perfiles de responsabilidad dentro del organigrama propuesto, así como su dedicación, roles y cobertura.

### 3.3.2 Subcriterio 5.2

La propuesta técnica presenta acertadamente su propuesta de **organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones**, incluyendo **los perfiles asociados a cada uno de los puestos detallando el porcentaje de dedicación**.

En este apartado la propuesta aporta un enfoque totalmente novedoso, maduro, con grandes aportaciones que nos permita ser más eficientes en la prestación del servicio, evaluándose como **EXCELENTE**.

El licitador recoge en su oferta técnica de una manera precisa y adecuada el organigrama que propone:



También presenta minuciosa y acertadamente los perfiles de responsabilidad dentro del organigrama propuesto, así como su dedicación que coincide con los requisitos del pliego de prescripciones técnicas.

### 3.3.3 Subcriterio 5.3

La propuesta técnica presenta su propuesta de **recursos adicionales a los indicados en la Cláusula 4, apartado 4.2 “Identificación de perfiles del equipo de trabajo” del Pliego de Prescripciones Técnicas**, así como la **repercusión positiva que tales recursos y capacidades proporcionarán al contrato**.

En este apartado el licitador responde a la oferta técnica, Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, no añade mejoras valorables, evaluándose como **NO APORTA VALOR**.

Si bien el licitador dispone de perfiles especialistas en CSOD, JAVA, PowerBI, Microsoft y en IA, propone complementar los perfiles recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas con experiencia contrastada que podrían incorporarse de manera puntual o continuada para reforzar el servicio en áreas específicas, sería a través de los servicios bajo demanda, por lo que no se considera una mejora específica.

### 3.3.4 Subcriterio 5.4

La propuesta técnica presenta *con buen criterio* su propuesta de **medidas concretas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos, que el licitador aplica en su Organización para la gestión de los equipos de trabajo, y que repercutan en la estabilidad del equipo.**

En este apartado la propuesta aporta un enfoque totalmente novedoso, maduro, con grandes aportaciones que nos permita ser más eficientes en la prestación del servicio, evaluándose como **EXCELENTE**.

El licitador recoge en su oferta técnica varios apartados que convencen en relación a la gestión del talento y bienestar de sus empleados:

Estabilidad y proyección laboral	En SEIDOR Opentrends valoramos a las personas y queremos que crezcan con nosotros. Ofrecemos carreras laborales bien definidas en los primeros años laborales de los perfiles más júnior (respondiendo de esta manera a las necesidades de este tipo de perfiles), así como de programas adaptados a cada caso, a fin de favorecer y facilitar el crecimiento laboral de nuestros empleados.
Programa de onboarding de 6 meses	Para todas las personas que entran a formar parte de SEIDOR Opentrends. Transcurre en paralelo con su programa de formación específica y su trabajo diario, para facilitar su aterrizaje y transmitir los valores y la cultura de SEIDOR Opentrends, creando un sentimiento de pertenencia desde el inicio incluyendo mentorización por parte de empleados sénior.
Educación continua	SEIDOR Opentrends ofrece a sus empleados programas de formación para que siempre puedan ampliar sus conocimientos, redundando en una mayor motivación pero también repercutiendo en la mejora de los proyectos y servicios para nuestros clientes.
Beneficios adicionales	Otros beneficios tangibles por el hecho de formar parte del equipo de SEIDOR Opentrends: políticas de retribución flexible, seguro de vida, descuentos en comercios y servicios, fruta ecológica de temporada en la oficina, talleres de yoga y de meditación...

Y en relación a la motivación de sus empleados:

Tipo de motivación	Descripción	Aplicación en SEIDOR Opentrends
<b>Motivos extrínsecos</b>	Dentro de esta categoría quedarían recogidas todas aquellas recompensas materiales que recibe una persona que trabaja en una organización como consecuencia de lo estipulado en el contrato laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salario competitivo</li> <li>• Mutua de salud</li> <li>• Ticket transporte</li> <li>• Ticket guardería</li> <li>• Ticket comidas</li> <li>• Descuentos en comercios y servicios</li> <li>• Fruta en la oficina</li> </ul>
<b>Motivos intrínsecos</b>	Bajo esta denominación se encuentran realidades internas al sujeto. Se trata de aquellas satisfacciones que la persona consigue por la realización misma de su trabajo, por ejemplo, el desarrollo de las capacidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad horaria</li> <li>• Programas de certificaciones</li> <li>• Plataforma elearning Udemy</li> <li>• Formación en habilidades transversales: comunicación, asertividad, gestión del tiempo, resoluciones de conflictos,...</li> <li>• Formación en idiomas (castellano/catalán/inglés)</li> <li>• Organización de comunidades tecnológicas</li> <li>• Formaciones específicas para Managers</li> <li>• Planes de acción de riesgos psicosociales</li> <li>• Protocolos de acoso y promoción de la diversidad</li> <li>• Opentalks: charlas de trabajadores para trabajadores</li> <li>• Meetups tecnológicos</li> </ul>
<b>Motivos trascendentes</b>	Se trata de los resultados que dichas decisiones pueden tener en otras personas, tanto en las directamente relacionadas con la empresa (otros partícipes productores, consumidores, proveedores...) como en las personas que sólo están indirectamente relacionadas con la misma (familiares del decisor, miembros de la comunidad en la que opera la empresa, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura y valores</li> <li>• Programa Onboarding 6 meses + seguimiento continuo</li> <li>• Welcome Pack marca SEIDOR Opentrends: taza, boli, bolsa, libreta</li> <li>• Actividades de team building: concursos (de cocina, etc.), participación en carreras de empresas...</li> <li>• Talleres de yoga y meditación</li> <li>• Oficina "verde"</li> <li>• Donación de un % de los beneficios a ONGs</li> <li>• Openthinkers: talleres para proponer ideas a la empresa</li> </ul>

## 4 Valoración de la propuesta técnica de PLEHNIA

A continuación, se presentan las principales apreciaciones de la evaluación consolidada del licitador, así como el detalle de las consideraciones para cada uno de los criterios.

