

VALORACIÓN TÉCNICA DEL EXPEDIENTE S-01714-2023- PROYECTO HAZ- ATENCIÓN AL ESTUDIANTE-

El objeto del presente documento es la valoración técnica del expediente S-01714-2023, relativo a la contratación de los servicios de atención telefónica y telemática a los potenciales estudiantes y colaboradores del Proyecto Haz.

Esta valoración se realizará atendiendo a lo establecido en el pliego de condiciones generales (en adelante, PCG), así como a lo dispuesto en el pliego de condiciones técnicas (en adelante, PCT).

Se trata de un expediente único, para su valoración se atenderá a lo establecido en la cláusula 10ª del Anexo II del Pliego de Condiciones Generales, relativo a los criterios de valoración sujetos a juicio de valor a cuya puntuación se asigna una puntuación máxima de 40 puntos, distribuidos de la siguiente forma:

| Criterios de valoración sujetos a juicio de valor | 40 puntos |
|---|------------------|
| Plan de Inicio. | 5 puntos |
| Propuesta de modelo de gestión y coordinación de los servicios. | 15 puntos |
| Plan de riesgos. | 10 puntos |
| CV del Director/a-Coordenador/a del Proyecto | 10 puntos |

Para la valoración de cada uno de estos puntos se atenderá a:

- **Plan de Inicio.** – Se valorará atendiendo a la metodología y herramientas de gestión que proponga cada licitador para la puesta en marcha del servicio. La valoración se hará comparando las propuestas recibidas otorgándose mayor puntuación a la propuesta más ágil, flexible, viable y con mayor coherencia. Se valorarán los siguientes aspectos:
 - Previsión, gestión documental y transferencia de conocimiento con los distintos recursos implicados en la gestión del proyecto con el equipo HAZ.
 - Cronograma: identificación de tareas, subtareas.
 - Recursos empleados: número de personas empleadas en cada proceso.

Se valora este aspecto porque la fase de inicio de la ejecución de cualquier proyecto es crítica, y una buena definición y planificación fomentará el éxito del proyecto.

- **Propuesta de modelo de gestión y coordinación de los servicios.** – Para ello los licitadores incluirán en la memoria descriptiva dicho modelo que indicando:
 - Como se va a organizar el servicio: debiéndose aportar una propuesta de distribución de los recursos determinados como servicio variable a lo largo de los 30 meses, así como las posibles formas de ajuste de acuerdo a la fluctuación de respuesta de mercado.
 - Qué herramientas se van a utilizar.
 - Tiempos de atención estimados.
 - Cómo se va a formar al equipo.
 - Un modelo de reporte que facilite la gestión de la información de forma fluida y de fácil consulta.

La captación de estudiantes es una de las funciones definidas en el pliego técnico a realizarse por los recursos que se habiliten. Es importante para el proyecto, conocer cómo se va a organizar esta actividad para asegurar un resultado final óptimo.

- **Plan de riesgos.** – Se valorará que el licitador explique en su propuesta las acciones que van a llevarse a cabo en los casos de superación de la demanda estimada.
- **CV del Director/a-Coordinador/a del Proyecto.** – Se valorará la experiencia aportada en la dirección y coordinación de contact center y/o secretaría académica y/o unidades de captación y ventas en el ámbito de la formación, la duración en el desempeño de este tipo de tareas, la destreza adquirida con herramientas de CRM, bases de datos comerciales y gestión académica. También se valorará haber desarrollado otro tipo de competencias vinculadas a la captación y atención de estudiantes que tengan aplicabilidad en el desarrollo de las labores de coordinación de cada lote.

Para la valoración se utilizará la información que el licitador aporte del recurso/s propuesto/s en su oferta para la prestación del servicio de coordinación.

La valoración técnica de las ofertas se realizará mediante la comparación de los recursos propuestos por los licitadores para cada lote.

A efectos de valoración, influirá negativamente en la valoración las propuestas en las que:

- No se aporte prueba documental (CV) para contrastar la experiencia del recurso a valorar.
- La información facilitada en los CV no sea verosímil; es decir que se demuestre incoherencia.
- Las referencias a proyectos o trabajos no permitan cuantificar la experiencia real.

La valoración será comparativa, de manera que, el mejor coordinador de cada lote obtendrá la puntuación más alta que no tiene por qué ser la máxima definida para este criterio y el resto de ofertas recibirán una puntuación relativa al mejor coordinador.

