

**VALORACIÓN TÉCNICA**  
**Expte. A-03459-2025**  
**P. HAZ- SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**

El objeto del presente documento es realizar la valoración técnica del expediente S-03459-2025 relativo al Servicio de Atención al Estudiante de HAZ, para la misma se tendrá en cuenta lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas (en adelante PCT), así como lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Generales (en adelante PCG), relativo a los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor.

La valoración técnica de las ofertas se realizará en atención a la información aportada por los licitadores en su oferta técnica para llevar a cabo la prestación del servicio, constituyendo objeto de valoración cada uno de los criterios sujetos a juicio de valor, en atención a lo establecido en el Anexo II, páginas 19 a 20 del PCG.

Para este expediente se ha recibido una oferta:

→ MEMORANDUM MULTIMEDIA SL

Se procede en consecuencia a analizar la oferta:

**MEMORANDUM MULTIMEDIA SL**

La propuesta presentada muestra una comprensión profunda de la naturaleza del servicio y para cada uno de los aspectos sometidos a valoración aporta información bien concisa y bien estructurada.

**En relación al Plan de Inicio**, se valora positivamente el detalle con el que el licitante describe el Plan y sus etapas de desarrollo en términos de concreción de tareas, intervinientes, plazos, y entregables dando correcta justificación de los tiempos propuestos. La propuesta realizada se valora coherente y adecuada a las necesidades del servicio.

**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 concluye que el modelo de gestión del servicio propuesto garantiza la eficiencia operativa, la comunicación fluida entre los distintos equipos del licitador y RTVE y la capacidad de adaptarse a los picos de actividad. Se destaca lo siguiente:

- Se valora positivamente que se incluya como valor añadido la habilitación de los canales de comunicación con WhatsApp, Sistema IVR y Livechat.
- 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.

- Se valora muy positivamente que se concretan tiempos de atención máximos por debajo de los SLAs establecidos en el proyecto.
- Se valora muy adecuado el plan de formación, tanto la concreción de las actividades formativas como su carga lectiva (14 horas).
- 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 Haz así como el tipo de reportes propuestos y el uso de indicadores asociados a la atención del alumando y solicitantes de información.

**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. La valoración general de este punto es positiva, especialmente en relación a la metodología propuesta en el caso de superación de demanda.

**En relación al CV del coordinador/a el lote**, el licitante presenta una persona coordinadora con estudios superiores y de postgrado con más de 3 años de experiencia como jefa de proyecto y de coordinación de secretaría académica participando en proyectos de atención telefónica y telemática con un volumen de atención de usuarios igual o superior a 10.000.

A modo de conclusión se procede a puntuar las propuestas recibidas:

Licitador	MEMORANDUM
	Puntos
Plan de inicio	5
Propuesta de modelo de coordinación y gestión del servicio	13
Plan de riesgos	10
Propuesta del director/a-coordinador/a del proyecto	10
<b>Total</b>	<b>37</b>