### 4.1 Resumen

<b>CRITERIOS (Hasta 31 puntos)</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
<b>CRITERIO NÚMERO 4 VALORACIÓN GLOBAL (Hasta 25 puntos)</b>		
Subcriterio 4.1 (Hasta 4 puntos)	REGULAR	2
Subcriterio 4.2.1 (Hasta 4 puntos)	INSUFICIENTE	1
Subcriterio 4.2.2 (Hasta 3 puntos)	NO APORTA VALOR	0
Subcriterio 4.2.3 (Hasta 3 puntos)	NO APORTA VALOR	0
Subcriterio 4.3 (Hasta 5 puntos)	INSUFICIENTE	1,25
Subcriterio 4.4.1 (Hasta 3 puntos)	NO APORTA VALOR	0
Subcriterio 4.4.2 (Hasta 3 puntos)	INSUFICIENTE	0,75
<b>CRITERIO NÚMERO 5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO (Hasta 6 puntos)</b>		
Subcriterio 5.1 (Hasta 3 puntos)	INSUFICIENTE	0,75
Subcriterio 5.2 (Hasta 1.5 puntos)	NO APORTA VALOR	0
Subcriterio 5.3 (Hasta 0,5 puntos)	INSUFICIENTE	0,125
Subcriterio 5.4 (Hasta 1 punto)	NO APORTA VALOR	0
<b>Total</b>		<b>5,875</b>

En lo que se refiere a la organización del equipo de trabajo, se cumplen los requisitos mínimos de perfiles solicitados y la dedicación exigida. Sin embargo, en algunos casos hay funciones que se reproducen en distintos perfiles, lo que puede llevar a dificultades en la jerarquización de tareas y cadena de mando, así



como déficits en las labores de consultoría que requieran habilidades de autonomía, negociación y resolución de escenarios complejos. También, en caso de desbordamiento o servicios variables y con el fin de cumplir con los ANS comprometidos el licitador indica que se aportarán los "recursos necesarios y adecuados", pero no concreta el número de recursos y criterios para seleccionarlos y asignarlos en caso de plantearse uno de los escenarios descritos. Finalmente, en relación a las medidas concretas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos, que el licitador aplica en su Organización para la gestión de los equipos de trabajo, y que repercutan en la estabilidad del equipo, se recogen mínimos cubiertos por la normativa legal aplicable en cuestiones de igualdad y conciliación. No se describe una política de compensación y beneficios o de desarrollo.

Por otra parte, y en lo referente a las diferentes propuestas de mejora para los servicios recogidos en el pliego de prescripciones técnicas, el licitador enumera líneas generales sin aportar concreción en los apartados que recoge su oferta. Las propuestas no se llegan a operativizar de manera convincente por falta de estrategia, exposición de experiencias previas y concreción del alcance.

Por todo ello, el licitador añade mejoras, pero no se concretan o no convencen en su planteamiento, evaluándose como **INSUFICIENTE**.

## 4.2 Criterio 4 VALORACIÓN GLOBAL

### 4.2.1 Subcriterio 4.1

En la propuesta técnica se proponen acciones y recursos mínimos para mantener el nivel de conocimiento imprescindible, compartido y homogéneo entre el personal para la prestación del servicio. Se explicita la frecuencia de las acciones: quincenales, mensuales, semestrales, pero carecen de estructura y contenido concreto en casos como la relación con el fabricante, el seguimiento personalizado o webinars. Se detectan referencias obsoletas del producto CSOD (ej. DLW) y acciones por consolidar como las sesiones de mejores prácticas con eSkillz o la dependencia de repositorios del cliente para la documentación compartida para la presentación de novedades.

En este apartado la propuesta responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento, evaluándose como **REGULAR**.

### 4.2.2 Subcriterio 4.2.1

La solución presentada enumera las acciones a las que se comprometen a dar servicio de cara a las entidades y su adecuada participación dentro del ecosistema, pero no se aportan las estrategias, metodologías, tareas asociadas o acciones para dar respuesta a la demanda del cliente y entidades participantes.

La propuesta carece de concreción en aspectos claves como: el sistema de seguridad, roles y permisos, análisis e impacto de releases, atención de incidencias y consultas, fundamentales para una continuidad estable del servicio.

Se detecta como mejora la elaboración de cuadros de mando personalizados y adaptado a distintos perfiles de usuario sobre indicadores clave para el servicio accesibles en tiempo real, pero sin un

compromiso de análisis, ni aportación de experiencia previa sobre cuestiones de interés a evaluar con ellos.

El planteamiento que aporta el licitador añade mejoras, pero no se concretan o no convencen en su planteamiento y, por ello, se evalúa como **INSUFICIENTE**.

#### 4.2.3 Subcriterio 4.2.2

La propuesta técnica se limita a enumerar unas líneas generales para cubrir las necesidades de soporte, formación, acompañamiento y adopción de las entidades formativas, sustentando este servicio en campañas de sensibilización que no quedan definidas ni en forma, ni en contenidos y la elaboración de guías y manuales de los que no hay detalle de su posible desarrollo.

Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, en este apartado la propuesta no añade mejoras valorables, evaluándose como **NO APORTA VALOR**.

#### 4.2.4 Subcriterio 4.2.3

La propuesta del licitador para cubrir este criterio sería la realización de consultorías especializadas para la incorporación de procesos y evolucionar modelos. Limitándose exclusivamente el documento a exponer los pasos del ciclo de consultoría: identificación de requisitos, definición de soluciones, pilotaje, acompañamiento al despliegue y transferencia de conocimiento y buenas prácticas. Sin embargo, no aclara metodologías, criterios o reglas que vehiculen cada uno de los puntos del proceso.

Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, en este apartado la propuesta no añade mejoras valorables, evaluándose como **NO APORTA VALOR**.

#### 4.2.5 Subcriterio 4.3

Para el desarrollo de integraciones la propuesta plantea un modelo de negocio articulado en seis fases, en el que se compromete: el cumplimiento de estándares de desarrollo de software, compatibilidad con CSOD, baterías de pruebas y alineación con normativa de Madrid Digital.

Sin embargo, al descender a las iniciativas a incorporar e integrar, se limitan a propuestas generalistas. En el caso de sistemas con los que ya cuente la Agencia se propone: Gestión de identidades, logística de salas, base de datos de usuarios y office 365.

Si bien en las consultas del pliego, se declaró que no había integraciones con sistemas de RRHH, el licitador afirma que no hay ninguna integración actual, afirmación que no se ajusta a la realidad actual.

Como evoluciones soportadas por productos de terceros, se centran en la analítica exclusivamente a través de *MS PowerBi*, el tracking de formaciones con *GTM (Google Tag Manager)*, incrementar eventos que desencadenen automatismos y **el uso de inteligencia artificial condicionado al licenciamiento contratado por la Agencia con CSOD**. Es decir, algunas de sus propuestas están sujetas a la contratación de la cesión de uso de otros productos comerciales.

Por último, como funciones innovadoras hacen referencia a módulos avanzados de contenidos y desarrollo. Estas propuestas no se llegan a operativizar de manera convincente por falta de estrategia, exposición de experiencias previas y concreción del alcance.

El planteamiento que aporta el licitador añade mejoras, pero no se concretan o no convencen en su planteamiento y, por ello, se evalúa como **INSUFICIENTE**.

#### 4.2.6 Subcriterio 4.4.1

La propuesta técnica no aporta comentarios ni evidencias respecto a mecanismos de actualización del conocimiento en el desarrollo de productos e-learning.

Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, en este apartado la propuesta no añade mejoras valorables, evaluándose como **NO APORTA VALOR**.

#### 4.2.7 Subcriterio 4.4.2

La solución presentada dentro del *servicio experto de puesta en producción de nuevas acciones formativas en lenguajes de programación específicos de e-learning* no aporta concreción sobre el entorno de validación de contenidos, soluciones comerciales o de software libre específicas para el testeo de objetos de aprendizaje desarrollados para e-learning.

