

INFORME DE LA PUNTUACIÓN OBTENIDA POR LOS LICITADORES EN LOS CRITERIOS DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR PARA LA ADJUDICACIÓN CORRESPONDIENTE A LA LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS “MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP) DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

Expediente A/SER-054619/2024

1. Contexto

En la sesión de la Mesa de Contratación celebrada el día 14 de agosto, se procedió a la apertura del sobre relativo a la documentación técnica correspondiente a la licitación del contrato del expediente de referencia, constatándose que ha concurrido la siguiente empresa:

- UTE MINSAIT-TELEFONICA SOLUCIONES-TELEFONICA ESPAÑA (en adelante UTE)

Según la documentación de los pliegos, los criterios cuya cuantificación dependen de un juicio de valor (técnico), son los siguientes:

CRITERIOS DE ADJUDICACION		PUNTUACIÓN MÁXIMA
A. Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor/ SOBRE 2		30
A.1 Propuesta técnica	A.1.1 Adecuación de la solución y herramientas	10
	A.1.2 Mecanismos de integración	5
	A.1.3 Soporte a servicios asistenciales	5
	A.1.4 Organización equipos de trabajo	5
	A.1.5 Plan de puesta en marcha	5

A. Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor (máximo 30 puntos)

Los criterios cualitativos contribuyen a la maximización de la relación “calidad/precio” y su empleo se justifica por la necesidad de evaluar aspectos de la oferta no susceptibles de medición mediante fórmulas matemáticas.

Los criterios evaluables mediante juicio de valor, utilizados para la valoración del 30% son los siguientes:

A.1. Propuesta técnica (máximo 30 puntos)

Descripción del enfoque que el licitador plantea sobre su solución para prestar cada uno de los servicios definidos en el PPT.

El adjudicatario deberá proponer una solución técnica que se adecue totalmente a las condiciones y funcionalidades previstas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se entenderá por solución válida aquella que cumpla todos los requisitos técnicos y funcionales y permita prestar el servicio de manera óptima con todas las funcionalidades, generales y específicas, descritas en dicho pliego.

Se divide en los siguientes subcriterios:

A.1.1 Adecuación de la solución y herramientas (máximo 10 puntos)

La solución propuesta deberá ser capaz de prestar los servicios especificados en el Documento de Prescripciones Técnicas:

- Gestión de la cita en los centros de atención primaria.
- Gestión de la cita en atención hospitalaria tras derivación desde atención primaria.
- Gestión de la lista de espera quirúrgica.
- Servicios informativos.
- Servicios asistenciales (relacionados con programas de cribado de mama, colon y cérvix).

Indicando para cada uno de estos servicios la propuesta de integración y el uso de las herramientas existentes actualmente en el SERMAS o la integración con nuevas herramientas propuestas.

Para ello, la solución que se proponga deberá aportar como mínimo, las siguientes herramientas:

- CRM especializado en el ámbito sanitario e integrado con la Tarjeta Sanitaria Virtual (TSV).
- Plataforma de contactación.
- Gestor de población que permita la segmentación de la población.
- Gestor de procesos que permita definir los programas de salud y cribados.
- Gestor de tareas que posibilite la asignación de actividades a los distintos perfiles profesionales.
- Gestor de campañas que permita la gestión integral (definición, planificación, ejecución y seguimiento) de campañas.
- Centro de control (command center) que proporcione una visión centralizada del funcionamiento y desempeño del sistema.

A.1.2 Mecanismos de integración (máximo 5 puntos)

La solución propuesta deberá describir de manera detallada los mecanismos de integración entre las herramientas aportadas y las existentes actualmente en uso en el SERMAS, prestando especial atención a las siguientes:

- SIP-CIBELES: Sistema de Información Poblacional.
- SCAE: sistema de Solicitud de Cita en Atención Especializada.
- MULTICITA: plataforma de cita online y gestión de la agenda de los centros de salud de la Comunidad de Madrid.

- Los sistemas relativos a los programas de cribado oncológico: mama, colon y cérvix.

A.1.3 Soporte a servicios asistenciales (máximo 5 puntos)

Se valorarán las propuestas de soluciones innovadoras para mejorar, desde el punto de vista de los ciudadanos y profesionales, la calidad percibida del servicio, así como la viabilidad en su implantación.

A.1.4 Organización equipos de trabajo (máximo 5 puntos)

Organización de los equipos de trabajo para prestar los servicios tal y como se definen en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Las ofertas incluirán el número de recursos adscritos al servicio, indicando los perfiles técnicos y de gestión que proponga, así como la supervisión y mejora continua del servicio.

Se indicará el número y los trabajos asociados a cada perfil con una separación entre la atención de citas de primaria y especializada, la gestión de la oferta de derivación de pacientes LEQ, gestiones derivadas de los programas de prevención oncológica y de cada nivel de atención integral del paciente.