En atención a lo dispuesto en el PCG *“Se aplicará cada uno de los criterios de valoración otorgando una puntuación máxima a la mejor propuesta, que no tiene por qué ser el total de puntos establecidos, mientras que el resto de propuestas serán valoradas comparando con lo ofertado por el mejor licitador. Se valorará el detalle, pertinencia y la precisión de la información aportada. Se penalizará la falta de concreción, de información específica y de detalle. Además, se penalizará especialmente la falta de coherencia de la propuesta, incluso, la incoherencia entre cada uno de los criterios.”*

De conformidad a lo dispuesto en el punto 2 del PCT, la presente licitación busca empresas especializadas en el sector de la formación, con experiencia en la gestión de contact center y en la gestión de trámites de secretaría académica.

Para este expediente se han recibido 3 ofertas técnicas:

- Huaris CC S.L.
- Memorándum Multimedia

→ Madison BPO Contact Center

Se procede en consecuencia a analizar cada una de ellas a continuación:

HUARIS CC S.L

El licitante presenta una memoria técnica que se estructura de forma clara, proporcionando suficiente información para dar respuesta a los criterios de valoración indicados en la cláusula 10 del Anexo II del PCG.

En relación al Plan de Inicio, se valora positivamente que para la puesta en marcha, se proponga la creación de un grupo de trabajo multidisciplinar formado por 5 personas (1 resp. servicio, 1 técnico work force management, 1 técnico de sistemas y desarrollos de aplicativos, 1 técnico de calidad y 1 técnico de selección de recursos humanos) desde el momento de la adjudicación y durante los 3 primeros meses de servicio, como apoyo a la estructura operativa. En relación al cronograma y planificación de tareas en esta fase inicial, la propuesta carece de planificación detallada y se indica su disponibilidad en la entrega del Plan Detallado de Arranque al cabo de 20 días de la adjudicación. Así pues, se considera que el desglose de fases de la propuesta es demasiado sintético ya que no concreta en detalle tareas y subtareas, personal y recursos empleados o implicados en cada proceso, tiempos y entregables para cada fase. El proceso de captación de personal externo es genérico y poco preciso. Del mismo modo, no queda claro cómo se va a prever y realizar la transferencia de conocimiento entre el equipo de la Empresa y el equipo HAZ.

En relación a la Propuesta del Modelo de gestión y coordinación de los Servicios, se han valorado aspectos como la organización del servicio, propuesta de distribución de los recursos, herramientas, tiempos de atención estimados, formación y modelo de reporting.

- La organización de servicio propuesta se valora como satisfactoria al incluir desde el inicio una estructura operativa directa del Proyecto HAZ (1, Jefe de Proyecto, 1 técnico De IT. 1 agente fijos N1 y N2 + 1 agente fijo, y 3 agentes variables de N1/ N2, y 3 agentes variables de N3) y una estructura de apoyo y soporte los 3 primeros meses. También que el equipo se pueda ampliar según las necesidades del proyecto, con un retén de contingencia disponible de forma inmediata. No obstante, el plan no evalúa o tiene en cuenta las fluctuaciones de demanda previsible del proyecto, ni realiza un primer esbozo de la gestión del servicio atendiendo a aspectos de demanda y de necesidades de captación y / o de fidelización.
- La propuesta no concreta **tiempos de atención** estimados ni máximos aunque habla de poder responder a unos niveles de exigencia elevados, sin especificar.
- Se describe el **plan de formación** de los agentes que intervendrán en la atención en los distintos niveles con una concreción del plan adecuado y con una secuencia que se estima coherente.
- Se valora satisfactoriamente que la propuesta de **modelo de reporte** permita la creación de informes en tiempo real para el análisis del rendimiento de las campañas, planteando indicadores relacionados con el “alumnado” y con monitorización de agentes, siguiendo metodología específica, seguimiento reclamaciones, entrevistas telefónicas, NPS, etc.

A nivel tecnológico, no se plantea un sistema integrado de información sino el uso combinado de distintas herramientas.

- El plan de captación de estudiantes que se aporta en las páginas 60-61, carece de la concreción necesaria para conocer cómo se desarrollarán las acciones de Nivel 3 que se concretan en el PCT. A saber: no se detallan qué tipo de acciones comerciales asociadas a la captación y conversión de leads se van a abordar, o cómo va a promoverse la fidelización de alumnado que haya cursado acciones anteriores. En conclusión, la propuesta no concreta cómo se va a organizar esta actividad para la consecución de resultados.

En relación al Plan de Riesgos, se valora favorablemente que el licitante disponga de un sistema de gestión de continuidad de acuerdo a la certificación UNE-EN ISO 22301:2015. Se valoran satisfactoriamente las acciones propuestas en los casos de superación de la demanda (la incorporación inmediata de personal derivado de otros proyectos) y la sustitución de bajas al garantizar la continuidad de servicio. En cuanto al plan de contingencias de sistemas y tecnología, se valora como positivo el tiempo de respuesta en 45 minutos y la derivación de llamadas a línea de back up.