Se propone a metodología *agile* como alternativa para garantizar la calidad de las producciones, sin incluir una batería concreta de pruebas o hitos a cubrir en las producciones recepcionadas. **Se sirven de normas de calidad para desarrollo de software en lugar de las específicas de e-learning con lo que se da una cobertura parcial a las necesidades mínimas de calidad del producto.** En resumen, **no se aporta una alternativa clara de entorno de validación, si bien se esboza unas directrices respecto normas de calidad y accesibilidad que orientarían la calidad requerida al producto final.**

Respecto a la AR/VR se propone articular los escenarios e interactividad sobre *Unity* u otro motor de desarrollo donde se desarrollaría el prototipo en el que evaluar. Las pruebas sobre el desarrollo se limitarían al control de efectos secundarios sobre el usuario y el rendimiento de objeto en los distintos dispositivos. Se carecen de métricas o criterios que permitan calificar la calidad, validez e interactividad de los contenidos trabajados.

En el caso de las herramientas de autor se enumeran varias soluciones sin especificar sus puntos fuertes o características diferenciales que les hagan destacar sobre otras alternativas, llegando a citarse soluciones como *H5P* que carece de una exportación nativa a estándares de seguimiento que permitan la comunicación con el LMS.

Por todo ello, el licitador añade mejoras, pero no se concretan o no convencen en su planteamiento, evaluándose como **INSUFICIENTE**.

### 4.3 Criterio 5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

#### 4.3.1 Subcriterio 5.1

Los perfiles aportados por esta propuesta cubren los mínimos exigidos. Sin embargo, se detectan algunas cuestiones a tener en cuenta:

- Según las funciones y responsabilidades vinculadas a los perfiles de arquitecto y consultor especialista podrían solaparse en las tareas de análisis y parametrización de la plataforma, dando lugar a conflictos o incoherencias en las líneas de desarrollo y evolución del ecosistema.
- El consultor especialista carece de funciones relacionadas con la toma de requisitos de acciones formativas, orientación y acompañamiento de clientes, diseño de modelos formativos adaptados al ecosistema y utilización de las herramientas de autor, por lo que los servicios de puesta en producción de nuevas acciones formativas podrían estar comprometidos al no recogerse en ningún otro perfil.
- Los consultores junior se limitan a la gestión administrativa de catálogo y usuario por lo que puede quedar comprometido el servicio experto vinculado a los procesos asociados a la ejecución de la formación de las entidades.
- En el caso del arquitecto se desconocen los ámbitos o alcance de las arquitecturas que van a estar bajo su dominio, limitándose la propuesta a señalar su responsabilidad sobre definición e implementación. La cuestión anterior puede hacer entrar en conflicto esta figura y sus indicaciones con las del analista de desarrollo y sus funciones como encargado de la definición de arquitecturas de nuevas implementaciones, la arquitectura de aplicaciones y sistemas de integración.

El planteamiento que aporta el licitador añade mejoras, pero no se concretan o no convencen en su planteamiento y, por ello, se evalúa como **INSUFICIENTE**.

#### 4.3.2 Subcriterio 5.2

La propuesta cumple los requisitos mínimos de perfiles solicitados y la dedicación exigida. Quedan detallados el responsable y el conjunto de sus funciones, si bien en algunos casos hay funciones que se reproducen en distintos perfiles, lo que puede llevar a dificultades en la jerarquización de tareas y cadena de mando, así como déficits en las labores de consultoría que requieran habilidades de autonomía, negociación y resolución de escenarios complejos.

Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, en este apartado la propuesta no añade mejoras valorables, evaluándose como **NO APORTA VALOR**.

#### 4.3.3 Subcriterio 5.3

La propuesta técnica presenta en el apartado de *recursos adicionales*, combinado con apartado de *Equipo de Trabajo* incluye un organigrama que en caso de desbordamiento o servicios variables, indica que a fin de cumplir con los ANS comprometidos se aportarán los "recursos necesarios y adecuados" para cumplir con los requerimientos exigidos. Se desconoce el número de recursos y criterios para seleccionarlos y

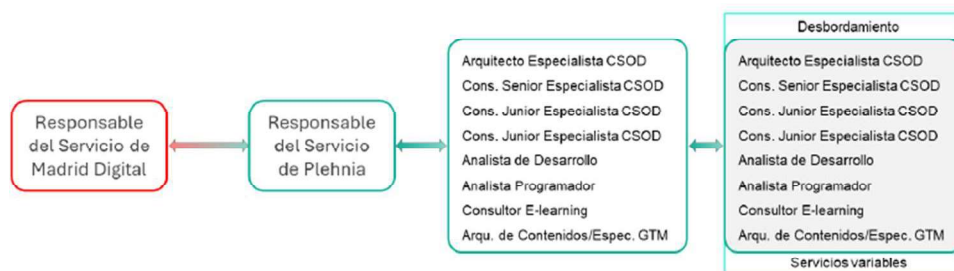
asignarlos en caso de plantearse uno de los escenarios descritos. Su coste en caso de desbordamiento no queda descrito. Garantizan exclusivamente calidad y tiempos de respuesta en el Servicio Bajo Demanda.

Por tanto, la propuesta de recursos adicionales queda acotada por replicar mismos perfiles que los definidos en el equipo de trabajo, aumentarlos en número en caso de ser necesarios, sin aportar perfiles adicionales que enriquezcan la capacidad de respuesta ante demandas de trabajo por parte del cliente.

### Recursos Adicionales

De cara a cumplir los SLAs requeridos y con el objetivo de prestar el servicio adecuado a Madrid Digital, desde PLEHNIA se pondrá a disposición del servicio los recursos necesarios y adecuados que cumplen con los requerimientos mínimos exigidos. Disponemos de un pool de recursos con los mismos perfiles detallados anteriormente en el apartado "Equipo de Trabajo".

Gracias a estos recursos se dará el respaldo necesario para garantizar la calidad y los tiempos de respuesta definidos y asegurar que el Servicio Bajo Demanda queda completamente cubierto.



Por todo ello, el licitador añade mejoras, pero no se concretan o no convencen en su planteamiento, evaluándose como **INSUFICIENTE**.

#### 4.3.4 Subcriterio 5.4

La propuesta técnica presenta las *medidas relacionadas con la gestión de RRHH* que recogen mínimos cubiertos por la normativa legal aplicable en cuestiones de igualdad y conciliación. No se describe una política de compensación y beneficios o de desarrollo. Se describen, también, acciones que afectan positivamente al clima como la realización de eventos de cohesión grupal y espacios de participación del empleado.



#### 4.2 MEDIDAS RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE RRHH

Respecto a las medidas relacionadas con los Recursos Humanos, para organizar la gestión y aumentar la motivación del equipo, nuestra política de responsabilidad social corporativa es uno de nuestros principales valores.

##### **Igualdad**

En PLEHNIA, garantizamos la igualdad de oportunidades para todos los empleados y candidatos, independientemente de su género, orientación sexual, religión, raza, edad, discapacidad o cualquier otra característica protegida por la ley. Promovemos un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, libre de cualquier forma de discriminación o acoso.