Plan de puesta en marcha para la adecuación de la duración de las fases, metodología utilizada, tareas a realizar en la toma del servicio que deberá incluir la asignación y organización de recursos e indicar el planteamiento para la recogida de información, asimilación del conocimiento y puesta en marcha de los entornos necesarios para la correcta prestación del servicio.

Se valorará favorablemente el menor tiempo de duración propuesto de la Etapa de Evolución.

Reglas de puntuación

A continuación, se detallan los valores de puntuación que se otorgarán a cada uno de los puntos:

- Excelente (Hasta 100% sobre la puntuación máxima). Presenta propuesta excelente, muy detallada, en todos los aspectos requeridos y para todos los componentes del ámbito de aplicación, con gran aporte de valor para los requisitos del contrato.
- Bueno (Hasta 75% sobre la puntuación máxima). Presenta propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del expediente.
- Aceptable (Hasta 50% sobre la puntuación máxima). Presenta propuesta detallada en los aspectos requeridos, no adaptada de forma completa a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del expediente.
- Deficitario (Hasta 25% sobre la puntuación máxima). No aporta propuesta técnica en alguno de los aspectos indicados para algún tipo de servicio requerido o para algún componente o presenta propuesta incompleta.
- Nulo (0%). No aporta propuesta técnica en más de uno de los aspectos indicados para algún tipo de servicio requerido o no presenta solución para algún componente.

2. Valoraciones de las ofertas presentadas

De esta forma, las valoraciones a los criterios de juicios de valor quedan como sigue:

Subcriterio	Puntuación	Descripción de la valoración
A.1.1 Adecuación de la solución y herramientas	Excelente / 10	<p>Se señalan a continuación los elementos más destacables de la oferta para el subcriterio de adecuación de la solución y de las herramientas propuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La UTE presenta una propuesta excepcionalmente sólida y bien alineada con los requisitos, destacando un modelo de atención "inteligente, centrado en el ciudadano, basado en tecnología propia, escalable y sostenible". • La propuesta presenta de forma clara y detallado todos los servicios especificados en el pliego. • Respecto la incorporación de un Asistente Virtual con IA (CLAI Go), se propone la sustitución del sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva) actual por un asistente virtual o Chatbot con inteligencia artificial (CLAI Go) que utiliza lenguaje natural es una innovación clave para la automatización de tareas y la autogestión del ciudadano • Sus capacidades de Reconocimiento Automático de Voz (ASR), Síntesis de Habla (TTS) y Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) facilitan una interacción fluida • La oferta propone la utilización de la herramienta actual CRM del Sermas -Onesait Healthcare Channels-. Esto asegura una transición fluida y sin impacto en la continuidad del servicio, cubriendo la gestión omnicanal de los servicios y facilitando la automatización y la atención personalizada. • Respecto la Plataforma de Contactación, se propone la herramienta de Genesys Cloud que está integrada en la herramienta CRM, lo que permite trazabilidad y registros automático, y tiene certificación ISO/IEC 27018, lo que garantiza el cumplimiento de los requisitos de protección de datos. Asimismo, ofrece alta disponibilidad, escalabilidad, flexibilidad y funcionalidades avanzadas de telefonía como ACD (Distribuidor Automático de Llamadas), CTI (Integración Telefonía-Informática) y marcación predictiva. • Asimismo, propone el gestor de población Population Health Management que permite la extracción y segmentación de la población con criterios clínicos y poblacionales detallados. • Respecto el gestor de procesos, se propone utilizar la herramienta ya existente en el Sermas, Onesait Healthcare Process Manager, que resuelve perfectamente la gestión del