En relación al CV del coordinador/a el lote: de acuerdo con el CV facilitado, se valora muy positivamente la experiencia en dirección y coordinación de *contact center* de más de 20 años; así como las destrezas reseñadas en uso de herramientas de CRM y bases de datos comerciales. Del mismo modo, se valora como muy adecuado el haber desarrollado actividades y responsabilidades vinculadas a la captación y atención de los estudiantes de planes de formación.

En atención a lo expuesto, la propuesta presentada por Huaris es declarada **APTA**.

MEMORANDUM MULTIMEDIA S.L.

El licitante presenta una memoria técnica que se estructura de forma clara, dando información para dar respuesta a los criterios de valoración indicados en la cláusula 10 del Anexo II del PCG.

En relación al Plan de Inicio, o arranque y puesta en marcha, se valora como satisfactoria la propuesta de creación de un grupo de trabajo multidisciplinar formado por 1 persona (1 dir/a. proyecto) inicialmente, a la que se incorporan de forma progresiva y según el plan detallado 1 persona de desarrollo IT y sistemas, 1 técnico de e-learning, y 1 técnico/a de recursos humanos, cubriendo adecuadamente las distintas áreas de desarrollo del proyecto.

Se valora positivamente el detalle con el que el licitante describe esta fase en términos de concreción de tareas, con intervinientes, plazos, entregables, dando correcta justificación de los tiempos propuestos. La propuesta realizada se valora ágil, flexible, coherente y específica. Sin embargo, el proceso de captación de personal externo es genérico y poco preciso. Por otro lado, no queda claro cómo se va a prever y realizar la transferencia de conocimiento entre el equipo de la Empresa y el equipo HAZ.

En relación a la Propuesta del Modelo de gestión y coordinación de los Servicios, se han valorado aspectos como la organización del servicio, propuesta de distribución de los recursos, herramientas, tiempos de atención estimados, generación y formación del equipo y modelo de reporting.

- Se valora positivamente el **sistema de gestión con los flujos** de usuarios, operativos y de seguimiento concretos y coherentes. Se considerado el uso de los canales solicitados en el PCT (teléfono, correo, chatbot) y se incorpora también, como valor diferencial, un sistema de asistencia en vivo o *Livechat*, con atención en directo mediante chat en pantalla con la intervención de una persona.
- Se valora positivamente la propuesta de organización del servicio por la cual se indica que éste va a contar desde el inicio con un **equipo de trabajo** principal con 2 operadores fijos para N1 y N2, y 2 para N3 (4 personas+ Director/a Proyecto), y un personal variable hasta un máximo de 9 miembros que se distribuirían 2 más operadores en N1 y N2, y hasta 7 en N3 (un total de 14). Este equipo se considera adecuado y bien dimensionado teniendo en cuenta que el licitante ha tenido en cuenta los periodos de mayor intensidad de necesidades operativas.
- Se considera muy satisfactorio el planteamiento de la distribución temporal de los recursos que tiene en cuenta los periodos de alta y baja demanda y la flexibilidad en la ampliación de recursos adicionales.
- El planteamiento tecnológico se considera adecuado porque responde a un modelo integrado que puede responder a las distintas necesidades, y considera en el equipo una persona desarrolladora con capacidad técnica para la integración con la plataforma y herramientas del mismo Proyecto HAZ. El licitante aporta un valor diferencial respecto a otros competidores al poner a disposición un servidor dedicado.
- Se valora muy positivamente que se concretan tiempos de atención máximos por debajo de los SLAs establecidos en el proyecto.
- Se describe el plan de selección y de formación de los operadores que intervendrán en la atención en los distintos niveles, aunque se afirma que Memorandum cubre ya en primera instancia con personal propio las necesidades de recursos. Este punto se considera muy favorable por: 1) la agilidad en la puesta en marcha del servicio, 2) la experiencia previa y 3) el proceso de integración del equipo en los procesos y flujos del proyecto y de la propia empresa licitante son mucho más rápidos y sólidos (la curva de aprendizaje mucho más rápida).

No queda claro si estos recursos tienen la capacidad de atender en el resto de lenguas cooficiales valoradas.

Del plan de selección, resaltar positivamente que el planteamiento de una entrevista inicial telefónica que ponga a prueba la capacidad de comunicar telefónicamente, además del proceso de entrevistas posterior, ya más semejante en relación al resto de licitantes.