Para PLEHNIA es vital que el porcentaje de hombres y de mujeres que forma parte del equipo crezca a la par, el cuidado en el uso de un lenguaje no sexista, implantación de medidas positivas que ayuden a la conciliación y transparencia e igualdad de oportunidades en el ámbito retributivo y formativo.

Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, en este apartado la propuesta no añade mejoras valorables, evaluándose como **NO APORTA VALOR**.

## 5 Valoración de la propuesta técnica de DXC

A continuación, se presentan las principales apreciaciones de la evaluación consolidada del licitador, así como el detalle de las consideraciones para cada uno de los criterios.

### 5.1 Resumen

<b>CRITERIOS (Hasta 31 puntos)</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
<b>CRITERIO NÚMERO 4 VALORACIÓN GLOBAL (Hasta 25 puntos)</b>		
Subcriterio 4.1 (Hasta 4 puntos)	REGULAR	2
Subcriterio 4.2.1 (Hasta 4 puntos)	REGULAR	2
Subcriterio 4.2.2 (Hasta 3 puntos)	REGULAR	1,5
Subcriterio 4.2.3 (Hasta 3 puntos)	NO APORTA VALOR	0
Subcriterio 4.3 (Hasta 5 puntos)	INSUFICIENTE	1,25
Subcriterio 4.4.1 (Hasta 3 puntos)	REGULAR	1,5
Subcriterio 4.4.2 (Hasta 3 puntos)	REGULAR	1,5
<b>CRITERIO NÚMERO 5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO (Hasta 6 puntos)</b>		
Subcriterio 5.1 (Hasta 3 puntos)	INSUFICIENTE	0,75
Subcriterio 5.2 (Hasta 1.5 puntos)	NO APORTA VALOR	0
Subcriterio 5.3 (Hasta 0,5 puntos)	INSUFICIENTE	0,125
Subcriterio 5.4 (Hasta 1 punto)	NO APORTA VALOR	0
<b>Total</b>		<b>10,625</b>

En lo que se refiere a la organización del equipo de trabajo, el licitador utiliza una nomenclatura que no ha asociado a los recursos concretos por lo que no queda clara la comprensión del servicio por parte del licitador.

Por otra parte, desde el punto de vista operativo, debido a la naturaleza y peculiaridades del servicio a prestar en forMadrid se requiere una especial continuidad en los trabajos a realizar por lo que no es apropiado, conveniente, ni recomendable dividir las responsabilidades entre dos o más personas en los perfiles como plantea la oferta técnica de este licitador, no ajustándose a los requisitos mínimos del equipo base.

Además, dentro del apartado de recursos adicionales no se concretan cuántos recursos y con qué dedicación se proponen.

Finalmente, no aporta ninguna medida concreta de estabilidad sino medidas de contingencia antes cambios y bajas.

En lo referente a las diferentes propuestas de mejora para los servicios recogidos en el pliego de prescripciones técnicas, el licitador plantea escenarios que no se ajustan realidad actual, si bien se aprecia la capacidad para adaptarlos a la misma. Por otra parte, sustenta alguna de sus propuestas en productos comerciales con coste, alejándose de propuestas evolutivas del ecosistema actual.

Por todo ello, el licitador incluye aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento, evaluándose como **REGULAR**.

## 5.2 Criterio 4 VALORACIÓN GLOBAL

### 5.2.1 Subcriterio 4.1

En la propuesta técnica se proponen acciones y recursos para mantener el nivel de conocimiento imprescindible:

#### 3.4.1 Actualización del Conocimiento sobre CSOD y Certificaciones

Cada perfil técnico y funcional dispone de un plan de formación que incluye contenidos oficiales de Cornerstone (CSOD University), webinars, documentación técnica y simulaciones prácticas. Actualmente DXC ya cuenta con un plan de seguimiento dentro del equipo de consultores de Cornerstone. Cada seis meses se revisan las certificaciones y envían avisos a la plantilla para que las mantenga actualizadas y en regla, el coordinador del departamento se encarga de llevar el seguimiento de estas.

Sin embargo, también plantea una Planificación de relevos en tareas críticas para que los miembros del equipo puedan conocer y resolver con eficacia basado en experiencia de proyectos previos, indicando que esta práctica es fundamental para garantizar la continuidad y calidad del servicio. Desde el punto de vista operativo, debido a la naturaleza y peculiaridades del servicio a prestar en forMadrid se requiere una especial continuidad en los trabajos a realizar por lo que no es apropiado, conveniente, ni recomendable esta propuesta.

Finalmente, incluye una tabla de KPIs en capacitación y conocimiento compartido, si bien no se aprecia el mantenimiento de las certificaciones en el módulo performance que forma parte del ecosistema forMadrid:



Indicador (KPI)	Descripción	Objetivo
Formación actualizada (últimos 6 meses)	Porcentaje de miembros del equipo con formación completada recientemente	≥ 90%
Sesiones internas de transferencia de conocimiento	Número de sesiones formales realizadas para compartir aprendizajes técnicos	≥ 2 / semestre
Cobertura de tareas críticas	Porcentaje de tareas clave cubiertas por al menos dos personas	100%
Certificación activa en Cornerstone (Core o Learning)	Porcentaje del equipo con certificación vigente en CSOD	≥ 80%
Tiempo medio de actualización post-release de Cornerstone	Tiempo que se tarda en actualizar el conocimiento del equipo tras nuevas versiones	< 4 semanas

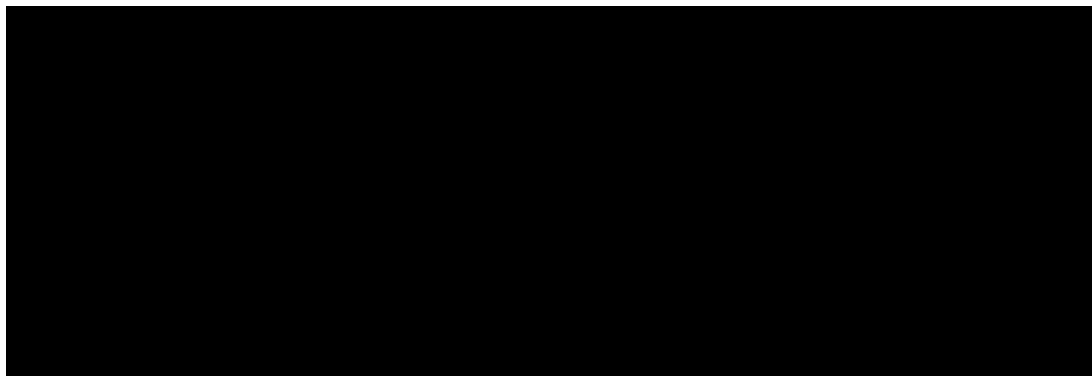
En este apartado la propuesta responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento, evaluándose como **REGULAR**.

### 5.2.2 Subcriterio 4.2.1

La solución presentada enumera las acciones a las que se comprometen a dar servicio de cara a las entidades y su adecuada participación dentro del ecosistema, pero se parte de un modelo multi-entidad que no se corresponde a la realidad del funcionamiento del actual ecosistema.