		<p>ciclo de vida de programas de salud y cribados, estandarización, definición y orquestación de actividades, Su motor de flujos de trabajo BPMN (Business Process Model and Notation) y la capacidad de integrar actividades automatizadas y de usuario, así como reglas de negocio, son altamente valoradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el gestor de tareas, la oferta propone la utilización de Onesait Healthcare To Do List que proporciona un visor para las tareas pendientes de los profesionales del SERMAS, permitiendo una visión transversal y personalizada, y la asignación automática de la demanda al profesional adecuado. • Respecto, el gestor de campañas, propone Onesait Healthcare Campaign Manager que permite la planificación, ejecución y monitorización integral de campañas de salud a través de múltiples canales, mejorando la divulgación y prevención • Para el command center se propone una solución integral para centralizar, visualizar y gestionar datos operativos en tiempo real, incluyendo una Unidad de Innovación y Apoyo a la IA, lo que demuestra un compromiso con la mejora continua y la evolución tecnológica <p>Con todo ello, se valora positivamente que la propuesta sea extremadamente completa. Da respuesta a las diferentes necesidades del pliego, especialmente la automatización de procesos, el impulso de la autogestión ciudadana y la mejora de la calidad y la trazabilidad de los servicios prestados. Asimismo, destaca la descripción técnica de las diferentes plataformas, especialmente las presentadas anteriormente y de la transición de la IVR actual a la plataforma CLAI Go.</p>
		<p>Se señalan a continuación los elementos más destacables de la oferta de la UTE para el subcriterio de Mecanismos de integración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La propuesta destaca por el nivel de integración excepcionalmente alta de sus herramientas con los sistemas de la DGSD descritos en la oferta. • La propuesta describe de forma detallada los mecanismos de integración que se realizará utilizando la herramienta Channels como núcleo integrador para realizar las diferentes integraciones específicas y críticas. • Por su parte, la integración con el Sistema de Información Poblacional Cibeles y SCAE se facilitará en gran medida por las características técnicas de dicha herramienta de Channels. • Asimismo, se incluye la descripción de la integración con la plataforma de cita online y gestión de agendas Multicita,

<p>A.1.2 Mecanismos de integración</p>	<p>Excelente / 5</p>	<p>incluyendo una integración asíncrona para hospitales con tiempos de respuesta elevados, garantizando una interacción fluida.</p> <ul style="list-style-type: none"> También describe de forma detallada la integración, utilizando la herramienta de Channels, de los programas de cribado de Mama, Cérvix y Colon. El <i>Integration Engine</i> gestiona los procesos complejos del cribado de Cérvix, incluyendo la recepción de citas de matrona, solicitudes a laboratorios, resultados y solicitudes de colposcopia al CAP, así como notificaciones vía TSV y SMS. <p>Se valora positivamente que la descripción de los mecanismos de integración es extremadamente detallada y demuestra una comprensión técnica profunda del ecosistema del SERMAS.</p>
<p>A.1.3 Soporte a servicios asistenciales</p>	<p>Excelente / 5</p>	<p>Se señalan a continuación los elementos más destacables de la oferta para el subcriterio del soporte a servicios asistenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> La UTE propone un conjunto de iniciativas innovadoras y realistas para reforzar el valor asistencial y la calidad percibida del servicio, tanto para ciudadanos como para profesionales. Entre estas propuestas destaca el Asistente Virtual Inteligente Omnicanal (CLAI Go) que Ofrece atención automatizada, accesible y personalizada 24/7, integrándose con diversos canales (Web, TSV, IVR inteligente) y escalando a operadores humanos cuando sea necesario. Para la optimización del servicio, incorpora el módulo de Gestión Inteligente de Incidencias Repetitivas que utiliza analítica e IA para la identificación y clasificación automática de incidencias frecuentes, proponiendo acciones correctivas y generando alertas. Esto mejora los tiempos de respuesta para los indicadores de Calidad Percibida Integrados. Asimismo, también se destaca la organización de dos sesiones anuales de escucha con segmentos representativos de la población estableciendo Focus Groups estructurados con ciudadanía. La definición de encuestas automatizadas post-servicio con análisis mediante IA. La habilitación de encuestas breves tras la interacción con el CAP, y especialmente el análisis de texto libre mediante modelos de lenguaje (LLM) para identificar temas emergentes y detectar sentimientos, es una innovación permite un seguimiento continuo y dinámico de la calidad percibida. <p>Se valora positivamente que las iniciativas presentadas en la oferta (y anteriormente enumeradas) sean innovadoras y realistas para la viabilidad de su incorporación en el sistema.</p>

A.1.4 Organización equipos de trabajo	Excelente / 5	<p>Se señalan a continuación los elementos más destacables de la oferta para el subcriterio de la organización de los equipos de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La UTE presenta una estructura organizativa sólida, especializada y adaptativa que garantiza una gestión eficaz y alineada con los objetivos de la DGSD. • La oferta describe la composición del equipo de trabajo formado por el director de proyecto, el responsable del proyecto y el conjunto de supervisores, coordinadores de línea de servicio y responsables de turno (estableciendo un ratio de 1 supervisor por cada 12 operadores) y una línea base de 200 operadores, con la especialización funcional requerida por líneas de atención (Primaria, Especializada, LEQ, Cribados, etc.) • De forma adicional, la propuesta incluye un equipo técnico especializado para la transformación del servicio, formado por una responsable de tecnologías de la información, un responsable de IA, la unidad de innovación y apoyo a la inteligencia artificial que se dedicará a la detección de oportunidades de mejora, diseño y validación de soluciones IA, entrenamiento de modelos y supervisión del rendimiento de CLAI Go y un conjunto de analistas Programadores de aplicaciones, CRM e IA (4) para el diseño y parametrización de Channels y CLAI Go, y la integración con los sistemas de la DGSD. • Asimismo, la propuesta presenta un plan de formación muy completo detallando 50 horas iniciales obligatorias y 50 horas anuales de formación continua/correctiva por agente, además de planes de refuerzo específicos y formación transversal. Ello asegura la adecuada preparación del personal • Por su parte, se especifica que los profesionales asignados al servicio, incluidos el Director de Proyecto y el Responsable de Centro, tendrán dedicación exclusiva. <p>Con todo ello, se valora positivamente el detalle y robustez del equipo, incluyendo como valores adicionales el plan de formación planteado y la exclusividad del personal al proyecto. Asimismo, la estructura del equipo presentado garantiza un control de calidad efectivo y una gestión cercana del equipo operativo.</p>