Del plan de formación, el programa está concretado, aunque se echa en falta un mayor énfasis en el tiempo dedicado al conocimiento del proyecto y del catálogo de productos, dedicando básicamente 45 minutos. El plan, además no especifica la continuidad de la formación, más allá de la fase inicial, ni concreta si se prepararán materiales formativos para posibles bajas y nuevas incorporaciones, o novedades o cambios que haya habido durante el desarrollo de proyecto.

- Se valora satisfactoriamente que la propuesta de **modelo de reporte** proponga habilitar un *dashboard* a partir de toda la información facilitada por la plataforma de centralita virtual así como el tipo de reporte propuestos y el uso de indicadores asociados a la atención, respecto a los indicadores de venta y conversión por línea de actividad. Los aspectos que se destacan positivamente del modelo planteado es la fluidez de la información, su adaptación específica al proyecto y la propuesta de un informe de cierre para cada campaña de captación. Se evalúa como muy positivo el planteamiento de un sistema integrado de información y los indicadores básicos propuestos.
- La propuesta carece de información sobre el plan de captación de estudiantes por lo que no es posible conocer cómo se desarrollarán las acciones de Nivel 3 que se concretan en el PCT. A saber: no se detallan qué tipo de acciones comerciales asociadas a la captación y conversión de leads se van a abordar, o cómo va a promoverse la fidelización de alumnado que haya cursado acciones anteriores.

En relación al Plan de Riesgos, se desglosa un plan de riesgos de forma detallada, estructurado en riesgos relacionados con los ámbitos de demanda, de infraestructura y de personal, y clasificados según el grado de criticidad dando cobertura a los principales riesgos identificados. A pesar de ello, la propuesta de mitigación o corrección en algunos casos es un poco inconcreta, especialmente en los riesgos vinculados al personal que se necesitaría establecer medidas más concretas y de urgencia. La valoración general de este punto es positiva.

En relación al CV del coordinador/a el lote, el licitante presenta una persona coordinadora con más de 20 meses como Jefa de proyecto y de Coordinación de Secretaría académica y coordinación, en más de 6 proyectos, participando en mas de 8 relacionados con el objetivo del proyecto. A pesar de menor experiencia que otros licitantes, acredita formación específica en CRM y de técnicas de atención al cliente, además de experiencia en uso de bases de datos y encuestas, coordinación de servicios de estudios sociológicos a través de llamadas telefónicas y con uso de bases de datos comerciales. Se valora satisfactoriamente que el licitante haya presentado referencias cuantificadas en número de usuarios y experiencias y que se presente prueba documental de la experiencia y los cursos de la persona propuesta.

En atención a lo expuesto, la propuesta presentada por Memorandum Multimedia s.l. es declarada **APTA**.

MADISON BPO CONTACT CENTER / TELECYL

El licitante presenta una memoria técnica que se estructura de forma clara, dando información para dar respuesta a los criterios de valoración indicados en la cláusula 10 del Anexo II del PCG.

En relación al Plan de Inicio, se valora positivamente la creación de un grupo de trabajo multidisciplinar formado por las áreas de soporte y operativas de tecnología, negocio, operaciones, calidad y recursos humanos, equipo que desarrollará todo el plan de arranque. La propuesta técnica aporta un cronograma detallado, en el que desglosan tareas y subtareas con asignación de tiempos para cada una de ellas. Destacamos positivamente que se plantee una fase de salida en pruebas hasta el despliegue a producción que da seguridad en el proceso de

arranque. No obstante, esta planificación carece de información sobre los recursos humanos implicados en la misma ni del licitante como de RTVE, así como la concreción de entregables encada fase o etapa clave. Del mismo modo, no queda clara cómo se va a prever y realizar la transferencia de conocimiento entre el equipo de la Empresa y el equipo HAZ.

En relación a la Propuesta del Modelo de gestión y coordinación de los Servicios, se han valorado aspectos como la organización del servicio, propuesta de distribución de los recursos, herramientas, tiempos de atención estimados, generación y formación del equipo y modelo de reporting.