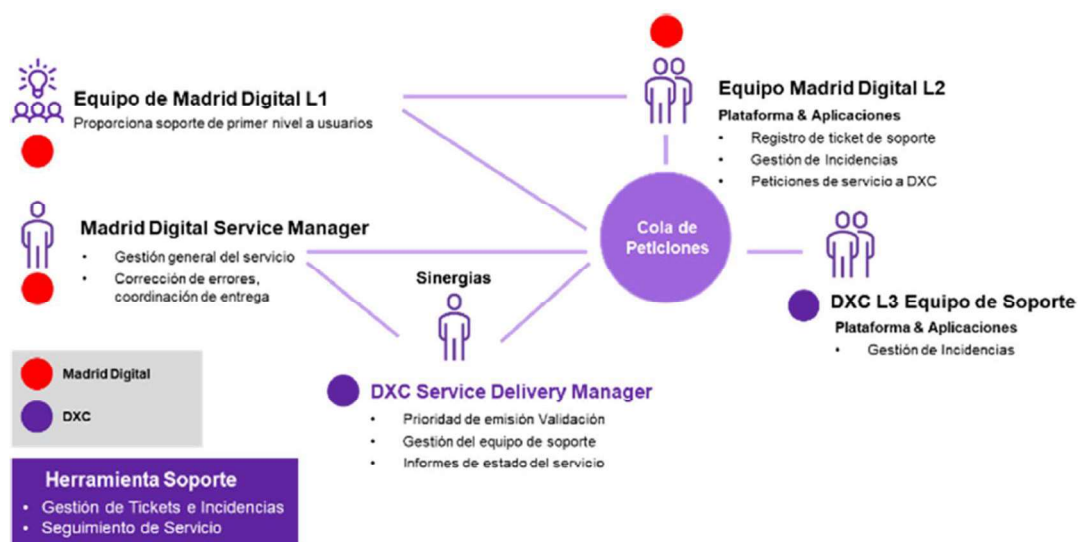
Adicionalmente, propone un servicio de consultoría proactiva *como punto fundamental para la evolución y adaptación del portal a las necesidades operativas de Madrid Digital son las tareas de consultoría proactiva, más allá de la resolución de incidentes en plataforma puesto que estas acciones determinarán la puesta en marcha de forMadrid adaptado a las últimas tendencias y asegurará la mejora continua*. Sin embargo, parte de esta propuesta se sustenta en productos comerciales con coste del fabricante CSOD. Este servicio, que podría ser adaptado a la situación real del servicio, consta de los siguientes apartados:

1. *Revisión trimestral de los procesos y funcionalidades de la plataforma*
2. *Mejora continua de la estructura del catálogo formativo*
3. *Revisión de las incidencias más frecuentes*
4. *Seguimiento con los administradores del portal y mejora continua de los procesos de experiencia.*
5. *Configuración de las mejoras en el portal de Cornerstone o demás plataformas en regla que se estudiarán detenidamente junto a su justificación técnica y económica en caso de impactar considerablemente*
6. *Consultoría de integración y automatización para tareas recurrentes*
7. *Optimización del modelo de soporte y gobernanza alineado a la madurez de uso*
8. *Impulso del uso de plataforma*
9. *Impulso específico al aprendizaje basado en datos.*



Dentro del soporte a usuarios, el licitador propone un *proceso de gestión donde todas las peticiones, incidencias y consultas se canalizan a través de una cola central de peticiones, gestionada por el DXC Service Delivery Manager* y afirma que *la colaboración entre DXC y Madrid Digital garantiza que DXC gestione el soporte de primera línea y correcciones autorizadas, mientras Madrid Digital aborda incidencias técnicas avanzadas, actualizaciones y evolución funcional*.

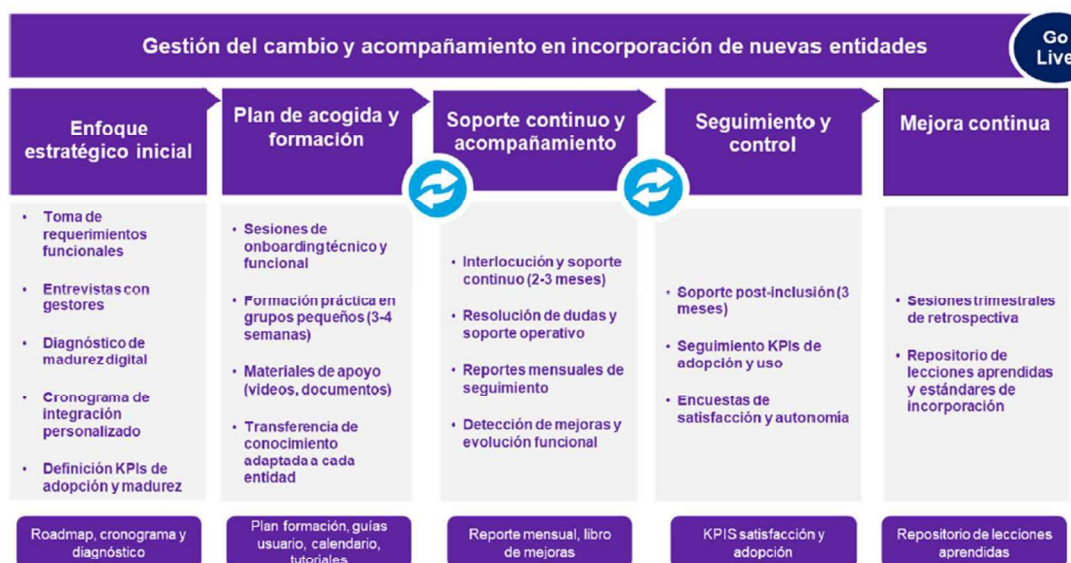
Debido a la naturaleza y peculiaridades del servicio a prestar en forMadrid el licitador deberá modificar esta propuesta para abordar **en colaboración** con Madrid Digital todos casos que se planteen.



En este apartado la propuesta responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento, evaluándose como **REGULAR**.

### 5.2.3 Subcriterio 4.2.2

La propuesta técnica parte de un escenario en donde las nuevas entidades formativas se incorporan como instancias independientes en la operación y configuración del ecosistema. La realidad es distinta y las entidades de formación que operan en forMadrid comparten configuraciones. No obstante, el licitador plantea un plan de incorporación con elementos adaptables al escenario real con visos de verosimilitud.



En este apartado la propuesta responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento, evaluándose como **REGULAR**.

#### 5.2.4 Subcriterio 4.2.3

La propuesta del licitador para cubrir este criterio se basa en *capacitar al equipo de Madrid Digital en la administración y configuración integral de la plataforma de Cornerstone, así como la validación de la comprensión de los procesos y contenidos e-learning*.

Posteriormente complementa este planteamiento con las tareas recogidas en el pliego de prescripciones técnicas.

Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, en este apartado la propuesta no añade mejoras valorables, evaluándose como **NO APORTA VALOR**.