<p>A.1.5 Plan de puesta en marcha</p>	<p>Excelente / 4</p>	<p>Se señalan a continuación los elementos más destacables de la oferta para el subcriterio del plan de puesta en marcha:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La UTE demuestra una comprensión profunda de los requisitos y de las necesidades del servicio, con un plan de puesta en marcha. • La UTE presenta su plan de puesta en marcha, enfocado en la continuidad del servicio y la mejora progresiva y estructurado en tres fases: Validación de la Situación Actual, Implementación de mecanismos de automatización e incorporación de IA, y Consolidación y Seguimiento. • La UTE destaca que su plan de transformación se ejecutará bajo una metodología ágil (Agile y Lean ITSM) promoviendo iteraciones cortas. • Durante la primera fase de validación de la situación actual, se detalla un conjunto exhaustivo de tareas que incluyen el análisis de KPIs, revisión de SLAs, diagnóstico completo de la operativa e infraestructura, inventario de elementos funcionales y físicos, análisis de riesgos y elaboración del informe de arranque. También se menciona el lanzamiento de la petición de compra de la infraestructura necesaria. • Por su parte, la segunda fase, llamada Implementación de mecanismos de automatización e incorporación de IA, se centra en la introducción de nuevas tecnologías para transformar el modelo de atención, destacando, entre otros, la modificación del Servicio de Atención Primaria mediante la incorporación de CLAI Go, una solución de Inteligencia Artificial conversacional para la atención telefónica. Ello para reducir la intervención humana y fomentar la autogestión a través de canales como la Tarjeta Sanitaria Virtual (TSV). Esta fase también incluye el despliegue de Channels para la gestión del servicio, la implementación de un servicio de informes automáticos. y la entrega de la estrategia de migración de la solución actual de telefonía a Genesys Cloud. • Finalmente, la propuesta describe la tercera fase de Consolidación y Seguimiento, cuyo objetivo es evaluar el impacto de las mejoras implementadas y asegurar la mejora continua del servicio • La propuesta no propone explícitamente una reducción del plazo de la Etapa de Evolución (4 meses). <p>Con todo ello, se valora positivamente el detalle del plan de puesta en marcha. Destaca su estructura que minimiza riesgos y garantiza la continuidad del servicio. Asimismo, el enfoque de la etapa de transición garantiza que desde el inicio el servicio se adapte a las nuevas directrices mientras se mantiene la operatividad. Por su parte, el enfoque metódico garantiza una implementación controlada y progresiva de las mejoras,</p>
---------------------------------------	--------------------------	---

		<p>asegurando que cada etapa sea validada antes de avanzar. La inclusión de la inteligencia artificial (CLAI Go) y la automatización en la fase 2 demuestra una alineación directa con los pliegos.</p> <p>El hecho que la UTE no proponga una reducción del plazo temporal de duración de la Etapa de Evolución, no se valora de forma favorable.</p>
--	--	--

3. Conclusión

En consecuencia, las puntuaciones de las valoraciones para los criterios de juicios de valor para las empresas presentadas son las siguientes:

Empresa	Criterios de Valoración					Puntuación total (hasta 30 punto)
	A.1.1 Adecuación de la solución y herramientas (hasta 10 puntos)	A.1.2 Mecanismos de integración (hasta 5 puntos)	A.1.3 Soporte a servicios asistenciales (hasta 5 puntos)	A.1.4 Organización equipos de trabajo (hasta 5 puntos)	A.1.5 Plan de puesta en marcha (hasta 5 puntos)	
UTE	10	5	5	5	4	29

Lo cual se indica a los efectos oportunos.

Madrid, a la fecha de la firma

SUBDIRECTOR GENERAL DE INNOVACIÓN Y SOLUCIONES ASISTENCIALES
D.G. SALUD DIGITAL (CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN)

Firmado por JOSE LUIS BEZARES DEL CUETO - [REDACTED] el día 27/08/2025 con un certificado emitido por AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016