- Se valora positivamente la propuesta de organización y dimensión de **estructura organizativa** general integrando responsabilidades de todas las áreas, tanto de desarrollo de negocio, operaciones, oficina de propuestas, etc. bajo la coordinación de una persona que coordinará todas las áreas: esto supone una estructura más sólida a la vez que el riesgo de una mayor dificultad de comunicación y coordinación si no quedan muy claras las responsabilidades.
- La propuesta de **distribución y dimensionamiento del equipo** está basada en unos criterios bien explicados y argumentados, con criterios de *forecasting* y teniendo en cuenta los flujos de intensidad de demanda. La propuesta está muy bien valorada por responder con unos **niveles de servicio mejores que los establecidos en los SLAs** en los pliegos. Como consecuencia del proceso de evaluación de necesidades, se realiza una propuesta con 3 agentes en exclusiva, 9 con diferentes jornadas y turnos, y el director coordinador/a: un total de 13 personas. Se valora muy positivamente que se concretan tiempos de atención máximos por debajo de los SLAs establecidos en el proyecto.
- El **proceso de captación** de personal externo es preciso y describe los criterios y fases. Se valora positivamente los criterios establecidos porque a) están enfocados a competencias, resultados y dando importancia no solo a las habilidades comunicativas, b) se han considerado habilidades comerciales y de captación, c) se pone en valor las habilidades digitales, y se expone a los/las candidatos/as a superar una situación real, de forma individual y grupal. Este proceso, además, se plantea como un proceso de selección continuo y no inicial. Todo ello es una propuesta diferencial de gran valor para el proyecto.
- El **proceso de formación** que se propone está organizado en 3 días de formación inicial y de formación continua, generando un sistema de formación más intenso, sólido y fluido que el resto de propuestas. En la formación inicial se dedica más tiempo respecto a las otras ofertas en el conocimiento del catálogo y modelo educativo de HAZ. En la formación continua se implementa un sistema muy profesionalizado con sistemas de certificación, refuerzo e incentivación, con píldoras formativas y con un sistema de monitorización de la satisfacción de los usuarios. Además, se implementa un plan de motivación que se considera muy adecuado para la incentivación en la consecución de resultados.
- En cuanto a canales, el licitante propone, además de los canales requeridos en el PCT, otros canales como videollamada, whatsapp, FB Messenger; oferta que se valora como muy interesante.
- El planteamiento tecnológico se considera adecuado porque responde a un modelo integrado que puede responder a las distintas necesidades, aunque no se concreta si habrá algún equipo con capacidad técnica que facilite la integración con la plataforma HAZ.

- De mismo modo, la propuesta de Qlikview para el análisis y visualización de datos parece una propuesta acertada pues garantiza a RTVE la disponibilidad de paneles de control e identificación de patrones. El modelo de reporting planteado es en el documento de carácter genérico, pero muestra su potencialidad y adecuación a las necesidades de RTVE.
- La propuesta carece de información sobre el plan de captación de estudiantes por lo que no es posible conocer cómo se desarrollarán las acciones de Nivel 3 que se concretan en el PCT. A saber: no se detallan qué tipo de acciones comerciales asociadas a la captación y conversión de leads se van a abordar, o cómo va a promoverse la fidelización de alumnado que haya cursado acciones anteriores.

En relación al Plan de Riesgos es exhaustivo, completo, estructurado y con un alto nivel de compromiso. Se valora muy positivamente de forma en que se ha presentado la información: muy detallada, estructurada en riesgos relacionados con los ámbitos de demanda, de infraestructura y de personal, y que se plantea su revisión de forma periódica. Se presenta un plan de contingencias y continuidad de negocio, valorado según los niveles de criticidad y con mucho detalle de plan de actuación según tipo de riesgo, concretando el nivel de respuesta para cada uno de los casos identificados.

En relación al CV de la coordinador/a el lote, el licitante presenta una persona coordinadora con más de 10 años de experiencia como gerente y 5 de responsable de proyectos. Asimismo, se aporta formación en gestión de proyectos, formación de formadores, y dirección y gestión de equipos. Sin embargo, no se ha podido identificar en qué proyectos ha efectivamente trabajado con estos niveles de responsabilidad. Del mismo modo, no se han presentado referencias cuantificadas en número de usuarios y experiencias.

En atención a lo expuesto, la propuesta presentada por Madison BP Contact Center es declarada APTA.

CONCLUSIÓN:

Tras analizar la documentación aportada por todos y cada uno de los interesados en el presente expediente, se valora cada una de las propuestas de la siguiente forma:

| Licitador | Plan de Inicio | Propuesta de modelo de gestión y coordinación de los servicios. | Plan de riesgos | CV del Director/a-coordinador/a del Proyecto | TOTAL |
|--|-------------------------|---|--------------------------|--|-----------|
| CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR | Máximo: 5 puntos | Máximo: 15 puntos | Máximo: 10 puntos | Máximo: 10 puntos | |
| HUARIS | 2 | 9 | 9 | 10 | 30 |
| MEMORANDUM | 4 | 13 | 9 | 9 | 35 |
| MADISON /TELECYL | 5 | 14 | 10 | 8 | 37 |