#### 5.2.5 Subcriterio 4.3

Para el desarrollo de integraciones la propuesta plantea un escenario que incluye sistemas de gestión de RRHH o gestores documentales. Por otra parte, aunque trata de los elementos esenciales a utilizar para integrar el ecosistema con otros sistemas de información a través de ejemplos, no concreta metodología alguna y no se llegan a operativizar de manera convincente por falta de estrategia y concreción del alcance.

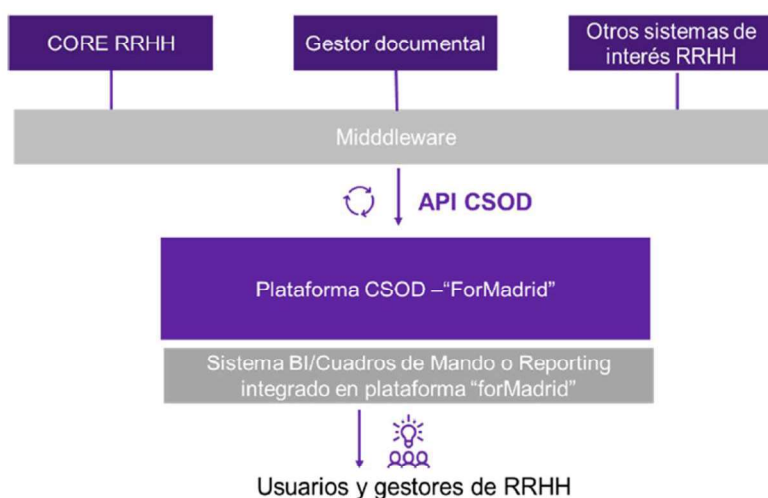


Figura 12 - Ejemplo de arquitectura para la conexión general de datos entre sistemas

En este apartado la propuesta añade mejoras, pero no se concretan o no convencen en su planteamiento, evaluándose como **INSUFICIENTE**.

#### 5.2.6 Subcriterio 4.4.1

La propuesta técnica plan continuo de formación interna y vigilancia tecnológica aplicada al proyecto:

Área	Acción Clave	Frecuencia	Impacto
Formación técnica	Talleres sobre herramientas de autor y estándares (xAPI, SCORM)	3 sesiones/año	Mejora calidad, trazabilidad y compatibilidad
CSOD & Integración	Capacitación en integraciones (GTM, informes, APIs)	2 sesiones/año	Optimiza datos, informes y analítica en CSOD
Tendencias & tecnología	Informe y sesión sobre VR, AR, IA aplicada a e-learning	2 veces/año	Evolución continua del modelo u-learning
Conocimiento compartido	Wiki interna + comunidad de práctica	Actualización continua	Transferencia de conocimiento, soporte interno

Además, vincula la actualización del conocimiento del equipo en relación a las releases del producto CSOD.

En este apartado la propuesta responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento, evaluándose como **REGULAR**.

#### 5.2.7 Subcriterio 4.4.2

La solución presentada dentro del *servicio experto de puesta en producción de nuevas acciones formativas en lenguajes de programación específicos de e-learning* parte de la base de la participación desde el inicio en la virtualización de contenidos. Si bien ese sería un escenario deseable, no responde completamente a la realidad en el ecosistema forMadrid.

Salvando esta premisa, el licitador describe las fases para asegurar la funcionalidad y calidad de los contenidos virtuales, que podrá extender al escenario de objetos formativos ya creados y que haya que



validar, esbozando unas directrices respecto normas de calidad y accesibilidad que orientarían la calidad requerida al producto final:

- Fase I: Diseño instruccional y accesibilidad
- Fase II: Desarrollo técnico y pruebas
- Fase III: Validación formal y puesta en producción

Respecto a la AR/VR el licitador propone una solución operativa que parte de la planificación, mencionando herramientas para creación de este tipo de contenidos, pero sin detallar requisitos, pros y contras de las mismas. En este apartado la propuesta aporta las bases para realizar este servicio.

En el caso de las herramientas de autor se aporta un cuadro resumido comparativo de las herramientas compatibles con CSOD:

Herramienta	Estándares Soportados	Responsive	Trazabilidad en CSOD	Facilidad de Uso	Ventajas Clave
Articulate 360	SCORM 1.2/2004, xAPI	Parcial (Storyline) / Total (Rise)	Sí, integrada con CSOD mediante SCORM/xAPI	Alta para perfiles técnicos	Amplia funcionalidad, simulaciones, interfaz visual muy intuitiva
Easygenerator	SCORM, xAPI	Sí (100%)	Compatible con CSOD directamente	Muy alta (para no técnicos)	Entorno web, rápido, colaborativo, exportación sencilla
DominKnow	ONE	SCORM 1.2/2004, AICC, xAPI	Sí	Totalmente trazable en CSOD	Media
Unity (con VRTK / WebXR)	SCORM (mediante wrappers), WebGL, xAPI opcional	Sí (via WebXR/WebGL)	Integración posible via xAPI o enlaces externos	Baja para no técnicos	Ideal para simulaciones inmersivas, adaptable a VR y entornos 3D interactivos
8th Wall	WebAR (no SCORM nativo)	Sí	Trazabilidad externa (mediante xAPI o LRS)	Alta para desarrolladores	Permite RA desde navegador móvil, sin app, integración con HTML5 y CSOD vía iframe
ZapWorks (Zappar)	SCORM (con exportador), xAPI	Sí	Compatible mediante SCORM/xAPI	Media	Soporte AR para dispositivos móviles, visualización en navegadores, interacción

El licitador responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento, evaluándose como **REGULAR**.

## 5.3 Criterio 5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

### 5.3.1 Subcriterio 5.1

Los perfiles aportados por esta propuesta cubren los mínimos exigidos. Sin embargo, utiliza terminología que no ha asociado a los recursos concretos por lo que queda clara la comprensión del servicio por parte del licitador:

El trabajo se distribuye en función de los componentes del servicio donde los puntos principales de la operativa han sido descritos en el punto "2. Objetivos" y tratan la evolución funcional, soporte operativo, integración con otros sistemas, contenidos, gestión del cambio y analítica de datos:

- **Adaptación y evolución funcional:** liderada por el arquitecto CSOD, jefes técnicos y usuarios funcionales.
- **Soporte operativo y acompañamiento:** ejecutado por el equipo de helpdesk, usuarios de pruebas y responsables funcionales.
- **Integración con otros sistemas:** desarrolladores e integradores diseñan conectores (APIs, SSO, flujos automatizados).
- **Producción y validación de contenidos:** equipo de contenidos, desde la creación hasta la puesta en producción validada.
- **Gestión del cambio y formación a gestores:** perfiles de formación y acompañamiento a entidades formativas.

Por otra parte, incorpora en los niveles de gobernanza del proyecto al fabricante de la solución tecnológica. El objetivo del pliego de prescripciones técnicas es constituir un servicio de operación de la plataforma, por lo que no se considera adecuado esta incorporación dado que, además, Madrid Digital ya ha establecido una relación contractual con el fabricante a través de otro expediente de contratación.

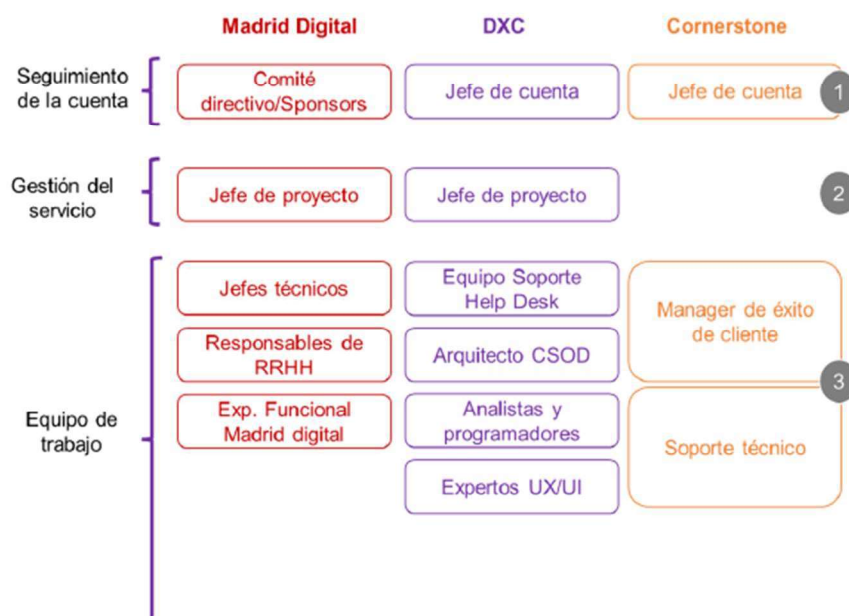


Figura 3 - Niveles de gobernanza del proyecto y responsables

El planteamiento que aporta el licitador añade mejoras, pero no se concretan o no convencen en su planteamiento y, por ello, se evalúa como **INSUFICIENTE**.

### 5.3.2 Subcriterio 5.2

La propuesta presenta los recursos del equipo de trabajo y su dedicación:

Tipo de recurso	Nº Recursos	Total de horas anuales	% de Dedicación (jornada completa)
Jefe/a de proyecto y responsable de servicio (Service Manager)	1	880	50%
Analista desarrollo JAVA	2	1760	50%
Analista programador JAVA	2	1760	50%
Arquitecto especialista en CSOD	1	880	50%
Consultor Senior CSOD	2	1760	50%
Consultor Junior CSOD	2	3520	100%
Consultor contenidos e-learning	2	1760	50%
Arquitecto de contenidos y especialista en Google Tag Manager	1	880	50%

Desde el punto de vista operativo, debido a la naturaleza y peculiaridades del servicio a prestar en forMadrid se requiere una especial continuidad en los trabajos a realizar por lo que no es apropiado, conveniente, ni recomendable dividir las responsabilidades entre dos o más personas en los perfiles:

- Consultor Senior especialista CSOD
- Analista de desarrollo (JAVA)
- Analista-programador (JAVA)
- Consultor e-learning

Por otra parte, cuando propone su organigrama y sus funciones, utiliza terminología que no ha asociado a los recursos concretos por lo que no queda clara la comprensión del servicio por parte del licitador.



En este apartado la propuesta no añade mejoras valorables y no se ajusta a los requisitos mínimos del equipo base definido en el pliego de prescripciones técnicas, evaluándose como **NO APORTA VALOR**.

### 5.3.3 Subcriterio 5.3

La propuesta técnica presenta en el apartado de *recursos adicionales*, el licitador plantea:

- La incorporación de un perfil especializado en experiencia de usuario (UX), que **complementará las capacidades del equipo base** mediante la identificación y aplicación de mejoras en la interacción de los usuarios con la plataforma. Si bien detalla los posibles proyectos que podría abordar este perfil, no concreta la dedicación del mismo.
- Perfil desarrollador y especialista en análisis de datos: en este apartado se apoya en productos comerciales desarrollador por el licitador, sin indicar si tienen coste adicional y, en este caso, no se concretan cuántos recursos y con qué dedicación se proponen.
- Perfil de gestión del cambio, que coordinará la relación con las entidades de formación y aportará experiencia en relación a la creación de contenidos. Si bien detalla los posibles proyectos que podría abordar este perfil, no concreta la dedicación del mismo.

El planteamiento que aporta el licitador añade mejoras, pero no se concretan o no convencen en su planteamiento y, por ello, se evalúa como **INSUFICIENTE**.

### 5.3.4 Subcriterio 5.4

La propuesta técnica presenta las Medidas concretas de gestión de Recursos Humanos que DXC aplica en su organización para gestionar los equipos de trabajo y que repercuten en la estabilidad del equipo. En ellas declara:



**DXC realiza la asignación de perfiles en el equipo con experiencia demostrada en proyectos similares** y compromiso mínimo contractual para evitar rotaciones frecuentes y fomentar el conocimiento amplio sobre la plataforma. Además, DXC cuenta con una bolsa de potenciales consultores propuestos para los perfiles clave en caso de baja de algún miembro del equipo o necesidad de recursos extra ante picos elevados de trabajo. Ello se adaptará a la disponibilidad de recursos dentro del equipo, así como a las preferencias de Madrid Digital, pudiendo realizarse cambios conforme al procedimiento presente en los pliegos administrativos y técnico.

**Planificación trimestral de la disponibilidad de los recursos** con anticipación, coordinando con la Agencia para prever picos de carga y posibles bajas, asegurando disponibilidad continua partiendo de la estimación inicial de porcentajes de dedicación por perfil adaptándolo a la realidad de las necesidades del proyecto operativo. Para ello, DXC cuenta con el jefe de proyecto que, junto con el coordinador interno de recursos de consultoría, se encargará de realizar dicho seguimiento.

Lejos de plasmar medidas concretas que garanticen la estabilidad del equipo, el licitador habla de un compromiso contractual que evita las rotaciones frecuentes, pero hace hincapié en bolsa de recursos potenciales. Asimismo, plantea una planificación trimestral para prever posibles bajas. Por ello no aporta ninguna medida concreta de estabilidad sino medidas de contingencia antes cambios y bajas.

Por otra parte, si bien incluye algunas medidas genéricas en el apartado de *motivación y clima laboral*, vuelve a incidir en que *trabaja con un banco interno de profesionales para cada proyecto, siempre que cumplan los requisitos requeridos por Madrid Digital para cubrir picos de trabajo o bajas inesperadas sin impacto en la operativa*.

#### Motivación y Clima Laboral

- **Modelo de trabajo home office**, en DXC Technology existe la modalidad de trabajo remoto flexible con posibilidad de acudir a las oficinas en caso de reuniones clave como primer mes de transición de servicio, workshops presenciales o requerimientos ad-hoc de Madrid Digital en dicho caso.
- **Reuniones mensuales de equipo** con dinámicas de feedback y reconocimiento, para fomentar la comunicación abierta y el buen clima laboral interno, además de empoderar a los profesionales en las decisiones operativas y mejoras proactivas de procesos. Además, DXC trabaja con un banco interno de profesionales para cada proyecto, siempre que cumplan los requisitos requeridos por Madrid Digital para cubrir picos de trabajo o bajas inesperadas sin impacto en la operativa.

Finalmente, dentro del Plan de Retención de Talento, afirma que algunos recursos se compartirán con otros proyectos. Desde el punto de vista operativo, debido a la naturaleza y peculiaridades del servicio a prestar en forMadrid se requiere una especial continuidad en los trabajos a realizar por lo que no es apropiado, conveniente, ni recomendable dividir las responsabilidades entre dos o más personas.

#### Plan de Retención de Talento

- **Acciones para asegurar la permanencia mínima** en los perfiles del proyecto, garantizando continuidad durante el ciclo del proyecto a través de la combinación de presencia en varios proyectos a la vez (50% de dedicación) pero 100% en los perfiles más clave en caso de ser necesario durante la operativa.

Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, en este apartado la propuesta no añade mejoras valorables, evaluándose como **NO APORTA VALOR**.

## 6 Conclusiones

CRITERIOS (31 puntos)	SEIDOR OPENTRENDS		PLEHNNIA		DXC	
Criterio 4 VALORACIÓN GLOBAL (25)						
Subcriterio 4.1 (4)	EXCELENTE	4	REGULAR	2	REGULAR	2
Subcriterio 4.2.1 (4)	BUENA	3	INSUFICIENTE	1	REGULAR	2
Subcriterio 4.2.2 (3)	EXCELENTE	3	NO APORTA VALOR	0	REGULAR	1,5
Subcriterio 4.2.3 (3)	EXCELENTE	3	NO APORTA VALOR	0	NO APORTA VALOR	0
Subcriterio 4.3 (5)	EXCELENTE	5	INSUFICIENTE	1,25	INSUFICIENTE	1,25
Subcriterio 4.4.1 (3)	EXCELENTE	3	NO APORTA VALOR	0	REGULAR	1,5
Subcriterio 4.4.2 (3)	BUENA	2,25	INSUFICIENTE	0,75	REGULAR	1,5
Criterio 5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO (6)						
Subcriterio 5.1 (3)	EXCELENTE	3	INSUFICIENTE	0,75	INSUFICIENTE	0,75
Subcriterio 5.2 (1,5)	EXCELENTE	1,5	NO APORTA VALOR	0	NO APORTA VALOR	0
Subcriterio 5.3 (0,5)	NO APORTA VALOR	0	INSUFICIENTE	0,125	INSUFICIENTE	0,125
Subcriterio 5.4 (1)	EXCELENTE	1	NO APORTA VALOR	0	NO APORTA VALOR	0
TOTAL	28,75		5,875		10,625	

Tras proceder a realizar la valoración correspondiente a los criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio en relación al expediente de referencia, se concluye que **SEIDOR OPENTRENDS** presenta la mejor propuesta técnica, seguida por la de **DXC**, en particular:

- **SEIDOR OPENTRENDS** presenta una propuesta cuyos puntos fuertes residen son:
  - a. Estrategia de Cobertura Funcional Redundante, inspirada en las mejores prácticas de ITIL 4 para el Aseguramiento del Conocimiento Cruzado y su enfoque sobre resiliencia operativa y gestión del conocimiento.
  - b. Propuesta que mejora los tiempos de atención a casos del helpdesk.

- c. Propuesta para la evolución y mejora de la gestión de entidades formativas y gestores nuevos y existentes con un enfoque de gestión del cambio estructurado, adaptable y centrado en el usuario.
- d. Conocimiento profundo de los sistemas actuales presentes en el Ecosistema Digital de Aprendizaje, así como de las APIs de CSOD, que permite proponer una evolución del servicio viable, coherente y detallada.
- e. Plan estructurado de actualización del conocimiento del personal prestador del servicio, enfocado en mantener alineado al equipo con la evolución tecnológica y pedagógica hacia una nueva estrategia u-learning.
- f. Conocimiento profundo de las herramientas de autor compatibles con CSOD, de estándares y de especificaciones y buenas prácticas de organismos internacionales, proponiendo explícitamente acciones para garantizar la actualización de dicho conocimiento.
- g. Propuesta de estructura de los equipos de trabajo, indicando los roles con referencia a los perfiles asignados, detallando la participación y cobertura del equipo propuesto en el contrato, así como una presentación minuciosa de los perfiles de responsabilidad dentro del organigrama propuesto, así como su dedicación, roles, organigrama y cobertura
- h. Medidas concretas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos, que el licitador aplica en su Organización para la gestión de los equipos de trabajo, y que repercuten en la estabilidad del equipo.
- i. Gestión del talento, bienestar y motivación de sus empleados.

Se plantea una solución muy robusta, integrada y de alto valor en cuanto a los servicios a proporcionar a los usuarios que hacen que la propuesta sea **EXCELENTE**.

- **DXC** presenta una propuesta que, en lo que se refiere a la organización del equipo de trabajo, utiliza una nomenclatura que no asocia a los recursos concretos, por lo que no queda clara la comprensión del servicio por parte del licitador.

Por otra parte, desde el punto de vista operativo, debido a la naturaleza y peculiaridades del servicio a prestar en forMadrid se requiere una especial continuidad en los trabajos a realizar por lo que no es apropiado, conveniente, ni recomendable dividir las responsabilidades entre dos o más personas en los perfiles como plantea la oferta técnica de este licitador, no ajustándose a los requisitos mínimos del equipo base. Finalmente, no aporta ninguna medida concreta de estabilidad sino medidas de contingencia antes cambios y bajas.

Por otra parte, en lo referente a las diferentes propuestas de mejora para los servicios recogidos en el pliego de prescripciones técnicas, la propuesta plantea escenarios que no se ajustan realidad actual, si bien se aprecia la capacidad para adaptarlos a la misma. Por otra parte, sustenta alguna de sus propuestas en productos comerciales con coste, alejándose de propuestas evolutivas del ecosistema actual.

El licitador responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento, valorándose la propuesta como **REGULAR**.

- **PLEHNIA** presenta una propuesta que, en lo que se refiere a la organización del equipo de trabajo, cumple los requisitos mínimos de perfiles solicitados y la dedicación exigida. Sin embargo, en algunos casos hay funciones que se reproducen en distintos perfiles, lo que puede llevar a dificultades en la jerarquización de tareas y cadena de mando, así como déficits en las labores de consultoría que requieran habilidades de autonomía, negociación y resolución de escenarios complejos.

Y, en lo referente a las diferentes propuestas de mejora para los servicios recogidos en el pliego de prescripciones técnicas, la propuesta enumera líneas generales sin aportar concreción en los apartados que recoge su oferta. Las propuestas no se llegan a operativizar de manera convincente por falta de estrategia, exposición de experiencias previas y concreción del alcance.

El licitador añade mejoras en la Oferta Técnica, pero no se concretan o no convencen en su planteamiento, valorándose la propuesta como **INSUFICIENTE**.

*La Directora de Gobierno del Servicio y Capacitación Digital*

Firmado digitalmente por: LOPEZ DOLADO OLGA  
Fecha: 2025.06.16 09:34

*Fdo.: Olga López Dolado*